



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN, EN LA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

TEMA:

**“APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO
DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTES Y
AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA
SANTÍSIMO SACRAMENTO DEL CANTÓN COTACACHI”.**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de LICENCIADA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.**

Línea de investigación: Gestión, calidad de la educación, procesos pedagógicos
e idiomas.

Autora: Grace Maribel Recalde Pozo.

Directora: Msc. Rosa Alba Bastidas Játiva.

Ibarra - Febrero – 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art.144 de la ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1003875570		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Recalde Pozo Grace Maribel		
DIRECCIÓN:	Calle Pedro Moncayo y 24 de Mayo		
EMAIL:	gracerecalde524@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2554- 149	TELF.MOVIL	0988688984

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la escuela de educación básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi.
AUTOR:	Recalde Pozo Grace Maribel
FECHA:	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR/ DIRECTOR:	Msc. Rosa Bastidas.

2. CONSTANCIAS

La autora Recalde Pozo Grace Maribel manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días, del mes de febrero de 2020.

EL AUTOR:

(f) 

Grace Maribel Recalde Pozo

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 28 de febrero de 2020

Msc. Rosa Bastidas

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

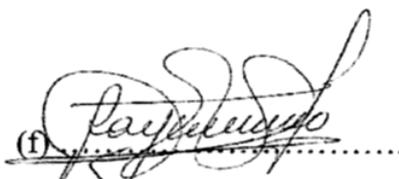
(f) 

Msc. Rosa Bastidas

C.C. 0400948220

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTES Y AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA SANTÍSIMO SACRAMENTO DEL CANTÓN COTACACHI” elaborado por GRACE MARIBEL RECALDE POZO previo a la obtención del título de LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:

(f) 
Msc. Raimundo López

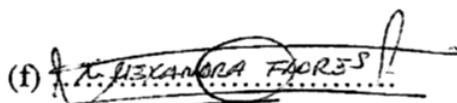
C.C. 1001308905

(f) 
Msc. Rosa Bastidas

C.C. 0400948220

(f) 
Msc. Virna Acosta

C.C. 1001598638

(f) 
Msc. Ximena Flores

C.C. 1001697455

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación lo dedico primeramente a Dios quien es mi guía, a mis padres que son mi fortaleza y alegría diaria, a mis hermanas que son mi aliento a seguir.

“Todo tiene su tiempo y todo lo que se quiere debajo del cielo, tiene su hora”.

Eclesiastés 3:1

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su compañía espiritual, a la Universidad Técnica del Norte que me abrió las puertas hacia el conocimiento y amistades incondicionales, a la escuela de educación básica Santísimo Sacramento que me permitió acceder a sus instalaciones para realizar mi trabajo de titulación y el mayor agradecimiento a mi familia quienes estuvieron presentes en cada victoria y fracaso que se atravesó en mi camino durante este proceso.

RESUMEN

La sociedad actual, cambia, evoluciona, en su estructura social y de convivencia. Por tanto, el vestir y el comportarse define aceptación o rechazo. Martínez, sostiene que el protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social; es decir establece como se deben desarrollar los actos importantes (2007). La elaboración de un manual de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento, tiene el objetivo de analizar la importancia de las normas de etiqueta y protocolo, a su vez aportar para proyectar una imagen de responsabilidad y mejorar el servicio ante las Autoridades y público en general. Se utilizó el Método Hipotético-Deductivo, el Método Empírico- Analítico y el Método de Investigación Experimental, así los resultados permiten juntar la técnica y el conocimiento que ayudo para la realización del manual, en conclusión, se pudo transformar las desventajas en ventajas. Las muestras empleadas arrojaron como resultado que la mayoría de docentes y personal administrativo asegura que es importante poner en práctica las normas de etiqueta y protocolo en los eventos. Todos afirman que es netamente importante contar con un manual que sirva de guía para los eventos. La impresión que causamos en la sociedad es importante ya que repercute en el entorno laboral. Por lo tanto, se debe estar atento a la apariencia personal que se ofrece ante los demás.

Palabras Claves: Etiqueta, protocolo, imagen, manual, elaboración, sociedad.

ABSTRACT

The current society changes, evolves, in its social structure and coexistence. Therefore, the dressing and behaving define acceptance or rejection. Martínez, argues that the protocol is implanted as a consequence of a social need. That is, it establishes how they should develop important events (2007). The development of a manual of etiquette standards and protocol addressed to the administrative staff, teachers and authorities at Basic Education Unit, Santísimo Sacramento has the objective of analyzing the importance of etiquette and protocol standards, in order to contribute as a project of image, responsibility and improvement in the service before the authorities and the public. The method used was Hypothetical- Deductive, Empirical-Analytical Method and Research Experimental Method, so the results allow us to combine the technique and knowledge that helped to the completion of the manual. In conclusion, the disadvantages could be transformed into advantages. The samples used showed that the majority of teachers and administrative staff are aware of the importance of implementing the rules of etiquette and protocol in the formal events. All affirm that it is clearly essential to have a manual that serves as a guide for events. The impression we make in society is important since it affects the work environment. Therefore, everybody should be conscious of their personal appearance that it is projected to others.

Keywords: etiquette, protocol, image, manual, elaboration, society.

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	II
2. CONSTANCIAS	II
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
1. MARCO TEÓRICO	4
1.1 ETIQUETA	4
1.1.1 Definiciones de Etiqueta según varios autores	4
1.1.2 Principios de etiqueta en la institución	5
1.1.2.1 Cortesía	5
1.1.2.2 Buenos Modales	5
1.1.2.3 La Imagen	5
1.1.3 El Saludo	6
1.1.3.1 Saludos Verbales	6
1.1.3.2 Saludos Físicos	6
1.1.3.3 Saludos Mixtos	7
1.1.4 Tipos de Etiqueta	7
1.1.4.1 Etiqueta Empresarial	7
1.1.4.2 Etiqueta en la Sociedad	7
1.1.4.3 Etiqueta en la Vida Social	8
1.1.5 Reglas de la Etiqueta	8
1.1.6 Importancia de la Etiqueta	9
1.2 PROTOCOLO	10
1.2.1 Definiciones de Protocolo según varios autores	10
1.2.2 Origen y Evolución del Protocolo	11
1.2.3 Principios del Protocolo	12
1.2.4 Funciones del Protocolo	12
1.2.5 Tipos de Protocolo	13
1.2.5.1 Protocolo Institucional	13
1.2.5.2 Protocolo Empresarial	13
1.2.5.3 Protocolo de Gestión	14
1.2.5.4 Protocolo de Atención	14
1.2.5.5 Protocolo Oficial	14
1.2.5.6 Protocolo Social	15
1.2.6 Precedencia en eventos varios	15

CAPÍTULO II	16
2. METODOLOGÍA	16
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	16
2.1.2 Investigación Aplicada.....	16
2.1.3 Investigación de Campo.....	16
2.1.4 Investigación Explicativa:.....	16
2.1.5 Investigación Descriptiva:.....	16
2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	16
2.2.1 Encuesta	16
2.2.2 Ficha de Observación.....	16
2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
2.4 MATRIZ DIAGNOSTICA.....	17
2.5 PARTICIPANTES	18
2.6 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	19
CAPÍTULO III.....	20
3. RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	20
3.1 ENCUESTA APLICADA A DOCENTES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “SANTÍSIMO SACRAMENTO” DEL CANTÓN COTACACHI.....	20
3.2 ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “SANTÍSIMO SACRAMENTO” DEL CANTÓN COTACACHI.....	25
3.3 FICHA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA “SANTÍSIMO SACRAMENTO” DEL CANTÓN COTACACHI.	29
CAPÍTULO IV	34
4. PROPUESTA	34
TÍTULO DE LA PROPUESTA	34
JUSTIFICACIÓN	34
OBJETIVOS GENERAL	34
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	34
UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	35
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	35
IMPACTOS	52
IMPACTO INSTITUCIONAL.....	52
IMPACTO POSITIVO	52
IMPACTO SOCIAL	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	53
GLOSARIO	54
BIBLIOGRAFÍA.....	56
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Table 1. Matriz diagnóstica.	17
Table 2. Participantes de la Investigación.	19
Table 3. La institución brinda el apoyo necesario para realizar cualquier tipo de evento.....	29
Table 4. En los eventos realizados se contó con la utilización de normas de etiqueta y protocolo.....	29
Table 5. Cuenta con más ayudantes para realizar un evento.	30
Table 6. Toma en cuenta la correcta ubicación de las banderas en los eventos institucionales.	30
Table 7. Cree que es importante su imagen personal en la institución.....	31
Table 8. Es óptimo el tiempo que dispone para realizar un evento.	31
Table 9. Se planifican todas las actividades que se van a realizar.....	32
Table 10. Pone en práctica las normas de etiqueta y protocolo en la institución.	32
Table 11. Le gustaría que exista un manual de normas de etiqueta y protocolo para ayudar en los eventos institucionales de la escuela.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figure 1. ¿Cree usted que las normas de etiqueta y protocolo se utilizan en nuestro diario vivir?	20
Figure 2. ¿Tiene conocimientos sobre los términos ceremonial, protocolo y etiqueta?	21
Figure 3. ¿Usted cree que es importante la ubicación correcta de las banderas en un evento institucional?	21
Figure 4. ¿Cree que es importante poner en práctica las normas de etiqueta y protocolo en los eventos institucionales?.....	22
Figure 5. ¿La institución aplica las normas de etiqueta y protocolo en los actos o programas?	22
Figure 6. ¿Sabe a qué se denomina precedencia?	23
Figure 7. ¿Cree que un manual de normas de etiqueta y protocolo ayudará en la ejecución de eventos futuros en la institución?.....	23
Figure 8. ¿Cree usted que es necesario que los niños aprendan sobre etiqueta y protocolo en la educación básica?.....	24
Figure 9. ¿Conoce usted el origen de los términos de etiqueta y protocolo?.....	25
Figure 10. ¿Conoce usted sobre los principios (respeto, puntualidad, humanismo) que rigen la etiqueta en una institución?.....	25
Figure 11. ¿Cree usted que es importante la imagen personal en los eventos institucionales?	26
Figure 12. ¿Conoce usted cuales son los protocolos que debe seguir en una llamada telefónica institucional?	26
Figure 13. ¿Cree que su imagen personal mejora la imagen institucional?	27
Figure 14. ¿Conoce sobre el protocolo que debe seguir en los eventos institucionales?.....	27
Figure 15. ¿Sabe que impacto tiene las normas de etiqueta y protocolo en una institución? ..	28
Figure 16. ¿Cree que es importante un manual de normas de etiqueta y protocolo para las autoridades institucionales?	28
Figure 17. Mapa de ubicación de la institución.	35
Figure 18. Puerta de ingreso de los estudiantes.	35
Figure 19. Saludo con apretón de mano.....	40
Figure 20. Saludo Vertical.	41
Figure 21. Saludo de Envolvimiento.....	41
Figure 22. Vestimenta Adecuada.	42
Figure 23. Precedencia.	45
Figure 24. Precedencia Asistente Par.....	45
Figure 25. Precedencia Asistente Impar.	46
Figure 26. Precedencia Orden Lineal.....	46
Figure 27. Precedencia de Orden Alfabético.	47
Figure 28. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.	59
Figure 29. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.	59
Figure 30. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.	60
Figure 31. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.	60

Figure 32. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”	61
Figure 33. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”	61
Figure 34. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”	62
Figure 35. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”	62

INTRODUCCIÓN

Al reconocer el prestigio que tiene la institución “Santísimo Sacramento” en el cantón Cotacachi y con el propósito de mejorar la imagen institucional, se ha visto la importancia de socializar las normas de etiqueta y protocolo al Personal Administrativo, Docentes y Autoridades de la institución, esto con sentido a proyectar la imagen de una institución altamente competitiva ante la mirada de propios y extraños del cantón Cotacachi. La imagen que se busca proyectar es la de una institución entendida y practicante de las normas de etiqueta y protocolo, a su vez transmitir los alcances que con esfuerzo, sacrificio y dedicación puede obtener la prestigiosa e importante institución. La Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi, está ubicada en la parroquia urbana de San Francisco, esta institución viene trabajando al servicio de la niñez y adolescencia cotacacheña desde 1935. Es por esto que se busca proyectar la imagen tan anhelada de prestigio.

En el cantón Cotacachi, se ha visto la necesidad de guiar a las Autoridades de las instituciones, debido a que debemos proyectar una imagen de superioridad académica y social. Para lo cual me he enfocado en la institución antes nombrada. Con la elaboración de este manual de normas de etiqueta y protocolo se logrará cumplir con el propósito de fortalecer y adquirir nuevos conocimientos que se puedan tener, además de la entrega del manual donde se dará a conocer puntos específicos e importantes sobre el tema. Esto ayudará a mejorar la imagen de la institución, docentes y administrativos, por lo tanto, debemos fomentar la etiqueta y protocolo para hacer de esto un hábito para las entidades tanto públicas como privadas.

El verse y vestirse bien no solo depende del rol que desempeña una persona en la institución, sino más bien de la importancia que le da a su trabajo y el respeto que imparte hacia los demás con su actitud y su forma de vestir.

Todos los cambios conllevan un proceso ya sea largo o corto, con el manual de normas de etiqueta y protocolo se busca a largo plazo construir una imagen apropiada de la institución, misma que ayudará a los funcionarios y usuarios para sentirse bien consigo y con la institución donde laboran y a la cual representan.

Si nos fijamos un poco, la falta de interés que hoy en día se muestra a la imagen personal y laboral, se debe a la vida acelerada que llevamos. He partido desde este punto para poner en práctica la elaboración de “el manual de normas de etiqueta y protocolo” que será de gran importancia y ejemplificación y en actos futuros.

El manual de normas de etiqueta y protocolo dirigido a las autoridades de la escuela, está diseñado para fortalecer y brindar una imagen impecable tanto de docentes como administrativos. Con la elaboración de este manual se podrá orientar y tener una guía, de vestimenta, comportamiento u organización en para los distintos eventos, de esta manera se denotará respeto e importancia en el lugar que se labora. Poner en práctica las normas ayuda para no ser blanco de futuras críticas. El tema de etiqueta y protocolo es de suma importancia, todos hemos sido partícipes en algún momento de nuestra vida de un evento ya sea público o privado y desde el punto de espectador podemos observar que ya no se manejan normas de etiqueta y protocolo con tanta rigidez e importancia como antes; en la actualidad no se pone mucho cuidado a todas las normas de etiqueta y protocolo que se debe aplicar en los eventos.

Con la aplicación del manual tendremos; como primer beneficiario a las Autoridades, docentes y personal administrativo de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi, ya que sabrán cómo organizar y ser parte de un evento o acto importante.

Como segundo beneficiario, está la institución donde se implementarán todas las normas que se dará a conocer en el manual. Con esto tendremos a personas capaces de acompañar u orientar en la organización de eventos futuros. Así no solo ganarán las Autoridades sino también la institución debido que se proyectará una imagen de superioridad y buena presencia al acoger estas normas como un hábito.

La expectativa con el proyecto de elaboración de un manual de normas de etiqueta y protocolo dirigido a autoridades de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del cantón Cotacachi, es lograr posicionar a la institución en un rango más importante del que ya tiene, además formar personas que el día de mañana puedan colaborar y asistir en la organización de algún evento. El saber ser es de suma importancia, ya que se puede suscitarse un sinnúmero de casos donde se necesite una rápida actuación o colaboración.

