



UNIVERSIDAD TÈCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÒN, CIENCIA Y TECNOLOGÌA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
ESPAÑOL

INFORME FINAL DEL TRABAJO DE GRADO DE TITULACIÒN,
EN LA MODALIDAD SEMIPRESECCIAL

TEMA:

APLICACIÒN DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS
INSTITUCIONALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL
DEL CANTÒN OTAVALO

**Trabajo de titulaci3n a la obtenci3n del t3tulo de LICENCIATURA EN
SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.**

L3nea de investigaci3n: Gesti3n, calidad de la educaci3n, procesos pedag3gicos e idiomas.

Autora: Karla Gisseña Perugachi Panamá

Directora: MSc. Rosa Alba Bastidas J3tiva

Ibarra –Enero – 2021



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

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:	100437310-4		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Perugachi Panama Karla Gisseña		
DIRECCIÓN:	Azama, Parroquia San Luis , Canton Otavalo, Provincia Imbabura		
EMAIL:	karlagessena@gamil.com		
TELÉFONO FIJO:	062694075	TELÉFONO MÓVIL:	0969981130

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	APLICACIÓN DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS INSTITUCIONALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL DEL CANTON OTAVALO.
AUTOR (ES):	Perugachi Panamá Karla Gisseña
FECHA: AAAA/MM/DD	2021/01/25
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Rosa Alba Bastidas Játiva

CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) 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 (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 25 días del mes de Enero de 2021

EL AUTOR:



Perugachi Panamá Karla Gisseña

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Ibarra, 13 de febrero de 2020

MSc. Rosa Alba Bastidas Játiva
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.

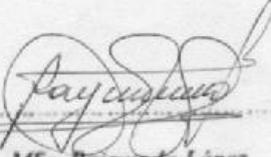
① 

MSc. Rosa Alba Bastidas Játiva

C.C.: 0400948220

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El Tribunal Examinador del trabajo de titulación "APLICACIÓN DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS INSTITUCIONALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL DEL CANTON OTAVALO" elaborado por Karla Gisena Perugachi Panamá, previo a la obtención del título del Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte.

(1) 
MSc. Raimundo López
C.C.: 100130890-5

(1) 
MSc. Rosa Bastidas
C.C.: 045065432-5

(1) 
MSc. Marieta Carrillo
C.C.: 100172988-6

(1) 
MSc. Yrma Acosta
C.C. 100159863-8

DEDICATORIA

Esta tesis quiero dedicarle en primer lugar a Dios por haberme permitido realizar y alcanzar mis metas, por darme la sabiduría y fuerza necesaria para no rendirme y poder finalizar este proyecto.

A mis padres por ser el motor fundamental y mi motivación día a día, gracias a ellos por siempre creer en mí, a mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional y por siempre estar conmigo en cada momento a lo largo de mi carrera universitaria y a su vez al transcurso de la realización de mis tesis.

Autora: Karla Perugachi.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mis padres por su amor y bondad que no tienen fin, me permiten sonreír ante todos mis logros que son resultado de su ayuda.

Este trabajo de tesis ha sido una gran bendición en todo sentido y agradezco a mis padres por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

De igual manera agradezco a la Unidad Educativa Gabriela Mistral por haberme facilitado para poder obtener información acerca de la Unidad Educativa.

Autora: Karla Perugachi.

RESUMEN

Las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes al momento de organizar los eventos ya sea institucionales o educativos, por esta razón se investigó cual es el manejo adecuado de cada una de las normas, se planteó como objetivo principal corregir la forma de organizar los eventos académicos mediante la realización de un manual de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en eventos de la Unidad Educativa Gabriela Mistral del Cantón Otavalo y así mejorar la imagen de la institución, la metodología que se utilizó fue la Investigación bibliográfica porque nos ayuda a investigar en libros, textos y artículos científicos de gran importancia, a su vez nos ayudó con información fiable de lo que es etiqueta, protocolo y eventos instituciones, la cual nos ayudó a la realización del marco teórico de igual manera se utilizó la investigación descriptiva e investigación propositiva, además se utilizó la encuesta y entrevista para poder obtener declaraciones reales de cómo se organizan los evento, las encuestas se los realizó a los estudiantes de los 3 de bachilleratos y la entrevista a las autoridad de la Unidad Educativa, el resultado más relevantes fue que la institución debe contar con un manual de etiqueta y protocolo, por último se concluyó que la con ayuda del manual de etiqueta y protocolo los eventos organizados dentro de la Unidad Educativa Gabriela Mistral se perfeccione para que la imagen de la institución mejore.

Palabras claves: protocolo, etiqueta, precedencia, glamour, confiable, normas

ABSTRACT.

The rules of etiquette and protocol are very important when organizing events, whether organizational or educational, for this reason it was researched which is the proper management of each of the standards. The main objective was to correct the way of organizing academic events through the realization of etiquette and protocol manual and its applicability in events at Gabriela Mistral Educational Unit in the Otavalo Canton and thus improve the image of the institution. The methodology adapts to bibliographic research because it helps research in books, texts and scientific articles of great importance, in turn it helps with reliable information about what is etiquette, protocol and institutional events. This methodology helped to carry out the theoretical framework in the same way the descriptive research and propositional research were analyzed, the survey and interview were also declared in order to obtain real statements on how the events are organized. The surveys were applied to the students of Third year of high school and the interview with the authorities of the Educational Unit. The most relevant result is that the institution must have a manual of etiquette and protocol. Finally, it was concluded that with the help of the etiquette and protocol manual of the events organized at Gabriela Mistral Educational Unit need to be perfected so that the image of the institution can improve.

Keywords: protocol, etiquette, precedence, glamor, reliable, standards

INDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA	ii
CONSTANCIAS	iii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INDICE DE CONTENIDOS.....	xii
CONTENIDO DE TABLAS	xv
INDICE DE FIGURAS	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I:	3
1. MARCO TEORICO.....	3
1.2 ETIQUETA	3
Aplicación de etiqueta y protocolo	3
1.2.1 Conceptos de etiqueta por varios autores	3
1.2.2. El núcleo de la etiqueta	3
1.2.2. 1Buenos modales	4
1.2.3. Las Costumbres	4
1.2.3.1 Moral.....	4
1.2.3.2 Ética.....	4
1.2.3.3 Sociedad.....	5
1.2.4 La cortesía	5
1.2.5. Imagen personal.....	5
1.2.5.1 El maquillaje.....	5
1.2.5.2 Un buen maquillaje	6
1.2.5.3 Vestimenta y accesorios.....	6
1.2.5.4 Los zapatos y las medias los hombres	6
1.2.5.5 La importancia de la imagen personal.....	6
1.2.6 El glamour	7
1.2.6.1. Los tres saberes	7
1.2.6.2 Máximas en la cortesía empresarial	7
1.2.6.3 4 reglas de etiqueta social que te hacen ver elegante.....	8

1.3 Protocolo.....	8
1.3.1. Conceptos de protocolo de varios autores.....	8
1.3.2 Surgimiento del Protocolo.....	9
1.3.3 Importancia del protocolo.....	9
1.3.3.1 Relaciones humanas.....	10
1.3.3.2 Normas.....	10
1.3.4 Utilidad del protocolo.....	10
1.3.5 Las precedencias oficiales	10
1.3.5.1 Criterios para establecer precedencias	11
1.3.6 El protocolo a seguir en la organización de un evento.	12
1.3.7. La comunicación	13
1.3.7. 1 la importancia de la comunicación	13
1.3.7.2 Comunicación interpersonal	13
1.3.7.3 La comunicación empresarial.....	13
1.3.7.4 Comunicación interna	14
1.3.7. 5 comunicación externa	14
1.4 Eventos institucionales.....	14
1.4.1 ¿Qué es un evento?.....	14
1.4.1.1 Importancia de un evento	15
1.4.2 La planificación de eventos	15
1.4.3 Fases para organizar un evento.....	15
Pre evento.....	16
1.4.4 Eventos académicos	17
1.4.4.1. Talleres.....	17
1.4.4.2. Casas abiertas.....	18
1.4.4.4 Acto de graduación	18
1.4.4.5 Los juegos deportivos.....	18
CAPITULO II	19
2. METODOLOGÍA.....	19
2.1 Tipos de investigación	19
• Investigación bibliográfica	19
• Investigación descriptiva	19
• Investigación propositiva.....	19
2.2 Técnicas e instrumentos de investigación	20
• Encuesta	20

• Entrevista	20
2.4 Participantes.....	21
2.5 Procedimiento y análisis de datos	21
CAPITULO III	22
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	22
3.1 ENCUESTAS	22
3.2 ENTREVISTA.....	25
3.2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS.....	26
CAPITULO IV	27
4 PROPUESTA	27
4.1 Título de la propuesta	27
4.2 JUSTIFICACIÓN.....	27
4.3 Objetivos	27
4.3.1 Objetivo General	27
4.3.2 Objetivos Específicos.....	27
4.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA	28
4.5 Desarrollo De La Propuesta	28
ESTRATEGIA 1.....	32
ESTRATEGIA 2.....	33
ESTRATEGIA 3.....	41
ESTRATEGIA 4.....	49
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES.....	51
GLOSARIO DE TÉRMINOS	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54
ANEXOS.....	57

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 <i>Son importantes las normas de etiqueta y protocolo</i>	22
Tabla 2 <i>Calificación a los eventos</i>	22
Tabla 3 <i>Los eventos son planificados con tiempo</i>	23
Tabla 4 <i>Una persona profesional en el área</i>	23
Tabla 5 <i>Imagen institucional</i>	24
Tabla 6 <i>Contar con un manual de etiqueta y protocolo</i>	24
Tabla 7 <i>Mejoraría la organización de eventos</i>	24
Tabla 8 <i>La institución debe contar con un manual</i>	25

INDICE DE FIGURAS

Figura. 1 <i>Vestimenta</i>	32
Figura. 2 <i>Maquillaje</i>	31
Figura. 3 <i>Peinado</i>	31
Figura. 4 <i>Apretón de manos</i>	35
Figura. 5 <i>Saludo</i>	35
Figura. 6 <i>Ubicación en la mesa central precedencia</i>	37
Figura. 7 <i>Precedencia lateral</i>	37
Figura. 8 <i>Precedencia lateral</i>	37
Figura. 9 <i>Precedencia Alternado</i>	37
Figura. 10 <i>Mesa Rectangular</i>	38
Figura. 11 <i>Mesa Rectangular</i>	39
Figura. 12 <i>Mesa en T</i>	40
Figura. 13 <i>Mesa Redonda</i>	41
Figura. 14 <i>Fases del evento</i>	43
Figura. 15 <i>Pre-evento</i>	44
Figura. 16 <i>Evento</i>	44
Figura. 17 <i>Post- Evento</i>	45
Figura. 18 <i>Desmontaje del evento</i>	45
Figura. 19 <i>Recursos</i>	48

INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa Gabriela Mistral se encuentra ubicada en la provincia de Imbabura, Cantón Otavalo, es una institución que brinda educación de calidad su modalidad presencial con jordanas, matutina y vespertina esta cuenta con educación inicial, básica y bachillerato.

Problema de la investigación.

Desde hace varios años atrás la falta de conocimiento del tema de etiqueta y protocolo ha sido un gran problema y este va en contra de la imagen institucional al momento de organizar eventos educativos.

Al igual no contar un personal con el perfil requerido para la organización de los programas hace que los eventos planificados salgan de una manera inadecuada, ocurriendo faltas graves cual la afectaría a la Unidad Educativa.

La justificación es que la deficiencia que se tiene al momento de organizar los eventos se da porque no existen capacitaciones de las normas de etiqueta y protocolo dentro de la Unidad Educativa, esto hace que las personas encargadas de organizar los eventos lo hagan por costumbre, esto quiere decir que la realicen por consejos de otras personas o siguiendo los pasos que se hacía antes, al momento de no corregir esto se va observando las mismas fallas que tenían hace varios años atrás. Por esta razón existen Unidades Educativas que requieren contratan personal capacitado en la organización de eventos, pero al momento de hacer esto, la Unidad Educativa está mal gastando el dinero.

En un mundo globalizado y con la tecnología un tanto avanzado se ha ido perdiendo las buenas relaciones con las personas, la cortesía, los buenos modales ya que para poder comunicarse lo hacen a través de las redes sociales, email, sin darse cuenta que el acercamiento hacia las personas es importante ya que a través de esto podemos practicar las distintas normas de etiqueta y protocolo por medio de la realización de eventos.

Los seres humanos por naturaleza son sociables y es de suma importancia conocer las reglas, normas básicas de cómo comportarse en diferentes estancias que se encuentre, para así tener una buena relación ante la sociedad.

Existen algunas herramientas para la planificación y organización de los eventos para que estos salgan de acuerdo a lo planeado con la debida elegancia, para que así el público externo observe los eventos con mayor elegancia además con esto las instituciones tendrán una buena imagen ante el público externo.

Al respecto de etiqueta y protocolo son normas de cómo se debe actuar o llevar a cabo un evento ya sea institucional o empresarial, esto se define como reglas o normas que se debe regir al realizar un evento ya sea educativo o de cualquier tema.

A través de esto surge la necesidad de elaborar un manual de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en eventos institucionales de la Unidad Educativa Gabriela Mistral, la cual

ayudará a la Unidad Educativa, para que tenga conocimientos del tema etiqueta y protocolo al igual tengan una guía para realizar eventos con éxitos y con más glamour y mejore su imagen institucional ya que es de gran importancia.

Los beneficiarios de este proyecto vendrían hacer el personal administrativo y docentes de la Unidad Educativa Gabriela Mistral, puesto que mejoraran en su imagen institucional y así los padres de familia y los estudiantes presencien eventos más encantadores.

Esta investigación tiene impacto social por cuando tendrá un cambio positivo en la forma de organizar eventos instituciones y así mejorar la imagen institucional al igual es muy esencial saber cómo se debe organizar eventos ya que está expuesta a la vista pública y es imprescindible mostrar al público que en las unidades educativas o empresas organizan los eventos de la mejor manera, al igual tiene impacto económico porque en la Unidad Educativa no tendrán que derrochar dinero en materiales innecesarios para la organización de eventos, solo tendrían que tener como ayuda el manual de etiqueta y protocolo puesto que tendrá indicaciones de cómo realizar eventos con éxito y así evitaremos que las instituciones o empresas mal gasten su dinero.

