



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON MIRA”

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en la Especialidad Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORES:

FLORES CIFUENTES BLANCA

AZUCENA

LEÓN CASTILLO DELIA ELIZABETH

DIRECTOR:

DRA. CECILIA REA

Ibarra, 2012.

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Concejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema **“EL CONOMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA”**. Trabajo realizado por las señoritas egresadas: **Flores Cifuentes Blanca Azucena – León Castillo Delia Elizabeth**, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el Tribunal que sea designado oportunamente.

Esto lo que puedo certificar por ser justo y legal.

DRA. CECILIA REA
DIRECTORA DE TESIS

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada:

A Dios porque con su eterna sabiduría y bondad puso en el ser humano la capacidad de comprensión y raciocinio para el desarrollo de la sociedad.

A NUESTROS PADRES, ESPOSO E HIJOS que nos han apoyado de manera incondicional, de quienes recibimos siempre una palabra de aliento y deseo sincero de llegar a ser unas verdaderas profesionales.

A nuestros maestros por sus conocimientos y consejos que nos han preparado para aportar al desarrollo de la cultura y educación.

AGRADECIMIENTO

Las autoras del presente trabajo de investigación queremos dejar sentado nuestro agradecimiento a la Universidad Técnica del Norte, en especial a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología a todos sus maestros y muy merecido al Dr. Julio Alarcón Coordinador de la Especialidad y a la Dra. Cecilia Rea Directora Asesora, quienes compartieron sus conocimientos e hicieron posible culminar nuestro trabajo sabiendo que nuestro único objetivo es hacer de la educación una tarea noble pero sobre todo acertada.

INDICE

Contenido	Página
Caratula	i
Aceptación del Tutor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Indice	v
Resumen	xiv
Abstract	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
Problema de investigación	2
Antecedentes	2
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema	4
Delimitación	4
Delimitación espacial	4
Delimitación temporal	4
Objetivos	5
Objetivos Generales	5
Objetivos Específicos	5
Justificación	5
Factibilidad	6
CAPITULO II	8

Marco Teórico	8
Fundamentación Filosófica	8
Teoría Humanista	8
Fundamentación Sociológica	9
Teoría Socio-Crítica	9
Fundamentación Psicológica	10
Teoría Cognitiva	10
Conceptos de Etiqueta y Protocolo	11
Etiqueta	11
Protocolo	11
El Protocolo	12
Etiqueta en la oficina	14
Presentación personal	14
Puntualidad	15
Trato con los demás	15
Importancia del protocolo en los actos de la institución	16
La organización	17
El multiculturalismo	18
Introducción al protocolo y usos sociales	20
Imagen institucional	21
¿Cómo se mantiene la imagen?	26
Importancia de la imagen	26
Articulación y componentes de la imagen	27
Imagen Física	27
Imagen Conceptual	28
La valoración de la imagen	29
Como articular una buena imagen	29
Imagen institucional	30
Glosario Terminológico	30
Matriz Categorial	33

CAPITULO III	34
Metodología	34
Tipo de investigación	34
Descriptiva	34
Propositiva	34
Factible	34
Bibliografía	35
Métodos	35
Método descriptivo	35
Método deductivo	35
Método estadístico	35
Técnicas e instrumentos	35
Encuesta	35
Población	36
Muestra	36
CAPITULO IV	38
Análisis e interpretación de resultados	38
CAPITULO V	58
Conclusiones y Recomendaciones	58
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
CAPITULO VI	61
Propuesta alternativa	61
Título de la propuesta	61

Justificación e importancia	61
Razones	62
Aportes sociales	62
A quien beneficiará	63
Factibilidad	63
Limitaciones	63
Fundamentación	64
Objetivos	64
Objetivo General	64
Objetivos Específicos	64
Ubicación sectorial y física	65
Gobernabilidad institucional	65
Misión institucional	66
Visión institucional	66
Valores corporativos	67
Contenido de la propuesta	67
Etiqueta	67
La urbanidad	68
Presentaciones	69
Saludar	70
Dar la mano	70
Dar la mano en forma correcta	70
Situaciones especiales	71
El abrazo	72
El beso	72
Otros saludos	72
Despedirse	72
Buenos modales	73
Por esto es importante	73
Los buenos modales en la dimensión física	74
Los buenos modales en la dimensión humana	74

Los buenos modales en la dimensión espiritual	74
Comportamiento	75
El comportamiento consciente	75
El comportamiento inconsciente	75
El comportamiento privado	75
El comportamiento público	76
Para la psicología	76
En público	76
La cortesía	78
La puntualidad	78
Sugerencias prácticas para ser un buen anfitrión e invitado	79
El anfitrión	79
Discreción	79
Puntualidad	79
Imagen	79
Elegancia	80
Comunicación	80
El beso social	80
Dar la mano	81
En la oficina	81
La sonrisa	82
Los modales sobre la mesa	82
La comida	82
Agradecido	83
Consejos para utilizar correctamente la servilleta	83
Forma de utilizar la cuchara	83
Forma de utilizar el tenedor	84
Forma de utilizar el cuchillo	84
Descanse los cubiertos sobre el plato	85
Deje los cubiertos sobre el plato al terminar	85
Cristalería	86

Decoración	87
Complementos	87
Flores	87
Los regalos	88
Eventos	88
La secretaria como organizadora de un evento	88
Consejos para organizar un evento	89
Eventos en la empresa	90
Foro	90
Curso	90
Seminario	91
Conferencias	91
Mesa redonda	91
Congresos	91
Planificación	92
Producción	92
Explotación	92
Concluir	93
Elección de lugar de celebración	93
Invitados	93
Detalles previos a un acto	94
La comida	94
Pasos a seguir en la organización de un evento	94
Fiesta de empresa, celebración, actividades y desarrollo	95
Una fiesta de empresa	95
Clasificación de actos	97
Los actos públicos	97
Acto de carácter general	98
Acto de carácter especial	98
Comportamiento de la secretaria	98
Reglas de Etiqueta y vestuario	98

Etiqueta e imagen secretarial	99
Etiqueta y protocolo empresarial para mujeres	100
Comportamiento en la oficina	102
Puntualidad	102
Situación	103
Caminar	103
Bien sentado	103
Gestos	103
Ceda el paso	104
Presentaciones	104
Respeto	104
Buenas maneras al teléfono	104
Cuando nos llaman: llamadas entrantes.	105
Cuando llamamos. Llamadas salientes:	106
Comportamiento empresarial o convivencia	108
Comportamiento en el área laboral	108
Convivencia	109
Vestimenta	110
Tratamiento	110
Cortesía telefónica	112
Desayuno de trabajo	112
Departamento de Relaciones Públicas	113
Nociones básicas para quedar como un príncipe	113
La tecnología también tiene normas para su uso	115
En cuanto al uso del celular	116
La etiqueta en la oficina	117
Etiqueta Básica en la oficina	118
Etiqueta y Protocolo	118
Comportamiento de una buena secretaria	119
Consejo para ser una buena secretaria	119
Lenguaje corporal	120

Los secretos del lenguaje corporal	120
El nerviosismo	121
Poder dominio	121
Enojo, desacuerdo, escepticismo	121
Momentos de verdad de la imagen empresarial	122
Imagen empresarial a través de las entrevistas	123
Imagen empresarial en la correspondencia	125
La imagen a través de la etiqueta telefónica	127
Etiqueta en la organización de su trabajo	128
Su imagen personal, es la imagen de la empresa	130
El cabello	130
La sonrisa	131
La imagen en sus manos	132
Uso de los perfumes y los desodorantes	132
El maquillaje	133
El vestuario	133
Como relacionarse efectivamente	135
Las presentaciones y auto presentaciones	135
Los saludos y despedidas	136
La etiqueta en eventos empresariales	138
Protocolo	140
Recomendaciones para proyectar una buena imagen	140
Tratamiento a las autoridades	142
Tratamientos más usuales	142
Jerarquía	143
Orden de precedencias	144
Orden protocolar en la República del Ecuador	144
Orden provincial de precedencia	149
Bibliografía	151
Lincografía	152
Anexos	153

RESUMEN

El trabajo de investigación que se desarrolló tuvo como finalidad investigar el manejo de normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, se planteó como objetivo principal mejorar el nivel de conocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo en la institución, nuestra justificación se basa en que los clientes internos y externos deben recibir buena atención por parte del personal administrativo, y por ende llevarse una excelente imagen institucional. El contenido de nuestra investigación se basó en la recolección de todo tipo de información confiable, lo que nos sirvió para elaborar la propuesta que en este caso es una guía de normas de Etiqueta que consta de: reglas que deben utilizarse en lo personal, social y profesional, la manera de expresarse correctamente, la forma adecuada de vestirse, buenos modales. Se concluye con las normas de Protocolo donde detallamos el trato correcto que se debe dar a las diferentes autoridades en los actos solemnes, presentaciones, formas de comportamiento y tratamientos. Los métodos y técnicas de investigación ayudaron a concluir este proyecto, lo que llevó a realizar las conclusiones y por ende dar las debidas recomendaciones para que sean aplicadas por el personal administrativo y permita mejorar la imagen institucional.

ABSTRACT

The research that developed was aimed to investigate the handling of etiquette and protocol by the administrative staff of the Autonomous Decentralized Look Canton, was raised main objective of improving the level of knowledge of the rules of Etiquette and Protocol the institution, our justification is based on the internal and external customers should receive great attention from the staff, and therefore be an excellent corporate image. The content of our research was based on the collection of all types of reliable information, which we helped develop the proposal in this case is an etiquette guide consisting of: rules to be used in the personal, social and professional, how to express themselves properly, the right way to dress, manners. It concludes with protocol standards which detail the proper treatment to be given to the various authorities in the ceremonial events, presentations, forms of behavior and treatment. The methods and research techniques helped complete this project, which led to make the findings and thus giving appropriate recommendations to be implemented by the administrative staff and to improve the corporate image.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo es conocer la práctica de normas de Etiqueta y Protocolo del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira en los actos y eventos que realiza. La propuesta es una Guía que servirá para organizar y desarrollar los eventos de mejor manera.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. Antecedentes, Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Delimitaciones, Objetivo General, Objetivos Específicos, Justificación, Factibilidad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO. Fundamentaciones, Conceptos de Etiqueta y Protocolo, El Protocolo, Etiqueta en la oficina, importancia del Protocolo en los actos de la institución, Introducción al Protocolo y usos sociales, Imagen Institucional, Glosario Terminológico.

CAPITULO III: METODOLOGÍA. Tipo de investigación, Métodos de investigación, Técnicas e Instrumentos.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO VI: PROPUESTA. “Guías de normas de Etiqueta y Protocolo para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira”, Justificación, fundamentación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Desarrollo de la Propuesta.

CAPITULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La Municipalidad de Mira, dentro del desarrollo de su gestión de gobierno, ha previsto la necesidad de realizar un diagnóstico, actualización y modernización Administrativo, teniendo como objetivo el fortalecimiento institucional en base a la aplicación de técnicas, procesos y estrategias de cambio concertadas con los niveles gerenciales, directivos y operativos de la entidad.

Esta necesidad institucional se justifica sobre la base de que el desarrollo de este estudio contribuirá al mejoramiento de la gestión municipal.

Los estudios administrativos, planes de fortalecimiento, reingeniería, planeación estratégica institucional, desarrollo organizacional, reestructura organizacional, o cualquier nombre que se le quiera dar a un proceso de mejoramiento Institucional deben concebirse como el camino para generar capacidades al interior de la municipalidad con la finalidad de desempeñarse con eficiencia y eficacia frente a sus clientes (los ciudadanos), y no como una simple propuesta para cambiar organigramas o funciones, reglamentos, ordenanzas, formas de administrar los servicios, o esquemas de administración del recurso humano, que satisfagan necesidades internas.

Por lo tanto el estudio que se propone permitirá visualizar y obtener mediante su aplicación resultados tangibles que contribuyan al mejoramiento de la gestión municipal.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde antes la carencia del conocimiento y la aplicación de Etiqueta y Protocolo ha sido un problema mundial el cual incide en la imagen de las instituciones.

A través de los tiempos, se evidencia aún más este problema, debido a la influencia externa de costumbres, expresiones y culturas de los diferentes países o lugares que la vuelven más irregular.

Sin embargo existen conjuntos de costumbres, tradiciones que definen la esencia de las culturas y se mantienen a través de los tiempos inamovibles, pasando de generación en generación.

En lo que respecta a la aplicación de la Etiqueta y el Protocolo, se puede afirmar entonces que su aplicación se mantiene a través del tiempo y es totalmente cultural, que definitivamente el conjunto de reglas y costumbres propias de un lugar deben ser respetadas por los extranjeros al viajar a cualquier país o región.

El éxito de la gestión de las instituciones en la actualidad depende en gran medida, de los aciertos que sus integrantes aporten dentro de ellas y uno de los principales es indudablemente, fomentar una imagen institucional de excelencia, porque desempeña un papel preponderante como punto clave para el logro de los objetivos institucionales.

Se vuelve pues, una prioridad conocer la realidad acerca del conocimiento y aplicación de la Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira y su incidencia proyectada a la imagen institucional.

Es así que surge la necesidad de contar con un análisis del conocimiento y aplicación de la Etiqueta y Protocolo que sirva de herramienta indispensable para mejorar la imagen institucional, para así lograr un saludable clima organizacional en el cantón.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La carencia del conocimiento y aplicación de las normas de la Etiqueta y Protocolo incide en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?