El objetivo general es elaborar un manual que aporte al conocimiento que pueden tener las autoridades, docentes y personal administrativo sobre las normas de etiqueta y protocolo que rigen en una institución, en este caso la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del cantón Cotacachi.

El identificar el conocimiento que tienen las autoridades y personal administrativo de la institución sobre normas de etiqueta y protocolo será el punto guía para la orientación y recopilación de las normas que se pueden aplicar en el diario vivir y en la vida laboral.

La implementación del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo ayudará a proyectar e impartir una mejor imagen, de responsabilidad ante los padres de familia y público en general por parte de la institución, docentes, autoridades y personal administrativos.

¿La Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento cuenta con un manual de normas de etiqueta y protocolo?

¿La implementación de normas de etiqueta y protocolo son beneficiosas para la institución?

¿La adecuada organización de los eventos ayudará a mejorar imagen institucional?

¿La elaboración de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo contribuirá a simplificar los procesos en la aplicación de un protocolo de Imagen y Etiqueta?

¿El uso y aplicación del Manual de Etiqueta y Protocolo mejoraría la Imagen de la Institución y el personal a cargo de los eventos?

La falta de interés que hoy en día se les da a las normas de etiqueta y protocolo, así como a la imagen personal y laboral, se debe a la vida acelerada de la cual son partícipes todos los seres humanos ya sea en el hogar o trabajo. Este es considerado como un punto específico para llevar a cabo la elaboración de una Manual con Normas de Etiqueta y Protocolo que servirá de apoyo y ejemplificación en actos futuros.

Lo que más se escucha es como te ven te tratan, esto tiene sentido y lógica; por tanto, el deber será fortalecer la imagen interna de la institución y exterior de los miembros que son parte de

la misma. Ya sea docente o personal administrativo, la clave para conseguir el éxito total será promover y practicar las normas de etiqueta y protocolo, convirtiéndolas en una conducta necesaria para todas las entidades que se encuentran laborando en la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”.

Se cree que la apariencia depende más del puesto que ostente una persona en su trabajo que causar una buena primera impresión. Con esto me refiero que se le brinda mayor importancia a la imagen personal si su puesto o cargo que desempeña es alto, pero esto no debería ser así ya que un rol importante de cambio es el verse, sentirse y vestirse bien independientemente del rol que se desempeñe, debido que con esto se denotará la importancia y el valor que se le da al trabajo.

La vestimenta así no se crea necesario, es un sinónimo de respeto hacia los demás, esto acompañado de una buena actitud, es ¡la clave del éxito!

Todos los cambios o modificaciones conllevan un proceso ya sea largo o corto. Con la aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docente y autoridades de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del cantón Cotacachi, se busca a largo plazo construir una imagen apropiada de la institución con bases sólidas en etiqueta y protocolo, misma que ayudará a los funcionarios para sentirse bien consigo y con la institución donde laboran y a la cual representan.

La creación de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo, ayudará en la orientación del comportamiento, vestimenta y organización de los eventos futuros. Se tratará de conseguir resultados específicos como: una mejor imagen de las autoridades en su trabajo, el sentirse bien consigo mismo. Pero sobre todo aplicar y convertir las normas en un diario vivir.

Todas las personas podrán gozar de respeto ya que se presentarán de una manera adecuada ante la sociedad, se fortalecerá los ideales que posean etiqueta y protocolo. Debido a que la mayoría de cosas que aprendemos o sabemos son impartidas desde nuestro hogar, debemos analizar las normas que sean necesarias e importantes y desechar las que no nos aporten.

A futuro se formará personas muy cultas, de buen vestir y con una manera correcta de dirigirse hacia a los demás. A su vez forjar una personalidad más segura e imponente. Que contará con la aceptación y respaldo de todos los presentes.

Con la adecuada vestimenta y comportamiento se logrará difundir una ideal “primera impresión” ya sea personal o institucional.

El Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo, está diseñado para fortalecer los comportamientos adecuados y brindar una imagen impecable tanto de docentes, autoridades y administrativos. Con la elaboración del mismo, se llevará a cabo una orientación de manera precisa y a su vez tener una guía de cómo comportarnos en los distintos eventos, así como la ropa que se debe llevar, para mostrar respeto y no vulgaridad.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 ETIQUETA

La etiqueta busca formar una persona correcta capaz de actuar en diferentes ambientes y circunstancias. Las normas que han sido creadas para la etiqueta buscan ser una ayuda rápida y eficiente para las personas y eventos.

(Labariega, 2007). Determina la etiqueta no debe tener ese sello elitista que por lo general se le atribuye. La etiqueta sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil.

Las normas de etiqueta no establecen una manera estricta de hacer las cosas, al contrario, se pueden modificar o adaptar al entorno en el que se encuentren. La implementación o utilización de las mismas ofrece constituir una persona más culta y un modo correcto de hacer las cosas en un evento o la vida misma. Por lo tanto, no debemos verlas como algo tan estricto más bien como una ayuda a la formación tanto personal como social.

1.1.1 Definiciones de Etiqueta según varios autores.

La etiqueta establece varias normas, mismas que fueron desarrolladas para facilitar la vida de las personas.

(Dávila, 2012, pág. 86). Comparte: la etiqueta es el saber que hacer o decir en determinado momento. Comportarse de acuerdo con las circunstancias. Permanecer el tiempo justo en el lugar indicado.

Mientras más sabemos sobre las normas de etiqueta, somos personas más cultas. De esta manera sabremos cómo comportarnos, que hacer y que decir en el momento oportuno.

Cada acto a realizarse tiene ciertas normas o reglas que se deben seguir para que sean partícipes de buenas críticas por parte de sus invitados.

(Dávila, 2012, pág. 86). Aclara, la etiqueta es una herramienta fundamental tanto del protocolo como de las relaciones públicas. Conocer como saludar, cuando presentar, en qué orden hacerlo es determinante para el éxito en la programación de un acto público o privado.

La etiqueta y el protocolo van de la mano, entre las dos se complementan para aportar en nuestro diario vivir llevándonos a conseguir buenas relaciones publicas tanto en la vida como en el trabajo.

La etiqueta son tipos de comportamiento que se aprenden desde el hogar o la institución educativa.

(Otero, 2009). Puede decir: la etiqueta es un aspecto concreto del ceremonial. Trata de todos los elementos personales que conforman la identidad individual en determinados actos o ceremonias.

La referencia de la etiqueta en el diario vivir tiene mucha importancia, ya que son normas que ayudan a regular el comportamiento en un grupo o evento determinado.

1.1.2 Principios de etiqueta en la institución

1.1.2.1 Cortesía

La cortesía es la forma que una persona tiene para mostrar u ofrecer respeto hacia los demás que lo rodean.

(Sansone, 2016). Manifiesta que: Cortesía es el conjunto de normas propias del trato social y muestra de este trato. Las reglas de la cortesía constituyen un lenguaje más elaborado y son una demostración de atención, respeto, delicadeza, consideración y afecto que tiene una persona por otra expresándolas por medio de los gestos.

La cortesía debe ser fundamental en la vida de todo individuo, porque denotan respeto hacia los demás, delicadeza en el trato y sobre todo consideración por el prójimo y lo que pueda sentir o interpretar con nuestro actuar. Con el simple hecho de mostrar cortesía transmitimos un lenguaje simbólico o de gestos hacia la persona que se encuentre y que mejor si es el indicado y correcto.

1.1.2.2 Buenos Modales

Los buenos modales se los trae desde la primera escuela de aprendizaje “el hogar”, estos dependen del lugar, cultura, religión o las costumbres a las que se pertenezca.

(Definición MX, 2014). Los buenos modales refieren a las costumbres de cortesía que se mantienen en una sociedad determinada. Las mismas tienen un fuerte componente cultural, es decir, dependen de circunstancias históricas, antes que nada. Así veremos cómo existen en sociedades alejadas culturalmente distintas formas para saludarse, para despedirse, para expresarse gratitud, para solicitarse algo.

Desde el principio de la vida nos vemos regidos por los modales que son impartidos desde hogar y por las figuras familiares, los mismos que fueron adquiridos de sus padres, por lo tanto, se deben implementar y tener en cuenta en todo momento y circunstancia. Esto dice mucho de una persona y del lugar donde pertenece. Debemos tener claro que la sociedad premia o ataca los modales que se presentan frente a los demás.

Con el ritmo que tienen las personas hoy en día es más difícil poner en práctica diariamente las normas de etiqueta y las buenas costumbres.

1.1.2.3 La Imagen

Lo que mostramos diariamente ante los demás, ese prototipo a seguir o el estereotipo que se ha marcado y se ha impuesto ante todos se lo conoce como “imagen”.

(Jijena, 2011). Todos los seres humanos tienen una personalidad, una identidad. De acuerdo con esa identidad, realizamos el esfuerzo de presentar una imagen que es la imagen ideal.

La imagen que se presenta u ofrecemos a la sociedad es de vital importancia ya que “como nos ven nos tratan”, debido que es la primera tarjeta de presentación debemos cuidarla y mantenerla intachable. El cuidado de la imagen debe comenzar desde la manera de vestir, los colores a

utilizar, el peinado y calzado suman puntos al momento de transmitir una idea frente a la otra persona.

La imagen al igual que el comportamiento de una persona es la manera más correcta para llegar a un público determinado.

(Dávila, 2012, pág. 63). Analiza que, la imagen es parte de la etiqueta y se forma desde el interior de ellas a través del personal que las integra y el público las percibe por las acciones que desarrollan.

La imagen que una persona presenta a diario de sí mismo es lo que pueden percibir los demás de la empresa y de todos sus empleados, por lo tanto, se debe estar pendiente de brindar la mejor imagen ante todos.

La primera impresión siempre será la clave del éxito entre dos personas, la imagen es el primer blanco de crítica por lo tanto es significativo cuidar ese detalle.

(Pachter, 2014). Aclara que los componentes claves para el éxito son la habilidad para llevarte bien con las personas, demostrar excelentes modales, causar buena impresión con la imagen que proyectas y hacer que los demás se sientan cómodos contigo.

En cada momento de la vida, en cualquier aspecto se debe ofrecer más de lo que la otra persona espera o en este caso un valor agregado (más del 100%).

1.1.3 El Saludo

El saludo es el símbolo más importante de respeto, que se utiliza con mayor frecuencia, sin importar el rango, jerarquía o cercanía que pueda existir entre dos o más personas.

1.1.3.1 Saludos Verbales

Un gesto de educación es saludar a la persona que se encuentra al frente ya sea alguien conocido o ajeno a nosotros en el caso de ingresar o pertenecer a una institución.

(Protocolo y Etiqueta, 2016). Son aquellos saludos que se suelen hacer con personas que conocemos o que nos han sido presentadas anteriormente. Dar un “buenos días”. “buenas tardes”, “¿Cómo está?” y expresiones de este tipo, que en la mayoría de los casos no conlleva ningún tipo de contacto físico.

Un saludo verbal puede expresar mucho desde respeto hasta preocupación, no es necesario el contacto físico entre las dos personas por lo que se puede dar sin ningún inconveniente.

Se puede suscitar con personas que fueron presentadas previamente en algún momento o evento al que se pudo asistir.

1.1.3.2 Saludos Físicos

Los saludos físicos como su nombre lo indica, son los que ofrecen algún tipo de contacto o acercamiento con otra persona.

(Protocolo y Etiqueta, 2016). Son los saludos que suelen darse en presentaciones y en otros momentos en los que hay un contacto físico como un apretón de manos, un abrazo, un beso, entre otros.

Los saludos físicos siempre suelen darse en presencia, esto quiere decir que, en este tipo de saludo se pueden suscitar abrazos o saludos con beso en la mejilla. Se utiliza cuando otra entidad de la misma jerarquía acude al lugar de la invitación, el saludo más adecuado es con apretón de mano si es hombre o con beso en la mejilla si es mujer, dependiendo del grado de amistad.

1.1.3.3 Saludos Mixtos

Los saludos mixtos están compuestos por alguna palabra o frase y un apretón de mano o acercamiento físico a la vez.

(Protocolo y Etiqueta, 2016). Los saludos físicos que también van acompañados de un saludo verbal de cortesía: “Encantado”, “Es un placer”, etc. Al mismo tiempo que se da la mano, se da un beso y un abrazo.

Este tipo de saludos van acompañados, por eso su nombre de “mixtos”. Quiere decir que no solo será el típico saludo de “buenos días” o “lindo día”, etc. Sino que se incluirá un apretujó de mano ligero con un beso y abrazo, porque no acompañarlo de la palabra “encantado” o “fue un placer” para hacerlo mucho más completo y distinguido “lleno de elegancia”.

1.1.4 Tipos de Etiqueta

1.1.4.1 Etiqueta Empresarial

Para cada institución se establecen ciertas normas, que tratan desde cómo vestirse hasta el color que se debe usar para desempeñar un buen papel laboral, estas normas se deben cumplir al pie de la letra.

(Parra, 2013). La etiqueta empresarial se ha convertido en un tema obligado dentro de las empresas, ahora ya no solo se piden profesionales o empleados calificados, sino que tengan un buen desempeño social, es será el punto calve para competir entre empresas.

Hoy en día la etiqueta empresarial es tomada en cuenta a la hora de obtener un puesto, se buscan personas con aceptación social, para posteriormente desempeñarse con amabilidad al momento de atender a una persona y lograr que exista confianza entre los colaboradores y personas ajenas a la institución.

1.1.4.2 Etiqueta en la Sociedad

Tanto en la sociedad como en el campo laboral, existen ciertas normas de etiqueta que se deben cumplir para respetar el entorno donde nos desenvolvemos y las personas a quienes frecuentamos.

(Benites, 2013). Determina, es una parte de las Relaciones Publicas y Relaciones Humanas, que nos da pautas y normas para mejorar nuestro nivel de convivencia social. La Costumbre se hace una Habito.

La sociedad está inmersa en las relaciones públicas y humanas, por lo tanto, es de suma importancia poner en práctica las normas o reglas que se han establecido desde hace mucho para formar y construir en la sociedad una habito estratégico y beneficioso.

Las normas de etiqueta ayudan para corregir ciertas cosas al momento de interactuar en la sociedad ya sea un evento o reunión de cualquier tipo.

(Labariega, 2007). Socializa: la etiqueta regula la conducta personal de los individuos, es decir, todas aquellas cosas que nadie puede hacer por otros, como por ejemplo masticar los alimentos con la boca cerrada.

Hay cosas que por respeto no se deben hacer en público, si tenemos claras las normas de etiqueta, podremos saber que se puede y que no se puede hacer.

1.1.4.3 Etiqueta en la Vida Social

En la vida social nos vemos expuestos a tratar con todo tipo de personas, cada día se suman más conocidos a nuestro entorno y nuestra vida.

(Molina, 2007). Determina, la presentación consiste en la acción de relacionar amistosamente a dos o más personas extrañas, por una tercera conocida de ambas. En un grupo de tertulia uno de los presentes, introduce a quién siendo su conocido se suma a ellos.

En la vida, así como en el día a día estamos destinados a encontrarnos con muchas personas, y debemos estar dispuestos a relacionarnos entre si y ser buenas personas sociables y respetuosas. Entre los presentes siempre habrá dos que se conozcan y por lo tanto se realizará una presentación donde se constará con saludo de cualquier tipo y del agrado de ambos.