Objetivo general de esto proyecto es corregir la forma de organizar eventos académicos mediante la realización de un manual de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en eventos de la unidad educativa Gabriela mistral y así mejorar la imagen de la institución, de igual manera consta con objetivos específicos tenemos, recopilar normas básicas de etiqueta y protocolo para la organización de eventos académicos, analizar el impacto y la importancia de la realización de eventos en académicos, proponer el manual de etiqueta y protocolo, y entregar al manual para que sea utilizado como una guía para la organización de eventos académicos.

Los cambios o modificaciones que se de en la planificación de los eventos conlleva tiempo ya sea a largo o corto tiempo. Con la aplicación correcta de las normas de etiqueta y protocolo anhelo que el personal o la persona que se encargue de los programas tengan conocimientos básicos para que mejore la forma de organizar los eventos

Este proyecto es de suma importancia ya que no merece que quede plasmado en un papel, sino que se dé a conocer este manual ya que ayudara a la Unidad Educativa Gabriela Mistral para así corregir la manera de organizar eventos.

Preguntas de investigación

¿Qué sucede si no se toma en cuenta las normas de etiqueta y protocolo?

¿Cómo se podría mejorar la forma de organizar los eventos?

¿Qué son las precedencias?

¿Qué sucede si no se planifica los eventos dentro de una institución?

¿Es importante la imagen personal?

CAPITULO I:

1. MARCO TEORICO

1.2 ETIQUETA

Aplicación de etiqueta y protocolo

1.2.1 Conceptos de etiqueta por varios autores

Etiqueta es saber cómo vestirse ante cualquier evento que se presente al igual es saber relacionarse con la sociedad de manera correcta. “La etiqueta se refiere en primer lugar a un tipo específico de ceremonial. Referidos a usos sociales, que se puede observar en do ámbito específico: las casas reales y los actos públicos solemnes.” (Teresa A. O., 2009, pág. 37).

Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbre que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes actos o eventos, la etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que nos enfrentamos diariamente, entre las que se encuentran: los buenos modales en la mesa, presentaciones, cortesías, funerales, hoteles, restaurante.

La etiqueta son costumbres que tenemos para relacionarnos con otros individuos, de igual manera se va modificándose, por consecuencia las personas tienen que acoplarse a los cambios positivos de la sociedad. “En la actualidad va mucho más allá del enunciado de las reglas de la cortesía, el buen comportamiento y el estilo, sino que incluye esa consideración general que debemos mostrar hacia el mundo que nos rodea.” (C.Camille, 2010).

La etiqueta en la actualidad va modificarse ya que va más allá del buen comportamiento, es saber vestirse ante cualquier evento por la razón que las personas como nos ven nos tratan, de igual manera la etiqueta varía según el uso y la costumbre con que se aplican en los diferentes países, cada país tiene total autonomía para realizar cambios.

1.2.2. El núcleo de la etiqueta

La etiqueta es como nos comportamos diariamente ante cualquier situación que nos presentemos, es saber la manera correcta de actuar ante un problema. “El núcleo de la etiqueta son los buenos modales, lo que se ha establecido como el modo correcto de hacer las cosas, de actuar sin ofender a las demás personas con nuestros actos.” (McCloskey, Etiqueta para profesionales).

La etiqueta es un tema muy amplio la cual ha establecidos los modos correctos de cómo tratar a las personas, a la misma vez tenemos conocimiento de cuáles son los buenos modales: saludar, tratar a la gente, ser amable, ser cortés, estos modales no se deben perder sino ir modificándose y acopiándose a la sociedad de manera positiva.

1.2.2. 1Buenos modales

Los buenos modales nos enseñan desde pequeños, esto se da en cada uno de los hogares. (Beningo & Antonio, 2010)“los buenos modales no son otra cosa que el respeto por la persona, por cada persona, sin distinción de clase o condición social”

Los buenos modales son importantes porque se muestra la educación de cada persona, de igual manera ayuda a entablar relaciones de todo tipo. Es por esta circunstancia que los buenos modales deben enseñarse a los niños ya desde temprana edad, para generar un hábito positivo

1.2.3. Las Costumbres

Las costumbres son series de actividades o acciones que se las realiza a través del tiempo, son todo lo que dicta la moral y la forma de vivir de los individuos, las personas están encargadas que se modifiquen positivamente. (Elvira, S.F, pág. 24) “La costumbre consiste en una conducta generalmente observada en un lugar comarca o territorio, durante largo tiempo y rige por tanto en el territorio donde se practica, desde una aldea a una región entera o todo el país”.

La sociedad tiene que acoplarse a las costumbres porque se va perfeccionándose, ya que es una cualidad la cual aprendemos desde pequeños, pero esta se va modificando por la necesidad de encajar con la sociedad, es importante saber comportarnos de manera correcta en cualquier evento.

1.2.3.1 Moral

Es la existencia de acciones y actividades susceptibles de valoración moral, está fundamentada en el ser humano como sujeto de actos voluntarios. “Se trata de un conjunto de creencias, costumbres, valores y normas de una persona o de un grupo social, que funciona como una guía para obrar”. (Porto J. P., 2008)

La moral de una persona representa su conjunto de creencias, los valores con los que vive, las normas que respeta porque las ha aprendido de su familia, cuando la moral se encuentra tan firme en la mente de alguien es muy difícil que la cambie, puesto que es su inconsciente quien no se lo permite.

1.2.3.2 Ética

La ética comprende el estudio de la moral y de la conducta humana, especialmente en lo que respecta a los criterios que identifica cuando se juzga como buena o como mala una acción.

“La ética es una rama de la filosofía que se encarga de estudiar la moral, es decir, lo que es considerado como parte de las buenas costumbres y del buen vivir en la sociedad a fin de generar una convivencia amable y equilibrada entre las personas.” (Morales, 2018)

La ética puede es la ciencia de la conducta moral, puesto que, al realizar un minucioso análisis de la sociedad, se establece como deberían actuar o comportarse todos los individuos que hacen vida en ella. Esta disciplina está unida a las normas, éstas sirven de base para marcar una diferencia entre el bien y el mal.

1.2.3.3 Sociedad

Las sociedades de carácter humano están constituidas por poblaciones donde los habitantes y su entorno se interrelacionan en un contexto común que les otorga una identidad y sentido de pertenencia. (Ejemplode.com., 2013) “Se denomina sociedad al conjunto de personas que tienen características comunes, como su historia, costumbres, lengua, mitos, religión, creencias, arte, ciencia, economía, y valores culturales pertenecientes a una población que tiene una convivencia territorial”

La sociedad es la totalidad de individuos que guardan relaciones los unos con los otros. Así, las personas comparten una serie de rasgos culturales que permite alcanzar la cohesión del grupo, estableciéndose metas y perspectivas comunes.

1.2.4 La cortesía

La cortesía es ser amable ante otras personas, dentro de la cortesía tenemos las siguientes normas: saludar, sonrisa, llamar por su nombre, ser cordial, respetar las opciones de los demás, no gritar, etc. “La cortesía es un elemento fundamental de la relación que debe producirse entre cliente o asistentes y el personal de organización de un evento.” (Prado, 2017, pág. 31).

La cortesía como valor ético moral debe tenerse presente en los modos de actuación de todas las personas, de igual manera es una expresión de las buenas maneras o del reconocimiento de las normas sociales que se consideren correctas o adecuadas, la cortesía juega un papel fundamental para la convivencia armónica entre las personas.

1.2.5. Imagen personal

La imagen personal es importante, por lo cual se debe cuidar ya que sin pronunciar palabra estamos transmitiendo información, de igual manera dentro de este tema el lenguaje corporal es esencial, se debe tomar en cuenta las principales características para tener una buena imagen son: la postura, movimientos, manera de caminar, mirada y sonrisa. “La imagen personal es la carta de presentación que ofrecemos al mundo y una forma de comunicación que expresa a simple vista gran parte de nuestra personalidad y estilo de vida.” (Malpeli, 2011).

La imagen personal se transmite con la expresión corporal, la voz, el rostro, la indumentaria a través de líneas o colores, la cual nos ayuda a tener relaciones positivas y aumentar la autoestima. Debemos transmitir la mejor imagen personal posible en diferentes ambientes.

1.2.5.1 El maquillaje

El maquillaje es una práctica de decorar o perfeccionar la piel para así obtener un buen aspecto, es importante saber que colores o tonos se debe utilizar para maquillarse. “El maquillaje es la práctica de decorar la piel y otras partes visibles del cuerpo para resaltarlas”. (El maquillaje, S.F).

El maquillaje es una técnica que la mayoría de mujeres utilizan para resaltar su piel, el maquillaje debe ser discreto no debe ser exagerado, existen varios tipos de maquillajes, ya sean

para la noche, medio día, por la mañana, es muy importante saber maquillarse para estar bien presentada ante en evento.

1.2.5.2 Un buen maquillaje

Un maquillaje bien realizado es aquel que cumple con determinados requisitos como: (Dago, 2005, pág. 6).

- Se debe lograr simular las imperfecciones de la piel ya sean manchas de la piel o quemaduras del sol.
- Debe ser confortable no debe estar muy exagerado el maquillaje ni el labial.
- Debe ser duradero, esto se logra comprando maquillajes buenos que no se manches cuando se toca.

1.2.5.3 Vestimenta y accesorios

Es esencial saber que vestimenta y accesorios se puede utilizar en los eventos ya que estos no pueden ser extravagantes. “Adapte la moda a sus necesidades y gustos, a su imagen personal y trate de no imitar a amigas extravagantes, estrellas del cine y la televisión.” (Carre, 2010).

Debemos adaptarnos a la moda, pero no con accesorios extravagantes ya que se verá muy exagerado o ridículo, hay que tener el closet a la moda con cosas necesarias para un evento, a los eventos hay que asistir con ropa formal ya sea vestido o un pantalón de tela, no utilizar muchos accesorios, basta solo con arete, cadenas y un reloj.

1.2.5.4 Los zapatos y las medias los hombres

Hay que tomar en cuenta que los zapatos y las medias deben ir de un solo color al igual el terno debe combinar para que la persona tenga un buen aspecto. La autora considera que los zapatos de cordones, de un solo color (negro o marrón oscuro) son los más apropiados para llevar con la ropa de vestir (Carre, 2010).

Para asistir a un evento es muy común que los hombres asistan con terno la cual debe estar combinado con el color de los zapatos, de igual las medias debe ser un color oscuro para que conviene con el traje y los zapatos, las medias blancas solo se pueden utilizar en eventos deportivos.

1.2.5.5 La importancia de la imagen personal

La imagen personal consiste en saber claramente que se quiere comunicar, dar el mismo mensaje a través de varios canales, cuidar los mínimos detalles y saber mantenerla a través el tiempo. “La imagen que a diario construimos es un reflejo de cómo nos perciben los demás y pueden ajustarse a lo que realmente somos y a lo que hemos querido que los demás crean y piensen de nosotros.” (Alban, 2015).

La imagen personal es importante porque es la carta de presentación, no solo se construye con nuestra vestimenta sino a través de una gran diversidad de variables, tenemos que aprender a manejar los distintos elementos que conforma nuestra imagen personal así tendremos más oportunidades de causar una buena impresión en nuestro interlocutor.

1.2.6 El glamour

El glamour es un aspecto que pocas personas tienen, por otra parte, se puede decir que glamour es describir la belleza de una persona. “Se entiende por glamour a una cualidad que no se desarrolla sino se da, es innata e inherente a determinadas personas.” (Glamour, 2016).

El glamour es muy importante ya que solo personas determinadas lo pueden tener, al igual es esencial al momento de realizar un evento ya que los asistentes deberán presenciar un programa con alta elegancia, las personas que se encuentren al frente de cualquier evento debe estar vestidos con elegancia y hablar de manera adecuada.

1.2.6.1. Los tres saberes

Las personas debemos tomar en cuenta los tres saberes ya que son fundamentales para la sociedad ya que existe una gran diferencia entre estas tres palabras a continuación las diferencias: (Martinez, 2013).

- **Saber:** es la parte cognitiva, este conocimiento se da en la formación desde niños hasta la actualidad.
- **Saber hacer:** aquí debemos poner en práctica lo que hemos aprendido de la parte cognitiva.
- **Saber ser:** es la parte emocional que cada persona adquiere durante su formación, este ya depende de cada persona ya que hay personas que no les gusta mostrar su lado emocional.

1.2.6.2 Máximas en la cortesía empresarial

Menciona que los buenos modales se dan en la sociedad al igual se puede ver la tolerancia y paciencia que se tiene a los compañeros y otras personas. (Susana, 2017).

- **La derecha es el lugar de honor:** la persona de mayor rango siempre deberá ir a la derecha ya sea cuando se está caminado, sentado etc.
- **El beso como saludo:** el beso no es tan apropiado para saludar esto no es profesional la más común es un apretón de mano.
- **Ante una puerta:** debemos ceder el paso a nuestro superior al igual en el ascensor debemos asegurarnos que no existan más gente dentro.

- **Nunca tutear:** en una reunión o evento se debe evitar tutear ya que es de mal gusto hacerlo sin tener la confianza de las otras personas.

La máxima cortesía empresarial se trata de saber cómo conllevarse con los invitados en los eventos, es importante saber que no se debe tutear al contrario se debe tratar de una forma cordial.

1.2.6.3 4 reglas de etiqueta social que te hacen ver elegante

Con estas cinco reglas vamos a saber cómo ser más elegante para un evento social: **(4 Reglas de etiqueta social que te hacen ver elegante, 2016)**.