1.4 DELIMITACIÓN

1.4.1 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La presente investigación se realizó en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, ubicadas en la calle Gonzales Suárez y Av. León Ruales, frente al parque central.

1.4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

El trabajo de investigación se realizó desde agosto del 2012 hasta noviembre del 2012.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 GENERAL

Determinar cuáles son las normas de Etiqueta y Protocolo que aplican los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira y cómo influye en la imagen Institucional.

1.5.2 ESPECÍFICOS

- ❖ Diagnosticar cuál es la situación de aplicación de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.
- ❖ Desarrollar una Imagen Institucional positiva.
- ❖ Proponer una guía de Etiqueta y Protocolo para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.
- ❖ Socializar la guía.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Los momentos de verdad, son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la institución, a través del primer contacto que tenga con un trabajador de la misma. La imagen la determinará por lo tanto el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el trabajador, y ante la capacidad de resolución que tenga para resolver cualquier situación que se le presente al cliente.

Basándonos en los principios de la Etiqueta y Protocolo, existen algunos comportamientos que pueden desencadenar en situaciones o momentos de verdad y que denotan falta de etiqueta institucional, afectando negativamente el servicio proporcionado.

En los lugares donde hay respeto hacia compañeros de trabajo, de padres a hijos y viceversa, de esposa a esposo, etcétera, la convivencia es más fácil y se evitan riñas y conductas ofensivas. Entre mayor grado de educación hay en una sociedad, menor es el riesgo de que existan problemas.

El rechazo trae consigo una conducta agresiva y sedentaria que aísla al individuo, creyendo que está bien y los demás no lo aceptan; pero no se da cuenta que la falta de educación lo aleja de la sociedad en que vive; por lo tanto, una persona educada con buenos modales tendrá más amigos en su trabajo y será más feliz.

La Etiqueta y el Protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la Etiqueta regula la conducta personal y el Protocolo establece los criterios de trato y precedencia de una persona o institución.

Estas situaciones las vivimos cada día sin darnos cuenta de que los consejos dados nos proporcionan una vida más humana, conjugados con el buen gusto y la educación, el éxito y el afecto lo tendremos en nuestras manos, nos traerá la dicha y haremos más felices a nuestros semejantes.

1.7 FACTIBILIDAD

Se cuenta con la aceptación del Señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira y la colaboración de sus funcionarios

para el desarrollo de la investigación; quienes nos facilitarán toda la información y herramientas que sean necesarias.

El tema está relacionado con todos los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera estudiantil ya que las investigadoras somos egresadas en la carrera de Secretariado Ejecutivo.

Este proyecto es un requisito de grado en la Universidad Técnica del Norte, para obtener el título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español.

Este proyecto es factible realizarlo en el cantón Mira porque vivimos en este cantón y también porque observamos que la entidad pública objeto de la investigación necesita conocer más sobre el tema, además contamos con la bibliografía necesaria y con los recursos económicos sustentables.

Este trabajo es de gran ayuda, porque aparte de colaborar con la institución, aporta en forma directa a la comunidad, en la imagen que se proyecte a nivel cantonal, provincial, nacional y porque no decirlo a nivel internacional con el trato que proporcionen.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Teoría Humanista

El presente proyecto trabajó para, con y por seres humanos, porque en esta teoría se considera al hombre muy importante y su inteligencia el valor superior, se pretenderá aplicar de manera correcta las normas y reglas básicas de Protocolo y Etiqueta para mejorar la imagen institucional.

Según Philips N (2004) los principios humanistas se basan en:

- ✓ **La formación permanente de una sociedad libre, democrática y humanista.**
- ✓ **La formación integral del hombre hacia una educación para la vida.**
- ✓ **La practicidad como corriente filosófica que enfoca las actividades como conocimientos adquiridos y no como una actividad rutinaria.**

El presente problema investigado tomó como fundamentos estos principios, ya que el papel esencial que debe cumplir el personal administrativo es contribuir al mejoramiento de la institución.

2.3 FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Teoría Socio-Crítica

El modelo de esta teoría se basa en el servicio a la sociedad, por lo que no da lugar a división, egoísmo o individualismo; la crítica constructiva ayuda a crear métodos o nuevas ideas que dan paso a la colaboración, al trabajo cooperativo de los directivos, personal administrativo y empleados para conseguir la mejor y la más completa imagen institucional.

El verdadero problema no radica en eliminar los métodos de normas de Etiqueta y Protocolo tradicionales que se han venido desarrollando sino en mejorar y canalizarlos para cumplir el objetivo fundamental que es proyectar una buena imagen y brindar una excelente atención.

Estrada M. (1995), en su obra Psicológica de las Relaciones Humanas dice:

“Es natural que todo esto haya puesto al centro del escenario la exigencia de afirmar las relaciones para lograr eficiencia e integración. Vivir en grupo es el destino normal del hombre moderno, y quien no está a la altura de esta exigencia, corre hacia el fracaso y hacia la neurosis. Aprender a vivir juntos y a trabajar en equipo se ha vuelto cuestión de vida o muerte.” (p.17)

La calidad en el servicio es importante por lo que se deberá contar con una mayor cantidad de conocimientos, decidir con más información, usar tecnologías más avanzadas. La calidad, es, simplemente cumplir con los requisitos que satisfagan al usuario.

2.4 FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Teoría Cognitiva

El enfoque cognitivo aclara la visión de la realidad del conocimiento, apropiación de la conciencia, potencialidad de la capacidad de razonamiento y transformación de la conciencia.

Según Rodríguez M. dice: “Hoy, mucho más que ayer, se siente y se vive que el trabajador que no se siente en comunidad, y que se enfrasca exclusivamente en sus cosas, camina hacia la marginación y se condena a una especie de esquizofrenia social, y que el ejecutivo deficiente en relaciones humanas se convierte en un sembrador de descontento, frustraciones y rencor”

El aprendizaje de normas de Etiqueta y Protocolo se da mediante las experiencias, información, impresiones, actitudes e ideas de una persona, esto no representa que lo que hemos aprendido sea lo correcto, es necesario obtener información real y aplicable para tener ideas claras de cómo realizar de mejor manera los eventos protocolarios.

La calidad en el servicio es importante por lo que se deberá contar con una mayor cantidad de conocimientos, con más información que permita tomar las decisiones correctas y usar tecnologías más avanzadas. La calidad es simplemente cumplir con los requisitos que satisfagan al usuario.

El conocimiento es producto de la interacción entre sujeto (personal administrativo) y objeto (medios para la ejecución).

2.5 CONCEPTOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

Etiqueta

La Etiqueta implica dos conceptos: las normas de comportamiento, que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos, y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos.

Protocolo

Como definición, protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes.

Estos conceptos tienden a ser confundidos debido a los elementos que tienen en común. La Etiqueta y el Protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la Etiqueta regula la conducta personal y el Protocolo establece los criterios de trato y precedencia de una persona o institución.

La Etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el Protocolo sí incluye reglas de Etiqueta en el comportamiento de cada persona.

2.6 EL PROTOCOLO

El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez tiene sus raíces griegas (en griego deviene de protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que "protocollum" era la primera hoja de un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

Pero otros autores, como Escriche, indican como origen vocablo que viene del griego, protos viene de primero en su línea y de origen latino collium o collatio que significaría cotejo.

Según el diccionario de la Real Academia Española, entre otros significados, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.

Si algo ha hecho evolucionar al hombre, además de los inventos, es la educación. Desde tiempos remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto dará un auge definitivo a las buenas maneras.

La nobleza, se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo. Un hecho que debemos tener siempre presente en nuestra vida. Se puede ser rico, culto e incluso un genio, pero todos somos personas y hay que comportarse educadamente con los demás. El auge de las buenas maneras era glosado por trovadores y novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o un caballero educado.

Entre los libros publicados destacamos "El Cortesano" de Baltasar de Castiglione, un punto de referencia en el mundo de las buenas maneras.

Podemos decir, que fue el primer libro con profusa información sobre el comportamiento educado. En él se hace referencia de forma detallada a muchos aspectos del protocolo de aquella época.

Aunque muchas de las reglas queden obsoletas o deban transformarse, la buena educación nunca pasará de moda. Ser educado no es una moda, es algo inherente a nuestra condición humana. Nos hace más libres y más tolerantes.

Ser educado, aunque algunos piensen lo contrario, es adquirir normas de educación y que estas se respeten. Ahora bien, tampoco se debe abusar y caer en la pedantería. Todos los excesos son malos. La buena educación abre todas puertas y dice mucho de las personas. Señala una conocida frase de Tayllerand, Príncipe de Benevento: "Solo los tontos se ríen de la buena educación".

Hay que ser natural en sus modales y no forzarlos. Una frase que será muy utilizada si no sabe, es mejor no fingir (puede caer en un ridículo espantoso); observe al resto de la gente cómo se comporta (o lo que es lo

mismo "donde fueres haz lo que vieres", aludiendo a la capacidad de observar cómo se comportan el resto de personas).

Y en cualquier caso, siempre es mejor preguntar antes de actuar por nuestra cuenta, a riesgo de hacerlo mal, pues las costumbres son muy diversas, y podemos "molestar" sin darnos apenas cuenta. Lo que para algunas culturas tiene un determinado significado para otras nos parece totalmente extraño, pero no por ello debemos dejar de actuar de un modo respetuoso. Un sistema abierto, nos permitirá actuar en cada momento de la forma más adecuada. Precisamente el protocolo trata de aunar esfuerzos para que estos "problemas" no surjan en grandes actos o eventos con diferentes culturas y participantes.

2.7 ETIQUETA EN LA OFICINA

Los funcionarios administrativos deben vestirse de manera que muestren respeto por la persona, profesión u oficio, el puesto y la empresa.

Presentación personal.

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero se debe tener mucho cuidado con esto y preguntarse para quién o quienes exactamente nos vestimos.

En una institución es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones es de igual mal gusto que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, se debe demostrar elegancia al vestir.

Puntualidad.

Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y una cualidad que denota buena educación. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

Trato con los demás.

Para lograr una buena convivencia con los compañeros de trabajo se puede considerar los siguientes consejos:

- Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.
- Trate de dejar su mal carácter fuera y no se "descargue" con sus compañeros.
- Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro. Si alguien entra con deseos de charlar y usted está atendiendo algún asunto de trabajo, salga por un momento e indíquele a la persona que podrán charlar luego.
- Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
- No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.

- No abuse de sus compañeros pidiendo dinero u objetos personales prestados amparándose en la relación a no ser que sea realmente necesario.
- Recuerde que TODOS SOMOS IGUALES en nuestra calidad de seres humanos.
- No pronuncie palabras vulgares ni comentarios que afecten la dignidad de sus compañeros de trabajo.
- Si le disgusta algo de algún compañero de trabajo, dígaselo de frente y no divulgue errores de los demás a sus espaldas.

2.8 IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO EN LOS ACTOS DE LA INSTITUCIÓN

Para que una visita a su institución sea un éxito, se deben cuidar todos los detalles.

El ensayista e historiador escocés Thomas Carlyle, afirmó en el siglo XIX que la educación y la cortesía abrían todas las puertas, y parece que no se equivocaba. Pero, en un mundo globalizado como el actual, donde las instituciones son cada vez más transnacionales, se debe cuidar mucho más las relaciones con las personas que las visitan. Cometer un error significa no cerrar un negocio, ganarse mala publicidad o hacer el ridículo más espantoso. «Las instituciones, hoy en día, necesitan de un departamento de protocolo, que se preocupe de las relaciones tanto externas como internas que se encargue de organizar eventos. Pero muy pocas lo tienen», afirma Montse Solé, autora de varios libros dedicados al protocolo empresarial.

Además, con la situación económica actual, se debe tratar a los clientes como si fueran únicos. «Cada vez se tendrá que mimar más al cliente, cosa que últimamente estaba olvidada, pues los productos, simplemente, se despachaban. Ahora, hay que venderlos», explica Esmeralda Blanco, profesora de IDE-CESEM y ex responsable de protocolo de la Embajada de Venezuela. Las instituciones están emergiendo como actores principales de la vida cotidiana y por tanto, se requiere cada vez más personal cualificado en todas sus facetas de actividad y el protocolo es una de las más relevantes. «Hay que dejar claro que el protocolo no es buenas maneras y saber estar, esa parte viene implícita. El protocolo hay que aprenderlo y trabajarlo», añade Blanco. Pero, para Montse Solé, los directivos también deberían formarse. «Se creen que lo saben todo y luego van a un acto, aparece el mal educado que llevan dentro y se quitan la chaqueta cuando se sientan a almorzar». Señala también que «Tener un título universitario no es síntoma de buena educación».

La organización.

Cuando se proyecta una visita, el personal dedicado al protocolo debe empezar a programarla con el tiempo suficiente para poder atar todos los cabos. «Depende, normalmente, del tiempo de estancia. Lo fundamental es hacer siempre un detallado programa», comenta Esmeralda Blanco. Cuando llega el día, ya se tiene que haber decidido si se recogerá al invitado en el aeropuerto o si tendrá que ir por sí solo a la institución. «Pero nunca hay que ir a recogerlo en taxi, es preferible alquilar un coche», concreta Blanco. En segundo lugar, será fundamental acompañarlo a su alojamiento. «Allí habrá que dejar algún detalle, como, por ejemplo, una botella de vino». Pero, «¿y si le dejamos bombones y es diabético?», se pregunta Montse Solé, «simplemente hacemos el ridículo, pues un detalle así es imperdonable», aunque se pueden dar

situaciones peores, «como ponerle un plato de jamón a un musulmán o regalarle unas flores a un alérgico», explica Solé. Pero, ¿cómo se puede conocer tanto a un invitado? «Si es un VIP (persona muy importante) se debe pedir toda la información a su secretaria. Lo que nunca puedes hacer es arriesgarte».