Debemos ver a la etiqueta como algo natural y no como algo que solo se debe utilizar en la realeza.

(Labariega, 2007). La etiqueta debe practicarse con naturalidad, igual en la intimidad que en público; es decir las buenas maneras han de ser un hábito.

Debemos hacer un hábito el practicar normas de etiqueta, de esta manera cada vez será más natural para nosotros y para la sociedad el tener buenas costumbres.

Todo lo que desde un inicio se hereda o se aprende tiene un momento en el cual se potenciara para convertirse en una forma de vida.

(Galindo, 2006). Determina que personalidad es el equilibrio armónico entre el espíritu, la mente y el cuerpo. Con esta se nace y a través de los años la vamos formando, encauzando y modificando.

La personalidad es algo único de cada persona, pero con el tiempo podemos sacarle el máximo provecho formándola y modificándola para dar lo mejor de sí tanto en el ámbito personal como profesional.

1.1.5 Reglas de la Etiqueta

Los eventos siempre son foco de críticas tanto constructivas como destructivas por tanto se debe tener cautela en el modo de actuar o proceder ante algún altercado, un punto clave para garantizar una buena actuación será, averiguar qué tipo de evento es y las personas que asistirán al mismo, para saber que vestir y cómo comportarse.

La información, presencia, categorías y seguridad son reglas que la etiqueta demanda seguir para desempeñar un óptimo y eficiente papel en los eventos que se realicen tanto institucional o personalmente en un futuro.

(Protocolo y Etiqueta, 2018)

- **Información.** – Antes de acudir a una comunidad o país distinto al nuestro es conveniente informarse sobre las costumbres y tradiciones de esa localidad o país, de su historia, de su economía, de su lengua y de sus gentes.
- **Presencia.** – La primera impresión es fundamental como punto de partida. Tener una presencia agradable es importante para nosotros y para los demás.
- **Categorías.** – Debemos conocer bien las distintas categorías- jerarquías tanto sociales, como políticas y económicas del entorno en el que nos movemos o del lugar de destino donde vamos a viajar.
- **Seguridad.** – Es un detalle muy pocas veces tenido en cuenta por ciertos directivos y ejecutivos de empresas (generalmente, pequeñas y medianas).

En la etiqueta una parte fundamental son las reglas ya que ayudan a regular el comportamiento de cada persona en un momento determinado. Con esto se busca respetar a todas las etnias y culturas que existen encaminado a una convivencia armónica y saludable socialmente.

La etiqueta esta creada de varias partes que fusionadas entre si logran un beneficio en común.

(Dávila, 2012, pág. 85). La etiqueta no es una sola: incluye costumbres familiares, locales, tradiciones, y otras reglas universales.

Los primeros modales, tradiciones o costumbres vienen de las figuras familiares y del entorno en el que nos desempeñamos, con el paso del tiempo, las personas con las que se trata diariamente son una gran influencia para la vida propia ya que no solo brindan compañía sino también pensamientos, hábitos, modales y costumbres que pueden modificar los modales ya adquiridos o estropearlos en su defecto. Es de suma importancia tener claro lo que es correcto y aceptado en la sociedad para así aplicarlos en nuestro diario vivir y usarlos en el beneficio propio.

La información es una regla clave en la etiqueta, para que un acto sea cien por ciento satisfactorio requiere de aspectos específicos como: que se tratara y que tipo de evento es.

(Martínez, 2007, pág. 35). Señala que: el uso de las prendas de etiqueta no depende generalmente de las personas que asisten a los actos públicos. Por el contrario, corresponde a los organizadores o anfitriones de un acto determinado.

Todo acto merece seriedad, dedicación e importancia, por lo cual los organizadores y directivos que se encuentren a cargo deben ser precavidos tanto con el lugar donde se realizará el evento y la temática que se manejará ya que de esto depende el vestuario que llevaran los invitados a dicho evento. Aunque parezca algo superficial el estar pendientes del vestuario tanto propio o ajeno, es un punto fundamental que juega a favor para garantizar el éxito del evento organizado y los buenos comentarios que dejará el mismo.

1.1.6 Importancia de la Etiqueta

La etiqueta nos brinda la oportunidad de cambiar una mala conducta adquirida y convertirla en buenos modales siempre y cuando se la siga.

(Gutierrez, 2016). Con el pasar de los siglos, y con los grandes cambios que se han dado socialmente, la etiqueta se ha convertido en la combinación de las buenas costumbres, el sentido común y las reglas de

conducta reflejando así las normas culturales de nuestras sociedades. Actualmente la etiqueta cumple varias funciones importantes dentro de nuestras vidas, tener buenos modales es esencial dentro de cualquier civilización.

La etiqueta es una forma de vida, que rige en las buenas costumbres, la conducta adecuada que ayuda a construir un clima laboral adecuado y armónico en la sociedad sea cual sea la cultura o descendencia a la que se pertenezca. La importancia de la etiqueta en la vida es esencial e indispensable para la civilización.

Una prueba real de que la etiqueta es esencial para la vida son las casas reales, sus actuaciones tanto privadas como públicas hacen notorio lo importante que es convertirlas en un hábito.

(Cortelezzi, 2013). La etiqueta: ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar principalmente en las casas reales y en actos públicos solemnes.

La etiqueta está siempre presente en la realeza y en actos solemnes, pero debemos hacerla parte de nuestras vidas no solo por un día sino para siempre y así lograremos un mundo mejor y con una nueva ideología.

1.2 PROTOCOLO

El protocolo está diseñado para proporcionar el orden a seguir en un evento y la forma en que se lo debe desempeñar.

(Sánchez, 2011). Define al protocolo como el conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cual es el orden de celebración o realización de un determinado acto o evento, bien sea de naturaleza pública o privada.

El protocolo ayuda para mantener todo en completo orden y funcionamiento como deber ser en un acto o evento tanto público como privado.

1.2.1 Definiciones de Protocolo según varios autores

El protocolo regula y estandariza las reglas que se deben seguir debidamente en todo momento.

(Labariega, 2007). Determina que el protocolo se puede definir como la regla ceremonial establecida por decreto o por costumbre, que regula muchos aspectos de la vida pública.

El protocolo es una herramienta muy poderosa, que nos ayuda a controlar aspectos, comportamientos y costumbres de nuestra vida pública.

El protocolo debidamente aplicado encamina a una buena proyección de imagen personal o laboral.

(Dávila, 2012, pág. 79). Considera que: “el protocolo es sinónimo de organización, responsabilidad, cortesía, respeto. Resultado: Imagen”.

Las reglas de protocolo son un conjunto de normas que nos ayudan a realizar un evento de alto nivel ya que gozará de respeto, buena organización y responsabilidad. Todo esto dará un valor agregado a nuestro evento.

La realización de un evento y los temas a tratar en el mismo tiene mucho que ver con el protocolo aplicado.

1.2.2 Origen y Evolución del Protocolo

El protocolo tiene su origen en el año 1750 a. de C, se puede notar que a temprana edad se necesitó ciertas pautas a seguir para la organización de eventos.

(Boda, 2011). Asegura que el protocolo nace con el ser humano y está al servicio del hombre. No se puede considerar como algo rígido, estático e inolvidable, ya que el protocolo se adapta en función de la evolución de la sociedad y como se ha ido haciendo hasta nuestros días. Es un camino para el establecimiento de la jerarquización en las relaciones humanas. Los primeros vestigios escritos de los orígenes del protocolo los encontramos en el año 1750 a. de C, en el código Hammurabi conservado en el museo de Louvre de París.

El protocolo es significativo en todo tipo de ceremonias, celebraciones, eventos, ya que esta reglas o procedimientos a seguir todo programa estará determinado y regido con formalidad, respeto y autenticidad. El protocolo debe ser necesario en nuestras vidas más aún en el espacio institucional, empresarial, profesional o el ámbito profesional y personal, al instante de ser aplicado se lo debe hacer con vigor y gran compromiso.

El protocolo no es solo de ciertas clases sociales o personas, más bien viene desde el origen de la humanidad.

(Cuadrado, 2007). Los cimientos del protocolo se hallan fundamentados en dos disciplinas: la antropología y la sociología, ambas estudiosas de la evolución de la humanidad.

El protocolo tiene muchas disciplinas, que fueron desarrolladas en torno a la evolución de la humanidad y los cambios que esta presenta.

El protocolo tiene adaptaciones y modificaciones que surgen del entorno en el que se desempeña.

(Muñoz S. , 2010). Sugiere, que el protocolo nace con el ser humano y está al servicio del hombre. No se puede considerar como algo rígido, estático e inamovible, ya que el protocolo se adapta en función de la evolución de la sociedad.

El protocolo está compuesto por normas que a veces pensamos que se deben seguir al pie de la letra, pero como lo hemos apreciado se diría que puede ser un tanto flexible en ocasiones.

El respeto va de la mano del protocolo ya que los seres humanos necesitan una guía para mantener una comunicación social eficaz.

(Sánchez, 2011). Señala que: el protocolo es la manifestación del respeto en a la comunicación entre los seres humanos, y por tanto tiene un alto componente histórico ya que son los usos sociales no costumbres no escritas.

Si establecemos normas de etiqueta claros para nuestra vida, se logrará un respeto con el individuo, al momento de socializar o entablar una conversación sobre algún tema.

1.2.3 Principios del Protocolo

Todo acto cuenta con un sentido concreto de realización, así como hacia quien va dirigido y que perfil necesita para llevarse a cabo.

(Ruiz M. , 2010). Establece antes de organizar un acto debemos saber la naturaleza del mismo (privado, oficial, publico, académico, deportivo). Una vez sepamos el tipo de acto de que se trata deberemos aplicar los principios del protocolo correspondiente. Principios de ordenación: determina la precedencia de una persona respecto a las demás. Principio de ordenación: determina la precedencia de una persona respecto a las demás. Principio de jerarquización: lo podemos aplicar tanto a las personas como a los elementos o símbolos, por lo que esta jerarquización puede ser: Personal: establece el lugar que corresponde a las personalidades y/o autoridades asistentes dependiendo del protagonismo que tenga en el acto o el puesto que tenga dentro del orden mismo. Material: determina la ubicación de los símbolos dentro de un acto, al igual que la jerarquización personal, esta ubicación dependerá del orden que tenga en el mismo.

Si de realizar un evento se trata debemos tener en cuenta cosas como: de que se va hablar, sobre que se trata, cuantos asistirán, el lugar de realización, la fecha y hora, que tipo de evento será, para transmitir la idea adecuada. Una vez identificado lo descrito anteriormente, se debe respetar y considerar las normas de etiqueta y protocolo que están establecidas para la organización de eventos. Así se brindará el respeto adecuado a todos los asistentes.

1.2.4 Funciones del Protocolo

Cada acto que se realiza ya sea público o privado tiene su porque y para que, ese es el punto de partida para poner en práctica los distintos protocolos.

(Wilser, 2012). Un buen proyecto de Protocolo y Ceremonial consigue los siguientes objetivos: Mantener adecuadamente las relaciones de la organización con otras, reconocer las jerarquías de las personas, estructurar los cuadros de precedencias, otorga un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores, cumplir los rituales que debe observar el ceremonial.

Es de gran ayuda conformar una delegación que tenga asignada una tarea específica a cumplir para que aporten en el evento y así sea satisfactorio en todos los aspectos, con la intención de que este brinde un concepto de seriedad, trabajo en equipo y alto conocimiento en organización de eventos. Para llegar al objetivo anhelado de la institución es indispensable poner o delegar a una persona a ser el jefe o poner el frente en los eventos ya sea grande o pequeño, ayudara a optimizar tiempo y eficiencia en las tareas encargas respectivamente.

Las personas que aplican normas de protocolo en su diario vivir son fuente de admiración de los demás desde el principio de la vida.

(Cuadrado, 2007). El ser humano, en su sempiterno proceso de socialización, busca la aceptación y el reconocimiento de los miembros de su “tribu”; será lo que le mantenga dentro de su grupo y, para ello, tratará de proyectar una imagen positiva de sí mismo.

El proceso que una persona sigue para tratar de agradar a alguien más siempre será eterno, por lo tanto, debemos poner empeño en conocer las normas de etiqueta y protocolo para lograr la admiración de más personas y por ende la aceptación en el grupo.

Dentro de las funciones del protocolo se puede apreciar que está diseñado para ayudar en la realización de eventos.

(Cabero, 2008). Determina, es fundamental que cuente con conocimientos básicos de protocolo, con el fin de saber aplicarlos a su ámbito, así como conocer los pasos que hay que seguir para organizar un evento.

Todos los eventos demandan el seguir pasos básicos de protocolo, para poder ofrecer lo mejor a los participantes y asistentes.

1.2.5 Tipos de Protocolo

1.2.5.1 Protocolo Institucional

Para cada acto o momento de la vida se cuenta con un protocolo que fue establecido específicamente para ello y para satisfacer las necesidades de quien lo pone en práctica.

(Muñoz B. , 2010). Determina que el protocolo institucional comprende el conjunto de normas que regulan el desarrollo de actos institucionales (organizados por la Corona, Gobierno o Administración del Estado, comunidades autónomas, comunidades locales o empresas privadas, pero con participación de las instituciones). Rige precedencias, tratamientos e imagen institucional, a los que hay que añadir las tradiciones arraigadas.

Este protocolo está orientado al conjunto de normas que se deben seguir en un evento o acto institucional, donde toma en cuenta las jerarquías, precedencia y rangos. La ubicación de los símbolos patrios (banderas, escudos e himnos). En nuestro país este protocolo está establecido en el Reglamento de Ceremonial Público, se lo diseñó para que se rijan a las instituciones públicas.

La comunicación de una empresa va de la mano y tiene como guía las normas o reglas de protocolo.

(Dávila, 2012, pág. 79). “Señala que el protocolo hace la diferencia y debe reflejarse en todos los aspectos de comunicación de la empresa”.

Una parte esencial del protocolo es mantener una buena educación para establecer un contacto adecuado con los demás individuos.

1.2.5.2 Protocolo Empresarial

La cortesía es el eje fundamental para desempeñarse en equipo y de esta manera buscar el bien común como institución o empresa.

(Zúñiga, 2006). La oficina es una comunidad, y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de distintas esferas jerárquicas son corteses entre sí. Pero en ocasiones no basta con ser corteses, sino que es preciso tener un conocimiento exacto sobre lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta.

Este protocolo está conformado por determinados códigos de conducta, debido a que son producto de la observación o lectura de contenidos, materiales apropiados para aportar conocimiento sobre las instrucciones o normativas que se deben tener en cuenta, con el tiempo se logra que sea algo espontáneo.

Si se hace del protocolo un hábito diario, independientemente del cargo que se ostente se podrá gozar a futuro de una conducta natural.

(Cuadrado, 2007). El protocolo y las buenas maneras han de ser algo espontáneo. Su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente.

Para sentirnos bien, debemos proyectar una imagen pulcra e intachable. De este modo lograremos obtener respeto de las demás personas hacia nosotros.

1.2.5.3 Protocolo de Gestión

En la realización de un evento se crea la atmósfera adecuada para el tipo de invitados que se tendrá, así como también del desarrollo del acto.