- **Menos, es más:** no se debe utilizar más de 13 accesorios en un evento, se puede utilizar cosas básicas como: anillos aretes, cadenas, reloj.
- **No rechaces la comida:** por ningún motivo se debe rechazar la comida aún se esté en dieta, se debe hacer un gran esfuerzo por comer y no quedar mal ante los invitados o compañeros.
- **No coloques tu bolso sobre las rodillas:** por ningún motivo se debe colocar la cartera o bolso entre las piernas ni en la silla, no que se debe es llevar un bolso o cartera pequeña y elegante para ubicarlo en la mesa.
- **No te excedas:** por más emocionante que este el evento no te rías ni hables muy fuerte ya que podría resultar algo grosero para los invitados.

1.3 Protocolo

1.3.1. Conceptos de protocolo de varios autores

Protocolo es un elemento que tenemos los seres humanos en la sociedad que nos permite que las cosas salgan en óptimas condiciones, dentro del protocolo podemos ver los buenos modales, los estilos de vida, etc. (Cuadrado, 2007, pág. 37). Dice que “El protocolo es el conjunto de normas consensuadas dependiente de la jurisprudencia, la tradición y los sentidos comunes de los países que determinan el orden jerárquico de sus autoridades en los actos oficiales.”.

El protocolo es un conjunto de normas las cuales son consensuadas con otras personas, se debe regir para organizar un evento, al igual dependiendo del país en el cual nos encontremos

debemos acogernos a las normas protocolarias que existan o que se lleve a cabo en cada evento ya sea empresarial o institucional.

El protocolo es saber adaptarse al mundo actual, ya que la sociedad va actualizándose al igual que el protocolo, por esta razón hay que hacer saber a la gente que el protocolo es un tema muy amplio el cual nos ayuda a organizar eventos de manera correcta. “Manifiesta que el protocolo es la codificación de las normas que son destinados a asignar a cada cual las prerrogativas e inmunidad correspondientes, según su derecho.” (Fernandez F. , 2004).

Al momento de organización un evento social se debe tomar en cuenta las normas de etiqueta y protocolo, estas normas están establecidas no se las puede cambiar, al igual protocolo menciona que es importante saber que es precedencia, esto quiere decir saber cómo ubicar a los invitados en una mesa principal, saber cuáles o cual persona es el invitado de honor, al igual es necesario saber cuáles son sus rangos para la precedencia.

El protocolo no solo se basa en normas de buenos modales, sino también en saber ser y saber estar, además nos ayuda a aprender cómo actuar en los diferentes actos sociales. Indica que el protocolo es el encargado de ordenar, es decir, dar prioridades a las personas y a las cosas, atendiendo a unos criterios eminentemente jerárquicos en el caso de las personas. (Carmen, 2009, pág. 37).

El protocolo está encargado de ordenar a los invitados ya sea por la edad o por su nombre, de igual manera es importante conocer las técnicas que se utiliza para la realización de los actos dentro de la Unidad Educativa, es muy esencial saber las conductas del personal administrativo a nivel ético y profesional para poder dar funciones a cada empleado con el fin de cumplir con el objetivo y mejorar la imagen institucional realizando bien los eventos.

1.3.2 Surgimiento del Protocolo

A través del surgimiento del protocolo los eventos se los organiza con normas las cuales nos ayudan a mejorar la forma de realizar los programas. (Fernandez & Vasquez, 2012). Manifiesta que “El protocolo aparece al mismo tiempo que la sociedad, en el instante que surge un grupo de individuos que tiene que convivir y relacionarse entre sí, nace por necesidad de vivir pacíficamente”.

El origen del protocolo viene desde varios años atrás, surge por la necesidad de conllevar una buena convivencia con la sociedad, el protocolo es saber cómo comportarse o comunicarse de manera efectiva con otros individuos para así hacerse entender y no tener conflictos, gracias a la aparición del protocolo sabemos cómo llevar a cabo un problema o un evento ya sea educativo o empresarial.

1.3.3 Importancia del protocolo

El protocolo es un factor vital tanto en la vida diaria como en las instituciones, porque el protocolo es una herramienta necesaria que nos ayuda a mejorar las relaciones humanas de igual manera a tener una buena convivencia. “La importancia del protocolo también está determinada

por su capacidad para establecer los criterios exactos para ordenar a los invitados o asistentes, de modo tal que se pueda visualizar el papel que cumple en el desarrollo del evento” (Fude by Educativo, S.F).

El tema de protocolo es muy importante ya que son reglas a cumplirse en un momento determinado, de igual manera son normas y disposiciones legales vigentes, junto a los usos, costumbre y tradiciones de los pueblos que rige la celebración de los actos oficiales que debemos ejecutar cuando existan ciertas situaciones o simplemente en algún evento.

1.3.3.1 Relaciones humanas

Son esenciales para que las personas puedan desarrollar su potencial individual, ya que estos vínculos son los que permiten la constitución de diversas sociedades que tienen distintos órdenes, desde pequeñas aldeas hasta las ciudades más grandes. “Las relaciones humanas son vínculos físicos o emocionales que se generan entre dos o más personas a través de formas de comunicación”. (Significados.com., 2019).

Las relaciones humanas se caracterizan por su complejidad, lo que hace necesario analizarlas desde diversos campos de estudio, la base de toda relación humana radica en que el individuo necesita sociabilizar y pertenecer a un círculo que le resulte sano a fin de mantener un equilibrio físico y emocional

1.3.3.2 Normas

Una norma es una regla que debe ser respetada y que permite ajustar ciertas conductas o actividades. “Las normas son reglas que se establece con el propósito de regular comportamientos y así procurar mantener un orden. Esta regla o conjunto de reglas son articuladas para establecer las bases de un comportamiento aceptado. (Estela, 2019)”

Las normas son las pautas de ordenamiento social que se establecen en una comunidad humana para organizar el comportamiento, las actitudes y las diferentes formas de actuar de modo de no entorpecer el bien común.

1.3.4 Utilidad del protocolo

La utilidad del protocolo nos ayuda para saber cuáles son las normas que debemos seguir ante cualquier evento que se nos presente. (Lopez, 2012) Nos menciona que” el protocolo es cada vez más útil en la vida cotidiana, tanto en la vida social o personal, como en la vida empresarial.”.

La utilidad del protocolo es una actividad general no muy bien recibida, porque lo asocian como algo complicado, fastidioso, pero es necesario conocer las normas elementales o más importantes y su uso es de gran ayuda para facilitar a la organización de cualquier evento.

1.3.5 Las precedencias oficiales

La precedencia es una fase del protocolo la cual establece el orden de prelación de las autoridades para poder ubicar a los invitados, se debe reconocer las jerarquías, esto determina

los lugares y la ubicación de las personas según su rango. (Las precedencias oficiales, S.F, pág. 10). Dice que “Podemos definir precedencia como los previos establecimientos de un orden entre las personas que participan en una actividad, en función de su primacía, nivel y relevancia en el seno de la sociedad.”.

La precedencia es esencial en un evento ya sea educativo o empresarial esto nos sirve para poder ubicar correctamente a los invitados de honor, saber cómo ubicarlos en una mesa principal o en una mesa de reuniones, de igual manera la precedencia nos ayuda a la ubicación correcta de las banderas dentro de un evento, estas banderas pueden ser de la ciudad, institución, o de países.

1.3.5.1 Criterios para establecer precedencias

Es importante conocer cuáles son los tipos de criterio de precedencia para poder ubicar a los invitados en los eventos de manera correcta, en la siguiente información tendremos los tipos de criterios. “Para poder establecer la precedencia debemos ver si hay personas que ocupen rangos más altos que otros ya sean por antigüedad, existen tipos de precedencias que se mencionarán a continuación. “ (Protocolo Org., 2003).

- **Criterios por antigüedad:** hay actos en los que puede coincidir dos oficiales del mismo rango por lo que por razones de antigüedad uno tendrá precedencia sobre el otro. En este caso si asisten a un evento dos personas del mismo rango más tiempo será quien tome el primer lugar para poderlo ubicar en la mesa principal.
- **Criterios alfabéticos:** Es uno de los criterios más utilizados para evitar confrontaciones en las precedencias, para no tener ningún problema con los invitados muchas veces se toma en cuenta la primera letra del nombre, institución, país, para poderlos ubicarlos se comenzará desde la A hasta la Z, estos nos ayudan a ubicarlos de mejor manera y más rápido.
- **Criterio de alternado:** basado en el derecho internacional público e institucional es importante saber los rangos inferior y superior de las personas que asisten, para poder realizar este método debemos poner a la persona de mayor precedencia y después al lado izquierdo quien sigue y así sucesivamente.
- **Criterio de asimilación:** la dama asimila la jerarquía o rango de su marido, en un acto muchas veces las presonas de mayor rango asisten al evento con su esposa, el puesto para ellas serán junto a sus esposos ya que ellas asimilan o se igualan al rango de sus esposos.
- **Criterios de responsabilidad:** hay ocasiones en que algunos eventos son organizados por el responsable de una institución, se indica que a máxima precedencia o sitio de honor debe ser ostentado por este responsable.

Es necesario identificar los tipos de criterios de precedencia, para utilizar el más relevante dependiendo de los eventos, los tipos de criterios más relevantes son: por antigüedad y alfabéticamente, ya que el de antigüedad se da por el rango que se tenga en la institución y el

alfabéticamente se trata de ubicarlos dependiendo del primer nombre de la persona, país o institución.

1.3.6 El protocolo a seguir en la organización de un evento.

Esta información nos da a conocer los pasos para la realización de un evento: (Montiel, 2017).

- **Fase de tanteo:** esta fase se refiere a que tenemos que valorar si es necesario o no la organización de ese evento.
- **Protocolo al término del evento:** al acto no se dará por terminado hasta enviar los agradecimientos a los invitados que asistieron y nosotros debemos hacer una evaluación para ver si el evento cubrió las expectativas.
- **Fase de información:** si es que se decide comenzar el evento pues buscaremos experiencias de otras personas a cerca de los eventos similares al que vamos a realizar.
- **Fase de recopilación:** en esta fase lo que se hace es buscar información necesaria y los materiales que se va a utilizar.
- **Fase de anteproyecto:** en esta fase lo que se va hacer es realizar un bosquejo de cómo se va realizar cada punto como: el cronograma, invitados, lugar etc.
- **Fase de discusión o debate técnico:** en esta fase se debe recibir opiniones de que se daba cambiar algún punto o se quedará tal y como esta, este se podrá modificar ya que solo es un borrador.
- **Fase de proyecto y programación:** en esta fase ya se dará los retoques necesarios que el fijar le lugar, organizar el cronograma, detallar el croquis y enviar invitaciones a los invitados.
- **Fase de organización:** en esta fase se organiza o se delega a las personas con cada actividad que ellos deberán realizar, al igual se organizará el montaje del escenario y los materiales que se necesitaran.
- **Fase de taquilla:** en esta fase se controlará a los invitados quiere decir se realizará llamadas para confirmar su asistencia.
- **Fase de ejecución:** en esta fase se debe tomar control de cada actividad para que así se cumpla con todo lo imprevisto anteriormente.
- **Fase de valoración:** en esta fase se valorar y se corregirá los errores cometidos en el evento.

Es necesario saber cuáles son las fases para organizar un evento ya que cada fase tiene su importancia por esta razón no se debe dejar ninguna etapa suelta, es importante tomar en cuenta la fase de discusión ya que en esta fase se tomará decisiones de si hay cambios en el evento, por esta razón es necesariamente hacer un borrador del evento con los pasos que se va a seguir.

1.3.7. La comunicación

La comunicación es el intercambio de información entre varias personas, en la comunicación se debe tomar en cuenta que existe un emisor, receptor, mensaje, canal, código y contexto, para tener una buena comunicación no debe faltar ningún factor mencionado anteriormente. (Editorial, 2013). Menciona que “La comunicación es el proceso por medio del cual un emisor y un receptor establecen una conexión a través de un mensaje que les permite intercambiar o compartir ideas e información”.

La comunicación es esencial para el ser humano ya que con esto nosotros podemos comunicarnos con diferentes personas, debemos tener la mejor comunicación la cual debe ser factible y entendible para que así las personas o los compañeros entiendan lo que se quiere decir para no tener malos entendidos.

1.3.7. 1 la importancia de la comunicación

La comunicación es una necesidad que tiene los seres humanos, la comunicación tiene un gran impacto ya que mediante esta podemos socializarnos con la sociedad de igual manera esta nos ayuda a mencionar lo que nos incomoda o dar alguna opinión de algún tema. “Para muchas personas la comunicación tiene una relevancia similar a respirar o comer.” (Todo sobre comunicacion , S.F).

La comunicación es de suma importancia en cualquier ámbito que una persona se encuentre ya que mediante esta nosotros podemos demostrar y compartir nuestros conocimientos, la comunicación es importante porque mediante esto podemos delegar actividades a las personas, tener una buena comunicación es esencial ya que las relaciones humanas irán mejorar a través de la comunicación

1.3.7.2 Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal es considerada como un proceso fundamental para poderse comunicar a través de tres elementos. Emisor, receptor y canal. De igual manera es la comunicación que se la realiza generalmente cara a cara entre dos personas o más en la cual se comunica sus sentimientos o sus ideas. “Nos dice que se produce entre un emisor y un individuo o un grupo reducido de ellos, que comparten la misma unidad espacio temporal, de un modo alternativo y sobre todo sin medios de comunicación de masas que sirvan de intermediarios entre ellas.” (Alvarado, 2009, pág. 19).

La comunicación se da cuando existe en grupo de personas con la cual se pueda conversar, si no está presente físicamente pues se lo puede hacer a través de los medios de comunicación que son: teléfonos, gmail, mensajes de textos o llamadas telefónicas.

1.3.7.3 La comunicación empresarial

La comunicación empresarial es un conjunto de mensajes que proyecta la visión y la misión hacia el público externo de las empresas. (Comunicacion interna, 2008, pág. 5). Menciona que

“La comunicación empresarial se define como el intercambio de información dentro y fuera de una empresa con un fin previamente planificado”.

La comunicación empresarial es muy importante ya que se intercambia información fuera y dentro de la empresa, esto se da para que la empresa pueda cumplir con todos los objetivos ya establecidos, ya que no se cumplirá solo con la comunicación interna, sino también con la comunicación externa que son los clientes.