Cuando las visitas se extienden durante varios días, hay que planificar la estancia alternando actividades de negocio y de ocio, alternar reuniones de negocios con comidas institucionales, donde compartimos mesa con funcionarios que ocupan altos cargos de la política, el Banco Central, los medios de comunicación... Para poder reunir a esas personas, es imprescindible darles un trato adecuado durante todo el año. Así, cuando vengan tus invitados importantes accederán con gusto. La única forma de que no haya problemas es actuando con normalidad. Y para no errar, lo mejor es estar siempre preparado, como si el presidente mundial fuera a entrar por la puerta en cualquier momento.

Pero a la hora de concretar un programa se debe tener en cuenta multitud de pormenores. «Estudiar bien la fecha es primordial, porque a veces programamos, por ejemplo, una visita a un museo, y te encuentras que, desgraciadamente, se juega un partido de fútbol a la misma hora», explica Solé.

El multiculturalismo

La apertura de los mercados, la globalización de las instituciones y la necesidad de conseguir y satisfacer al cliente más allá de nuestras fronteras han normalizado las relaciones con personas que participan de otras culturas, costumbres y religiones. Y si no, que se lo digan al presidente francés, Nicolás Sarkozy. Según el diario suizo Le Matin, la canciller alemana, Ángela Merkel, se sentía incómoda cuando Sarkozy la

saludaba «de forma latina». Aunque después, el Gobierno alemán desmintió la noticia, «alguien debería advertir a Sarkozy» de que su efusividad latina puede molestar a las personas nórdicas, que son más distantes e inexpresivas. Pero el cuidado ha de ser mayúsculo cuando nuestros negocios se desarrollan con empresarios del mundo árabe o asiático.

«Y cuando nosotros salimos al extranjero, también debemos adaptarnos», explica Solé, «pues no podemos imponer nuestra cultura. Si de verdad nos interesa el negocio es fundamental adaptarse. El empresario ha de ser un hombre universal y debe asimilar otras costumbres». «Además, -matiza Esmeralda Blanco-, nosotros somos más permisivos a la hora de comer». En cuanto a la vestimenta, es probable que haya que asumirla, es decir, «que si una mujer ha de ponerse un velo, se lo pone». «Para no fallar, hay que preguntar a las embajadas y a las cámaras de comercio. Es donde mejor nos pueden ayudar», concreta.

Japón también es un mundo aparte. «Allí, la puntualidad es máxima, y cualquier mínimo retraso puede ser considerado como una ofensa. Además, en una reunión es normal que los japoneses se levanten y abandonen la sala para hablar entre ellos», explica Solé. «Y si te piden cantar en un karaoke, hazlo. Es preferible hacer el ridículo a menospreciar esa invitación. Están muy orgullosos de ese invento». La mejor forma de no errar en la comida es ofreciendo un bufé donde haya muchas opciones.

En definitiva, si no quiere ofender a un inglés, no ponga las dos manos sobre la mesa durante la comida, a no ser que use el cuchillo. Y si eructa un árabe al finalizar el almuerzo, siéntase halagado, le ha gustado su comida.

2.9 INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO Y USOS SOCIALES

El asesor debe enseñar protocolo y habilidades sociales, debe actuar de educador en el conocimiento de los hábitos y costumbres del grupo, profesión, sector, territorio, cultura o religión en el que está inmerso su cliente, ya sea persona o colectivo.

Hay que distinguir entre protocolo que es una palabra aplicada a la ordenación de actos oficiales y lo que son las habilidades sociales y comportamiento social. Existe una extensión de protocolo y de las habilidades sociales al marco profesional y/o laboral.

El protocolo está regulado por ley y se refiere a instituciones o a las personas que representan las instituciones.

- La figura del presidente del gobierno es importante porque representa a éste.
- Un ministro lo es por representar a su ministerio.

El protocolo empresarial es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente. Las habilidades sociales son transmitidas y siempre se refieren a personas o grupos, más o menos grandes que establecen unas pautas de convivencia y, en definitiva de comunicación.

Tanto el protocolo como las habilidades sociales tienen como punto de referencia la historia, la política, la cultura, la tradición y todo aquello que ha ayudado a configurar el grupo o colectivo. Las pautas en las que se basa el protocolo, en general, tienen que ver con la precedencia (orden y

situación en el espacio) que se establece sobre la base de la jerarquía en las instituciones y la cronología de las mismas.

El hecho de que el protocolo y las habilidades sociales se deban a las mismas fuentes comunes hace que se intercomunicen y se interrelacionen. En los dos casos, deben regir principios de conocimiento - información y la adecuación a un ambiente, sector, actividad o momento.

La adecuación de la expresión y las habilidades sociales a un medio determinado se conoce con el nombre de saber estar, es una actitud que debe ser aprendida. Las habilidades sociales tienen que ver con la educación y la moral. El saber estar con las normas tácitas y expresas que rigen dentro de un colectivo.

2.10 IMAGEN INSTITUCIONAL

Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los sectores públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones.

La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que en una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho emocional.

Todo lo actuado por un individuo u organización articula, poco a poco la imagen. Cualquier acto de comunicación construye la imagen por sumatoria de hechos percibidos. La presentación debe articularse para que esta denote y connote la imagen que se desea. Para explicarlo de una manera clara e inmediata recurrimos a una comparación: un hombre

elegante y pulcro, cuando se viste por la mañana, trata de elegir su ropa de forma que los colores, tejidos y estilos combinen entre sí. Pero no se limita a esto; de hecho combina con su ropa un determinado tipo de zapatos, una determinada corbata, calcetines que combinen con la camisa y lo mismo ocurre con su vestimenta esta elegido en estrecha relación con la imagen general que ese hombre quiere dar de sí.

La misma filosofía regula el comportamiento de las empresas; estas incluso, para mantener un cierto estilo, deben procurar reglamentar todas las expresiones en las que se mezcla su imagen (papel de cartas, rótulos externos, medios de transporte, entre otras) por este motivo, es fundamental recurrir a un diseñador gráfico para que estudie el programa de imagen de la empresa.

Su trabajo consiste en realizar un auténtico código de comportamiento, denominado (manual de los estándares) o simplemente manual. En él se hallan todas las normas operativas a las que debe atenerse la empresa que se rige por ejemplos visuales determinados. Ante todo existe una detallada presentación del logotipo, cuyas variaciones de tamaño y de color según las circunstancias se diseñarán convenientemente. Luego se explica cómo realizar una impresión y en general todo lo referente al material de papelería de la sociedad incluyendo tarjetas personales, papel tamaño carta y sobres.

Finalmente se dan las disposiciones para los distintos externos, los escaparates, los medios de transporte y las estructuras expositivas (decoración de las oficinas y colores dominantes) como se puede observar, la tarea del diseñador gráfico no es sencillo, sobre todo para las grandes empresas crear una imagen corporativa requiere a veces varios años.

Siendo un área generalmente relegada a un segundo plano, la imagen corporativa de una empresa es uno de sus más importantes elementos de ventas.

En un mercado tan competitivo y cambiante, la imagen corporativa es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento, es así como las empresas deben adecuarse a los cambios con una velocidad y profundidad, jamás vista, de igual manera deberán adecuar su imagen, para transmitir dichos cambios.

La imagen corporativa es la manera por medio de la cual toda empresa o institución trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado.

La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, considerando que tanto los recursos materiales, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios para el funcionamiento de una empresa.

Imagen Corporativa es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repartir su imagen y posicionarla en un mercado.

Al ver su logotipo constantemente, la imagen corporativa se irá quedando fija en la mente de las personas, eso es posicionarse. Cuando alguien piensa en algo referente a su producto o servicio se imaginará su logotipo como opción. Las imágenes de empresas tienen una gran influencia en el éxito global de una compañía. Abarcan desde un logo,

hasta el estilo de la casa, que incluye todo, desde el diseño o decoración interior hasta los uniformes de la empresa.

La imagen de una empresa se constituye por el total de ideas que la opinión pública relaciona con ella. Estas ideas se generan, por un lado, a partir de factores como la calidad de sus productos y servicios, la atención al público, el trato de su personal, la seriedad en aspectos financieros y otros.

La imagen de la empresa se genera por elementos visuales como la marca (Imagotipo), color, tipografía, diagramación y formas propias, los que en conjunto representan su identidad corporativa. Estos elementos, aplicados en la presentación de los productos, en la papelería institucional y publicidad, provocan estímulos visuales, cuyo efecto acumulado deja una determinada impresión en el observador; en otras palabras, estos elementos visuales actúan como vehículos de un mensaje cuyo fin es proyectar la imagen deseada en el público.

Este mensaje se transmite en forma eficiente solo si, las informaciones visuales están coordinadas. De otro modo, el mensaje carece de expresión y produce una imagen difusa. Cada empresa tiene una imagen visual buena o mala; lo menos deseable en todo caso, es una imagen difusa.

Existe una estrecha relación entre las ideas acerca de la empresa (su imagen) y los elementos visuales que la representan (su identidad). No basta que una empresa sea sólida o que sus productos sean excelentes, por lo que es preciso que el público lo sepa y lo crea.

Para lograr este objetivo la empresa debe planificar la imagen corporativa que desea proyectar.

¿Sobre quiénes se proyecta la Imagen Corporativa?

- Los consumidores potenciales que forman el mercado.
- Los usuarios de la institución.
- Los proveedores y distribuidores
- La competencia
- Los empleados de la institución
- Las demás instituciones
- Las instituciones financieras y compañías de seguros
- Las instituciones gremiales y laborales
- Las instituciones de gobierno
- Los medios de comunicación

¿Para qué proyectar una buena Imagen Corporativa?

- Para transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la institución.
- Para incrementar la preferencia por los servicios que proporciona la institución.
- Obtener una presencia permanente en la conciencia del público.

- Aumentar el flujo informativo entre la empresa y el público por medio de una comunicación visual más eficiente (mensajes con menor interferencia).
- Respalda situaciones críticas internas y externas.
- Elevar la moral y la mística de los empleados, aumentando su confianza y su identificación con la institución.
- Incentivar o estimular determinados comportamientos en los empleados (orden, eficiencia, rendimiento) mediante el ambiente visual que los rodea, los que se traducen en una mayor productividad.
- Fomentar la confianza del usuario en la institución.

¿CÓMO SE MANTIENE LA IMAGEN?

Una vez lograda la imagen positiva que se definió, esta permanece viva y activa en el receptor de los mensajes solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes.

La imagen no es un hecho estático, sino dinámico que es afectado por otros hechos y acciones. Sufre el paso del tiempo y puede perder vigencia como símbolo de referencia.

2.10.1 IMPORTANCIA DE LA IMAGEN

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un servicio y a veces, la imagen por si sola configura la actitud.

En el caso de la una institución, la imagen desempeña un papel muy importante, ya que las mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los servicios. Algo similar ocurre con los personajes notorios que no se conocen personalmente. Todos tienen opiniones formadas sobre políticos, artistas, deportistas y cualquier otra persona que haya trascendido el ámbito cotidiano sin haber tratado jamás con ella.

Sin embargo se emiten juicios de valor sobre aspectos personales de ellos expresando solamente la imagen que tienen de los mismos.

2.10.2 ARTICULACIÓN Y COMPONENTES DE LA IMAGEN

Los hechos de comunicación tienen tres orígenes básicos: un agente físico, real, palpable, que comunica por sus componentes formales, una acción de comunicación planificada que trasmite conceptos y tercero, un área valorativa. Por eso se dice que toda imagen se genera a partir de tres componentes: los físicos, los conceptuales y los valorativos. Esto lleva a definir una imagen física y una conceptual que, actuando juntas, generan la imagen personal, de servicio institucional. Por eso cuando se quiere articular una imagen correctamente es necesario planificar, crear e implementar una imagen física y una imagen conceptual. El área valorativa de la imagen es una instancia propia de cada uno de los destinatarios de la comunicación.

2.10.3 LA IMAGEN FÍSICA

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que se articula en los sectores públicos los objetos físicos, sean estas comunicaciones directas o hechos comunicadores.

La vestimenta de una persona, la forma de comportarse, la aplicación de los protocolos de servicio, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen.

El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador.

Todos los hechos y actos personales o empresariales generan elementos que contribuyen a articular la imagen.

Estos hechos comunican y de esa comunicación se generan creencias y asociaciones que contribuyen a articular la imagen, por eso a la hora de planificar la construcción de la imagen física, estos hechos deben tenerse en cuenta.

2.10.4 LA IMAGEN CONCEPTUAL

Se denomina imagen conceptual la que articula los hechos de comunicación que brindan al público conceptos acerca de las personas, el servicio que prestan a la institución. Los hechos de comunicación tienen también un componente físico que genera imagen, pero más importante es el concepto que comunican, lo que propone el mensaje, ya que los hechos formales son olvidados y el concepto perdura como el fundamento de la comunicación.

La imagen conceptual no solo se articula a partir de las comunicaciones directas.

Como en el caso de la imagen física, la generan las comunicaciones directas, las planeadas como tales, y las indirectas, aquellos hechos que

tienen una finalidad distinta de la de comunicar, y que sin embargo, son comunicadores.

Cualquier pieza publicitaria, cualquier acto promocional, o de relaciones públicas son ejemplo de comunicaciones directas.