(Villanueva López, 2012). Es el protocolo de preparación del evento. Es el que define que se va a celebrar, de qué manera y todo lo necesario para su correcta preparación. Son los apoyos logísticos que son necesarios para el desarrollo del acto.

El protocolo de gestión como su nombre lo indica está a cargo o se implementa para gestionar el tipo de cosas como: proyectores, fotocopias, envío de invitaciones, confirmación de los asistentes, organización del evento, que será lo que se pueda necesitar en el evento a organizarse.

1.2.5.4 Protocolo de Atención

El protocolo de atención fue creado para satisfacer las necesidades de cada persona invitada, pero sobre todo para disfrutar cómodamente del acto en celebración.

(Villanueva López, 2012). Es el protocolo de asesoría personal del acto, donde tienen que ver las costumbres de cada país, comportamientos, saludos, tratamientos, etc. Es el desarrollo de actividades y gestiones para brindar una atención completa a los asistentes.

La atención a los invitados debe ser un punto principal en todo evento para lograr plasmar una buena experiencia, así como la imagen de la institución anfitriona, es esencial preocuparse por el asistente con puntos clave como: comida, seguridad, transporte, etc.

1.2.5.5 Protocolo Oficial

En el protocolo oficial tiene que ver con la ubicación jerárquica de los asistentes al evento, así como del tipo de indumentaria que se debe portar en dicho evento.

(Ruiz M. , 2010). Dice, es el conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público oficial. A pesar de que en primera instancia puede resultar el más complicado, es el más fácil de aplicar puesto que viene regulado por ley.

Está regido para sistematizar la conducta, disposición y organización de las personas o cosas al momento de formar parte de un acto público a celebrarse. La precedencia facilita en gran parte el orden y realización de los eventos, así como los encargados de las relaciones públicas, deben estar pendientes que todos estén cómodos y se sientan bien.

El protocolo es diseñado para identificar en qué orden se deben ubicar a los asistentes.

(Ruiz M. , 2010). Determina, que el protocolo oficial es el conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público oficial.

Según se cree este protocolo es el más fácil de aplicar debido a que ya viene regulado con la ley, entonces solo lo debemos estudiar y tratar de seguirlo al pie de la letra.

1.2.5.6 Protocolo Social

En el protocolo social no es otra cosa que llevarse bien con todos los partícipes del evento y mostrar siempre modales de cortesía oportunos.

(Muñoz B. , 2010). Es el conjunto de reglas de comportamientos o conducta que regulan las relaciones del hombre en la sociedad según distintas situaciones con la debida cortesía.

Este protocolo se puede implementar no solo en el área o evento social sino también en el medio oficial, laboral. Es parte fundamental de un buen desempeño y optimo beneficio para la institución y difusión de mensajes.

El protocolo surge como una necesidad de orientación para los eventos, como realizarlos, cual es el orden a seguir, etc.

(Martínez, 2007). Determina que el protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social; es decir establece como se deben desarrollar los actos importantes.

Para poder complementar las necesidades que la sociedad tiene. Se crearon las normas de protocolo para saber cómo se debe desarrollar los eventos.

1.2.6 Precedencia en eventos varios

El tipo de evento del que se puede ser organizador o partícipe, tiene mucho que ver con la utilización de precedencias y jerarquías.

(Protocolo. org, 2012). Las precedencias se establecen de acuerdo a el tipo de evento que se realiza y la jerarquía o cargo que ostente una persona en la institución.

- Criterio Jurídico. - se efectúa según los rangos que ostenten las personalidades, los cuales son establecidos por la norma, considerando de mayor a menor.
- Criterio Político. - debido al tipo de acto, la colocación obedece a las convivencias y los compromisos.

Las precedencias tienen que ver con el ámbito de la ordenación de las personas como, por ejemplo: el anfitrión ocupara siempre el lugar central, pero si desea cederlo a otro invitado como símbolo de cortesía, lo puede hacer y ubicarse a la derecha de este.

El protocolo son normas, precedencias o reglas que ayudan a identificar qué tipo de acto se está llevando acabo.

(Muñoz S. , 2010). Determina que las reglas básicas por las que se rige el protocolo, nos ayudara en primera instancia a diferenciar los distintos tipos de actos protocolarios.

El conocer muy de cerca las normas de protocolo, nos ayudará para poder establecer todo en perfecto orden, ya sea las precedencias que se deben cumplir dependiendo al evento en el cual nos encontremos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.1.2 Investigación Aplicada: Esta investigación se utilizó para saber cuáles son los conocimientos aplicados en la mayoría de eventos. Como por ejemplo los protocolos de bienvenida para una autoridad nueva.

2.1.3 Investigación de Campo: Se utilizó este método porque se acudió al lugar a obtener la información y evidenciar las falencias de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento en el ambiente diario, de esta manera se obtienen los problemas y a la vez la resolución de los mismos.

2.1.4 Investigación Explicativa: Esta investigación ayudará a buscar las causas que suscitaron el problema, es decir; plantear una idea clara del olvido de las normas de etiqueta y protocolo que existe hoy en día tanto en los docentes y personal administrativo, con la finalidad de buscar una solución apropiada e inmediata para lograr un cambio oportuno.

2.1.5 Investigación Descriptiva: Se aplicó esta investigación porque ayudará a describir el comportamiento o estado de los participantes para obtener una interpretación provechosa, orientada a las normas de etiqueta y protocolo que se deben poner en práctica en la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”, utilizando los tipos de estudios como encuestas, entrevistas y demás.

2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Los instrumentos a utilizar serán, la encuesta y la ficha de observación.

2.2.1 Encuesta: Se realizó a los Docentes y Personal Administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”. Ayudará para proporcionar nuevos y mejorados conocimientos.

2.2.2 Ficha de Observación: Se realizó a todo el Personal Administrador de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”. Servirá para evaluar la planificación y montaje de los eventos, así como el protocolo o guía que se sigue.

Con esto además se conseguirá conocer la calidad e importancia que pone el personal administrativo al momento de organizar y ejecutar un evento cívico o académico, en la institución.

2.3 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿La escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” cuenta con un manual de normas de etiqueta y protocolo?

¿La implementación de normas de etiqueta y protocolo son beneficiosas para la institución?

¿La adecuada organización de los eventos ayudará a mejorar imagen institucional?

¿La elaboración de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo contribuirá a simplificar los procesos en la aplicación de un protocolo de Imagen y Etiqueta?

¿El uso y aplicación del Manual de Etiqueta y Protocolo mejoraría la Imagen de la Institución y el personal a cargo de los eventos?

2.4 MATRIZ DIAGNOSTICA

Table 1.

Matriz diagnostica.

Objetivos de Diagnostico	Variables	Indicadores	Técnicas/ Encuestas	Fuentes de Indicadores/ Empleados
Aclarar dudas existentes sobre comportamiento o vestimentas en los diferentes actos.	ETIQUETA	-Definiciones de Etiqueta según varios autores. -Principios de etiqueta en la institución. -Cortesía. -Buenos modales. -la imagen. - Saludo -Verbales. -Tipos de Etiqueta	Encuesta.	Personal Administrativo y Docentes.
Correcta manera de presentarse antes los demás.		-Etiqueta Empresarial. -Reglas. -Etiqueta en la Sociedad. -Etiqueta en la Vida Social. -Importancia de la Etiqueta.	Ficha de Observación.	Personal Administrativo a cargo de la realización de los eventos en la institución.

		-Definiciones de Protocolo según varios autores.	Encuesta.	Personal
		- Origen y Evolución del Protocolo.		Administrativo
Normas	y	PROTOCOLO		
costumbres	a	-Principios del Protocolo.		y
seguir.		-Funciones del Protocolo		Docentes.
		-Tipos de Protocolo.		
		-Protocolo Institucional		
		-Protocolo Empresarial.		
Los pasos u		-Protocolo Ceremonial.		
orden que se		- Protocolo Gestión	Ficha de	Personal
debe alcanzar en		-Protocolo de Atención.	Observación	Administrativo
la realización de		-Protocolo Oficial.		a cargo de la
un evento.		-Protocolo Social.		realización de
		-Precedencias		los eventos en
				la institución.

Nota: Elaboración propia, julio 2019.

2.5 PARTICIPANTES

En vista que la población a la cual se dirige en este caso son varios, se realizó dos formatos de encuestas para recopilar datos.

Los partícipes de la encuesta fueron el personal administrativo, docentes y autoridades de la institución.

El proceso contó con un formato de encuesta dirigida a docentes y otro para el personal administrativo. La ficha de observación fue diseñada para analizar el desempeño del personal administrativo en la realización de eventos en la institución.

Las muestras antes mencionadas fueron elegidas para arrojar resultados reales sobre el conocimiento de las autoridades, cuanto ponen en práctica y en que determinado momento lo aplican en sus tareas laborales y eventos tanto públicos como privados.

Table 2.

Participantes de la Investigación.

POBLACIÓN	NÚMERO
Docentes	19
Personal Administrativo	7
Total:	26

Nota: Elaboración propia, julio 2019.

2.6 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Las encuestas y la ficha de observación que se realizó en la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” fueron destinadas al personal administrativo, docentes y autoridades, debido a que son el eje fundamental y funcional de la institución. Este personal se encuentra al tanto de cómo se realizan los actos, la importancia que aportan y las normas de etiqueta y protocolo que se siguen.

Los resultados de las encuestas realizadas determinan que requieren conocimientos explícitos en ayuda de la formación personal e institucional.

CAPÍTULO III

3. RESULTADO Y DISCUSIÓN

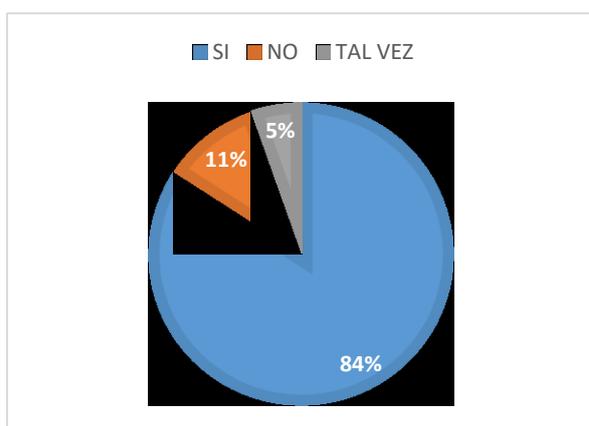
3.1 Encuesta Aplicada a Docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del cantón Cotacachi.

La encuesta aplicada al Personal Administrativo (Directora, Vicerrectorado, Inspección, Subinspección, Secretaria, Información) y Docentes, ayudó en la obtención de resultados reales sobre la implementación del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo. Estos se analizan a continuación.

DOCENTES:

Figure 1.

¿Cree usted que las normas de etiqueta y protocolo se utilizan en nuestro diario vivir?

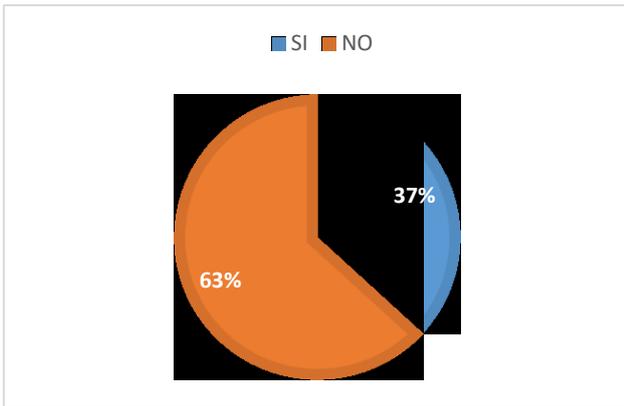


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

Los docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”, en su mayoría determinan que las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes y pueden ayudar mucho en el diario vivir, así como en el ámbito laboral de cada uno.

Figure 2.

¿Tiene conocimientos sobre los términos ceremonial, protocolo y etiqueta?

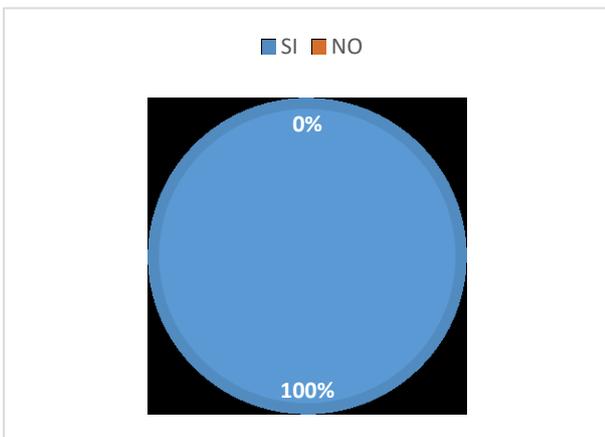


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La mayoría de docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” dice no tener conocimiento sobre los términos antes establecidos en la pregunta. Por consiguiente, se estima que necesitan conocer cuál es el correcto significado de los términos empleados en el cuestionario.

Figure 3.

¿Usted cree que es importante la ubicación correcta de las banderas en un evento institucional?

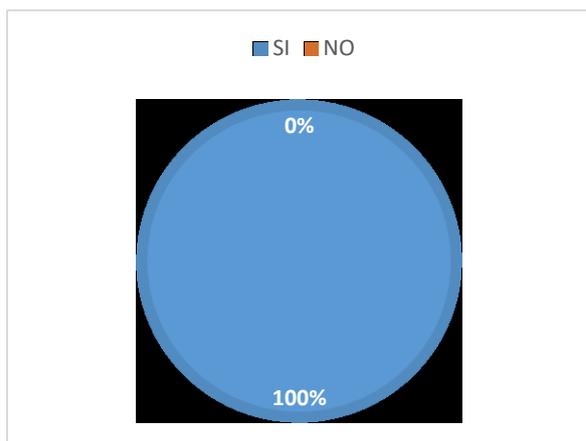


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

Todos los docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” concuerdan en su respuesta afirmando que; la ubicación de las banderas es de suma importancia en cualquier evento de la institución, ya sea micro o macro evento.

Figure 4.

¿Cree que es importante poner en práctica las normas de etiqueta y protocolo en los eventos institucionales?

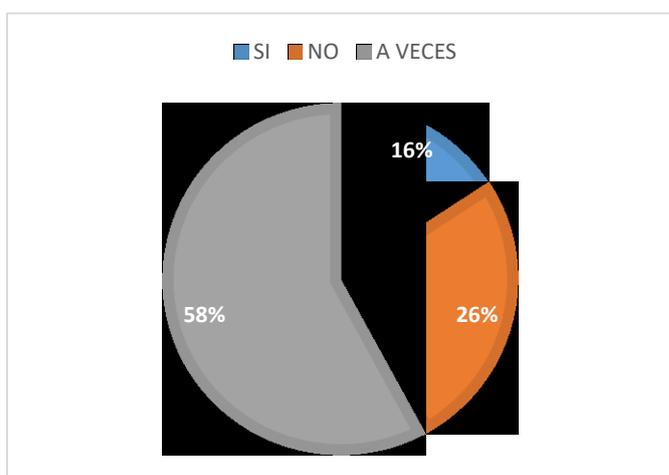


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

El total encuestado de docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”, concuerdan que las normas de etiqueta y protocolo son de suma importancia, por lo tanto, se deben poner en práctica en los eventos institucionales.