1.3.7.4 Comunicación interna

La comunicación interna es saber generar buenas relaciones con el público o empleados de una organización, con la comunicación interna correcta podemos tener un buen clima laboral dentro de la empresa. “Nos dice que la comunicación interna está orientada al público interno que es el grupo de personas que conforman una institución ya que están directamente vinculadas con ella.” (Comunicacion interna, 2008, pág. 6).

La comunicación interna es muy importante ya que se da con las personas que integran la empresa o institución, esto se da cuando se va a cumplir con algún objetivo planteado, de igual manera para la realización de un evento con el objetivo que la empresa o institución dé a conocer los servicios que brinda.

1.3.7.5 comunicación externa

La comunicación externa es comunicarse con los clientes el propósito de este es generar un mensaje, proyectar una imagen favorable o promocionar un servicio o producto, esto lo hacen a través de marketing. “La comunicación externa va dirigido al público externo: clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público general.” (Comunicacion interna, 2008, pág. 5).

La comunicación externa es un conjunto de operaciones de comunicaciones destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, esto nos ayuda a mejorar la competitividad de las empresas o instituciones, su adaptación a los cambios del entorno facilitara el logro de los objetivos y metas establecidas.

1.4 Eventos institucionales

1.4.1 ¿Qué es un evento?

Un evento es aquel acto organizado en función de las personas o empresarios con el fin de respaldar un mensaje determinado a un público concreto para provocar una respuesta o generar una actitud positiva.

“Afirma que evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar pre establecido, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.” (Jijena, 2007, pág. 33)

Un evento es un acto no usual esto se da cuando se va a celebrar algo importante, se debe utilizar normas o técnicas para realizar un evento esto se da en un lugar predeterminado con un conjunto de personas, se lo realiza mediante un orden el día para poder obtener los resultados esperados.

Un evento es una herramienta de marketing y comunicación con la que pretende ayudar a mejorar la imagen de la empresa o institución. “Los eventos son una forma de comunicación en la que se expresa una identidad compartida, se refuerza la estructura social y se validan las instituciones por parte de la sociedad”. (Teresa O. , 2009, pág. 141).

Los eventos surgen de ocasiones no rutinarias los cuales se los debe desarrollar y planificar acorde a los invitados, puesto que todo se hace en función a ellos. El trato y la atención que reciban serán vitales para su asistencia a próximos eventos que se tenga planificado.

1.4.1.1 Importancia de un evento

Los eventos son de suma importancia ya que a través de estos podemos promocionar nuestros servicios o productos, los eventos deben ser programados u organizados por los miembros de la compañía o institución.

“Se podría decir que todos estamos en condiciones de organizar un evento (siempre que el mismo no tenga un alto nivel de complejidad) en forma “intuitiva”. De acuerdo a las condiciones y los cambios cada vez más vertiginosidad del mercado actual, ya no basta con ser buen intuitivo” (Jijena, 2007, pág. 34).

Uno de las muestras más visibles para mostrar y hacer llegar los mensajes de sostenibilidad a medida es con la organización de un evento, esto nos ayuda a tener una conexión entre el público exterior e interior de las instituciones o empresa.

1.4.2 La planificación de eventos

Los eventos deben estar previamente planificados para así poder establecer actividades o saber guiarlos a los miembros de las empresas o instituciones. “Los eventos se deben considerar como acontecimientos programados que están dirigidos a resaltar las actividades académicas.” (Acosta & Garriga, 1995, pág. 61).

Es importante saber cuáles son los pasos que deben estar dentro de la planeación de los eventos: pre-evento, evento y post- evento, mediante estos pasos el evento tendrá más acogida hacia el público ya sea externo o interno.

1.4.3 Fases para organizar un evento

Es importante saber cuáles son las fases para organizar un evento ya que mediante esto debemos seguir paso a paso para que nuestro evento salga muy bien, por esta razón esta información nos menciona que debemos hacer en las 3 fases (Salazar, 2013).

Pre evento.

- **Definir el objetivo del evento:** después de escoger el tema se deberá definir con claridad los objetivos que se pretende alcanzar o lograr a través de las actividades que se llevar a cabo.
- **Qué tipo de evento es y debe tener un nombre llamativo y corto:** si se organiza un evento institucional pues el evento será educativo, el nombre del evento debe ser llamativo para que los asistentes tengan curiosidad y se acerquen al evento.
- **Nombrar comité organizador:** se debe nombrar un comité a la cual se deberá dar actividades a cada miembro.
- **Seleccionar la fecha:** para la selección de la fecha del evento se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Evitar que coincida con la fecha de una actividad similar o dirigida al mismo tipo de público
 - Asegurarse de que no haya conflicto con las fechas de celebraciones religiosas o fiestas nacionales
- **Determinar el número de invitados,** se deberá tomar en cuenta el espacio físico para poder determinar a cuantos invitados se puede invitar.
- **Seleccionar el lugar:** el lugar se seleccionará dependiendo del número de invitados que se tenga, el lugar debe ser acogido.
- **Elaborar cronograma de actividades:** el cronograma de actividades se lo realiza conjunto con el comité, este cronograma debe tener puntos específicos del evento.
- **Estimaciones de recursos:** se realizará un listado de los materiales que se a necesitar para la realización el evento.
- **Elaborar presupuesto y determinar fuentes de financiamiento:** se elaborará proformas de cuando nos costara los materiales que se va a necesitar.
- **Promociones del evento:** el evento se los puede promocionar a través de las redes sociales o por los medios de comunicación.
- **Diseño y elaboración de impresos:** se diseñará e imprimara volantes los cuales serán entregados al público exterior.
- **Selección y capacitación del personal:** se capacitará al personal con puntos importantes sobre el evento.

- **Adquisición o contratación de materiales, equipos y servicios:** se realizará la contratación de los materiales de computación y audiovisión que se va a utilizar.

Evento

En esta fase se va a ejecutar todas las actividades que se planifico anteriormente, este consiste en reunir a todas las personas involucradas en el mismo, en el lugar y hora establecida por la programación del comité organizador.

Post- evento

Esto se realiza después del evento para poder ver si lo que planeamos salió correctamente y poder tener buenos comentarios acerca de los eventos

- Recopilación y archivo de la información pertinente al evento.
- **Evaluación:** se enviará encuestas a los asiste teso ara ver la acogida del evento
- **Agradecimientos:** de igual manera se enviará cartas de agradecimientos por a ver asistido al evento.
- **Cumplimiento de compromisos:** mediante las encuestas veremos si todos lo organizado se ha cumplido.

Tener conocimientos de las 3 fases es de suma importancia ya que en el pre-evento se realizará un borrador de todas las actividades que se va a realizar, en el evento se pone en ejecución todo lo planificado anteriormente y en el post-eventos se realizara una evaluación para así ver si se cumplió con el objetivo principal.

1.4.4 Eventos académicos

Los eventos académicos son un conjunto de actividades de carácter profesional, artístico o técnico que implica algunos tipos de enseñanza o capacitación. “Los eventos académicos son el conjunto de actividades de carácter profesional, artístico o técnico que implica algún tipo de enseñanza o capacitación”. (Castelblanco, 2011).

Los eventos académicos se los realiza con el fin de que los profesionales de distintas áreas, los aprovechen y enriquezcan sus conocimientos y compartan con los alumnos, dentro de los eventos tenemos los siguiente; casa abierta, juramento de la bandera, graduaciones, juegos deportivos, conferencias, charla, las cuales ayudan al estudiante a superarse y salir adelante ante cualquier problema.

1.4.4.1. Talleres

Un taller es un proceso que debe ser planificado y estructurado a base del aprendizaje, que implica profundizar un tema. “El taller es un evento donde el profesor o instructor transmite la

información la cual debe estar relacionada con lo que el participante realiza habitualmente”. (Pulido, 2011).

Los talleres en un evento en donde el docente o instructor transmite la información la cual debe estar relacionado con lo que el participante realiza habitualmente por medio de asesorías y por medios de varias técnicas de aprendizaje, al igual un taller se puede diseñar de formas variadas, siempre que tenga coherencia y enganche los estudiantes.

1.4.4.2. Casas abiertas

Las casas abiertas buscan ser un espacio de integración para niños y niñas donde se desarrollan actividades socioeducativas, de promoción de aprendizaje, recreación, expresión, lucidas y deportivas. “Las casas abiertas son una herramienta de reclutamiento valiosa, sobre todo cuando hay escasez de empleo.” (Mondy, 2005).

Es un evento en donde se busca que los estudiantes desarrollen actividades socioeducativas en donde participan como invitados: los padres de familia, alumnos de otras instituciones, y de la misma institución. Esto se hace para que los estudiantes no tengan problemas al momento de graduarse ya que podrán montar su propio micro emprendimiento.

1.4.4.4 Acto de graduación

El acto de graduación se lo realiza al término de cada año escolar para así entregar los títulos a los estudiantes de último año de bachillerato. (graduacionesdf, 2014). Menciona que “Es la ceremonia oficial que clausura el curso escolar ya sea escolar o universitario. Sirve de reconocimiento a los estudiantes, quienes han podido completar los requisitos académicos.”.

La graduación es un acto que se lleva a cabo para reconocer a los estudiantes que están terminando sus estudios y obteniendo un título académico en el cual constara la nota con la que están culminando el año escolar.

1.4.4.5 Los juegos deportivos

Los eventos deportivos son actividades que se realiza de forma esporádica y que tienen unas repercusiones positivas en el lugar en donde se organiza. “Los juegos son actividades cuyo fin es la recreación de los participantes. Su práctica implica el respeto por una serie de reglas que rigen la dinámica del juego” (Porto J. P., 2008).

Los juegos deportivos están relacionados con la educación física y el deporte, en las unidades educativas se los realiza cada año lectivo, este promueve el desarrollo de las habilidades de los estudiantes, fomenta un espacio de recreación entre compañeros de igual manera proporciona entretenimiento y diversión a los participantes.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 Tipos de investigación

Para poder realizar la investigación seleccionamos los siguientes tipos de investigación:

- **Investigación bibliográfica**

Este tipo de investigación nos ayuda ya que se investigará de libros, textos y artículos científicos de gran importancia a su vez nos ayudará con información verídica de lo que es etiqueta, protocolo y eventos instituciones, la cual nos ayudará a la realización del marco teórico

- **Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación nos ayuda a ver la realidad de cómo se está manejando la forma de organizar eventos institucionales, cuáles son las falencias que se da al momento de organizarlas, al igual se analizará correctamente para poder realizar las correcciones adecuadas en la organización de los eventos de la Unidad Educativa Gabriela Mistral

- **Investigación propositiva**

Nos ayuda a plantearnos ideas innovadoras y a solucionar el problema, mediante la elaboración de un manual con el propósito de que sirva como una herramienta práctica para el fortalecimiento de los conocimientos en etiqueta y protocolo.

2.2 Técnicas e instrumentos de investigación

- **Encuesta**

Las encuestas se realizarán a los padres de familia de los terceros de bachillerato de la Unidad Educativa Gabriela Mistral, se utiliza esta técnica porque nos ayuda a diseñar una cantidad de preguntas con la finalidad de obtener información real las cuales serán tabuladas y analizarlas.

- **Entrevista**

La entrevista se realizará a las autoridades de la Unidad Educativa Gabriela Mistral para poder obtener información real y así poder tabularlas.

Matriz de operacionalización de variables o matriz diagnóstica.

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS
Determinar si tienen conocimientos acerca de etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Gabriela Mistral	Etiqueta Protocolo Eventos académicos	<ul style="list-style-type: none"> • Costumbre • Imagen personal • Glamour • El núcleo de la etiqueta • Importancia del protocolo • Las precedencias oficiales • Fases de protocolo • La comunicación • Eventos • Eventos académicos 	Entrevista Encuesta Los estudiantes de tercero de bachillerato que iniciaron y están culminado en la Unidad Educativa Gabriel Mistral

2.4 Participantes

Participantes	Números
Los estudiantes de tercero de bachillerato que iniciaron y están culminando en la Unidad Educativa Gabriel Mistral.	96
Autoridades	4
Total	100

La investigación se la realizara con la población que está integrada por: las principales autoridades de la Unidad Educativa Gabriela Mistral y por los estudiantes de los terceros de bachillerato A y B del GBU y un bachillerato técnico.

Se tomó en cuenta a las principales autoridades de la Unidad Educativa Gabriela Mistral ya que ellos son la cabeza principal para todo evento.

Se tomó en cuenta a los estudiantes de tercero de bachillerato que iniciaron y están culminado en la Unidad Educativa Gabriel Mistral, ya que ellos son los que presenciaron los eventos organizados hace varios años atrás y en la actualidad dentro de la Unidad Educativa.

2.5 Procedimiento y análisis de datos

Las encuestas se la realizo a los estudiantes de los terceros de bachillerato tomando en cuenta solo a los que han iniciado y están terminando en la Unidad Educativa Gabriela Mistral

La entrevista se las realizo a las autoridades de la Unidad Educativa Gabriela Mistral porque son las personas que están al tanto de cómo se organizan los eventos dentro de la institución.

Para poder obtener los resultamos reales de las encuestas se utilizó Excel para poder hacer la tabulación y obtener porcentajes de las encuestas realizadas.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

3.1 ENCUESTAS

Las encuestas están dirigidas a los estudiantes de tercero de bachillerato que iniciaron y están culminando en la Unidad Educativa Gabriel Mistral

1.- ¿Usted cree que las normas de etiqueta y protocolo son importantes al momento de organizar un evento?

Tabla 1 *Son importantes las normas de etiqueta y protocolo*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	%
NO	95	99%
NUNCA	1	1%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

La mayoría de estudiantes manifestaron que las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes para poder organizar un evento institucional.

2.- ¿Cómo califica los eventos organizados por la institución a los que usted ha asistido?

Tabla 2 *Calificación a los eventos*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENA	14	15%
BUENA	54	56%
REGULAR	28	29%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

Más de la mitad de los encuestados manifestaron que son buenos los eventos realizados en la institución, pero al igual hubo un buen porcentaje que dijeron que son regulares, por lo cual los eventos no tienen una gran acogida por los padres de familia.