En cambio, la manera que responde un servicio técnico o el trato que se recibe de un empleado favorable o adverso de un minorista, el precio, la buena o mala distribución del producto son ejemplos de comunicaciones indirectas porque, aunque no son específicamente hechos de comunicación, son hechos que comunican.

2.10.5 LA VALORACIÓN DE LA IMAGEN

Esta tercera esfera que compone la imagen se refiere a la valoración que el individuo o la sociedad hacen, tanto de los aspectos físicos como conceptuales.

Dicha valoración debe ser considerada como el factor motivacional de la conducta humana.

Es una valoración de uso, pues define la capacidad de un objeto (producto, servicio, empresa, institución) para proveer la satisfacción de determinadas necesidades, cualitativas y connotativas.

2.10.6 CÓMO ARTICULAR UNA BUENA IMAGEN

Todas las personas que proporcionan servicios, empresas e instituciones articulan inexorablemente una imagen.

El hecho de existir hace que generen comunicaciones directas o indirectas y esas comunicaciones articulan una imagen. A veces se articulan una buena imagen y otras no.

2.10.7 IMAGEN INSTITUCIONAL

La identidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional.

La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con otras instituciones, funciones, que para establecer la situación imagen punto de partida – imagen pública inmediata – con que cuenta alguna organización, es necesario realizar las auditorías de imagen que resulten pertinentes.

La imagen institucional de ninguna manera se agota en el esfuerzo publicitario, propagandístico o promocional de alguna organización. Una imagen fincada en la publicidad, la promoción y la propaganda resulta extremadamente volátil.

2.5 GLOSARIO TERMINOLÓGICO

Cultura.- La cultura es la base y el fundamento de lo que somos. Esta existe en nosotros desde el momento en que nacemos y es el aporte moral e intelectual de nuestros progenitores en un inicio y de nuestro entorno posteriormente.

Comportamiento.- Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Ceremonial.- Conjunto de formalidades y ceremonias para la celebración de una solemnidad.

Costumbres.- Se conoce como costumbres a todas aquellas acciones, prácticas y actividades que son parte de la tradición de una comunidad o sociedad y que están profundamente relacionadas con su identidad, con su carácter único y con su historia. Las costumbres de una sociedad son especiales y raramente se repiten con exactitud en otra comunidad, aunque la cercanía territorial puede hacer que algunos elementos de las mismas se compartan.

Conducta.- La conducta es la manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones. Por lo tanto, la palabra puede utilizarse como sinónimo de comportamiento. En este sentido, la conducta se refiere a las acciones de las personas en relación con su entorno o con su mundo de estímulos.

Puntualidad.- La puntualidad es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

Presentación personal.- La presentación (presencia, imagen, estética) personal es el aspecto con el que se muestra una persona. A partir de ese aspecto el resto de la gente juzgará a esa persona, incluso inconscientemente (se estima que en menos de 300 milisegundos el cerebro forma la primera impresión al conocer una persona).

Multiculturalidad.- La Multiculturalidad es un término que está suelto a diversas interpretaciones. Puede simplemente designar la coexistencia y cohesión social de diferentes culturas (étnicas, religiosas, etc.) en el seno de un mismo conjunto (un país, por ejemplo)

Organización.- Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

Cortesía.- La cortesía es un comportamiento humano buena manera es la mejor expresión es el uso práctico de las buenas maneras o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Institución.- Las instituciones son mecanismos de orden social y cooperación que procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con una sociedad entera).

MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSION	INDICADORES
<p>Regla y costumbres que nos permiten desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.</p> <p>Formalidades y actitudes utilizadas para resolver los múltiples detalles de ceremonias y actos generales.</p>	<p>Etiqueta</p> <p>Protocolo</p>	<p>Urbanidad</p> <p>Jerarquía</p> <p>Modales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Buen trato -Cordialidad -Presentación correcta -Se respeta la importancia de las autoridades -Se dirige en forma adecuada a los visitantes -Respetar la precedencia -Cortesía -Buena atención -Comportamiento adecuado
<p>Acciones empresariales coherentes que se las realizan con responsabilidad en toda entidad para proyectar la imagen institucional que quieren.</p>	<p>Imagen</p>	<p>Valores humanos</p> <p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Puntualidad -Responsabilidad -Respeto -Honestidad -Señal ética -Distribución de espacios físicos -Buena imagen institucional

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva y propositiva, además es un proyecto de carácter factible, el mismo que está apoyado por la investigación bibliográfica y de campo.

3.1.1 DESCRIPTIVA

Es descriptiva porque se estudió, analizó y describió los hechos y sucesos dentro de la institución, se realizó las encuestas al personal administrativo y a los visitantes, en el propósito de obtener datos reales, lo que permitió determinar el nivel de conocimiento de normas de Etiqueta y Protocolo.

3.1.2 PROPOSITIVA

Porque propone una solución al problema mediante una guía de normas de Etiqueta y Protocolo.

3.1.3 FACTIBLE

Es factible porque se observó las falencias en la institución y se podrá mejorar la imagen institucional mediante la práctica de normas de Etiqueta y Protocolo, es un proyecto realizable ya que contamos con todos los recursos necesarios.

3.1.4 BIBLIOGRÁFICA

Es bibliográfica ya que nuestro estudio se basó en la recolección de datos e información de estudios previos, libros e internet.

3.2 MÉTODOS

3.2.1 MÉTODO DESCRIPTIVO

Este método permitió describir e interpretar la realidad del problema, porque a través de la recolección de datos se logró la aplicación de encuestas para posteriormente tabular, interpretar y analizar los datos obtenidos.

3.2.2 MÉTODO DEDUCTIVO

Se utilizó para la recopilación y análisis de resultados a fin de llegar a las conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

3.2.3 MÉTODO ESTADÍSTICO

Se utilizó para elaborar gráficos, datos porcentuales, como estrategias de síntesis de información que permitieron visualizar los resultados.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 ENCUESTA

La técnica que se usó en la encuesta, en la que se diseñó una serie de preguntas con la finalidad de obtener información las cuales fueron tabuladas y analizadas.

3.4 POBLACION

TABLA 1

USUARIO	TOTAL
Secretarias	17
Funcionarios	35
Usuarios	70
Total	122

3.5 MUESTRA

(Calcular si la población es superior a 150)

$$n = \frac{PQN}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

n= Tamaño de la muestra

PQ= Variación de la población, valor constante = 0.25

N= Población/Universo

(N-1)= Corrección geográfica para muestras grandes > 30

E= Margen de error estadístico aceptable

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendable)

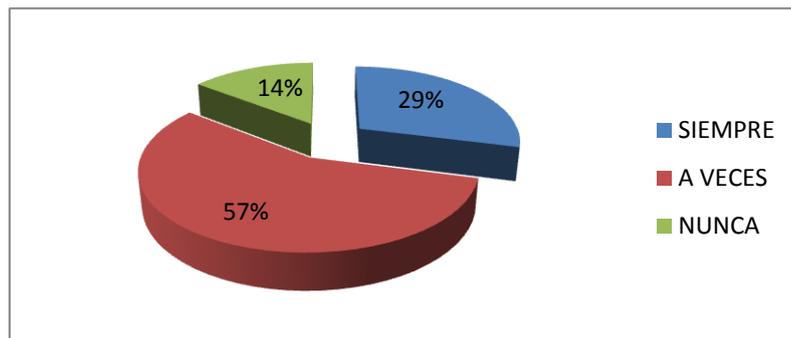
K= Coeficiente de la corrección de error, valor constante
= 2

CAPITULO IV

4 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1.1 ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira da buen trato a los visitantes?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	20	28,57
A VECES	39	55,71
NUNCA	10	14,28
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

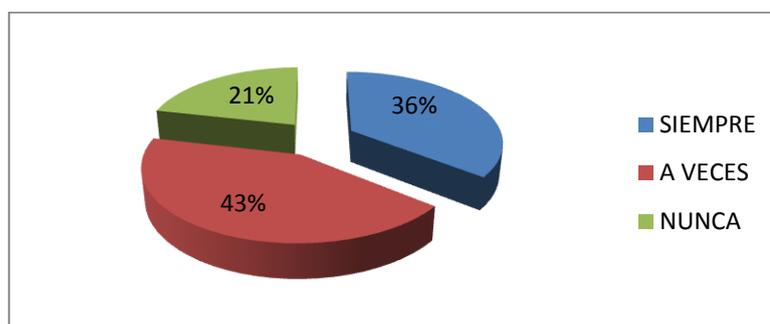
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la exigencia actual los usuarios necesitan una atención con calidad, no basta con un trato a medias o a veces si no dar buen trato siempre a los clientes externos e internos, para así se lograr una imagen empresarial con excelencia.

4.1.2 En los eventos municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	25	35,71
A VECES	30	42,85
NUNCA	15	21,42
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

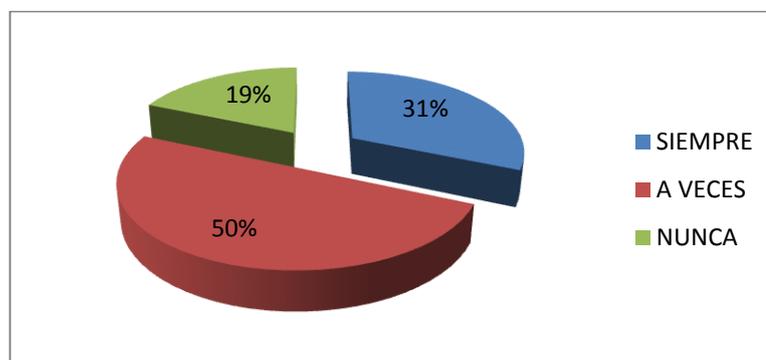
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La aplicación del protocolo en las empresas e instituciones fomentan una imagen de categoría la cual proyecta buenas relaciones y a su vez prestigio en su entorno; el desconocimiento o la falencia del protocolo establece una deficiente imagen institucional; perjudicando a su empresa e institución.

4.1.3 ¿Cree usted que los directivos y funcionarios actúan con buenos modales?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	22	31,42
A VECES	35	50
NUNCA	13	18,57
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

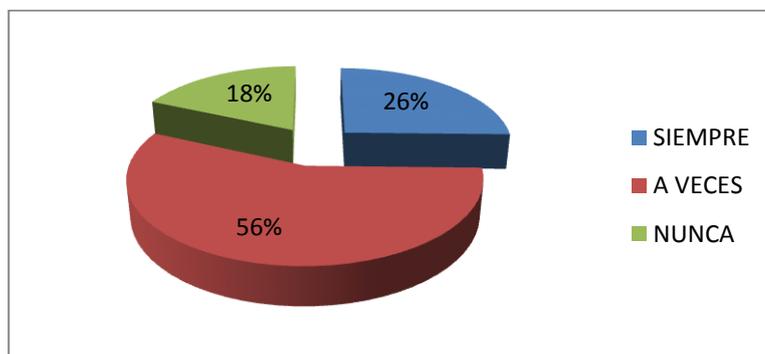
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los buenos modales de las personas con las que se tiene un primer contacto en la empresa o institución, son claves para enlazar una buena comunicación e impulsar la imagen institucional a un nivel superior; pero si su práctica no es representativa provocara una mala imagen.

4.1.4 ¿Cree usted que los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira se desarrollan con elegancia y distinción?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	18	25,71
A VECES	40	57,14
NUNCA	12	17,14
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

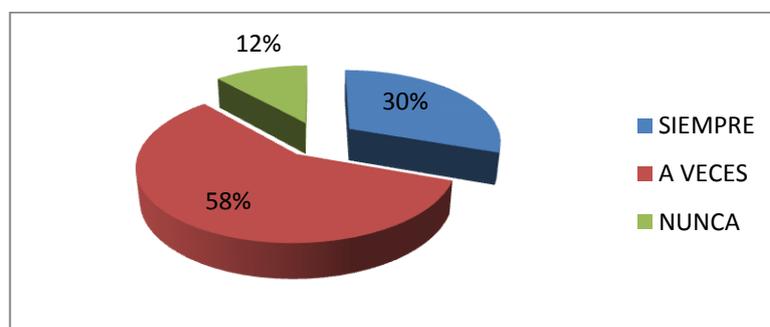
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Si algo sale mal en los eventos o actos públicos representa un desprestigio para la institución, estos deben estar bien organizados y planificados, proyectado elegancia y distinción y así obtener un resultado exitoso, favoreciendo a la institución.

4.1.5 ¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	21	40
A VECES	41	58,57
NUNCA	8	1,4
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

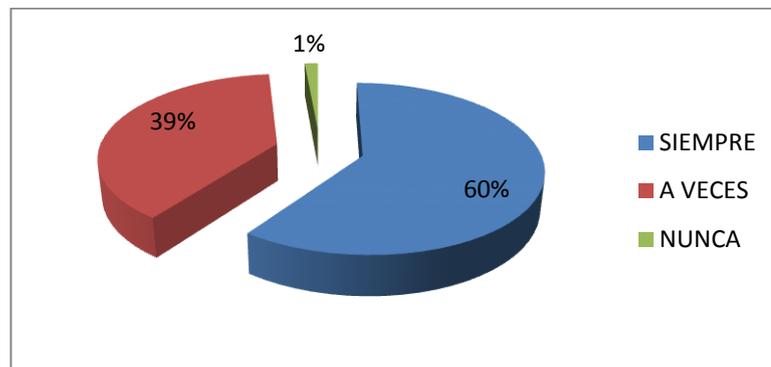
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los actos públicos a realizarse se debe tomar en cuenta la categoría que se le dé a cada persona o autoridad, ya que por lo contrario formaremos un evento en el cual no le darán la mayor importancia y no lograremos una institución con prestigio.