Figure 5.

¿La institución aplica las normas de etiqueta y protocolo en los actos o programas?

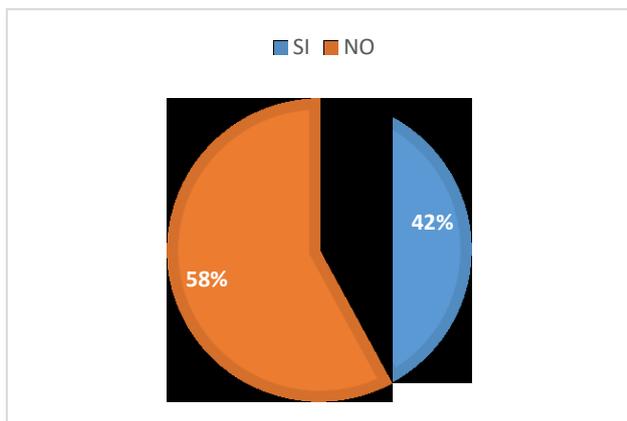


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

Una mayoría de docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” afirma que a veces la institución pone en práctica las normas de etiqueta y protocolo en los actos o programas realizados.

Figure 6.

¿Sabe a qué se denomina precedencia?

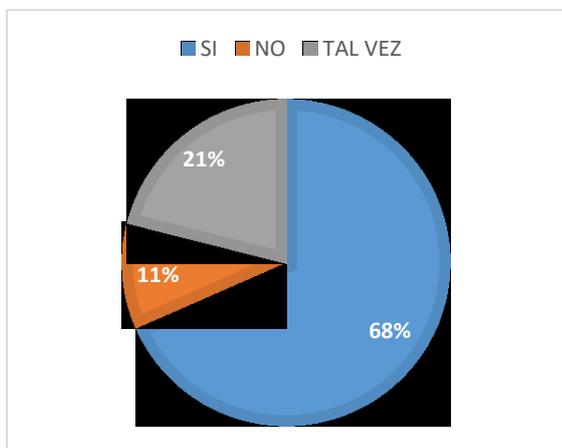


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La mayor parte de docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” afirmó que no sabe a qué se denomina precedencia.

Figure 7.

¿Cree que un manual de normas de etiqueta y protocolo ayudará en la ejecución de eventos futuros en la institución?

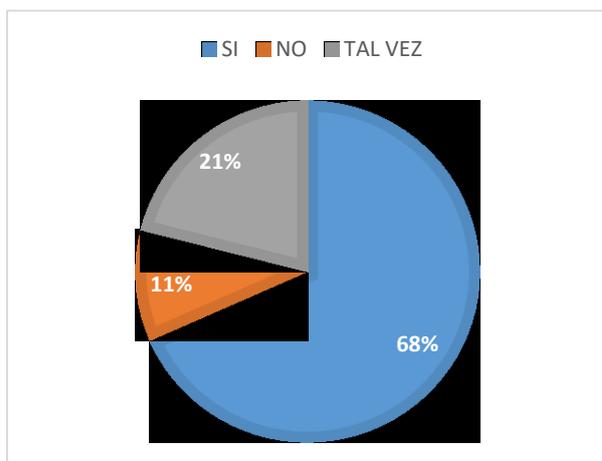


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La mayoría de docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” está de acuerdo en que el manual de normas de etiqueta y protocolo sería de gran ayuda en la ejecución de eventos futuros en la institución.

Figure 8.

¿Cree usted que es necesario que los niños aprendan sobre etiqueta y protocolo en la educación básica?



Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

Un mayor número de docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” señaló que, si es importante que los niños aprendan sobre normas de etiqueta y protocolo.

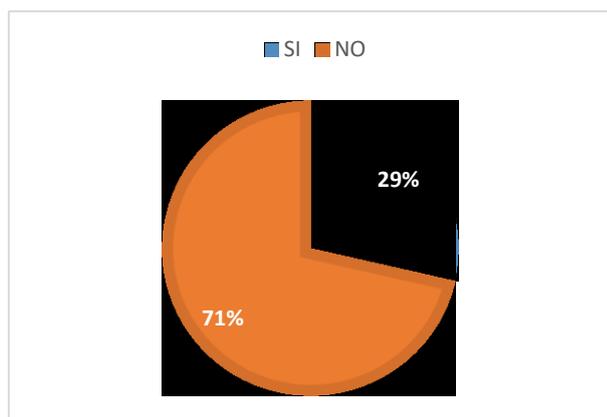
3.2 Encuesta Aplicada al Personal Administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del cantón Cotacachi.

La encuesta aplicada al Personal Administrativo (Directora, Vicerrectorado, Inspección, Subinspección, Secretaria, Información) y Docentes, ayudó en la obtención de resultados reales sobre la implementación del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo. Estos se analizan a continuación.

ADMINISTRATIVOS:

Figure 9.

¿Conoce usted el origen de los términos de etiqueta y protocolo?

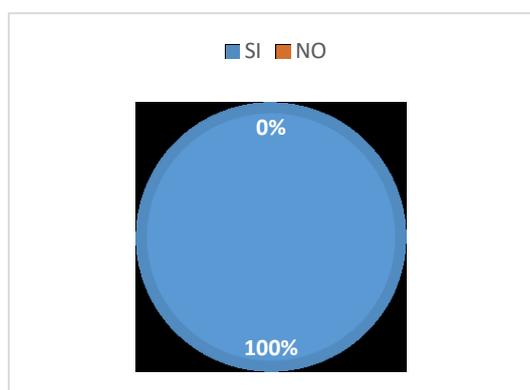


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La mayor parte del personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” afirma no tener conocimiento sobre el origen de los términos de etiqueta y protocolo.

Figure 10.

¿Conoce usted sobre los principios (respeto, puntualidad, humanismo) que rigen la etiqueta en una institución?

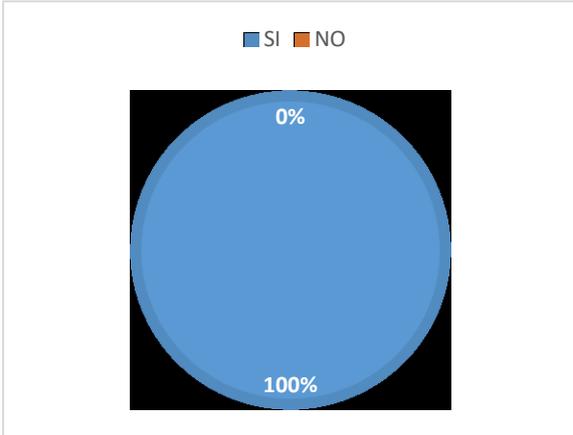


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La mayoría del personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” afirma saber cuáles son los principios (respeto, puntualidad, humanismo) que rigen la etiqueta en una institución.

Figure 11.

¿Cree usted que es importante la imagen personal en los eventos institucionales?

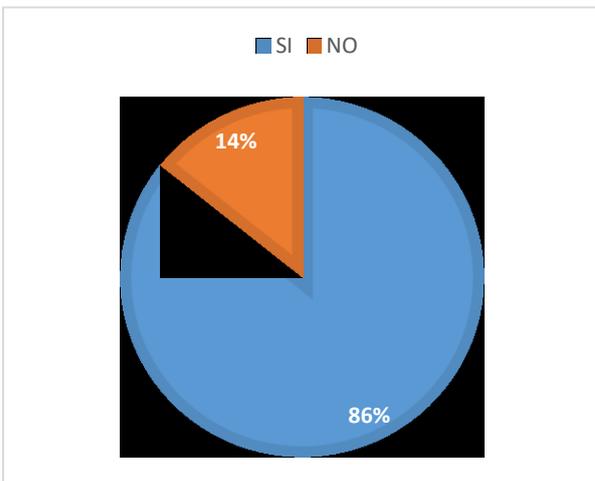


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

El personal administrativo encuestado de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” se mostró unánime al responder que, sí es de mega importancia la imagen personal en la institución y aún más en los eventos.

Figure 12.

¿Conoce usted cuales son los protocolos que debe seguir en una llamada telefónica institucional?

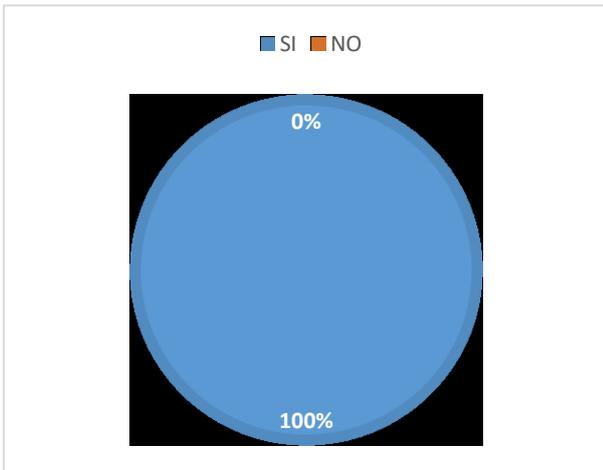


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

En la encuesta, el personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” concluye que tiene una idea sobre que protocolo se debe seguir en una llamada telefónica institucional.

Figure 13.

¿Cree que su imagen personal mejora la imagen institucional?

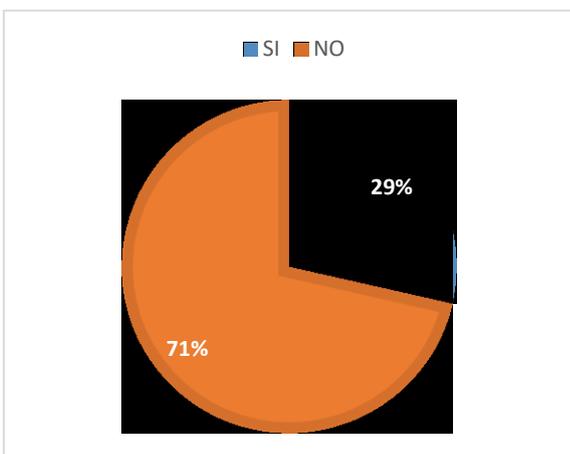


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

En la pregunta sobre: si su imagen personal mejora la imagen de la institución, todo el personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” afirma que la imagen de cada persona es importante, más aún en una institución.

Figure 14.

¿Conoce sobre el protocolo que debe seguir en los eventos institucionales?

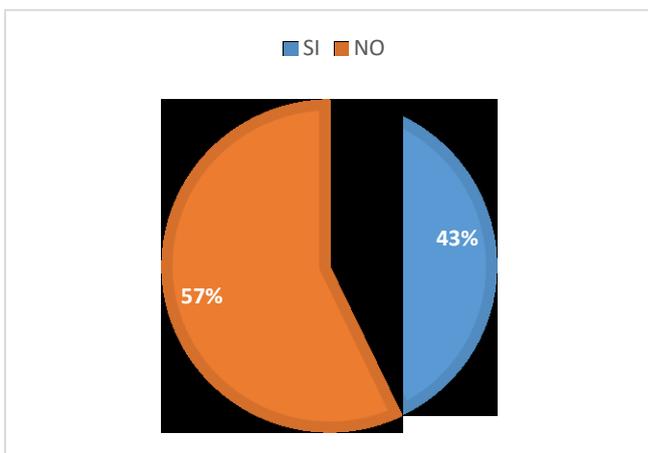


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

Una cantidad mayoritaria del personal administrativo dice no conocer sobre el protocolo que se debe seguir en los eventos institucionales.

Figure 15.

¿Sabe que impacto tiene las normas de etiqueta y protocolo en una institución?

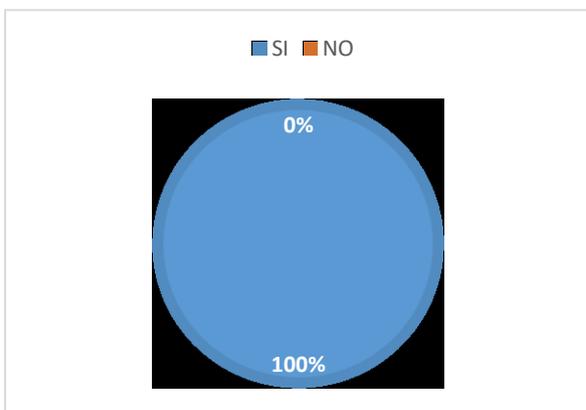


Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La mayor parte del personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” concuerda en que no se tiene una idea del impacto que tienen las Normas de Etiqueta y Protocolo bien aplicadas en una institución.

Figure 16.

¿Cree que es importante un manual de normas de etiqueta y protocolo para las autoridades institucionales?



Fuente: Elaboración propia, julio 2019.

La encuesta realizada al personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” arrojó que, si es importante la creación de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para las autoridades institucionales, por lo tanto, es necesario la realización del mismo.

3.3 Ficha de Observación dirigida al Personal Administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del Cantón Cotacachi.

La ficha de observación aplicada al Personal Administrativo (Directora, Vicerrectorado, Inspección, Subinspección, Secretaria, Información), ayudó en la obtención de resultados reales sobre la implementación del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo. Estos se analizan a continuación.

PERSONAL ADMINISTRATIVO A CARGO DE LOS EVENTOS:

Table 3.

La institución brinda el apoyo necesario para realizar cualquier tipo de evento.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	4	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

Las cuatro personas que fueron evaluadas mediante la ficha de observación, determinan que casi siempre la institución brinda el apoyo necesario, ya sea por falta de recursos u otros problemas.

Table 4.

En los eventos realizados se contó con la utilización de normas de etiqueta y protocolo.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	4	100
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

Las personas a cargo del evento a veces utilizan las normas de etiqueta y protocolo al momento de realizar algún evento.

Table 5.

Cuenta con más ayudantes para realizar un evento.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	2	50
A veces	0	0
Nunca	2	50
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

Dos de los evaluados dicen que casi siempre cuentan con ayudantes para realizar un evento, mientras que los dos restantes dicen no contar con ayudantes.

Table 6.

Toma en cuenta la correcta ubicación de las banderas en los eventos institucionales.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	3	75
A veces	1	25
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

Las personas evaluadas, en su mayoría coinciden que casi siempre se toma en cuenta la ubicación de las banderas.

Table 7.

Cree que es importante su imagen personal en la institución.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	4	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

Todo el personal a cargo de los eventos, afirman que es importante la imagen personal en la institución y en los eventos.

Table 8.

Es óptimo el tiempo que dispone para realizar un evento.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	1	25
A veces	3	75
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

La mayoría coincide en que, a veces es óptimo el tiempo que se dispone y se dedica para realizar un evento institucional.

Table 9.

Se planifican todas las actividades que se van a realizar.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	4	100
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

El personal a cargo dice que a veces las actividades se planifican considerablemente y hay otras que no necesitan de una planificación.

Table 10.

Pone en práctica las normas de etiqueta y protocolo en la institución.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	1	25
Casi siempre	1	25
A veces	2	50
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

La mayoría del personal administrativo coincide en su respuesta y afirman que a veces se ponen en práctica las normas de etiqueta y protocolo.

Table 11.

Le gustaría que exista un manual de normas de etiqueta y protocolo para ayudar en los eventos institucionales de la escuela.

Opción de Respuesta	F	%
Siempre	4	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total:	4	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: Ficha de Observación realizada al personal administrativo de la escuela “Santísimo Sacramento”, julio 2019.