3.- ¿Cree usted que los eventos son organizados y planificados con anterioridad?

Tabla 3 *Los eventos son planificados con tiempo*

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	52%
NO	16	12%
TAL VEZ	47	36%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

Más de la mitad manifestaron que los eventos no son planificados con anterioridad, todo evento debe ser planificado con anterioridad para que salga como lo hemos planeado, la mayoría de padres de familia manifestaron que si los eventos son planificados con tiempo.

4.- ¿Cree usted que es importante que la persona que está a cargo de la organización de eventos deba ser un profesional en el área?

Tabla 4 *Una persona profesional en el área*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	55	57.%
NO	17	18%
A VECES	24	25%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

Más de la mitad de los estudiantes manifestaron que si es importante que una persona profesional en el área organice los eventos.

5.- ¿Cree usted que etiqueta y protocolo influye en la imagen de la institución?

Tabla 5 *Imagen institucional*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	77	80%
NO	2	2%
TAL VEZ	17	18%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

Más de la mitad de los estudiantes manifestaron que la imagen institucional es importante por esta razón deben mostrar una buena imagen para que los padres observen la cultura o cómo se organiza los eventos para que así no haya malos comentarios sobre la organización de los eventos dentro de la institución, La mayoría de padres de familia concuerdan que etiqueta y protocolo influye en la imagen institucional.

6.- ¿Le gustaría que la persona encargada que organiza los eventos en la institución cuente con un manual de etiqueta y protocolo?

Tabla 6 *Contar con un manual de etiqueta y protocolo*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	84	88%
NO	2	2%
TAL VEZ	10	19%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

La mayoría de los estudiantes manifestaron que con una persona profesional dentro del área de etiqueta y protocolo ayudaría a que los eventos sean organizados de mejor manera.

7.- ¿Usted cree que con la aplicación de un manual de etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Gabriela Mistral mejoraría la organización de los eventos?

Tabla 7 *Mejoraría la organización de eventos*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	79	82%
NO	5	5%
TAL VEZ	12	13%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

Más de la mitad mencionaron que con la elaboración del manual ayudaremos que los eventos serán de mayor glamour, para que los padres de familia se sientan bien al momento de

presenciar cualquier evento, la mayoría de padres manifestaron que son el manual si mejoraría la forma de organizar eventos dentro de la institución.

8.- ¿Cree usted que la Unidad Educativa Gabriela Mistral debe contar con un manual de etiqueta y protocolo?

Tabla 8 *La institución debe contar con un manual*

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	91	95%
NO	2	2%
TAL VEZ	3	3%
TOTAL	96	100%

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral encuesta noviembre 2019

El manual será una herramienta la cual va a ayudar para poder realizar eventos sin ningún problema, por lo tanto, la mayoría de personas mencionaron que la institución si debería contar con el manual estratégico de etiqueta y protocolo.

3.2 ENTREVISTA

Las entrevistas están dirigidas a las autoridades de la Unidad Educativa Gabriela Mistral

1¿Conoce usted sobre las normas de etiqueta y protocolo?

Lic. Gladys Báez. Claro que conozco ya que es muy importante para realizar algún evento institucionalmente como también en otras áreas administrativas que se trabaja en las instituciones

Lic. Norma Espinosa. Personalmente conozco muy poco sobre el tema que me está preguntando

Msc . Héctor Salinas. En cuestión de educación la etiqueta y protocolo están basados en el reglamento interno de la institución basada en las normas de comportamiento de los estudiantes y la presencia en cuestión del uniforme

Msc. Morales Mariana. Tengo conocimientos básicos de etiqueta y protocolo de alguna manera nos ayuda con la realización de eventos ya sean formales e informales

2¿Según su criterio es importante las normas de etiqueta y protocolo al momento de organizar un evento?

Lic. Gladys Báez. Si ya que mediante ello nosotros podemos observar la magnitud de un evento ya que podemos observar y mirar de qué manera se ha planificado el evento para que pueda salir en perfectas condiciones y dar mayor relace al evento.

Lic. Norma Espinosa Si porque eso determina como podemos nosotros llevar el orden y la disciplina dentro de un evento institucional

Msc . Héctor Salinas Cuando se trata de eventos son muy importantes las normas de etiqueta y protocolo para que el evento tenga un buen desarrollo.

Msc. Morales Mariana De hecho que si nos ayuda en un evento lo que se necesita es organizar mediante reglas para que cada participante pueda desenvolverse de mejor manera.

3¿Conoce la existencia de un manual estratégico de etiqueta y protocolo en la institución?

Lic. Gladys Báez Hasta la actualidad la institución no cuenta con el manual de estrategias en etiqueta y protocolo.

Lic. Norma Espinosa No, no contamos con ese manual

Msc . Héctor Salinas No contamos con un manual de etiqueta y protocolo. Seria de una gran ayuda que contemos con el manual.

Msc. Morales Mariana La institución no cuenta con manual

4¿Cree usted que al momento de organizar un evento se tome en cuenta el orden jerárquico de la institución?

Lic. Gladys Báez

Claro que se debe tomar en cuenta el orden jerárquico que ya nuestro jefe máximo o quien está al frente de los programas o quien planifica los eventos que se va a realizar en las instituciones ya que sin permiso o autorización de él no podríamos realizar.

Lic. Norma Espinosa. Si porque debemos tomar en cuenta que el rector debe ser la persona que este enmarcada para poder desarrollar el evento de la mejor manera

Msc . Héctor Salinas. Dependiendo del evento el orden se debe dar según diferentes órdenes por edad. Por jerarquía, por número, por cantidad y por orden de lista, es importante que las autoridades sean las personas enmarcadas.

Msc. Morales Mariana. Considero que si se debería tomar en cuenta un orden jerárquico dentro de cualquier evento, si toma en cuenta el orden jerárquico

3.2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE ENTREVISTAS

VARIABLE	ANÁLISIS
1¿Conoce usted sobre las normas de etiqueta y protocolo?	1 de los 4 entrevistados mencionaron que si tienen conocimientos de etiqueta y protocolo, los restantes mencionaron que tienen conocimientos básicos y que son importantes en un evento
2¿Según su criterio es importante las normas de etiqueta y protocolo al momento de organizar un evento?	Los 4 entrevistados concordaron que es importante las normas de etiqueta y protocolo para poder realizar eventos ya que con esto los programas se organizaran de mejor manera

3¿Conoce la existencia de un manual estratégico de etiqueta y protocolo en la institución?	Los 4 entrevistados de forma unánime mencionaron que la unidad educativa n cuenta con un manual de estrategias en etiqueta y protocolo
4¿Cree usted que al momento de organizar un evento se tome en cuenta el orden jerárquico de la institución?	Los entrevistados dicen que si es importante tomar en cuenta el orden jerárquico y que ellos toman en cuenta el orden porque el rector es la persona que debe enmarcar el evento

Nota: Elaboración propia. Fuente: U.E Gabriela Mistral entrevista noviembre 2019

CAPITULO IV

4 PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

“Manual de etiqueta y protocolo en eventos institucionales de la Unidad Educativa Gabriela Mistral”

4.2 JUSTIFICACIÓN

El objetivo de este manual es ayudar a organizar los eventos de mejor manera con la ayuda de un manual de etiqueta y protocolo , ya que la falta de conocimiento acerca del tema provoca que los programas se los realice de forma rutinaria y por consecuencia que se volverá a caer en los mismo errores siempre, por esta razón el manual constara con temas concretos y además permitirá organizar los eventos aplicando las normas establecidas , lo cual ahorrara tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios , en lo profesional e institucional.

La propuesta es necesaria porque a través del manual de etiqueta y protocolo los eventos de la Unidad Educativa Gabriela Mistral se los realizara de mejor manera, con la ayuda de esto podrán brindar una mejor imagen hacia los presentes en dichos eventos.

Además, esta propuesta se presentó porque se observó la falta de organización de los eventos institucionales, la forma de trata a los invitados y las precedencias al momento de ordenar a las autoridades por esta razón el manual será fácil y práctico al momento de utilizarlos.

4.3 Objetivos

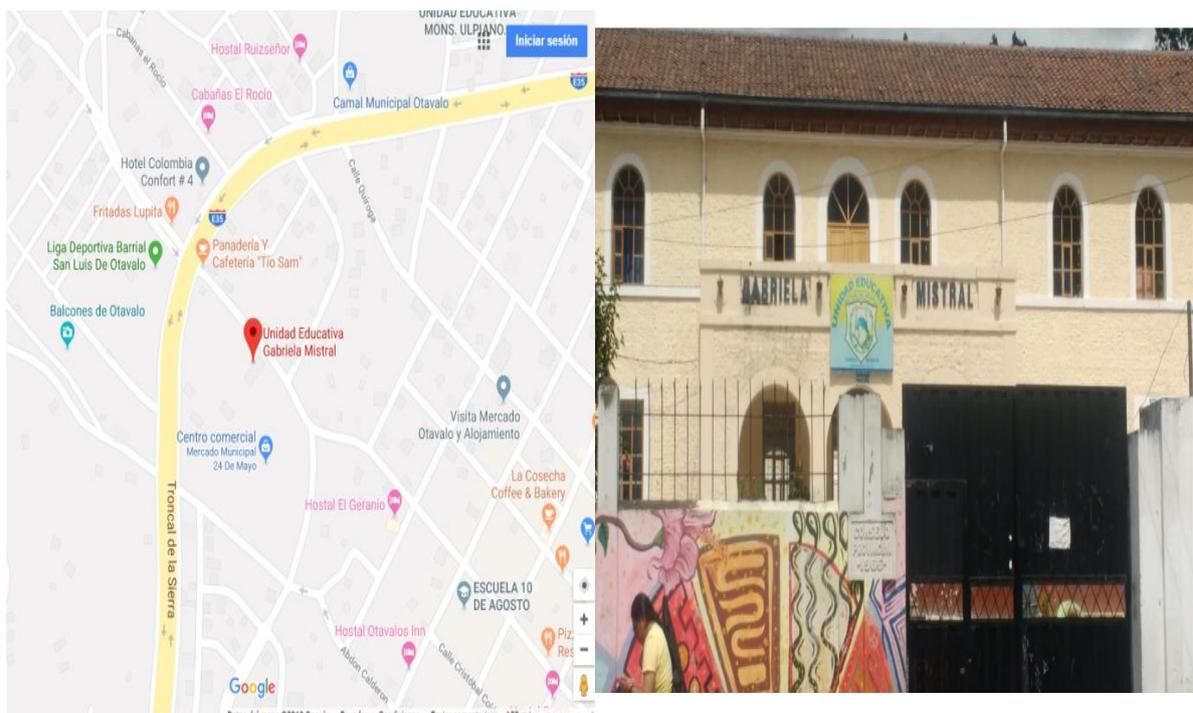
4.3.1 Objetivo General

Elaborar un manual de etiqueta y protocolo para su aplicabilidad en eventos institucionales de la Unidad Educativa Gabriela Mistral.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Conocer la realidad de cómo se organiza los eventos dentro de la institución.
- Perfeccionar la forma de organización eventos dentro de la Unidad Educativa.
- Proveer a la institución con esta manual ya será de gran ayuda para el personal administrativo, docentes, o personas encargadas de realizar los eventos.
- Socializar el manual al personal encargado de realizar los eventos institucionales.

4.4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA



4.5 Desarrollo De La Propuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL



MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS
INSTITUCIONALES DE LA UNIDAD EDUCATIVA GABRIELA MISTRAL
DEL CANTON OTAVALO



Karla Perugachi

IBARRA-FEBRERO-2020

CONTENIDO DE LA PROPUESTA

¿QUE ES ETIQUETA?

Es de suma importancia saber el significado de etiqueta así tendremos conocimientos de cómo vestarnos y comportarnos ante un evento.

(Timana, S.F). Menciona que etiqueta es un “Conjunto de reglas que se usan en la cotidianidad, de acuerdo con convenciones sociales de cada ciudad. Normas establecidas que las personas bien educadas observan en su trato con los demás.”

Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbre que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes actos o eventos, la etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que nos enfrentamos diariamente, entre las que se encuentran: los buenos modales en la mesa, presentaciones, cortesías, funerales, hoteles, restaurante.

¿QUE ES PROTOCOLO?

El protocolo es un conjunto de normas que debemos seguir para podernos comportarnos ante los individuos.

(Montiel, 2017). Menciona que “El protocolo es el conjunto de reglas consensuadas por norma o por tradición que establecen la forma de actuar en distintas situaciones humanas.”

El protocolo es saber cómo comportarse ante los individuos de manera efectiva, desde el momento que apareció el protocolo los seres humanos sabemos comportarnos ante un evento de igual manera saber cómo llevar acabo un evento.

ETIQUETA

La vestimenta. Es importante tomar en cuenta los siguientes aspectos para poder tener una buena presencia ante los invitados.

Hombres	<p>La vestimenta preferentemente debe ser oscura</p> <ul style="list-style-type: none"> • La corbata debe combinar con el color de la camisa • Los zapatos deben ser del mismo color del pantalón 		
Mujer	Vestimenta	Maquillaje	Peinado
	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda no utilizar más de 3 colores. • No cambiar rayas con cuadros. • Utilizar colores oscuros. • No utilizar vestido muy descotados al igual que las blusas. • No utilizar mucha bisutería. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los tonos del maquillaje deben combinar con la ropa que se lleva puesta. • Los colores no deben ser muy llamativos. • Se debe tomar en cuenta la forma de la cara para poderse maquillar. • El maquillaje debe ser de acuerdo con el tono de la piel <p>Figura 2 Maquillaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El cabello debe estar limpio. • El cabello debe estar recogido o semi- recogido. • De igual manera para escoger el peinado debe tomar en cuenta la forma del rostro. <p>Figura 3 Peinado</p> <p>Fuente: https://bit.ly/2O4hU4y</p>

	<p>Figura 1 Vestimenta</p>  <p>Fuente: https://bit.ly/2vqDf1z</p>	 <p>Fuente: https://bit.ly/2U8CmFr</p>	
--	--	---	---

ESTRATEGIA 1

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ETIQUETA Y PROTOCOLO	
Objetivo	Mejorar la forma de tratar a los invitados ante un evento social o de cualquier ámbito.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar un tono de voz bajo y bien modulado. • Saber escuchar. • Mirar a los ojos a nuestro interlocutor. • No hablar excesivamente de nuestros propios intereses. • No jactarnos de nuestras cualidades ni hablar en exceso de nuestros bienes. • Evitar el uso de bromas pesadas. • La edad y la virtud de una mujer no se deben cuestionar. • Evitar discutir sobre temas de política o religión con desconocidos. • Evitar las quejas continuas de nuestro trabajo y de nuestra vida en general. Esta actitud sólo provoca el reforzamiento de esa situación y que los demás rehúyan nuestra compañía. • Evitar el uso de palabras vulgares tanto de palabras rebuscadas y gestos exagerados, son una clara señal de inseguridad. • Evitar ser arrogante, petulante. La sabiduría no se impone simplemente se manifiesta y los demás la perciben. • Respetar lo ajeno. • Evitar discusiones estériles.