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

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	42	60
A VECES	27	38,57
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

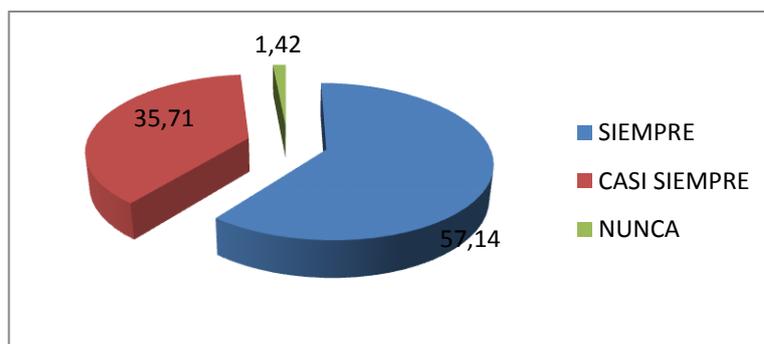
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El aspecto de una persona es importante para proyectar una imagen institucional de calidad, una buena apariencia desarrolla seguridad y confianza para con la institución.

4.1.7 ¿Cree usted que los directivos y funcionarios en el cumplimiento de sus funciones actúan con honestidad?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	44	57,14
CASI SIEMPRE	25	35,71
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

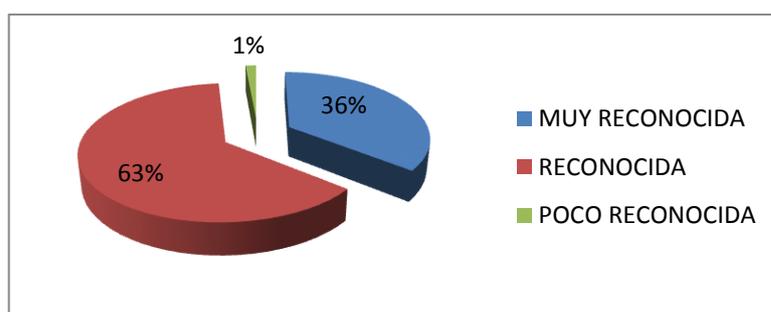
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La honestidad es una cualidad humana que decide actuar de acuerdo a como se piensa y se siente, es un simple respeto a la verdad, consigo mismo y con la sociedad; este acto de valor se fomenta para el buen vivir de la institución y la vida personal.

4.1.8 Considera usted que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY RECONOCIDA	25	35,71
RECONOCIDA	44	62,85
POCO RECONOCIDA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

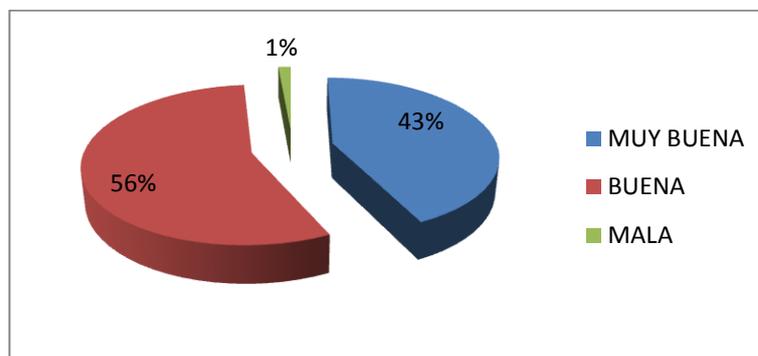
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La manifestación de una buena imagen en la institución refleja un reconocimiento a nivel de la sociedad; trabajando en cada momento por mejorar nuestra calidad de servicio, llegando a un nivel de imagen superior al adquirido.

4.1.9 El trato que usted recibe en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira por parte de los empleados es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	30	42,85
BUENA	39	55,71
MALA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

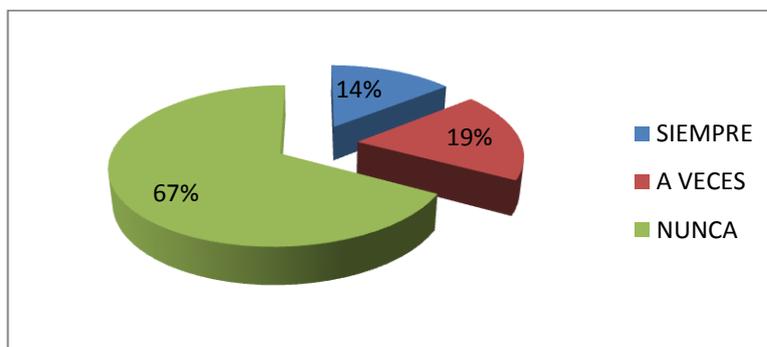
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La atención al cliente es primordial para mantener la imagen institucional por lo alto, cuando observamos un déficit de la imagen hay que detectar los posibles problemas existentes para incrementar nuestra imagen.

4.1.10 ¿Cuándo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, se realiza actos solemnes se aplican formalidades?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	10	14,28
CASI SIEMPRE	13	18,57
NUNCA	47	67,14
TOTAL	70	100



Fuente: Clientes GAD-Mira

Elaborado por: El Autor

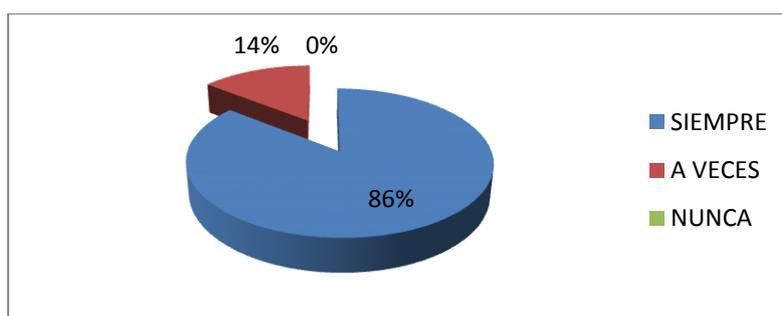
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

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

4.2 ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

4.2.1 ¿Considera que el Protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	60	85,71
CASI SIEMPRE	10	14,28
NUNCA	0	0
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

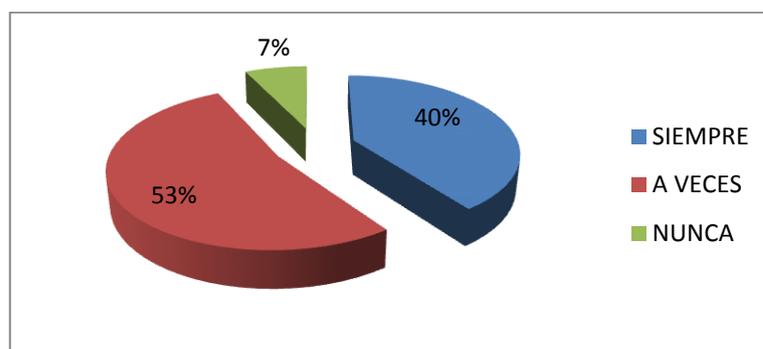
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El Protocolo es la base fundamental para proyectar una imagen institucional de excelencia, por lo tanto el conocimiento y la aplicación resaltara sobre manera en la imagen institucional.

4.2.2 ¿Se aplican formalidades cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira realiza actos solemnes?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	28	40
A VECES	37	52,85
NUNCA	5	7,14
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

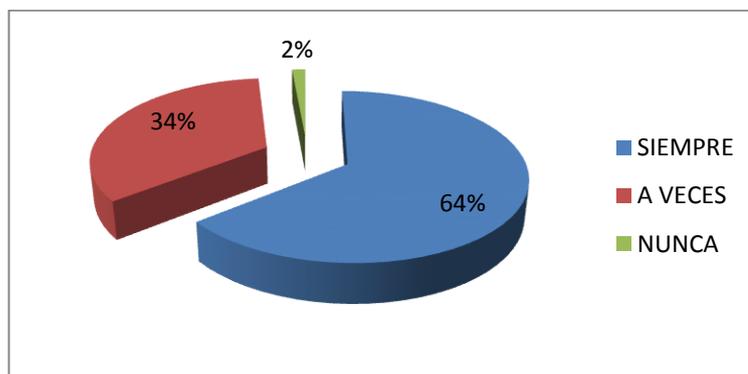
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La falta de conocimiento con respecto a las formalidades inquieta en el perfil de la institución ya que las personas visitantes en cada acto solemne realizado observaran cada uno de los pasos, los cuales al mostrar deficiencia en el acto también se llevaran mala imagen.

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

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	45	64,28
A VECES	24	34,28
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

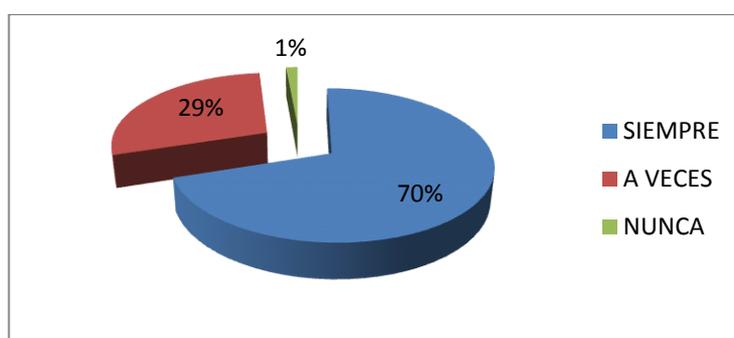
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El aspecto de una persona es importante para proyectar una imagen institucional de calidad, una buena apariencia desarrolla seguridad y confianza para con la institución.

4.2.4 ¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	49	70
A VECES	20	28,57
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

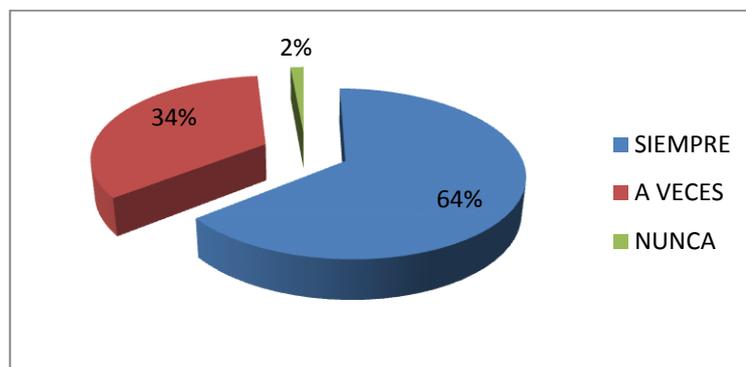
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La irresponsabilidad es un acto de falta de ética profesional, la cual afecta en el clima organizacional de la institución y en la imagen institucional; para obtener un trabajo donde el ambiente sea agradable, hay que empezar por dar el ejemplo siendo responsables con nuestra labor.

4.2.5 ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira debe mejorar en la organización de actos solemnes?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	45	64,28
A VECES	24	34,28
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

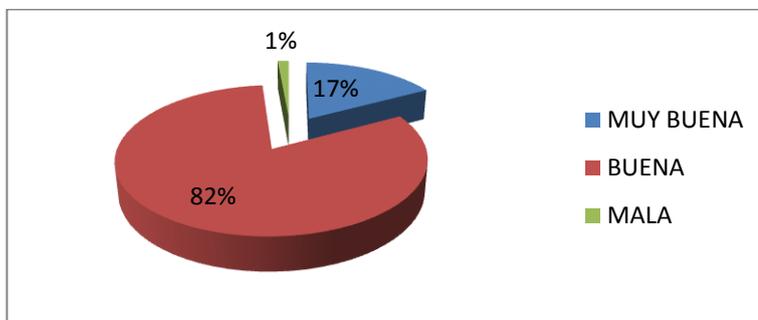
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El punto clave para la realización de un acto solemne es la organización y planificación ejecutarlas antes del acto, para así obtener un evento de realce calidad para nuestra institución.

4.2.6 ¿Considera usted que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	12	81,42
BUENA	57	17,14
MALA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

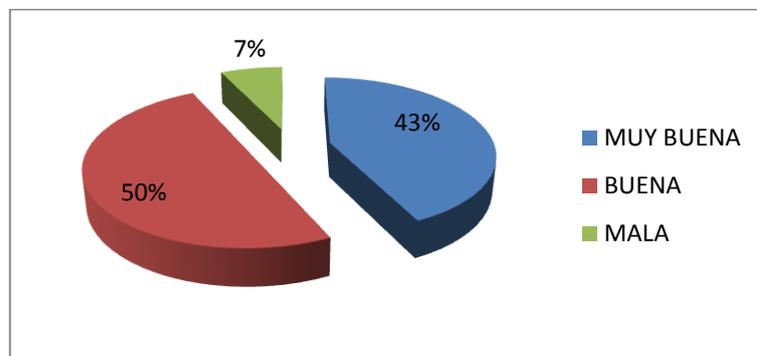
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La imagen de la institución es la que proyecta la calidad del servicio que ofrecen los diversos organismos, por esta razón la práctica de la atención al cliente, el buen trato, el clima organizacional, la Etiqueta y Protocolo reflejarán una mayor imagen al cliente externo e interno.