Todos afirman que les gustaría contar con un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo siempre para tener una ayuda en los eventos futuros.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

Título de la Propuesta

Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo dirigido al Personal Administrativo, Docentes y Autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento.

Justificación

El propósito del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo es brindar un conocimiento unánime entre todas las personas que forman parte de la institución, además de buscar un refuerzo a los conocimientos que se obtuvo desde la niñez hasta el día actual y contribuir a la vez con nuevos conocimientos o guías.

Las normas de etiqueta y los protocolo bien aplicados en cualquier momento de la vida, así como en los diferentes tipos de eventos es de ayuda para generar una buena imagen ante los demás o en este caso los padres de familia.

El buen trato, así como la imagen personal de las autoridades, personal administrativo y docentes es muy importante ya que habla bien tanto de la persona como de la institución a la que pertenece.

Objetivos General

Elaborar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”. Con esto se busca conseguir un cambio tanto en la imagen como en la proyección ante la sociedad.

Objetivos Específicos

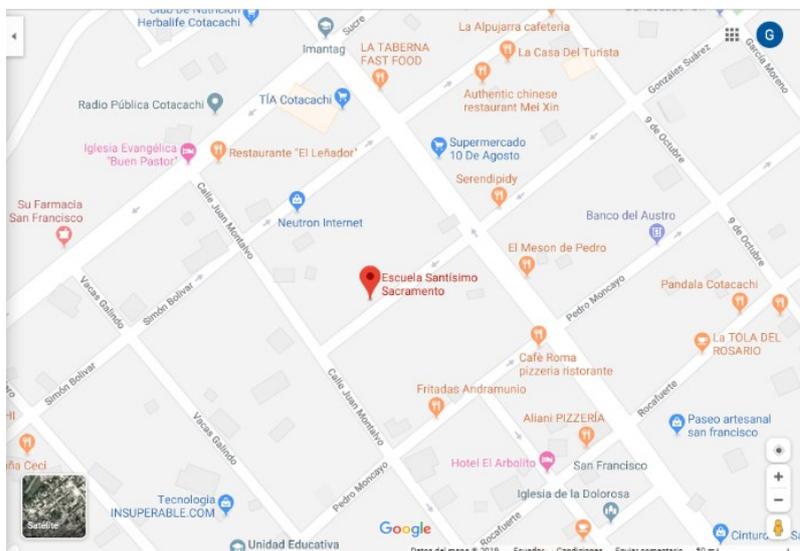
- Conocer la realidad de la institución.
- Hacer de las Normas de Etiqueta y Protocolo una práctica diaria y un modelo a seguir en los eventos que la institución programe.
- Identificar los temas claves que podrán ser de ayuda para el personal administrativo, docentes y autoridades mediante la elaboración del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo, así como de sus tips mas importantes.
- Mejorar la calidad de la organización de eventos y actos solemnes en la institución.
- Entregar el Manual de Etiqueta y Protocolo a las autoridades y docentes de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”.

Ubicación Geográfica

La Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” está ubicada en la provincia de Imbabura, Cantón Cotacachi. Entre la calle Juan Montalvo y Gonzáles Suárez.

Figure 17.

Mapa de ubicación de la institución.



Nota: Elaboración propia. Fuente: Google Maps.

Figure 18.

Puerta de ingreso de los estudiantes.



Nota: Elaboración propia. Fuente: Entrada de la escuela “Santísimo Sacramento”.

Desarrollo de la Propuesta



Secretariado Ejecutivo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTES Y AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA SANTÍSIMO SACRAMENTO DEL CANTÓN COTACACHI

Autora: Grace Maribel Recalde Pozo

2020

Misión

Somos una Institución Educativa Católica Franciscana, que brinda permanentemente formación integral ofertando el servicio de educación inicial y de educación general básica. Cimentando una personalidad solida a través de la formación en valores, con la participación en la Eucaristía y la catequesis. El arte a través de la música, poesía, oratoria, y la disciplina en deportes; la ejecución de proyectos emblemáticos del buen vivir, con el acompañamiento psicopedagógico por medio de charlas, convivencias orientadas a la unión familiar y convivencia fraterna.

Visión

En el año 2018 la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” de la ciudad de Cotacachi será una entidad que forme y oferta estudiantes con principios de fe, basados en la práctica y vivencia del Evangelio de Cristo con espiritualidad Franciscana, críticos, reflexivos, creativos, innovadores, solidarios, justos; con docentes que den testimonio de vida comprometida, predispuesta al cambio y a la actualización, apoyados de padres de familia que valoren y acepten la educación católica con el carisma de Nuestra Fundadora la Venerable sierva de Dios María Francisca de las Llagas. Sirviéndonos de infraestructura amplia y bien implementada, fortaleciendo la fe y la coherencia en el sentido, pensar y actuar.

Aspectos Sociales

Debemos buscar vivir en un espacio de paz, armonía y concordancia, pero sobre todo respeto del uno al otro desde la manera en como dirigirse a otra persona hasta lo que expresa con su vestimenta.

A quien beneficiara

El Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo dirigido a autoridades de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento” del cantón Cotacachi, beneficiará primeramente a la institución y a todo aquel que desee poner este manual de normas, que se describen en el para lograr un progreso significativo y un mejoramiento en la imagen personal e institucional.

Este manual, presenta una guía de las normas de etiqueta y protocolo que se deben seguir en los eventos sociales tanto públicos como privados. De una manera más de detallada y específica, orientada a la proyección y fortalecimiento de la imagen institucional de docentes y personal administrativo de la Escuela de Educación Básica “Santísimo Sacramento”.

ETIQUETA Y PROTOCOLO

¿Qué es Etiqueta?

Son el conjunto de reglas o costumbres que se encuentran implantadas para ayudar en el desenvolvimiento de las personas en cualquier lugar que se encuentren.

Es una manera de limitar los comportamientos inadecuados que se puedan suscitar en público o en cualquier tipo de evento. La aplicación de las reglas de etiqueta en los eventos demuestra una conducta intachable y hasta cierto punto que son personas muy finas.

- El conocimiento que se pueda tener de las normas de etiqueta ayudará para facilitar la organización o ejecución de los distintos eventos o ceremonias.

Importancia de la Etiqueta

En el mundo en el que hoy vivimos nos ha tocado adaptarnos y sufrir cambios, lo mismo sucede con la etiqueta que hoy en día es la combinación de las buenas costumbres, el sentido común y las reglas de conducta que reflejan nuestra cultura social.

La etiqueta es parte de nuestra vida, por lo tanto, es de suma importancia ya que nos ayuda a tener o seguir buenos modales, mismos que aportan para tener una mejor convivencia social.

- Las normas de etiqueta están diseñadas para regular el comportamiento de un individuo en cualquier evento o acto del cual sea participe, enfocado en el pensamiento de deleitarse y hacer de la intervención un momento satisfactorio, hacia la idea y proyección del “Saber ser” y “Saber estar”.

¿Qué es Protocolo?

Es el conjunto de reglas o normas que fueron creadas para conocer la forma correcta de comportarse y actuar en los diferentes actos que se puedan presentar en la institución.

El protocolo es flexible y está orientado hacia el respeto, la educación y la costumbre, que se debe poner en práctica para mostrar los buenos modelos y el lugar de donde procedemos. El protocolo está enfocado en ser la ayuda o soporte del Ceremonial, asintiendo en la adecuada y oportuna estructura de las instituciones, docentes, personal administrativo en su modo jerárquico.

Ceremonial. - Al igual que el protocolo está conformado de reglas y conocimientos que se ejecutan en las diligencias oficiales de cualquier índole. Su principal lugar es ordenar y vigilar el reconocimiento de las autoridades mediante el sistema de precedencia.

Principios que Rigen al Protocolo

1. Cuidar correctamente las relaciones de la institución con otras.
2. Tener presente las jerarquías de los individuos en algún acto.
3. Constituir los cuadros de precedencia.
4. Permite un apropiado trato y lugar a las autoridades, personal administrativo y servidores.

Hoy en día el protocolo está más presente en nuestro diario vivir y forma parte del comportamiento social; desde un saludo, los buenos modales. En ocasiones más formales sería la utilización de protocolos sociales: saber el cómo vestir y actuar según la situación, de esto dependerá la imagen que proyectamos y la buena impresión que podemos dejar en las demás personas.

NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO



¿Qué son las Normas de Etiqueta y Protocolo?

Están establecidas por un conjunto de reglas o costumbres, mismas que ayudan o sirven como guía para las personas al momento de realizar un evento o ser partícipe de los mismos.

Las Normas de Etiqueta y Protocolo, están diseñadas para pulir y dejar una buena imagen en el evento al que se asista, el tener conocimiento de las normas de etiqueta y protocolo (comportamientos, procesos, pasos que se deben tomar en cuenta) pueden ayudar para resaltar entre los demás y así obtener una comunicación adecuada y buenas relaciones entre los presentes, tan solo con ponerlas en práctica.

Una vez que se establezcan o se tenga un conocimiento de lo que se debe hacer o seguir, podremos notar una mejor comunicación y socialización entre las personas asistentes, la comunicación que brindemos será oportuna, por lo tanto, dejaremos una buena impresión y la garantía de ser invitados una próxima vez.

NORMA DE ETIQUETA N° 1

SALUDO

El saludo, es una parte clave a la hora de establecer un dialogo o de tener una aproximación hacia alguien que se ve por primera vez. La manera de saludar también es un símbolo de valores, personalidad y amabilidad.

- Un saludo es nuestra mejor carta de presentación.
- Al asistir a un evento lo más significativo es el saludo.
- Sin importar la persona o el cargo que ostente siempre se debe brindar el saludo.
- Quieres sentirte bien y hacer sentir bien a alguien más “Saluda”.
- Un saludo puede ser la apertura a una nueva amistad y hacia nuevas alianzas institucionales.

NORMA DE ETIQUETA N° 2

SALUDO CON APRETÓN DE MANO

El saludo con apretón de mano, es el más adecuado en un evento ya que denota empatía, seguridad y confianza para la otra persona.

- Puede ser usado al momento de la llegada (presentación) o al momento de la salida (despedida).
- Un buen saludo es aquel que se da con un apretón de mano y mirando a la otra persona.
- Este saludo se puede dar con un gesto de sonrisa espontanea no forzada.
- El apretón debe ser delicado y expresar cordialidad a la otra persona, no debe ser brusco.



Figure 19. Saludo con apretón de mano.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE ETIQUETA N° 3

SALUDO VERTICAL

Este saludo es el más apropiado, si lo que se quiere es hacer sentir bien a la otra persona, ya que no demuestra mayor poder ni rango (arrogancia) sino cooperación y confianza (amabilidad).

SE UTILIZA:

- Cuando las dos personas son del mismo cargo o nivel social.
- Para demostrar cooperación, amabilidad y confianza.
- Cuando se quiere ceder ante la otra persona, para establecer una buena primera impresión.



Figure 20. Saludo Vertical.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE ETIQUETA N° 4

SALUDO DE ENVOLVIMIENTO

Si lo que se desea es demostrar las virtudes positivas que se tiene como persona o institución al momento de saludar a otra persona, es recomendado utilizar este tipo de saludo.

- Se utiliza cuando se quiere expresar las virtudes positivas que se tiene como persona o institución.
- Es aconsejable si ya existe algo de confianza entre las dos personas que son invitadas a un evento.



Figure 21. Saludo de Envolvimiento.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE ETIQUETA N° 5

VESTIMENTA

En la etiqueta una de las reglas fundamentales es el saber vestir adecuadamente ya que es la idea o nuestra primera carta de presentación, debemos recordar “Como te ven, te tratan”.

La primera impresión que proyectemos ante las personas debe ser clara y precisa ya que será difícil de borrar y será con la que se queden.

SE DICE QUE:

- La primera impresión es la que cuenta, por lo tanto, se debe ser cuidadoso al momento de hablar y la manera de vestir.
- La vestimenta es nuestra más fuerte arma y la primera carta de presentación que ofrecemos a los demás.
- La frase “La primera impresión es la que cuenta” es tan perfecta ya que de esta dependerá como nos vean y también jugará en nuestra contra porque será difícil de borrar.
- Debemos saber con exactitud a qué tipo de evento asistiremos para buscar el outfit indicado y acertado con la ocasión.



Figure 22. Vestimenta Adecuada.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE ETIQUETA N° 6

VESTIMENTA, ELEGANCIA Y GLAMOUR

En la etiqueta una de las reglas fundamentales es el saber vestir adecuadamente ya que es la idea o nuestra primera carta de presentación, debemos recordar “Como te ven, te tratan”.

- Siempre se debe llevar la vestimenta adecuada, dependiendo del tipo de evento y lo que se vaya a realizar.
- Todo evento es importante por lo tanto se debe vestir elegante.

NORMA DE ETIQUETA N° 7

VESTIMENTA: IMAGEN

En un evento no es importante el final, sino la imagen que se ofreció o los comportamientos que se observó. Siempre se debe tener presente cuidar la imagen institucional tanto como la personal, esto se logra con la adecuada vestimenta.

La imagen que dejamos de nosotros mismos a la otra persona es importante, más aún si nosotros somos los anfitriones del evento.

En vista de que seremos el punto de mirada de los demás, debemos proyectar una imagen sobria y de serenidad para los asistentes, en una institución los padres de familia siempre juzgaran buscando lo mejor para sus hijos. Por lo tanto, se debe ser muy profesional y precavido.

TIPS DE ETIQUETA:

AL MOMENTO DE SALUDAR

- Siempre se debe aproximar a otra persona con una sonrisa ligera y espontánea.
- Se debe dirigir con una postura erguida y confiada.
- La confianza es parte fundamental en una persona y en los eventos institucionales.
- Al momento de saludar no se debe desviar la mirada.
- El saludo más aconsejado es con un apretón de mano ligero y manteniendo el contacto visual.
- El tono de voz debe ser neutro y sin alteración.
- El saludo debe contar con aspectos como: dirigirse cordialmente, tono de voz tranquilo, presentarse agregando su nombre y cargo.
- Si se conoce a la persona con la que se saluda también se puede ofrecer un abrazo.

AL MOMENTO DE PRESENTAR A UNA PERSONA

- Este se debe cumplir sobre todo si las personas no se conocen.
- La presentación debe realizarse dando a conocer los nombres de cada uno.
- La presentación debe ser con un gesto de confianza y el contacto de miradas.
- Para generar un ambiente acogedor y agradable lo primordial será la presentación de las personas asistentes.
- El saludo con beso en la mejilla es recomendado entre personas que se conocen o tienen un grado de confianza entre sí.

NORMA DE PROTOCOLO N° 1

PRESENTACIONES

Tanto en nuestro diario vivir como en nuestro ambiente laboral, es de suma importancia y cortesía presentar a las personas y más aún cuando no se conocen. Esto ayuda para generar un ambiente apropiado y cómodo para todos.

TENER EN CUENTA:

- No hay nada más incómodo como llegar a un lugar donde no conoce a nadie y nadie te presenta.
- La no presentación de las personas entre si generara un ambiente incómodo y hasta cierto punto molesto.
- Una presentación entre personas que no se conozcan son de suma importancia ya sea una cena, evento, ceremonia o reunión.
- La presentación de personas es sinónimo de respeto en cualquier situación.