	<ul style="list-style-type: none"> • Por Favor Y Gracias son palabras mágicas que nos abren todas las puertas. • Sonría al solicitar, ofrecer o agradecer un servicio o favor.
Beneficios	Al momento de mejorar la etiqueta y protocolo, los invitados serna los beneficiaron porqué los tratan de mejor manera.

ESTRATEGIA 2

UNA MUJER DICE MUCHO EN LA FORMA DE VESTIR	
Objetivo	Mejorar la forma de vestir de una mujer ante un evento social o Educativo.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Un vestido negro, de líneas sencillas, puede ser considerado “un básico” para asistir a diversas reuniones. Los accesorios le darán un aspecto más “formal o casual”. • Las faldas levemente talladas hasta la rodilla sientan mejor que las plisadas o rectas. • Los trajes que más favorecen: pantalones rectos y chaquetas sastre largas con hombreras discretas, levemente talladas en la cintura en colores negro, azul, beige, gris o pasteles. • Evitar las telas con adornos muy elaborados y colores muy estridentes durante el día. • Los zapatos la cartera y el cinturón, combinarán en color, tamaño y diseño con el resto de la vestimenta. • El calzado resulta un accesorio fundamental. El tacón más favorable para la postura, es el de cinco centímetros, ya que aporta altura y equilibrio; mayor altura de este tacón puede generar incomodidad. Las piernas estilizan cuando usan medias.

	<ul style="list-style-type: none"> • Es importante evitar los accesorios en exceso, ya que la acumulación de estos suele deteriorar la elegancia. Los accesorios brillantes no son apropiados para el día. • La piel y el maquillaje. Sutiliza y discreción suelen ser la tendencia general del maquillaje en la actualidad. Este debe acomodarse al tono de piel, al vestuario y al momento del día.
Beneficios	Estas recomendaciones ayudaran al personal administrativo y docentes a mejorar la imagen personal.

Tipos de saludo más conocidos	
Saludo con apretón de manos	Saludo por medio del brazo
<p>Este saludo es formal, se la realiza con la mano derecha es indispensable realizarlo con firmeza, generalmente se utiliza cuando se encuentran o se despiden o cuando se dé por terminado un acuerdo. Se debe tomar en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe extender una sonrisa mediante esto se acerca a la persona y se extiende la mano. • Se debe guardar la distancia entre 45 – 60 cm. • La forma correcta es extender la mano verticalmente. • Es de mala educación rechazar un apretón de manos. • El saludo debe ser corto <p>Figura 4 Apretón de manos</p> <p>aproximadamente 3-5 segundos.</p>  <p>Fuente: https://bit.ly/310Qp14</p>	<p>Este saludo se lo hace mediante el acercamiento del torso y por consecuencia un abrazo, este tipo de saludo se lo realiza a familiares o a personas de confianza, en el abrazo se debe tratar de transmitir sincero y con calidez.</p> <p>Figura 5 Saludo</p>  <p>Ilustración Elaboración propia</p>

Se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos para el saludo:

- Es importante saludar a las personas mayores o menores ya que es un acto de cortesía, que no se deben perder.
- Siempre se debe acercarse con una sonrisa ligera y naturales.
- Se debe acercarse con una postura recta.

- El tono de voz debe ser sencillo.
- Se debe tener las uñas limpias.
- Secarse la mano antes de saludar porque es algo incómodo saludar con la mano húmeda.
- El saludo debe ser mirando fijamente.
- El apretón de ser lo más corta

SE DEBE EVITAR:

- La palmada en la espalda porque esto puede incomodar.
- Cuando el saludo es con abrazo evitar que sea duradera.
- Dar la mano tomando solamente las puntas de los dedos
- Mano rígida.
- Prueba de fuerza.

PRECEDENCIA

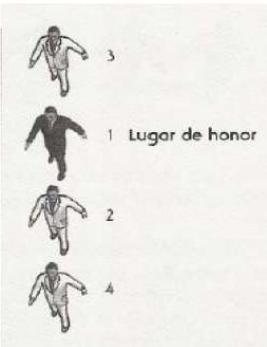
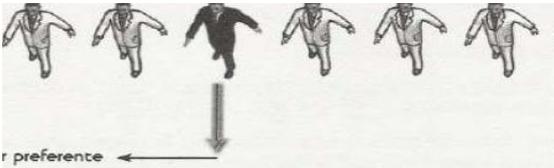
Es importante tener conocimiento sobre los tipos de precedencia para poder ubicar a los invitados.

Es la parte del protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades (Protocolo .org, 2019)

La precedencia se trata de saber cómo ubicar a los invitados, las formas que existen son las siguientes:

- alfabéticamente
- lineal
- lateral
- alternado
- regla de la derecha
- el puesto de honor y la derecha

Precedencia Alfabéticamente	Precedencia Lineal
<p>Esta forma de ubicar a los presentes de los realiza de acuerdo al nombre del invitado o de la institución, tomando en cuenta que se comienza desde la A hasta la Z , esto se lo realiza par a evitar malos entendidos.</p> <p>Figura 6 Ubicación en la mesa central precedencia</p> 	<p>Este tipo de precedencia se lo realiza cuando en el acto hay que caminar se utiliza una fila de personas, la persona que va primero es la persona que tiene mayor rango y al lado o atrás van el resto de personas.</p> <p>Figura 7 Precedencia lateral</p> 

Precedencia Lateral	Precedencia Alternado
<p>Es importante saber todos los rangos de los invitados que se los colocaran en la mesa o si existe un desfile y se debe caminar, en el punto centro debe por la persona con mayor rango y a la derecha va quien le preside.</p> <p>Figura 8 Precedencia lateral</p> 	<p>Este tipo de precedencia se la realiza de la siguiente manera, si los invitados tiene que ubicarse en la mesa se tendrá que ordenarlos de manera equitativamente; partiendo de la figura central, la persona de mayor rango tendrá que ir al lado derecho y la persona que siga después del rango deberá ir ira a la izquierda y así sucesivamente.</p> <p>Figura 9 Precedencia Alternado</p> 

UBICACIONES EN DIFERENTES MESAS

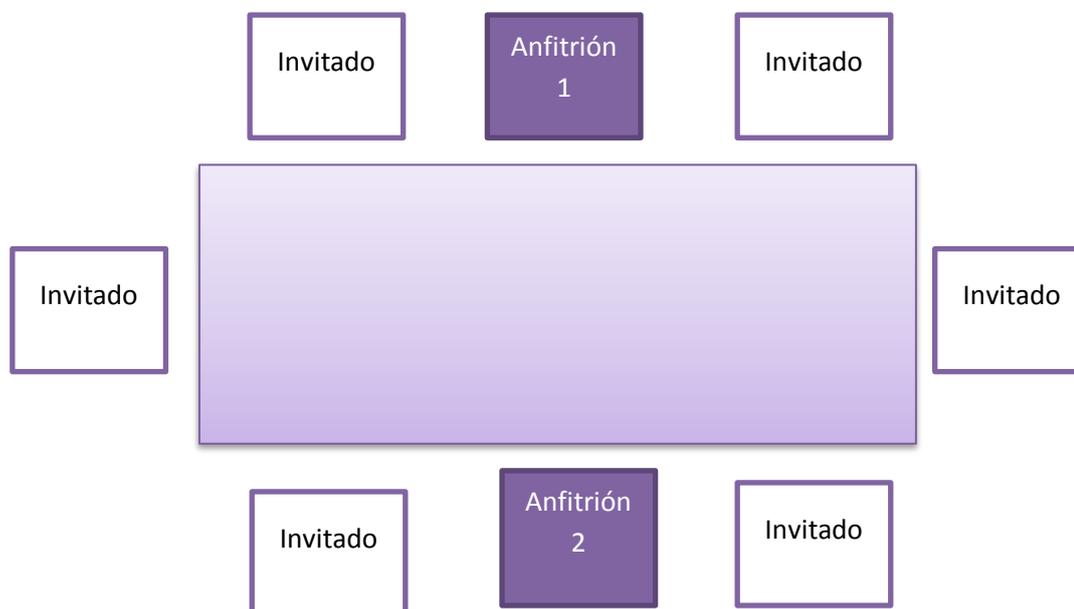
Es importante saber cómo ubicar al anfitrión en la mesa, ya que no solo existe un tipo de mesa, los tipos son:

- Mesa rectangular presidencia francesa
- Mesa rectangular presidencia inglesa
- Mesa en T
- Mesa redonda

A continuación, se mostrará en qué lugar va ubicado en anfitrión en cada tipo de mesa

MESA RECTANGULAR PRESIDENCIA FRANCESA

Figura 10 Mesa Rectangular



Se debe tomar en cuenta que:

- Debe ir 8 personas en la mesa.
- Se debe ubicar en el sistema de reloj.
- En esta mesa existen 2 anfitriones

MESA RECTANGULAR PRESIDENCIA INGLESA

En este tipo de mesa se puede utilizar cuando la cantidad de invitados se exceda o cuando se mínima ya que los anfitriones deben a las extremas de la mesa.

Figura 11 Mesa Rectangular



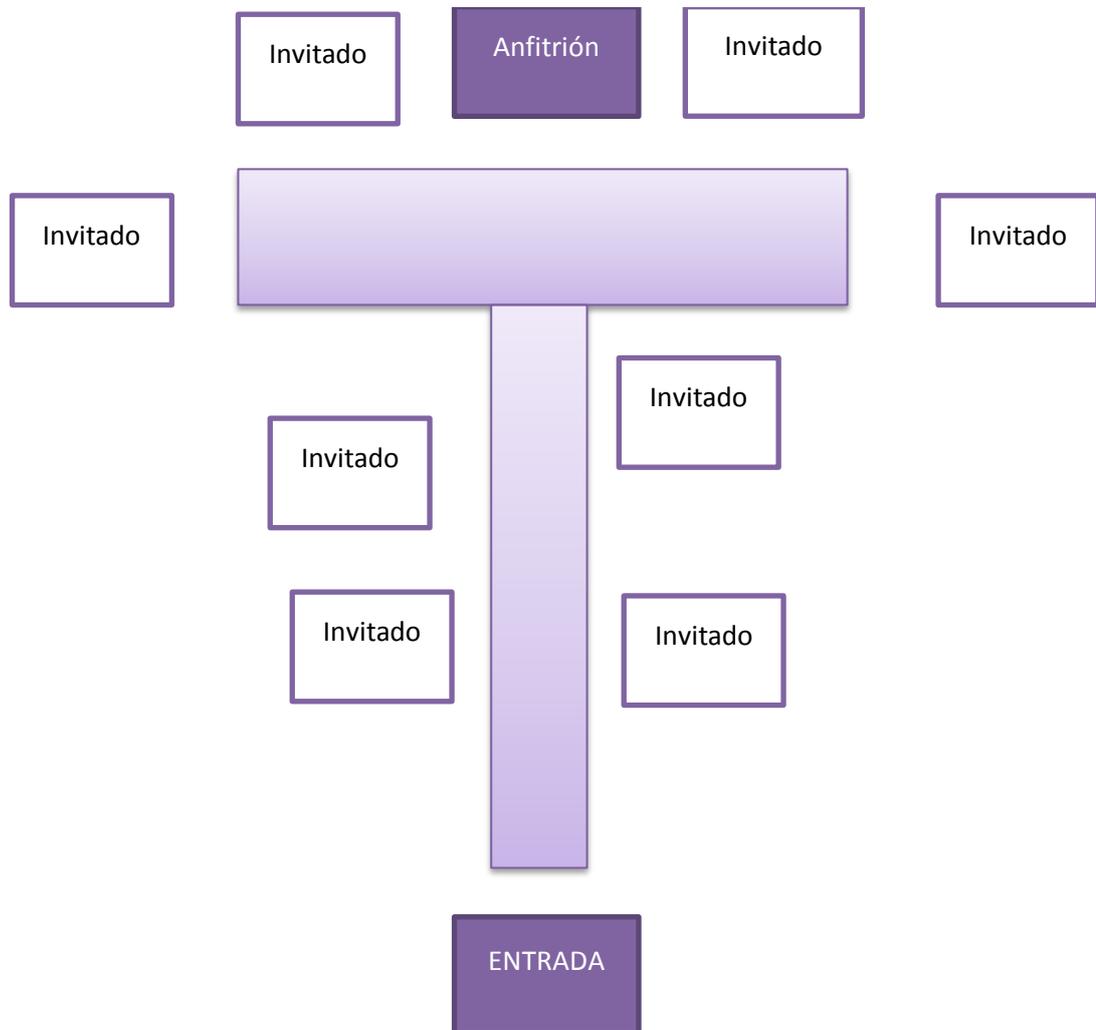
Tomar en cuenta

- La cantidad mínima de invitados son 6
- No existen una cantidad máxima
- El orden de los invitados será en el sistema de reloj.