4.2.7 La comunicación entre los directivos y el personal es:

VARIABLE	FRECUENCIA	%
MUY BUENA	30	42,85
BUENA	35	50
MALA	5	7,14
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

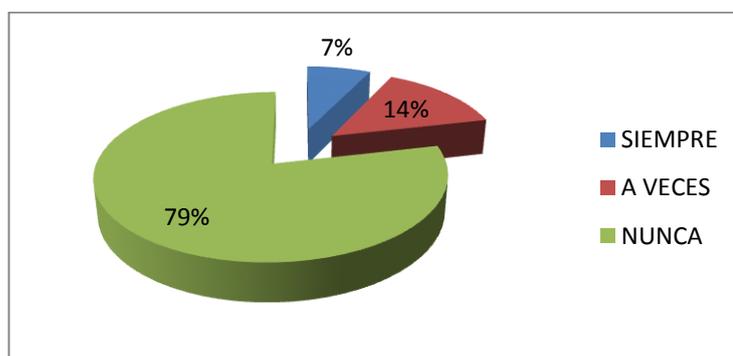
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La comunicación es la base para obtener un buen ambiente de trabajo, en el cual los funcionarios y directivos trabajaran con entusiasmo, logrando un buen trato y desarrollando una imagen con calidad.

4.2.8 ¿Ha recibido usted capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	5	7,14
A VECES	10	14,28
NUNCA	55	78,57
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

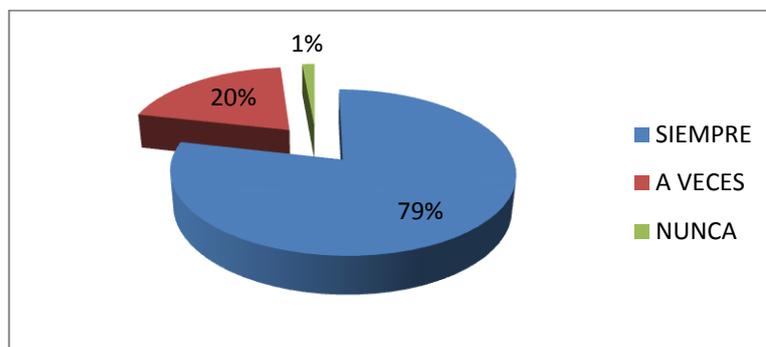
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para proyectar una buena imagen a los visitantes y usuarios; presentando eventos de categoría, hay que obtener una capacitación de Etiqueta y Protocolo para así lograr la imagen que queremos proyectar.

4.2.9 ¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	55	78,57
A VECES	14	20
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

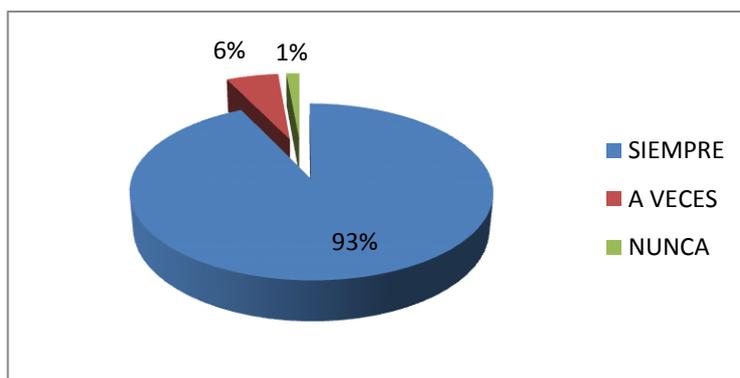
Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La eficiencia de los funcionarios de la institución es en base a la actuación realizada en el diario vivir, por esta razón es recomendable una capacitación sobre Etiqueta y Protocolo para el buen desempeño de sus funciones.

4.2.10 ¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SIEMPRE	65	92,85
A VECES	4	5,71
NUNCA	1	1,42
TOTAL	70	100



Fuente: Funcionarios GAD-Mira

Elaborado por: El Autor

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a una guía los funcionarios estarán en capacidad de desempeñar sus labores y eventos protocolarios en forma adecuada para proyectar una imagen con excelencia de la institución y de si mismos.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- ❖ En conclusión podemos decir que los directivos y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira actúan con buenos modales, dando un buen trato a sus visitantes; sin embargo encontramos un poco de dificultad al momento de los eventos, cuando se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas.
- ❖ Después de obtener los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, se puede evidenciar el desconocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo.
- ❖ En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, el personal administrativo cumple los actos o eventos como se ha realizado en cada administración sin tomar en cuenta que existen reglas y formalidades que contribuyen al buen desarrollo de los mismos.
- ❖ El personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, considera que la apariencia personal influye en la imagen institucional.

- ❖ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, debe mejorar la organización de todos los actos solemnes que realicen, en razón de que esto mejorará la imagen institucional.
- ❖ El personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, necesita capacitarse sobre reglas básicas de Etiqueta y Protocolo para lo cual deben contar con una guía que les sirva de pauta para organizar de mejor manera los actos.
- ❖ En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, no existe una comisión o departamento que se encargue específicamente de organizar actos protocolarios, por esta razón se necesitará la ayuda de una guía sobre Etiqueta y Protocolo.

5.2 RECOMENDACIONES

- ❖ Sugerimos a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, capacitar constantemente a todo el personal administrativo de los diferentes departamentos sobre las normas de Etiqueta y Protocolo.
- ❖ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, debería implementar una comisión permanente que trabaje en el departamento de Talento Humano para la organización de actos solemnes.
- ❖ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, debería poner en práctica las normas de Etiqueta y Protocolo en su labor diaria, lo que permitirá proyectar una buena imagen institucional.

- ❖ El departamento de Talento Humano debe realizar un seguimiento y evaluación constante a todo el personal sobre el conocimiento y aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo.
- ❖ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, debe tomar en cuenta que los valores morales son parte fundamental de la Etiqueta y Protocolo, por esta razón se los debe aplicar para dar mejor atención y trato adecuado a las autoridades que lo visitan.
- ❖ Es necesario aplicar la Guía de las normas de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, para poder organizar eficazmente los eventos la misma que se la debe dar a conocer a todos los directivos y al personal administrativo.

CAPITULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“GUÍA DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL PÉRSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA”.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En cuanto a la Etiqueta y Protocolo se presenta una propuesta acorde a la experiencia, misión y visión de la institución en el manejo de los actos protocolarios que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.

Con el personal capacitado la aplicación de la guía de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira será más secuencial, además permitirá organizar los eventos aplicando las normas establecidas, lo cual ahorrará tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios , en lo profesional e institucional.

La propuesta será indispensable porque a través de esta guía de Etiqueta y Protocolo la institución podrá brindar una mejor imagen a la ciudadanía.

Esta guía es importante porque servirá a la institución como una herramienta para aprovechar el recurso humano que labora en la institución, para desarrollar de manera correcta los actos solemnes y programas protocolarios.

Además, esta propuesta se presentó porque se miró la falta de organización de los actos que la institución realiza, la forma de tratar a sus invitados, los tratamientos a sus autoridades, por esta razón nuestra alternativa es una guía práctica y fácil de implementar.

Razones

Se considera que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira no puede continuar al margen de la organización de los diferentes eventos, sin contar con un instrumento que guíe con profesionalismo cada acto que se realice.

Este proyecto es factible ya que se cuenta con el aval de la primera autoridad que es el señor Alcalde en representación de la institución municipal. Es un proyecto totalmente nuevo a implementarse y estamos seguras que se lo pondrá en práctica.

Aportes Sociales

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira es quien organiza una serie de eventos, por lo tanto facilitará los conocimientos a los diferentes sectores de la ciudad, con la idea de facilitar la guía para que ellos también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento de organizar los eventos.

A quien beneficiará

Con la presentación de la guía de Etiqueta y Protocolo se beneficiará al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, proyectando así una excelente imagen institucional. Además servirá para la comunidad, y que turistas nacionales y extranjeros se deleiten con eventos de calidad, además, servirá de guía para los estudiantes e instituciones públicas y privadas en temas de Etiqueta y Protocolo.

Factibilidad

Esta guía tiene todos los parámetros para ser aplicable no únicamente en la municipalidad, sino también en otras instituciones porque lo que se plantea está al alcance de todos quienes tengan la predisposición por realizar eventos. En este caso en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública donde se va a implementar la guía.

Esto que se plantea no merece quedar únicamente en un trabajo de grado, la visión va más allá, se propone que se ponga en práctica la guía de Etiqueta y Protocolo.

Limitaciones

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, no cuenta con el plan de capacitación sobre normas de Etiqueta y Protocolo, siendo importante que lo incluya en la agenda.

6.2 FUNDAMENTACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira es la primera institución cantonal encargada de organizar actos formales y solemnes como: colocación de la primera piedra, placas recordatorias, condecoraciones a personajes e instituciones prestigiosas de la ciudad, inauguraciones de obras, entre otros.

Considerando la importancia que representa la organización de lo antes mencionado, es ineludible la implementación de una guía de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.

La guía originará un impacto a quienes asistan a los diferentes eventos, además reflejará el nivel de organización de la institución en lo social, además los turistas nacionales y extranjeros se llevarán una buena imagen no solo de la institución sino de la ciudad.

6.3 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el nivel de conocimientos y aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Perfeccionar la práctica de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.

- Fomentar la capacitación de normas de Etiqueta y Protocolo al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.
- Promover el buen desempeño de los temas de Etiqueta y Protocolo en los actos solemnes y en las tareas diarias del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, tomando en cuenta las instrucciones de la guía.
- Socializar la guía al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.

6.4 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La institución investigada es el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, ubicado en las calles León Ruales y Gonzalo Suárez esquina, en el cantón Mira. Provincia del Carchi.

Gobernabilidad institucional

El liderazgo institucional está sustentado en las acciones y decisiones del Alcalde, los miembros del concejo no participan activamente en este proceso. Esta situación se genera por la falta de planificación y comunicación interna y externa que facilite concertar acciones.

La falta de formulación y consenso de grandes objetivos de desarrollo limita un trabajo de equipo entre el Alcalde, Concejo, funcionarios y ciudadanos del cantón. A pesar de contar con instrumentos como el Plan de Desarrollo Cantonal y los planes de desarrollo parroquiales, su

conocimiento, socialización y aplicación en el quehacer municipal no están considerados, salvo algunas acciones aisladas.

El plan de gobierno presentado, notariado y sujeto a cumplimiento por parte del Alcalde no está difundido, socializado y concertado con los otros planes de desarrollo del cantón. Situación que limita un trabajo planificado e incide fuertemente en la gobernabilidad de la municipalidad.

La falta de un proceso de capacitación sostenido y dirigido a fortalecer las aptitudes y actitudes al interior del concejo es otra de las limitantes que afectan un manejo consensuado y transparente al interior de la entidad.

Misión institucional

El Gobierno Municipal del Cantón Mira, es una institución autónoma encaminada a satisfacer y mejorar las necesidades básicas de la comunidad a través de mecanismos de participación ciudadana, en la búsqueda del desarrollo social cantonal para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Visión institucional

El Gobierno Municipal del Cantón Mira será una institución líder en gestión participativa, equitativa, dinámica y moderna, que brinda servicios de calidad en la búsqueda permanente del desarrollo humano y la productividad, dentro de un medio ambiente sano y sustentable.

Valores corporativos

Transparencia, Solidaridad, Responsabilidad, Equidad, Justicia, Puntualidad, Respeto, Eficiencia, Democracia, Honestidad, Éticos, Cortés, Amabilidad, Calidez, Credibilidad, Sencillez.

6.5 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

6.5.1 ETIQUETA

La Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que permite desenvolvernó adecuadamente en los diferentes ambientes, también definirnó como la disciplina que tiene por objeto facilitar y hacer agradable las relaciones entre los semejantes.

El arte de la Etiqueta se cifra pues, en todas aquellas conductas que aprendemos desde niños; los buenos modales, las normas de urbanidad, la cortesía, el respeto hacia quienes nos rodean. Si las incorporamos en forma natural a nuestro comportamiento diario, alcanzaremos sin duda esa filosofía del “saber ser” y “saber estar” que tanto admiramos en tantas personas.

La vida diaria nos hace compartir espacios públicos donde debería guardarse ciertas formas de comportamiento así como la oficina donde pasamos la mayor parte del tiempo trabajando.

Dentro de las normas de Etiqueta debemos observar las normas de urbanidad y los modales.

La Urbanidad

La urbanidad es el conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras para otorgar a los demás el respeto que los debemos. Consiste esencialmente en conducirnos de palabra y obra, de modo que los demás se queden impactados con nuestra presencia y trato.

Las normas de urbanidad no se encuentran en códigos legales, sin embargo, ninguna sociedad podría preservarse sin ella.

La urbanidad es una de los mayores vínculos sociales, es una preparación para la caridad y una imitación de la humanidad, además no siempre inspira la bondad, la equidad, la gratitud; pero al menos tiene apariencia de todo esto, y hace que el hombre tenga el aspecto exterior de lo que también deberá ser interiormente.

La urbanidad es el lazo que une entre sí a todas las personas y hace agradables sus relaciones, algunos creen que está palabra solo encierra aquellas reglas precisas para conducirnos bien en sociedad y dar a nuestros modales ese ambiente de buen tono que nos hace distinguir de los demás en los diferentes lugares.

La urbanidad tiene una extensión alta y profunda trascendencia, pues también se refiere al dominio que debemos ejercer sobre nuestras pasiones y sentimientos morales con que estamos obligados a hacernos dignos de las personas que nos conceden su aprecio.