NORMA DE PROTOCOLO N° 2

PRESENTACIONES CON BESO EN LA MEJILLA

Se lo puede utilizar si existe un grado de confianza establecido entre dos o más personas.

ESTE SALUDO DETERMINA:

- Cercanía entre las dos personas, cordialidad, amabilidad.
- Esta forma de presentación es utilizada tanto por hombres como mujeres.
- Este saludo se realiza con un beso en el aire, ya que es solo un gesto de proximidad.

NORMA DE PROTOCOLO N° 3

PRECEDENCIA

La precedencia ayuda al momento de realizar un evento, para mantener una organización y distribución entre las personas asistentes.

ES IMPORTANTE SABER:

- Nos ayuda para saber qué tipo de lugar debemos ocupar en un evento.
- Establece el orden de preferencia entre los asistentes.
- Qué entidad o institución es prioritario entre otros.
- El objetivo de la precedencia es mantener el orden entre los asistentes, ya sea por jerarquías o cargos.

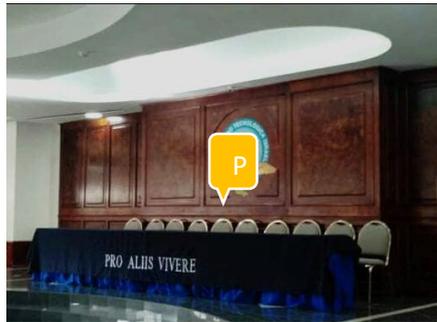


Figure 23. Precedencia.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE PROTOCOLO N° 4

PRECEDENCIA PAR

La precedencia se utiliza para denotar cual es la persona más importante o la de mayor jerarquía

ORDEN LATERAL CON ASISTENTES PAR

Siempre y cuando el número de personas asistentes de un evento o cualquiera relacionado con este sea par, el lugar de preferencia será el de la extrema derecha.



Figure 24. Precedencia Asistente Par.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE PROTOCOLO N° 5

PRECEDENCIA IMPAR

La precedencia impar se utiliza para denotar cual es la persona más importante o la de mayor jerarquía.

ORDEN LATERAL CON ASISTENTES IMPARES

En un evento o cualquiera relacionado a este, siempre y cuando el número de asistentes sea impar, el lugar de preferencia será central.

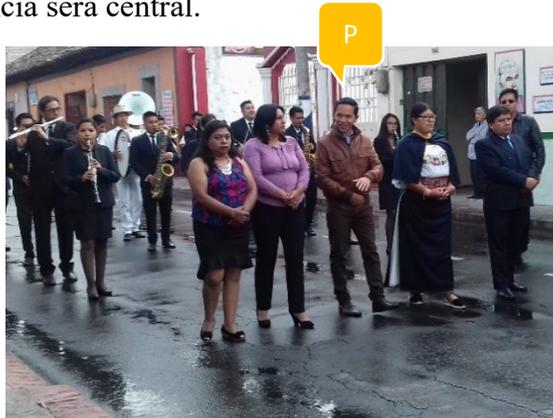


Figure 25. Precedencia Asistente Impar.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE PROTOCOLO N° 6

PRECEDENCIA EN ORDEN LINEAL

Este tipo de precedencia se utiliza cuando las personas se encuentran caminando una atrás de la otra. En este aspecto la persona con mayor jerarquía encabezara la línea del evento, ceremonia, desfile o la caminata, a continuación, vendrán las demás jerarquías en el orden que les corresponda.

- Esto ayuda para comprender cuál es la persona de mayor jerarquía y sobre todo porque se encuentra principal en la fila o línea.



Figure 26. Precedencia Orden Lineal.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE PROTOCOLO N° 7

PRECEDENCIA POR LEY DE LA DERECHA

Es una disposición operativa, que habla de quien ocupa el segundo lugar en el orden de precedencia en una institución, se ubicará a la derecha de la persona a mando o número uno.

PRECEDENCIA POR CORTESÍA

Esta norma tiene énfasis en los invitados. Aunque el invitado de cualquier institución o empresa tenga una jerarquía de orden menor que el del anfitrión, si es de gusto por el anfitrión, se le solicitará al invitado ocupar el puesto a la derecha de él (por cortesía).

- Estas medidas son puestas en práctica según el gusto de la institución anfitriona.

PRECEDENCIA DE ORDEN ALFABÉTICO:

Esta modalidad se pone en práctica, cuando en un evento todos los asistentes tienen el mismo rango, jerarquía. En este caso se toma el idioma de origen del país donde se encuentren las personas y el evento para la correcta ubicación.

- El orden alfabético ayuda para que no se suscite un inconveniente futuro entre los asistentes debido a su igualdad de rango.

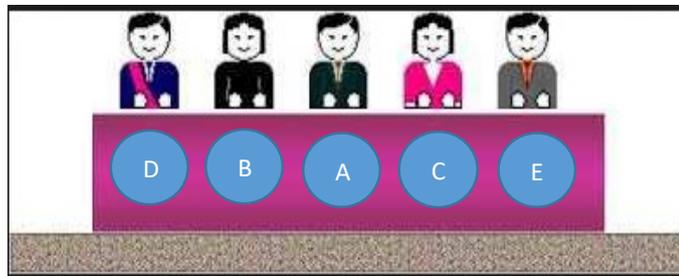


Figure 27. Precedencia de Orden Alfabético.

Nota: Elaboración propia.

NORMA DE PROTOCOLO N° 8

PROTOCOLO EN LOS EVENTOS

Se refiere al saber ser y saber estar. Esto va orientado al comportamiento que se debe cumplir en cualquier tipo de evento al que se asista o en otro caso los que la institución realice.

- Las normas o reglas de protocolo son de máxima ayuda para sentirnos seguros de nosotros mismo al momento de asistir a un evento en cualquier lugar, fueron diseñadas para obtener una comunicación social adecuada.

NORMA DE PROTOCOLO N° 9

PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Toda institución al momento de realizar un evento ya sea grande o pequeño debe contar con reglas y protocolos a seguir y cumplir en todo momento. Hoy en día esto se pone a un lado y no se le presta la atención debida.

Protocolo de Congresos

Es un evento académico o profesional, está organizado por un conjunto de personas afines a ellos.

Se realiza con el fin de evidenciar los progresos de la institución ya sea investigaciones, tendencias de las disciplinas.

Protocolo de Seminario

Se trata de un encuentro o reunión con fines didácticos y educativos. Se realiza con la participación de los asistentes.

Protocolo de Foro

Están diseñados para mantener una conversación con el grupo de personas invitadas. Se rige con una temática o puntos concretos.

Protocolo de Debate

En este se permite la discusión de un tema entre dos grupos que ofrecen su punto de vista ya sea positivo o negativo.

- Todo lo descrito anteriormente está diseñado para temas específicos y con publico institucional asistente.

NORMA DE PROTOCOLO N° 10

PROTOCOLO INSTITUCIONAL

Está orientado a un sin número de normas, estas nos ayudan para nuestro comportamiento y la idea de encajar y convivir de manera más sencilla y apropiada.

ASPECTOS A CONSIDERAR

1. En todo momento debe primar el respeto.
2. Para no ser blanco de críticas es imprescindible ser puntual.
3. Se debe manejar una imagen discreta.
4. La amabilidad y cortesía describen a la persona.
5. Todo trabajo realizado en equipo es mejor.

NORMA DE PROTOCOLO N° 11

PROTOCOLO EN LAS REUNIONES

Siempre se debe tomar en cuenta el propósito por el cual se realiza, ya sea para llegar a un acuerdo o dar a conocer una novedad.

El número de asistentes adecuado es de 10 personas como máximo y como mínimo de 6, ya que representaría un porcentaje mayor a la mitad. Con esto ya se podrán tomar decisiones.

- Una reunión se debe contar con más de la mitad de todo el conjunto asistente, para poder tomar decisiones y llegar a un acuerdo.

NORMA DE PROTOCOLO N° 12

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS - PRE EVENTO

Lo primero que se debe tomar en cuenta en la realización de un evento institucional es la planificación:

1. Se debe definir el objetivo de la realización del evento (calendario, recursos)
2. Se debe tener un presupuesto estimado y realizar un análisis detallado de las cosas con las que se cuenta en la institución.
3. Si se cuenta con recursos se puede financiar el transporte para los asistentes.
4. Realizar el programa, este incluye el paso a paso.
5. Cronograma, lista de asistentes, zona de entrada, actos a realizar, presentaciones, etc.
6. Elegir el lugar más oportuno y que vaya de acuerdo con lo que se planea montar.
7. Buscar seguridad para los vehículos de los asistentes al acto.

NORMA DE PROTOCOLO N° 13

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS - EVENTO

Este paso tiene que ver con todo lo puesto en escena y con la realización del evento institucional.

Es el momento idóneo para que el mensaje que queremos difundir llegue con claridad y hacia todos los asistentes, invitados.

Planificación:

1. Se verifica a los asistentes confirmados en lista.
2. Se debe hacer la prueba de sonido y de todos los implementos que se utilizarán.
3. Verificar que el número de asistentes concuerden con el número de sillas.
4. Asignar un lugar determinado donde se encontrará la prensa.
5. Colocación de los símbolos patrios de manera adecuada.
6. Puntualidad con el inicio del evento.
7. Todo el equipo de protocolo o de relaciones públicas será el encargado de ubicar a los asistentes.

NORMA DE PROTOCOLO N° 14

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS - POST EVENTO

En este punto se observa el impacto que trajo el evento, se da recomendaciones para el futuro mejoramiento en los actos cívicos, ceremoniales, etc.

Esto se realiza una vez finalizado el evento:

1. Lo más importante y que no puede pasar por alto es el agradecer a los miembros del equipo (patrocinadores y voluntarios) que hicieron posible el evento.
2. Realizar pagos.
3. Realizar el envío correspondiente de pago a los patrocinadores o colaboradores.
4. Realizar la publicación de fotografías en medios de difusión masivos.
5. Evaluar el evento en busca de mejorar falencias en los futuros eventos o próximos a realizar.

TIPS DE PROTOCOLO

- Siempre y ante cualquier circunstancia ser solidario con los demás.
- La mejor manera de recordar a una persona siempre será por su “responsabilidad” demostrada en el trabajo o en las actividades que realice.
- El vestirse, en las normas de protocolo juega un punto a favor o en contra, por lo tanto, se debe vestir de manera adecuada y sofisticada.
- El lenguaje corporal, oral y escrito es lo que siempre deja en evidencia a una persona, por eso siempre se debe ser precavido al momento de expresar un criterio o crítica.

AL MOMENTO DE VESTIR

- Nosotros somos la imagen de la institución por lo tanto debemos vernos lo mejor posible.
- La vestimenta que llevamos será de mucha ayuda en un evento.
- Como nos ven nos tratan, así que sin importar el rango al que pertenezcamos debemos vernos y sentirnos bien con nosotros mismos.
- Una frase de Gabrielle Coco Chanell, dice: “Viste vulgar y solo verán el vestido, viste elegante y solo verán a la persona”.

HOMBRES: Si el evento es de etiqueta, lo apropiado será vestir un esmoquin, frac o terno con un calzado en charol o cuero.

MUJERES: Si el evento es de etiqueta, un vestido sobrio de largo considerable será la mejor opción, acompañado con accesorios y zapatos que vayan acorde a los tonos utilizados en el vestuario.

IMPACTOS

Con la elaboración del manual de normas de etiqueta y protocolo dirigido a las autoridades de la escuela de educación básica “Santísimo Sacramento”, se logró:

El cambio notorio de la imagen institucional y mayor confianza en el personal administrativo y docentes. Esta guía partica ayuda para tener una idea clara y confiada de conocimientos y pasos a seguir.

Impacto Institucional

Todos los integrantes de la escuela de educación básica “Santísimo Sacramento” tanto personal administrativo y docentes con el manual se muestran comprometidos a realizar un cambio con la aplicación de los temas establecidos anteriormente en el manual. Esto contribuye a formar persona capacitadas y con maneras de actuación correcta en los eventos.

Impacto Positivo

Fortalecimiento de la institución con conocimientos sobre la organización de eventos, la imagen que deben ofrecer y los puntos que se deben seguir.

Impacto Social

Mejoramiento en los procesos de planeación de eventos y correcta aplicación del saber ser y saber estar que todos lo tienen claro ahora.

CONCLUSIONES

- En las encuestas realizadas a el personal administrativo y docentes, se pudo evidenciar que una gran mayoría no sabe exactamente sobre etiqueta y protocolo.
- Existen personas que creen saber sobre el tema.
- La propuesta de un Manual de Etiqueta y Protocolo, fue aceptado por todos los encuestados.
- La escuela de educación básica “Santísimo Sacramento” está conformada por un grupo de trabajo y de docentes ansiosos por aprender y proyectar una mejor imagen de su institución, así como de ellos mismos.
- Con la realización de las encuestas y fichas de observación, se determinó que una parte de los encuestados no responden, por no tener una idea clara de lo planteado.
- Se concluye que se debe aportar con nuevos conocimientos necesarios y oportunos para la institución.

RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal administrativo, docentes y autoridades de la institución.
- Se recomienda trabajar en el fortalecimiento o adquisición de nuevas y específicas definiciones en las personas que creen saber sobre el tema.
- Poner en práctica el manual de normas de etiqueta y protocolo, de esta manera se verán mejoras representativas en la realización de eventos.
- Revisar el manual en caso de duda o guía para la ejecución de alguna actividad.
- Con el manual y la explicación del mismo se podrán despejar dudas existentes de manera oportuna, haciendo énfasis en la igualdad y necesidad de aprendizaje.
- Es de suma importancia contestar con total honestidad, ya que esto aportará a un mejor aprendizaje. Lo oportuno es no tener miedo de lo que se conoce y de lo que se desconoce.
- La implementación de las normas de etiqueta y protocolo mejorará la imagen institucional, organización, planificación y ejecución de eventos sociales, culturales y deportivos.

GLOSARIO

- **Anfitrión.** – Persona que recibe a otra en su casa, institución, empresa o país como invitada.
- **Colaborar.** – Ofrecer nuestra ayuda a los demás con el fin de obtener los mejores logros.
- **Cualidad.** – Caracteres naturales o adquiridos que distinguen a una persona de otra.
- **Culta.** – Dotada de cualidades que hacen a una persona alguien buena.
- **Delegar.** – Dar o dotar a una persona la oportunidad de representar a otra en algún evento o caso.
- **Desempeñar.** – Tiene relación con cumplir lo que por imposición se nos estableció.
- **Ejemplificación.** - Demostrar con ejemplo lo que se dice o se cree.
- **Elaborar.** – Tiene que ver con realizar un producto desde su inicio hasta su final.
- **Entidades.** - Está considerado como un conjunto de personas establecidas entre si (unidad).
- **Epistemológica.** – Orientado al conocimiento científico.
- **Ética.** – Cualidad de cada persona para notarse transparente.
- **Etiqueta.** – Normas que se debe usar en los eventos públicos o privados.
- **Examinar.** – Ayudar a alguien hacia un punto determinado.
- **Fomentar.** – Hacer una cosa o una actividad con mayor aumento.
- **Frac.** – Chaqueta ceremonial usada por hombres, por delante llega a la cintura y en la parte de atrás trae dos faldones o piezas.
- **Funcionarios.** - Empleados del estado que desempeñan funciones públicas.
- **Glamour.** - Saber comportarse sofisticadamente en cualquier lugar, más aún en un evento.
- **Habito.** – Se origina a partir de algo que se practica siempre.
- **Ideología.** – Está relacionado a las creencias, ideas que agrupan un modo de pensar.
- **Imagen.** – Primera tarjeta de presentación hacia los demás.
- **Innata.** – Como nacida con un tipo de habilidad o talento.
- **Itinerario.** – Guía con pasos o procesos a seguir en algún lugar.
- **Jerarquía.** – Organización o ubicación de personas dependiendo sus rango o cargo en una institución, empresa, etc.
- **Normas.** – Se les dice a las reglas o mandamientos que están establecidos y se deben seguir tal cual.
- **Percibir.** – Comprender una idea como tal.
- **Práctica.** - Que produce un beneficio o una utilidad material inmediata.
- **Precedencia.** – ubicación en el espacio físico u orden de ubicación (anfitrión, asistentes, etc.).
- **Presencia.** – Imagen con la cual nos presentamos a los demás.
- **Prioridad.** – Preferencia de una cosa sobre otro o personas.
- **Proyectar.** – Idear un plan y los medios para la ejecución de este.
- **Pulcra.** – Persona que es delicada en todas sus expresiones.
- **Rigidez.** – Que no se puede romper ni quitar.