MESA EN T

Este tipo de mesa se utiliza para reuniones

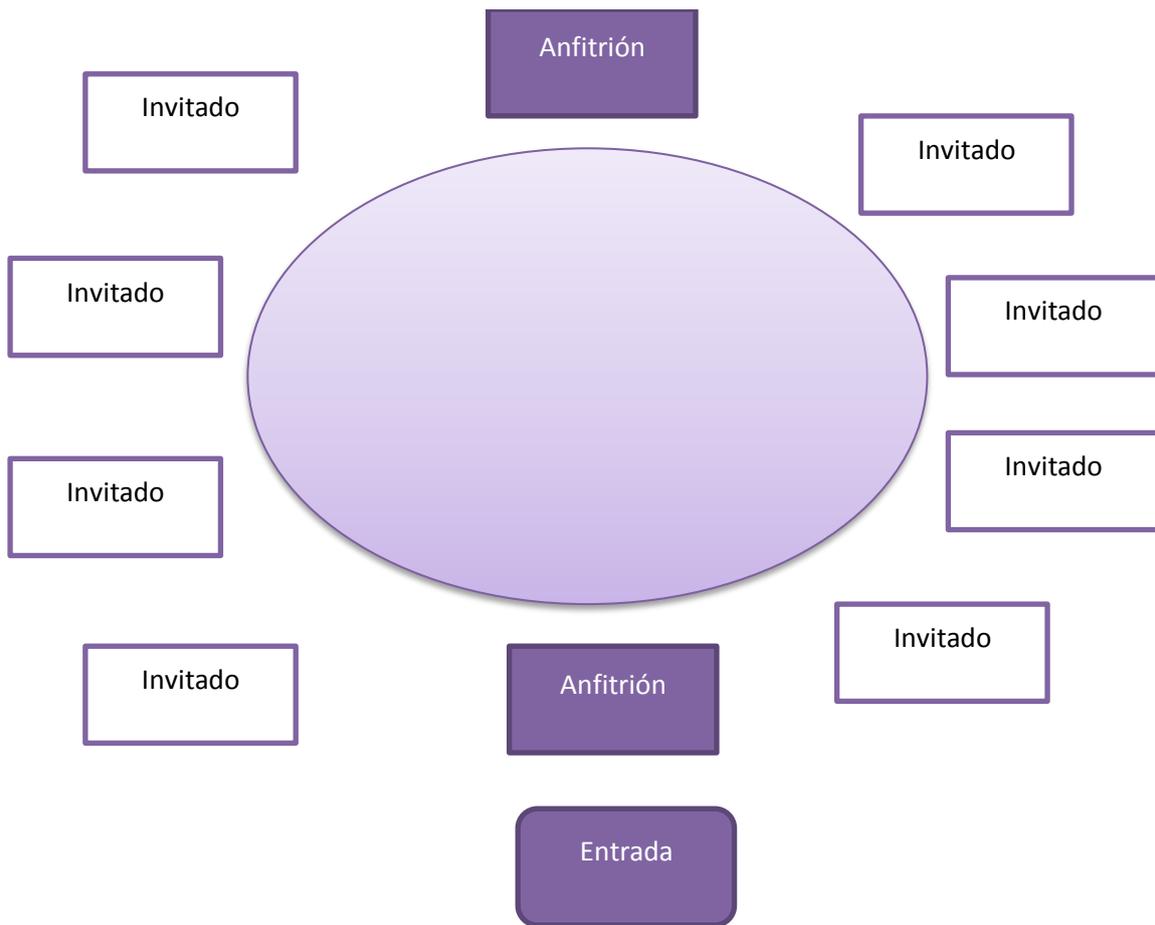
Figura 12 Mesa en T



Tomar en cuenta que: el anfitrión debe ir en el centro, para mejor ubicación debe ir al frente de la entrada.

MESA REDONDA

Figura 13 Mesa Redonda



Tomar en cuenta que:

- Debe existir 2 anfitriones
- Los anfitriones deben ir al frente de la entrada
- Utilizar al sistema de reloj para la ubicación de los invitados

ESTRATEGIA 3

PRECEDENCIAS

objetivo	Conocer cuáles son los tipos de eventos para así saber cuál es apto de utilizar ante un evento.
Tipos de precedencias	<ul style="list-style-type: none"> • Cargo y delegación. • Cargos de elección y designación. • La antigüedad en el desempeño del cargo. • Los títulos académicos que se tengan. • La edad. • Presidentes colegios o corporaciones. • Quien preside el certamen. • El anfitrión. • Derecha es más importante que la izquierda. • Invitado de honor. • Personalidades extranjeras. • Mayor extensión territorial de competencia o jurisdicción. • Personas nacionales que acuden a un acto por primera vez. • El sexo (femenino sobre el masculino). Cuando un hombre y una mujer tienen un cargo igual (vicepresidente, gerentes), ella tiene prelación sobre él. • El orden alfabético de las empresas y la fecha de creación de las instituciones (gremios, asociaciones). • En las Universidad el orden de creación de las facultades. • En algunos casos, la antigüedad es un grado, como en el ejército. • Mayor reconocimiento a las instituciones culturales. • En un desfile, por orden de importancia. • Los ministerios se ordenan por orden de antigüedad de creación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Los departamentos por orden alfabético, después de Cundinamarca. • Los municipios por orden alfabético, después de Bogotá. • Los premios Nobel de acuerdo con su edad.
Beneficiarios	Tener conocimientos de los tipos de precedencia ayudara a poder ubicar correctamente los invitados tomando en cuenta que eventos se llevara a cabo.

LA ORGANIZACIÓN DE LOS EVENTOS

Organizar los eventos con antelación es importante ya que gracias a esto podemos hacer cambios si lo amerita, de igual manera ir contralando que todo lo planeado salga bien.

“La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades” (La organizacion de eventos, 2017).

En la organización de los eventos tenemos que seguir 3 pasos importantes que son:

Pre-eventos, evento y post-evento, a través de esto pasos hay sub pasos los cuales se darán a conocer a continuación.

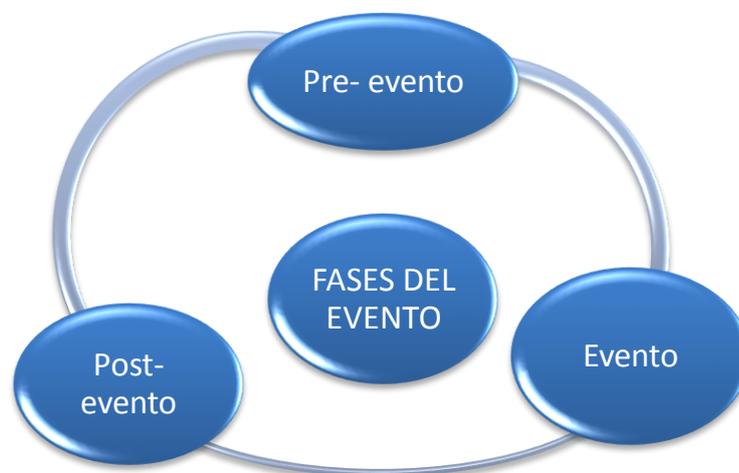


Figura 14 Fases del evento

Figura 15 Pre-evento



Fuente: <https://bit.ly/2Gzthgx>

En la organización de los eventos es importante tomar en cuenta la fase que es el pre-evento en la cual consiste los siguientes puntos:



Figura. Elaboración propia. Reunión para nombrar a los miembros que ayudaran a la organización en los eventos

- Tener objetivos del evento.
- Tomar en cuenta al público objetivo.
- Qué tipo de evento se va a realizar.
- Lugar y fecha, la cual se tendrá que reservar con anticipación.
- Realizar una lista de los invitados
- Elaborar un presupuesto
- Divulgación del evento mediante: redes sociales, correo, boletines, etc

Figura 16 Evento



Fuente: <https://n9.cl/0vkm>

En este punto se podría decir que es el más crítico en el cual se deber seguir la agenda ya establecida, supervisada y autorizada, los pasos que se deberá seguir son los siguiente:



Figura. Elaboración propia. Forma correcta de cómo debe estar arreglado el lugar donde se realizará el evento

- En la entrada del evento se debe tener el registro de los invitados
- Realizar el montaje del salón
- Tener listo un refrigerio si fuese necesario
- Dar un agradecimiento y un recordatorio a los invitados

Figura 17 Post- Evento



Fuente: <https://n9.cl/hhod>

Este último punto se evaluará el evento, la evaluación se deberá hacer en los primeros días después del evento, al igual se debe realizar los siguientes puntos.



Figura 18 Desmontaje del evento

- Se realiza en desmontaje del lugar.
- Facturación
- Pago de los proveedores
- Pago al personal contratado

EVENTOS EDUCATIVOS

CASAS ABIERTAS	
Es un evento en donde se busca que los estudiantes desarrollen actividades socioeducativas en donde participan como invitados: los padres de familia, alumnos de otras instituciones, y de la misma institución.	
Puntos Importantes	<ul style="list-style-type: none">• Delegar aun docente que se haga cargo del evento• Cantidad de personas voluntarias para trabajar en la organización• Una persona responsable para poder guiar a los invitados• Criterio para definir los nombres de los proyectos• Espacio físico en la institución para realizar la casa abierta, este espacio de ser un tamaño considerado ya que habrá varios stands• Carteles para identificar los proyectos• Carpas, mesas y materiales para los stands• Dinero para disponer los materiales
Tomar en cuenta que:	<ul style="list-style-type: none">• Ser puntuales con la inauguración• Ser cortés con los invitados• Las y los señores docentes deben estar ben presentados• Los estudiantes deberán asistir con el uniforme diario.

JURAMENTO DE LA BANDERA

El 26 de septiembre se celebra el día de la bandera en el cual los estudiantes de los terceros de bachillerato prometen respetar los símbolos patrios al igual se conoce quienes son los abanderados y escoltas de la Unidad Educativa

Tomar en cuenta que:

- Colocar flores en la mesa
- Ser puntuales
- Colocar sillas para los padres de familia de los abanderados y escoltas
- Tener botellas de agua para cada participante
- La persona que dirija debe tener la voz alta
- Llamar a los invitados de la mesa para asegurar su presencia
- Los estudiantes deberán estar correctamente uniformados

ACTO DE GRADUACIONES

La graduación es un acto que se lleva a cabo para reconocer a los estudiantes que están terminando sus estudios y obteniendo un título académico en el cual constara la nota con la que están culminando el año escolar

Puntos importantes

- Tomar en cuenta el número de graduados para escoger el lugar donde se lo va a realizar
- Enviar las invitaciones con un tiempo anticipado
- Determinar un lugar para los fotógrafos
- Tener listo las capas
- Determinar la hora y fecha dependiendo de la institución
- Ubicar sillas al frente para los docentes
- En la mesa ubicar 2 adornos de flores
- Adornar el local o lugar en donde se lo va a realizar
- Verificar si el lugar tiene garaje

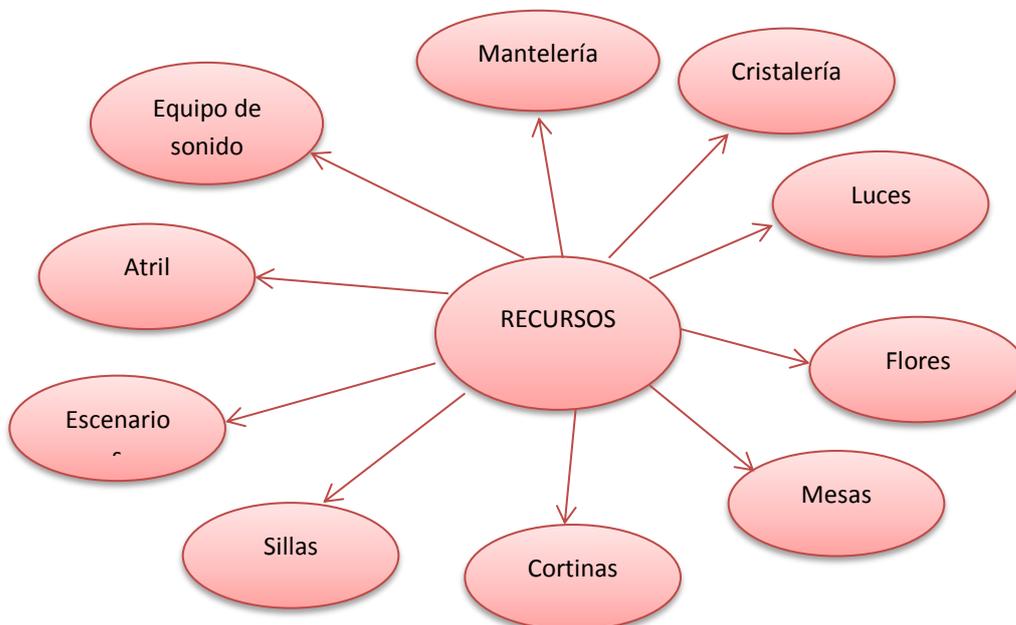
JUEGOS DEPORTIVOS

Los juegos deportivos están relacionados con la educación física y el deporte, en las unidades educativas se los realiza cada año lectivo, este promueve el desarrollo de las habilidades de los estudiantes, fomenta un espacio de recreación entre compañeros de igual manera proporciona entretenimiento y diversión a los participantes.