“Inculcar el cumplimiento de los deberes sociales es imprescindible”

Las dotes del alma constituyen una verdadera urbanidad, y es seguro que se dediquen a conocerlas todos los que aspiren al título de bien educados.

Los humanos de tacto son los que mejor conocen los medios de ocupar siempre en sociedad una posición ventajosa, tienen el don de agradar en toda ocasión, tienen el cariño de los demás, en fin la compañía es agradable y siempre se hace de menos.

Dentro de las normas de urbanidad, es necesario destacar las presentaciones, saludos y despedidas.

Presentaciones

Para establecer una relación entre dos personas, la etiqueta exige que una tercera persona haga las presentaciones del caso, estas deben ser sencillas empleando frases como “Tengo el gusto de presentar a” o “Permítame presentar a”

Y la contestación “encantado”, “Es un Placer” “Es un honor”.

Cualquier tipo de relación social conlleva al trato con otras personas que no conocemos y que por lo tanto, nos lleva a tener que realizar “encuentros” que dan lugar a presentaciones. Presentar es dar el nombre de una persona a otra en presencia de las dos para que se conozcan.

Una vez hecha las presentaciones vienen los saludos y las conversaciones, en caso de un encuentro múltiple se aplican las mismas reglas los hombres saludan a las mujeres y los de menor rango a los de mayor rango.

Saludar

El saludo es importante en todos los ámbitos, más en lo laboral; saber saludar es fundamental para establecer un primer contacto agradable y correcto.

Socialmente el saludo más extendido es la acción de dar la mano.

La mano se da como saludo después de una presentación o de un encuentro con una persona conocida se da la mano al despedirse con otra persona.

Dar la mano

Es el saludo más universal y el que pueda servir de puente para dos culturas diferentes, que saludan en forma diferente. Un corto y ligero apretón de manos es más suficiente.

Dar la mano en forma correcta.

Según los expertos en lenguaje corporal, siempre debe darse la mano derecha, hay que extender por completo la palma de la mano, dejando el dedo pulgar hacia arriba y estirar el brazo en ángulo recto abierto, es decir unos 120 aproximadamente.

Una vez juntas ambas manos se debe dar envolviéndolas a la persona que saludamos; en los conocidos los apretones de la mano deben ser de mayor duración, se puede hacer un pequeño gesto de agitación es decir subir y bajar las manos en forma rápida.

Dependiendo de las culturas el apretón de manos solo es el inicio de un saludo que se concluye con uno o dos besos en las mejillas, con un abrazo o con una muestra similar.

La mano siempre tiene que permanecer limpia y en la medida de lo posible seca. Hay ocasiones en que dar una mano húmeda produce una desagradable sensación, si padece un problema de este tipo pruebe con un poco de tiza o talco para evitar esta humedad, o un tratamiento médico adecuado.

Al dar la mano también hay que tener un contacto visual con las personas, y en la medida de lo posible mostrar una buena sonrisa, o al menos un gesto agradable.

¿Se da de la misma manera la mano a un hombre que a una mujer? Diríamos que si aunque la realidad nos muestra que no la suavidad en el gesto depende únicamente de cada persona, teniendo un cierto cuidado dado que la constitución física de la mujer, por regla general suele ser más delicada, aunque el besar la mano está completamente desaparecido, se puede realizar el gesto de besar la mano sin llegar al aspecto físico de los labios con la mano, es un gesto muy elegante sobre todo para las señoras de una cierta edad.

Situaciones especiales.

1.- Dar la mano a un zurdo, actuando con total naturalidad se da la mano izquierda.

2.- Manco o persona lesionada de una mano. Se da la otra mano, y en caso de no tener ninguna de los dos brazos se puede optar por dar un pequeño abrazo.

3.- Falta de algunos dedos se da la mano de igual forma que a cualquier otra persona, hay que apretar sin ningún temor, que no se note miedo o rechazo a esta situación.

4.- Nunca se da la mano con los guantes puestos, en el caso de las señoras, aunque se permita es mucha más correcto quitárselos.

El abrazo

Es un saludo más cercano reservado para ambientes informales, de amistad y familiares.

El beso

Muy utilizado entre mujeres y para saludar un hombre a una mujer muy extendido incluso en actos oficiales, da sensación de cordialidad y cercanía.

Otros saludos

Hay muchos otros saludos o variantes de los anteriores, la palmada de la espalda, el apretón con ambas manos, el apretón de manos agarrando el codo.

Despedirse

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

* Breve y concisa.

* Amable y respetuosa

Cuando se va de la oficina deberá despedirse de las personas que se quedan trabajando en forma general, más no individual.

Buenos Modales

Los buenos modales y el saber estar se rigen por pautas de conducta que son claves para enlazar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de una sociedad. Son la expresión de lo mejor que cada uno tiene en su corazón.

Por esto es importante:

- Aprender a sonreír independientemente de tu temperamento.
- Tener el hábito de saludar, independientemente de tu posición en la empresa.
- Vigilar el tono de tus palabras para no ofender al otro.
- Ser consciente del daño que hace las malas palabras
- Ser consciente de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos.
- Cuando hay la necesidad de llamar la atención o discutir es necesario recomendar que queremos integrar no desintegrar.
- Ser consciente que las carcajadas en una mujer la hacen parecer vulgar.

- Se puede reír con muchas ganas sin necesidad de hacer escándalos.
- Saber comportarse al tomar los alimentos.

Cuando una mujer decide desarrollar y perfeccionar la cultura de los buenos modales para enriquecer su personalidad y así enriquecer a los otros está trabajando en todas las áreas de su vida.

Los buenos modales en la dimensión física

Porque estará preocupada por aprender e ir en la búsqueda de un buen estilo personal que acabará las piezas del guardarropa maquillaje y peinado.

Ese estilo tiene que expresar la verdadera personalidad y los valores, así como las ambiciones profesionales.

Los buenos modales en la dimensión humana

Cuando por ejemplo se decide tomar unas clases de Etiqueta para aprender el uso y manejo de los cubiertos, estará aumentando la confianza en sí mismo ya que ante el conocimiento de lo correcto e incorrecto, se manejará con mayor soltura.

Los buenos modales de la dimensión espiritual

No es lo mismo saludar con la alegría de saber que vas a un encuentro con otros, o saludar porque es una costumbre. La verdadera relación se construye desde las potencias espirituales y requiere de un esfuerzo interior para ser de un saludo simple, una canción de bienvenida.

Por último un consejo que no estará demás. Los buenos modales se demuestran en gestos, igual que en las palabras y hechos. Su distintivo es la sonrisa. El poeta Horacio lo decía: “Nada impide decir la verdad sonriendo”. Piénsalo.

Comportamiento

Es la manera de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Existen distintos modos de comportamientos de acuerdo a las circunstancias de cuestión.

El comportamiento consciente

Es aquel que se realiza tras un proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo veamos en la calle.

El comportamiento inconsciente

Se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar sobre la acción como rascarse tras una picadura de mosquito.

El comportamiento privado

Tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso el individuo no está sometido a la mirada de otras personas.

El comportamiento público

Es lo contrario, ya que se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad.

Para la psicología

El comportamiento es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento que muestre patrones estables, puede hablarse de una conducta.

Tenemos algunas reglas generales que debemos tomar en cuenta:

- ❖ Aunque estemos en casa es decir en nuestro domicilio procuraremos estar debidamente aseados y vestidos
- ❖ Cuando alguna persona llegue a vernos procuraremos recibirla en las condiciones anteriormente citadas.
- ❖ En hoteles u hospedados en casa ajena, observamos estas normas de aseo personal y vestimenta en mayor medida.
- ❖ No es una descortesía recibir a alguien con la cabeza cubierta, siendo la única excusa válida la enfermedad que lo exija.

En público

- ✓ No debemos quedarnos mirando descaradamente a las personas que pasan o estén a nuestro lado, ni a las que estén en balcones o ventanas.

- ✓ No nos detendremos a curiosear, delante del balcón, ventana o puerta abierta, con objeto de curiosear lo que dentro hay,
- ✓ En público nunca hablaremos alto y sin el tono adecuado o preciso.
- ✓ Si la acera fuese estrecha, se dejara a las personas mayores, señoras y niños de corta edad en general a quien lleve la derecha.
- ✓ Si en el recorrido interviniese más de dos personas la de más categoría ocupara el centro.
- ✓ Si la persona que fuese con nosotros se detuviese para hablar con una tercera, nos apartamos discretamente a una distancia regular, para no escuchar su conversación.
- ✓ Siempre que asistamos a un acto público, procuraremos sentarnos antes de que dé comienzo, para no molestar a los demás después.
- ✓ Cuando en una cafetería o restaurante tengamos intención de pagar procuraremos hacerlo en forma disimulada a fin de evitar que solo hemos querido hacer un alarde de generosidad o vistosidad.
- ✓ Las visitas a nuestras amistades deben ser regulares, después la falta puede ocasionar la pérdida de las mismas. De la misma forma que hacer visita con demasiada frecuencia puede ocasionar, que se convierta en inoportunas e indeseadas.
- ✓ Si estando de visita, llega otra persona nos despediremos a los pocos minutos.

La cortesía

La cortesía surge de una entrega auténtica, de ceder voluntariamente a la otra parte de nuestro poder, placer y quizá nuestra comodidad, de poco nos servirá ser las personas más cultas y correctas, si estas cualidades nos proporcionan la sensación de bienestar y paz que obtenemos al dar un poco de nosotros mismos.

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

La puntualidad

Una de las cualidades más bonitas es la puntualidad, y una persona que es puntual hay que darle respeto.

En la actualidad con tanto tráfico puede ser que lleguemos un poco tarde pero tenemos que tomar en cuenta que no se haga un hábito, la puntualidad es de cuidado y presión para cualquier clase de cita

El tiempo es oro el cual debemos valorar, si hay el hábito de llegar siempre tarde rescatarle es valorarse, de ello depende tu propia vida.

Una buena carta de recomendación es la puntualidad

La impuntualidad de otros compañeros desaniman y desmotivan aquellos trabajadores comprometidos con su horario y la empresa.

La falta de puntualidad es sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, seriedad, mala imagen al exterior de la

empresa como proveedores, bancos, clientes, lo que daña la imagen empresarial.

Sugerencias prácticas para ser un buen anfitrión e invitado

El anfitrión

Es la persona que recibe y se encarga de atender a sus invitados para que se sientan bien. A continuación citaremos los principales puntos que debe tener en cuenta una persona para ser un buen anfitrión ya que saber atender a nuestros invitados es la garantía para tener éxito en cualquier ámbito de nuestra vida.

Discreción

Es indispensable ser discreto en todo momento ya que a menudo se presentan situaciones en las que debemos mirar y callar, además esto va de la mano con la tolerancia, claro está que todo tiene un límite al cual debemos regirnos.

Puntualidad

En la actualidad es muy importante ser puntual tanto el invitado como el anfitrión ya que esto muestra que tenemos respeto hacia los demás y en caso de una secretaria debe estar con por lo menos media hora de anticipación para resolver algún inconveniente que se presente.

Imagen

La imagen es primordial en el ámbito empresarial ya que en un acto es lo primero que se ve y se dan cuenta nuestros invitados, ese momento

proyectamos una buena o mala imagen institucional, de igual manera en la forma de atender y agasajar a nuestros invitados la imagen personal debe ser impecable y de acuerdo a la ocasión y personalidad de cada individuo.

Elegancia

Esto se adquiere por naturalidad demostrando la propia personalidad, es saber vestir con buen gusto ya que la buena presencia hace a las personas más seguras de sí mismo mejorando el desarrollo personal, profesional y social.

Comunicación

La buena comunicación permite entendernos con quienes nos relacionamos, es importante destacar ya sea escrito, oral o por gestos es una comunicación que la podamos entender por qué de esto depende es éxito o fracaso de todas las relaciones.

El beso social

Una de las expresiones que utilizamos al saludar es el beso en la mejilla, en la antigüedad el beso era utilizado únicamente en el área familiar y hoy en día esto se ha generalizado y se da el beso a todos con quienes saludamos sea estos conocidos o no y debemos tomar en cuenta que no a todos les agrada recibirlos.

Dar la mano

Esta es otra de las expresiones corporales que se utilizan al saludar y debemos tener en cuenta la siguiente:

- Cuando tenga que dar la mano y no lo pueda hacer no ofrezca el codo ni el antebrazo, con un ligero movimiento de cabeza estará bien.
- No obligue a un niño pequeño a que le de la mano ya que habrá mucho tiempo para que el aprenda que debe hacerlo.
- Si no puede dar su mano derecha no ofrezca la izquierda es de mal gusto.
- Si da un beso al saludar no de la mano.
- No sacuda ni estreche muy fuerte la mano de la otra persona.

En la oficina

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

- No debes gritar a nadie si está lejos de ti.
- Evita las carcajadas exageradas en la oficina
- Los chismes vulgares y las palabras soeces perteneces al nivel más bajo no las utilices bajo ninguna circunstancia.
- No interrumpas cuando alguien esté hablando.

- No ridiculices a nadie en público, ni rías cuando alguien cometa algún error.
- Cuando empiezas una conversación hazlo de manera amigable y tranquila.
- Si existe algún acontecimiento de pánico, tú tienes que ser la persona indicada para calmar la situación.

La sonrisa

Una sonrisa es el reflejo del alma por eso ofrecerla a quien saludas o despidas habla bien de ti y de tu personalidad, la sonrisa dura un momento y perdura una eternidad en el recuerdo de quien la recibió, además que hacerlo no cuesta nada.