- **Rigurosa.** – Exactitud.
- **Socializar.** – Otorgar o compartir una idea o tema.
- **Sociológica.** – Asociada a todo lo que tiene que ver con la sociedad y su entorno.
- **Solemne.** – Celebración de carácter público.
- **Vulgar.** – Referencia las cosas comunes o muy simples.

BIBLIOGRAFÍA

1. Benites, G. (2013). *USMP*. Recuperado el Sábado 03 de Agosto de 2019, de <https://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2013/pdf/dif-fia8.pdf>
2. Boda, S. (2011). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid: Paraninfo, S.A.
3. Cabero, C. (2008). *Gestión de Protocolo*. España: Paraninfo. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=49hWUNOskMwC&printsec=frontcover&dq=protocolo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHtu2dtZDbAhVKwVkkHZNiAukQ6AEIOTAE#v=onepage&q=protocolo&f=false>
4. Closkey, M. M. (2001). *Etiqueta para Profesionales*. Colombia: Norma S.A. Recuperado el 20 de 04 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=gb8SvC-bZh4C&printsec=frontcover&dq=COLON\(2001\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7uf6FjJbAhXlqlkKHaHLAflQ6wEIJzAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gb8SvC-bZh4C&printsec=frontcover&dq=COLON(2001)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7uf6FjJbAhXlqlkKHaHLAflQ6wEIJzAA#v=onepage&q&f=false)
5. Collell, M. (2003). *Etiqueta Social*. España: Gestión 2000, S.A.
6. Cortelezzi, E. (2013). *Buenos Modales Mejores Negocios*. Buenos Aires: Grijalbo.
7. Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y Comunicación en las Empresas y los Negocios* (5 ed.). Madrid: FC. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=JDpWA4LB43oC&pg=PA500&dq=etiqueta+y+protocolo%7D&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjO9oykvJrbAhUNzIMKHfMhAN0Q6AEITjAI#v=onepage&q=etiqueta%20y%20protocolo%7D&f=false>
8. Dávila, P. (2012). *Imagen, Etiqueta y Protocolo-* (1 ed.). Ecuador, Loja: EDILOJA.
9. *Definición MX*. (30 de diciembre de 2014). Recuperado el Viernes 02 de Agosto de 2019, de Definición MX: <https://definicion.mx/buenos-modales/>
10. Dobiecki. (2011). *La filosofía una escuela de la libertad*. Francia. Recuperado el Jueves 11 de Julio de 2019
11. Galindo, R. (2006). *Como te ven... te tratan* (Vol. 2). México: Panorama. Recuperado el 27 de 04 de 2018, de [https://books.google.com.ec/books?id=X_cj9PrkyQC&printsec=frontcover&dq=galindo\(2006\)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDrP2qjZjbAhUB2VMKHbEFCOcQ6AEINDAC#v=onepage&q=galindo\(2006\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=X_cj9PrkyQC&printsec=frontcover&dq=galindo(2006)&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDrP2qjZjbAhUB2VMKHbEFCOcQ6AEINDAC#v=onepage&q=galindo(2006)&f=false)
12. Gutierrez. (2016). ¿Cuál es la importancia de la etiqueta en tu vida diaria? *La Revista.in*. Recuperado el Sábado 03 de Agosto de 2019
13. Jijena. (2011). *Imagen personal: cómo mejorarla, sostenerla o revertirla*. Buenos Aires: Nobuko.
14. Labariega, P. (2007). *Protocolo y Ceremonial para las Entidades Federativas*. México: Trillas. Recuperado el 12 de 05 de 2018
15. López, F. (2006). *Honores y Protocolo* (3 ed.). Madrid: César Abella Fernández. Recuperado el 17 de 05 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=jVbpZhDU7gYC&pg=PA31&dq=libros+de+protocolo&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwi3pcu_vZDbAhURw1kKHdKsBvYQ6AEIJTAA#v=onepage&q=libros%20de%20protocolo&f=false
16. Marín, J. (2009). *Fundamentación epistemológica para la investigación pedagógica*. Bogotá. Recuperado el Jueves 11 de Julio de 2019
 17. Martínez, M. (2007). *Manual básico de Protocolo Empresarial y Social* (Vol. 1). España, Buenos Aires: Díaz de Santos. Recuperado el 10 de 05 de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=iAjMQDisdnQC&pg=PA35&dq=etiqueta+y+protocolo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4v4LTg_7aAhXypVkJHf_0AsEQ6AEIMjAD#v=onepage&q=etiqueta%20y%20protocolo&f=false
 18. Molina. (2007). *La Etiqueta en Sociedad*. Quito: Hermo Grafic.
 19. Muñoz, B. (2010). *Etiqueta y protocolo en la sociedad*. Colombia: Alfagrama.
 20. Muñoz, S. (2010). *Protocolo y Relaciones Públicas* (1 ed.). España: Paraninfo S.A. Recuperado el 25 de 04 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=hANX-SsBTVsC&printsec=frontcover&dq=protocolo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjf8cCurpDbAhUPvIkKHATCCR0Q6AEILzAC#v=onepage&q=protocolo&f=false>
 21. Otero, T. (2009). *Protocolo y organización de eventos* (1 ed.). Barcelona: UOC. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=68k27-ICip4C&pg=PA37&dq=etiqueta+y+protocolo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiohMGLzJDbAhVERlkKHUq8BwkQ6AEISTA#v=onepage&q=etiqueta%20y%20protocolo&f=false>
 22. Pachter, B. (2014). *Etiqueta y Estilo en los Negocios*. Estados Unidos: México. Recuperado el 18 de 05 de 2018, de <https://books.google.com.ec/books?id=OsdqAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=editions:mpf40jveOpkC&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi085i2npjbAhUKjlkKHW1EDQUQ6AEIJjAA#v=onepage&q&f=false>
 23. Parra. (05 de Febrero de 2013). *Globedia.com*. Obtenido de El diario Colaborativo: ec.globedia.com/que-es-la-etiqueta-empresarial-
 24. *Protocolo y Etiqueta*. (17 de Marzo de 2016). Recuperado el Viernes 02 de Agosto de 2019, de [Protocolo.org](http://www.protocolo.org): https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias_y_precedencias/distribucion_d
 25. *Protocolo y Etiqueta*. (22 de Mayo de 2018). Recuperado el Sábado 03 de Agosto de 2019, de [Protocolo.org](http://www.protocolo.org): <https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas-de-oro-la-esencia-del-protocolo-empresarial-comportamiento-en-el-mundo-de-los-negoci>
 26. *Protocolo.org*. (06 de Mayo de 2012). Recuperado el Sábado 03 de Agosto de 2019, de [Imagen Protocolo y Etiqueta protocolo.org](http://www.protocolo.org): <https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias-y-precedencias/criterios-para-fijar-las-precedencias.html>
 27. Ruiz, M. (2010). *Manual protocolo general: formación para el empleo*. Madrid: CEP. Recuperado el Jueves 11 de Julio de 2019
 28. Ruiz, M. (2010). *Manual protocolo general: formación para el empleo*. Madrid: CEP S.L.
 29. Ruiz, M. (2010). *Manual protocolo general: formación para el empleo*. Madrid: CEP.
 30. Sánchez, D. (2011). *Fundamentos del Ceremonial y del Protocolo*. Madrid, España: Síntesis. Recuperado el 05 de 05 de 2018

31. Sansone, G. (2016). *Una mirada innovadora en ceremonial y protocolo*. Salta EUCASA.
32. Schaefer, R. (2006). *Introducción a la Sociología*. España: Mc Graw Hill. Recuperado el Jueves 11 de Julio de 2019
33. Urbina, J. (2001). *El gran libro del protocolo*. Madrid. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de https://books.google.com.ec/books?id=DIr_nxb2grkC&printsec=frontcover&dq=protocolo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjHtu2dtZDbAhVKwVkkHZNiAukQ6AEIRTAG#v=onepage&q=protocolo&f=false
34. Villanueva López, R. (2012). *Gestión de protocolo* . Málaga: IC.
35. Wilser, R. (2012). *Manual de etiqueta y protocolo. Guía básica sobre el buen comportamiento social y protocolar con recomendaciones y casos ejemplos*.
36. Zúñiga, A. (2006). *Etiqueta Moderna*. Colombia: Intermedio Editores.

ANEXOS



Figure 28. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.



Figure 29. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.



Figure 30. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.



Figure 31. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.



Figure 32. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.



Figure 33. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.



Figure 34. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.

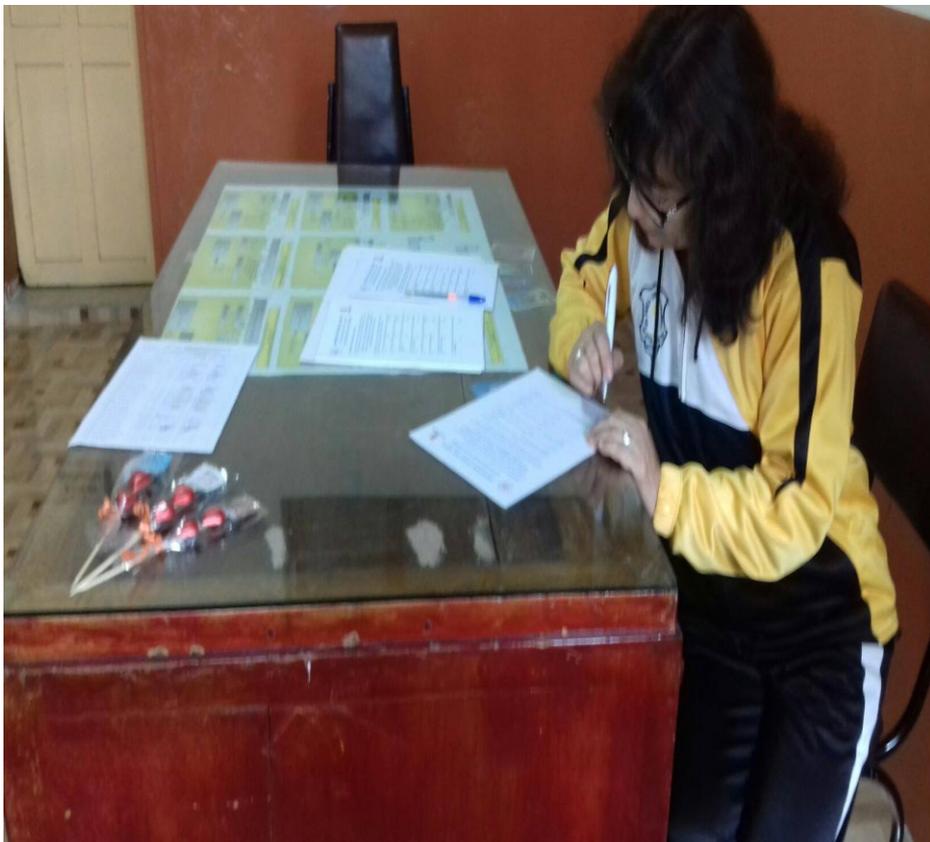


Figure 35. Fotografías de la Encuesta a Docentes y Personal Administrativo de la Escuela “Santísimo Sacramento”.

8. ¿Cree usted que es necesario que los niños aprendan sobre etiqueta y protocolo en la educación básica?

SI ()

NO ()

TAL VEZ ()

8. ¿Cree que es importante un manual de normas de etiqueta y protocolo para las autoridades institucionales?

SI ()

NO()

TAL VEZ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL



FICHA DE OBSERVACIÓN: Personal Encargado del Evento.

Esta ficha servirá para un trabajo de grado en la especialidad de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español en la Universidad Técnica del Norte, cuyo título es:

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DIRIGIDO A LAS AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA SANTÍSIMO SACRAMENTO DEL CANTÓN COTACACHI.”

Nº	CRITERIOS/ PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La institución brinda el apoyo necesario para realizar cualquier tipo de evento.				
2	En los eventos realizados se contó con la utilización de normas de etiqueta y protocolo.				
3	Cuenta con más ayudantes para realizar un evento.				
4	Toma en cuenta la correcta ubicación de las banderas en los eventos institucionales				
5	Cree que es importante su imagen personal en la institución.				
6	Es óptimo el tiempo que dispone para realizar un evento.				
7	Se planifican todas las actividades que se van a realizar.				
8	Pone en práctica las normas de etiqueta y protocolo en la institución.				
9	Le gustaría que exista un manual de normas de etiqueta y protocolo para ayudar en los eventos institucionales de la escuela.				



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECANATO

Oficio 273-D
22 de noviembre de 2019

Magíster
Hna. Hortensia Rosero
DIRECTORA DE LA ESCUELA SANTÍSIMO SACRAMENTO

Señora Directora:

A nombre de la Facultad de Educación, Ciencia y tecnología, reciba un cordial saludo, a la vez que le auguro el mejor de los éxitos en las funciones que viene desempeñando.

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la Señorita GRACE MARIBEL RECALDE POZO, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DIRIGIDO AL PERSONAL ADMINISTRATIVO, DOCENTE Y AUTORIDADES DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA SANTÍSIMO SACRAMENTO DEL CANTÓN COTACACHI"

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO

MSc. Raimundo López
DECANO DE LA FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Recibido 29-11-2019
Hna Hortensia Rosero
DIRECTORA



Urkund Analysis Result

Analysed Document: GRACE RECALDE (tesis).docx (D63119790)
Submitted: 1/28/2020 9:59:00 PM
Submitted By: \${Xml.Encode(Model.Document.Submitter.Email)}
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Ortiz Samira proyecto de investigacion.docx (D40652690)
Ortiz Samira trabajo de grado.docx (D42047094)
<https://docplayer.es/63356195-Universidad-tecnica-del-norte.html>
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21562/1/PAOLA%20TAPIA.pdf>
<https://servilaten.blogspot.com/p/estructura-del-servicio-al-cliente.html>
<https://silviasandovalblog.blogspot.com/2015/>
<https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/90655/TFG%20MARTA%20CORT%C3%89S%20ORT%C3%8D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Instances where selected sources appear:

22