Puntos importantes

- Realizar una lista de las actividades que se va a realizar
- Asignar al personal encargado de la organización
- Indicar donde se deben reunirse y formarse para hacer la entrada hacia el coliseo o si es necesario se realizará el recorrido por las calles
- Informar a los estudiantes que deberán estar bien uniformados y cada curso deberá llevar a una mascota y su respectiva madrina
- Invitar a las autoridades necesarias
- Tener los parlantes listos con el himno nacional

Tomar en cuenta los siguientes recursos para la organización de cualquier evento:



ESTRATEGIA 4

UN EVENTO CON ÉXITO	
6 actividades para que tu evento sea todo un éxito	
Objetivo	Conocer las actividades que nos ayudaran a que los eventos se los realice con éxito.
Actividades	<p>Para hacer que los eventos tengan éxito se debe seguir las siguientes actividades</p> <ul style="list-style-type: none">• Ten claros los objetivos del evento• Busca el lugar adecuado• Esmérate en las invitaciones• Crea una experiencia digna de recordarse• Acompáñalo con comida y bebidas• No olvides las redes
Beneficio	Estas 6 actividades ayudarán que los eventos tengan éxitos, esto beneficiará a la o las personas encargadas de los eventos y con consecuencia mejorará la imagen corporativa

Nota: elaboración propia Fuente: (Entrepreneur, 2017)

CONCLUSIONES

- En la Unidad Educativa es necesario que se tome en cuenta las normas de etiqueta y protocolo al momento de organizar eventos, de esta manera va a realzar la imagen institucional
- Las personas que están al frente o a cargo de organizar los eventos no tienen conocimientos suficientes para organizar eventos excelentes por esta razón la mayoría de los estudiantes mencionaron que los eventos no son muy bien organizados y son calificados como buenos
- Si se toma en cuenta la precedencia al momento de ubicar en la mesa a los invitados, pero en la ubicación hay una equivocación, que el número de personas invitadas a formar parte de la mesa debe ser par
- No existen una persona profesional en el área de etiqueta y protocolo para que organizase los eventos.
- Las autoridades manifestaron que las normas de etiqueta y protocolo da más elegancia a los eventos, en conclusión las normas son de suma importancia para la organización de evento.
- Se concluyó que los eventos no son planificación con un tiempo adecuado para poder cumplir con las expectativas del público.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la o las personas que están encargados de la organización de los eventos tomen muy en cuenta las normas de etiqueta y protocolo para realizar cualquier evento en la institución
- Se recomienda dar a conocer o socializar el manual de etiqueta y protocolo a las personas encargadas de la organización en los eventos, ya que el manual será de gran ayuda
- Tomar en cuentas las precedencias ya que es muy importante dentro de un evento no olvidar que el número de personas en la mesa será impar.
- Elegir a las personas encargadas del protocolo es decir guiar a los invitados
- Aplicar las normas necesarias en cada evento para que los docentes puedan presenciar eventos más elegantes.
- Se recomienda planificar los eventos con tiempo para que hacia los eventos salgan de la mejor manera.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aptitudes. Es la capacidad que tiene una persona para realizar actividades.

Artístico. Del arte o relacionado con el mismo.

Ceremonial. Forma exterior de un culto.

Codificación. Ordenar algunos pasos en orden ascendente.

Cognitiva. Es un proceso mental, la cual conlleva el lenguaje.

Colectivos. Formada por varias personas.

Coloquio. Comunicación entre dos o más personas

Complejidad. Es una cualidad que está compuesta por diferentes elementos

Cortesía. Es un acto de amabilidad, la forma de tratar a una persona.

Cosmopolitismo. Aplicarse al que cree que su mundo es la patria.

Cualidad. Es un aspecto que hace diferente de otra.

Decreto. Resolución del poder ejecutivo.

Democrática. Es un poder que gobierna al pueblo.

Deontológico. Es una disciplina que estudia el deber ser

Emisor. Quien inicia el mensaje.

Enaltezca. Realzar las cualidades de una persona.

Etiqueta. Es una ciencia que estudia la moral o el comportamiento de una persona.

Evento. Acontecimiento que se planifica

Fenómenos. Manifestación que produce la naturaleza.

Filosófica. Ciencia que estudia la esencia.

Formalidades. Es un requisito establecido para la realización de un acto.

Glamour. Atractivo de una persona o de un acto.

Humanista. Persona instruida en letras humanas.

Ideología. Es un conjunto de ideas o creencias de algo.

Imagen. Representación de alguna cosa mediante una fotografía.

Inmunidad. Calidad de inmune.

Innata. Nacida de una persona misma.

Intuitiva. Es un presentimiento que son necesidad de ver ya se sabe

Jerarquía. Orden de las personas de mayor rango.

Legislada. Dictar leyes o reglamentos

Normativa. Es un conjunto de normas.

Peculiar. Características propias de la persona.

Percepción. Primer conocimiento de una cosa.

Precedencia, dar más importancia a una persona.

Prerrogativas. Recibir a una persona con mejor trato.

Prestigio. Dar un buen crédito de una persona.

Prestigio. Dar buen crédito de una persona.

Prospectiva. Una ciencia que se encarga del estudio de técnicas

Protocolo. Conjunto de reglas para un acto oficial

Rango. Categorías

Reciproco. Igual en la correspondencia de uno a otra persona

Reputación. Juzgar la calidad de una persona

Símbolos. Presentación de una casa por sus rasgos

Tribunas. Conjunto de personas que califican algo

Validan. Dar algo por válido

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 4 Reglas de etiqueta social que te hacen ver elegante. (29 de 07 de 2016). Recuperado el 31 de 07 de 2019, de <https://trome.pe/familia/reglas-etiqueta-social-ver-elegante-14600>
- Acosta, M., & Garriga, R. (1995). *ceremonial y protocolo academicos*. venezuela: equinoccio.
- Alban, F. (6 de 10 de 2015). *La importancia de la imagen personal*. Recuperado el 5 de 2 de 2019, de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/la-importancia-de-la-imagen-personal-primera-impresion-la-queda-2177361>
- Alvarado, T. O. (2009). Protocolo y Organizacion de eventos . En *Protocolo y Organizacion de eventos* . Barcelona : OUC.
- Beningo, S., & Antonio, C. (2010). *Comportate*. Madrid.
- C.Camille. (2010). *El gran libro de etiqueta*. Quito: Digital Publication.
- Carmen, C. (2009). *Protocolo y comunicacion en la empresa y los negocios*. España: Fund confemental.
- Carre, C. L. (2010). *el gran libro de etiqueta* . En C. L. Carre, *el gran libro de etiqueta*. copyright.
- Castelblanco, P. (15 de 06 de 2011). *Eventos academicos*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de <https://maguieventos.blogia.com/2011/061502-eventos-academicos.php>
- (2008). *Comunicacion interna*. España: Vertico.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicacion en la empresa y los negocios*. España: Fundacion confemetal.
- Dago, M. d. (2005). *Maquillaje*. En *Maquillaje*. Argentina: copyringht.
- Distrito lasallista norandino. (2015). *juramento ala bandera nacional (2017-2018) sector ecuador*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de <https://www.lasallenorandino.org/inicio/294-juramento-a-la-bandera-nacional-2017-2018>
- Editorial. (23 de 04 de 2013). *Comunicacion*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de [Importanca .org](http://Importanca.org): <https://www.importancia.org/comunicacion.php>
- Ejemplode.com. (09 de 2013). Obtenido de https://www.ejemplode.com/49-cultura_y_sociedad/3420-caracteristicas_de_la_sociedad.html
- El maquillaje. (S.F). Recuperado el 31 de 07 de 2019, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Maquillaje>
- Elvira, L. D. (S.F). *iniciacion al derecho*. España: Primera .
- Estela, R. M. (6 de 12 de 2019). *Concepto.de*. Recuperado el 12 de 02 de 2020, de <https://concepto.de/que-es-norma/>
- Fernandez, & Vasquez. (2012). *Antecedentes historicos del protocolo*. En Fernandez, & Vasquez. Madrid: Universal camilo jose cela.
- Fernandez, F. (2004). *Ceremonial y protocolo*. Madrid: Edit.Obrerón.

- Fude by Educativo. (S.F). *Info Educativo*. Recuperado el 27 de Enero de 2020, de <https://www.educativo.net/articulos/por-que-es-tan-importante-el-protocolo-495.html>
- Garriga, M. A. (1995). Ceremonial y Protocolo Academicos . En M. A. Garriga. Venezuela : Universidad Simon Bolivar .
- Glamour. (31 de 07 de 2016). *Definicion MX*. Recuperado el 18 de 06 de 2019, de <https://definicion.mx/glamour/>.
- graduacionesdf. (15 de 07 de 2014). *Graduaciones blog*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de <http://graduaciones.org/2014/acto-de-graduacion-definicion-y-significado/>
- Hay tipos* . (S.F). Recuperado el 9 de 12 de 2019, de <https://haytipos.com/saludos/>
- Jijena, R. (2007). *eventos como organizarlos con exito*. Argentina: nobuko.
- La organizacion de eventos*. (7 de 8 de 2017). Recuperado el 9 de 12 de 2019, de <https://www.protocoloimep.com/articulos/la-organizacion-de-eventos/#:~:targetText=La%20organizaci%C3%B3n%20de%20eventos,cuales%20puede%20tener%20diferentes%20finalidades>.
- Las precedencias oficiales*. (S.F). Recuperado el 1 de 4 de 2018, de <http://www.prodetur.es/prodetur/AlfrescoFileTransferServlet?action=download&ref=489db342-dd8f-4093-846f-df4259b27253>
- Lopez, R. V. (2012). UF0043: Gestion de protocolo. En R. V. Lopez. Ic editorial.
- Malpeli, L. (21 de 09 de 2011). Recuperado el 5 de 03 de 2018, de Imagen personal: https://www.clarin.com/entremujeres/trabajo/necesitas-saber-cuidar-imagen_0_Hkthcgcwme.html
- Martinez, N. (22 de 01 de 2013). *los 3 saberes*. Recuperado el 1 de 04 de 2018, de <http://nelsonjuliaomartinez.overblog.com/los-tres-saberes---saber,-saber-hacer,-saber-ser>
- McCloskey, C. M. (2001). etiqueta para profesionales. En M. M. Colon, *etiqueta para profesionales*. Santiago de chile: Nomos S.A.
- Mondy, R. W. (2005). Administracion de recursos humanos. En R. W. Mondy, *Administracion de recursos humanos*. mexico: novena .
- Montiel, S. (23 de 8 de 2017). *Guia basica de protocolo en un evento*. Recuperado el 31 de 07 de 2019, de <https://www.deustoformacion.com/blog/marketing-digital/guia-basica-protocolo-evento>
- Morales, A. (2018). *TodaMateria*. Recuperado el 12 de 02 de 2020, de <https://www.todamateria.com/que-es-la-etica/>
- Porto, J. P. (2008). *Definición de moral*. Recuperado el 12 de 02 de 2020, de <https://definicion.de/moral/>
- Porto, J. P. (2008). *Definicion.de*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de (<https://definicion.de/juegos-deportivos/>)
- Prado, E. G. (2017). protocolo en eventos de marketing y comunicacion. Madrid: nobel.

- Protocolo .org.* (29 de 5 de 2019). Recuperado el 9 de 12 de 2019, de <https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias-y-precedencias/precedencia-significado-situaciones-evolucion.html>
- Protocolo Org.* (23 de 10 de 2003). Recuperado el 30 de 5 de 2019, de <https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias-y-precedencias/orden-de-precedencia-criterios-para-establecer-las-precedencias.html>
- Pulido, J. (25 de 03 de 2011). *Eventos Academicos*. Recuperado el 1 de 08 de 2019, de <http://elizabetheventos.blogspot.com/2011/03/eventos-academicos.html>
- Salazar, M. (28 de 06 de 2013). *fases del pre-evento y post- evento*. Recuperado el 2 de 05 de 2019, de <http://etapasdelevento.blogspot.com/>
- Significados.com. (21 de 02 de 2019). *Relaciones humanas*. Recuperado el 12 de 02 de 2020, de <https://www.significados.com/relaciones-humanas/>
- Susana, F. (04 de 12 de 2017). *Maximas en la cortesia empresarial*. Recuperado el 12 de 04 de 2018, de <http://www.topsecretaria.com/maximas-en-la-cortesia-empresarial/>
- Teresa, O. (2009). protocolo y organizacion de eventos. En O. Teresa. Barcelona: editorial ouc.
- Timana, I. (S.F). *ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS ESPECIALES*. Recuperado el 9 de 12 de 2019, de https://www.academia.edu/28071660/ETIQUETA_Y_PROTOCOLO_EN_EVENTOS_ESPECIALES
- Todo sobre comunicacion . (S.F). *Importancia de la comunicacion* . Obtenido de <https://todosobrecomunicacion.com/importancia-de-la-comunicacion/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Secretariado Ejecutivo

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

Entrevista

La entrevista está dirigida a las autoridades de la Unidad Educativa Gabriela Mistral

1. ¿Conoce usted sobre las normas de etiqueta y protocolo?

Ligeramente a profundidad no

2. ¿Según su criterio es importante las normas de etiqueta y protocolo al momento de organizar un evento?

Si por cuanto eso representa un orden para según algún evento que se organiza en alguna institución

3. ¿Conoce la existencia de un manual de estrategias en etiqueta y protocolo en la institución?

No que yo sepa no hay ningún manual de etiqueta y protocolo.

4. ¿Cree usted que al momento de organizar un evento se tome en cuenta el orden jerárquico de la institución?

Si porque improvisar nunca es bueno además tener organizado los ritos donde van a ubicarse una institución por ejemplo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Secretariado Ejecutivo

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

ENCUESTA

Esta encuesta está dirigida a los padres de familia de los terceros de bachillerato de la Unidad Educativa Gabriela Mistral

INSTRUCCIONES

- Marque con una x según corresponda
- La encuesta será anónima para garantizar la veracidad de la información
- Responda con completa sinceridad

1.- ¿Conoce usted la existencia de un manual de estrategias en etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Gabriela Mistral?

Si -----
No -----
Nunca -----

2.- ¿Cómo califica los eventos organizados por la institución a los que usted ha asistido?

Excelente -----
Muy buena -----
Buena -----
Regular -----

3.- ¿Cree usted que los eventos son organizados y planificados con anterioridad?

Si -----
No -----
Tal vez -----

4.- ¿Cree usted que es importante que la persona que está a cargo de la organización de eventos deba ser un profesional en el área?

Si -----
No -----
A veces -----

5.- ¿Cree usted que etiqueta y protocolo influye en la imagen de la institución?

Si -----
No -----
Tal vez -----

6.- ¿Le gustaría que la persona encargada que organiza los eventos en la institución cuente con un manual de estrategias en etiqueta y protocolo?

Si -----
No -----
Tal vez -----

7.- ¿Usted cree que con la aplicación de un manual de estrategias en etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Gabriela Mistral mejoraría la organización de los eventos?

Si -----
No -----
Tal vez -----

8.- ¿Cree usted que la Unidad Educativa Gabriela Mistral debe contar con un manual de estrategias en etiqueta y protocolo?

Si -----
No -----
Tal vez -----