Los modales sobre la mesa

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

La comida

Este momento es vital en el convivir diario ya que se muestra nuestra cultura; hay que comer de forma adecuada manejando bien los cubiertos y si existe demasiados y no sabemos cómo utilizarlos, hay que esperar que alguien más lo haga para no quedar mal, además se debe evitar caer en excesos por más exquisita que este la comida.

Agradecido

Se debe ser agradecido en toda ocasión más en una velada, expresando satisfacción por ella, felicitando por la exquisita comida pero evitando caer en exageraciones ya que en casos sería totalmente contraproducente.

Consejos para utilizar correctamente la servilleta

- La servilleta no puede utilizarle como un pañuelo
- La servilleta se toma de la mesa y se desdobla sin aspavientos, como si fuera hacer un truco.
- La servilleta nunca se coloca en el cuello, como un babero. Eso solamente se hace con los niños la mejor forma de colocar la servilleta es doblada de forma triangular.
- Si hemos tomado algún alimento que nos ha hecho manchar bastante la servilleta lo mejor es dejarle por el lado que menos suciedad tenga.

Forma de utilizar la cuchara

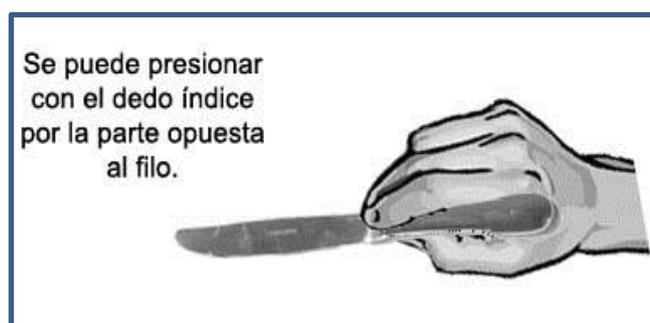
La cuchara se utiliza con la mano derecha siempre. Su uso está limitado a sopas consomés y alimentos líquidos a sí con purés cremas y otros alimentos pastosos. Se toma con los dedos índice, anula y pulgar.

Forma de utilizar el tenedor



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

Forma de utilizar el cuchillo



El cuchillo se utiliza siempre con la mano derecha en compañía del tenedor. Se utiliza para cortar alimentos y nunca se lleva a la boca, se utiliza con los dedos índice y pulgar, el índice hace un poco de fuerza sobre el cuchillo para trocear los alimentos por la parte opuesta al filo.

Una vez que hemos utilizado al cubierto nunca vuelve al mantel ni se deposita en otro sitio que no sea el plato. Para ser una pausa dejaremos los cubiertos apoyados sobre el plato cada uno de su correspondiente lado.

Descanse los cubiertos sobre el plato



Una vez que hemos utilizado una cubierta no vuelve al mantel, ni se deposita en otro sitio que no sea el plato. Para hacer una pausa dejamos los cubiertos apoyados sobre el plato cada uno de su correspondiente lado.

Deje los cubiertos sobre el plato al terminar



Si hemos terminado el plato dejaremos los cubiertos juntos en paralelo, sobre el plato, en la posición de las cuatro y cuarto o cuatro y veinte, más

o menos también se admite las seis y treinta el tenedor con las puntas hacia arriba, el cuchillo con el filo hacia adentro apuntado al interior del plato y en el caso de la cuchara con la concavidad hacia arriba.

Cristalería



Las piezas básicas con las que debemos contar en una cristalería son: copas de agua, copas de vino y copas de champán.

La cristalería al igual que la vajilla marca y distingue una mesa, si desea poner una mesa elegante opte por diseños sencillos y de cristal transparente, evite el uso de copas de color, las cristalerías de copas de color deberían ser utilizadas para ocasiones más informales, aunque hay diseños verdaderamente preciosos, también en la medida de lo posible debemos evitar formas complicadas o diseños demasiado vanguardistas que nos hacen dudar cual es la copa de agua o de vino.

Decoración

La decoración es el complemento ideal para rematar una elegante puesta de mesa recargada, recuerda que un adorno nunca debe ser un estorbo, la regla de oro para decorar una mesa debería ser, no crearse barreras con la decoración, evite aislar a sus invitados y el espacio disponible en las mesas para saber con qué espacio cuenta para decorar la mesa.

Complementos

Los candelabros y los centros de mesa, son elementos más utilizados en la decoración. Las velas de los candelabros deberán ser blancos o de color marfil en determinadas ocasiones como navidad se permiten velas de color rojo por ejemplo, las velas solo deben ponerse en las cenas y si se encienden se hace después de que los invitados se han sentado a la mesa, las velas deberán ser de cera inodora. En la mayoría de los casos las velas de los candelabros se utilizan como mera decoración y no se suelen encender.

Flores

Si opta por utilizar centros de flores ya sean naturales o secas (mejor naturales), deben ser flores sin perfume ya que pueden interferir con el aroma de la comida y la bebida; los centros de flores tampoco deben tapar a los invitados, deberá elegir diseños muy bajos para permitir que los invitados se vean uno frente con otro.

Los regalos

Suelen ser una muestra de agradecimiento y felicitación hacia otras personas. Aunque a primera vista parezca una cosa sencilla, en determinadas circunstancias no lo es tanto, un regalo puede ser mal interpretado y en algunos casos puede llegar a ofender o molestar, o incluso puede llegar a ser interpretado como un “soborno” o una manera de influenciar ciertos comportamientos, por eso tenemos que tener mucho cuidado con lo que se regala y a quien se regala.

Eventos

Hay que distinguir entre actos privados que son aquellos que entran dentro del protocolo empresarial, y actos públicos aquellos que cuentan con la asistencia de autoridades importantes en la sociedad como militares eclesiásticos de la corona, entre otros.

Explicaremos las cosas más importantes que se debe tener en cuenta a la hora de planificar u organizar un evento.

La secretaria como organizadora de un evento

No es tan fácil como parece, si algo sale mal representa un desprestigio para la persona encargada y la empresa a la que representa. El responsable de la jornada tiene que estar preparado para poder solucionar cualquier imprevisto porque un resultado exitoso es un logro profesional para él lo lleva adelante.

Consejos para organizar un evento

- Detalla todo un plan de acción, teniendo en cuenta todos los aspectos, sin olvidar todo el motivo por el cual se lleva a cabo el evento ya que es el eje principal de todas las decisiones que se tomarán durante la organización.
- A la hora de armar presupuesto ten en cuenta la cantidad de asistentes, horarios de ponentes internacionales, viáticos a los mismos, comidas traslados entre otras cosas. Es conveniente que esta labor la organices con mucha atención.
- En caso de contar con un presupuesto determinado tienes que limitarte al mismo a la hora de armar el evento, pero si dicho certamen tiene como objetivo el recaudar fondos tienes que incluir la rentabilidad en el análisis de los costos del mismo. Para poder ganar dinero en un evento puedes hacerlo mediante inscripciones, alquiler de stands, venta de productos, etc.
- Cuando tengas pautado el tipo de evento, recién entonces escoge el salón en donde se llevará a cabo, teniendo en cuenta si las características del mismo se adeudan a tus necesidades, si el acceso es fácil, si el costo está dentro del presupuesto, etc. En caso de tratarse de una feria ten en cuenta si el sitio tiene espacio para los expositores, prensa, asistentes, entre otras cosas; es una conferencia o congreso tiene que haber sitio para las acreditaciones, aulas, coffe break, etc.
- Las invitaciones con planos incluidos son óptimas para que los asistentes se puedan orientar y no estén llamando el día del evento para pedir indicaciones sobre cómo llegar.

- Procura que el alquiler del salón incluya el equipamiento tecnológico, o bien asegúrate que dispones de todo, lo necesario para evitar imprevistos. Has pruebas de sonido y audio visuales el día anterior.
- Determina la duración del evento, de esto depende el tipo de comida que se servirá, por ejemplo si el evento solo implica media jornada tiene que contar con un coffe break, en un espacio agradable en el cual los asistentes puedan encontrar las oportunidades. En caso que dicho evento sea de una jornada completa, además de café pasa mañana y tarde, tienes que prever el almuerzo, para ello al momento de contratar el servicio siempre resta un 10% del número total de personas, porque si algunos fallan no pagaras más de la cuenta.

Eventos en la empresa

Foro

En una reunión en la que uno o más especialistas exponen sus puntos de vista de un tema previamente determinado y controvertido a un público heterogéneo, seguido de una discusión en la que participan tus asistentes, todo esto sin dejar que la cuestión salga de las manos.

Cursos

En un conjunto de sesiones pedagógicas sobre una materia específica durante un periodo determinado, tiene como propósito ampliar la información general, profesional o académica del público al cual está dirigido.

Seminario

Es una actividad académica de carácter técnico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo o en grupo de especialistas, para estudiar, analizar o conocer sobre los avances actuales de dicho tema.

Conferencias

Es una exposición profunda de un tema específico que está dirigido a un auditorio.

Mesa redonda

En una reunión académica de carácter polémico y se participa en iguales condiciones, bajo la dirección de un moderador, exponiendo y defendiendo sus puntos de vista ante un público heterogéneo.

Congreso

Es un conjunto de sesiones de trabajo de temas determinados a resolver y se utiliza un periodo relativamente prolongado hasta resolver al cual acuden invitados que son especialistas en el tema, para aportar si es el caso y de observadores del desarrollo del proceso.

A la hora de organizar cualquier tipo de evento y para que el mismo se desarrolle adecuadamente hay que tener en cuenta muchos aspectos de las más diversas índoles, para tener un mayor control sobre el desarrollo del acto, coordinar mejor todas las tareas y tener un mejor seguimiento de todas las fases que lo componen, vamos a dar cuatro puntos fundamentales.

Planificación

Primero definimos el objetivo del acto, que esperamos conseguir con qué medios contamos, audiencia prevista asistentes públicos en general y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes, debemos establecer un calendario, asignar recursos, hacer todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el acto y definir con claridad todos los objetivos.

Producción

Son las actividades previstas al evento, también conocidas como pre-evento, se organizan equipos de trabajo, se asignan tareas, se establecen vías de comunicación entre los equipos y con personas al exterior si fuera el caso, además se define la imagen que tendrá el acto.

Explotación

Fase en la que se desarrolla el acto, propiamente dicho, es poner en marcha todo aquello que hemos organizado y que hemos producido.

Cada punto debe llevarse a cabo, ajustándose al calendario y a la planificación prevista, también es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

En actos y eventos significativos es importante hacer un ensayo general, para que todo transcurra con normalidad llegado el día; sería un paso intermedio entre la fase de producción y la de explotación.

Concluir

Es la fase posterior a la celebración del evento, en ella se evalúan todas las actividades desarrolladas, en forma detallada. Se sacan conclusiones se ajustan y corrigen posibles desviaciones a tener en cuenta para posteriores organizaciones de actos. Es una “evaluación de calidad” de todo el trabajo desarrollado.

Explicaremos las cosas más importantes a tener en cuenta a la hora de planificar u organizar un evento.

Elección de lugar de celebración

En el interior o exterior debe estudiar el espacio en el que se va a celebrar, ver como es de grande, de ancho, si necesita decoración como banderas, flores o alfombras.

Hacer una imagen mental de cómo queremos que sea y materializar esa idea poco a poco.

Invitados

Habrá que hacer un cálculo, lo más aproximado posible del número de personas que van asistir desde los asistentes más importantes, hasta los camareros del coctel, pasando por los guardaespaldas, secretarias azafatas, consejeros, interpretes, periodistas, público entre otros. Todos merecen nuestra atención

Habrá que planificar por donde ingresa el acto, donde debe sentarse el público, donde deben ponerse las cámaras, cuáles son las áreas de seguridad, el apareamiento etc.

Aquellos invitados que revista de una mayor categoría deben ser recibidos a su llegada, atendidos durante el acto y despedida al final.

Si hay invitados que vienen de otras ciudades, habrá que tener preparado y pagado hoteles y traslados. En caso de que fuera necesario, también intérpretes y relaciones públicas.

Detalles previo a un acto

Antes de realizar un evento o un acto tenemos que haber preparado todos los implementos como micrófono, sonido para hacer frente al público, este es un acto incómodo y se muestra la mala organización, además debemos preparar las melodías, tarimas, momento del discurso, agua, orden de intervención entre otros.

La comida

Este apartado puede darse o no. Puede ser que el acto termine una vez finalizado los discursos o bien puede ir acompañado de una comida o un coctel; en este caso, tendrá que contratar los servicios pertinentes como camareros, cocineros, guarda ropas, mesas, sillas, manteles.

Pasos a seguir en la organización de un evento

- Elaboración de la lista de invitados

- Envío de las invitaciones correspondientes.

- Seguimiento y conformación a dichas invitaciones

- Contratación de un ambiente musical

- Decoración del local
- Contratación de transmisiones
- Micrófonos y atril en caso de posibles discursos
- Telefonía fija y móvil
- Proyectos
- Entre otros
- Compra de posibles obsequios a los invitados

Fiesta de empresa. Celebración. Actividades y desarrollo

Procure olvidar cualquier rencilla o "envidia" que haya en su oficina, disfrute y deje disfrutar a los demás.

Una fiesta de empresa

En el ámbito laboral, además de trabajo también hay tiempo para el ocio. En casi todas las empresas, se celebran comidas o cenas de Navidad, de despedida de un compañero, etc. Los motivos pueden ser diversos. Puede ser que, aunque se trate de una fiesta, no sea igual que las que celebra con sus amigos o familiares. No hay la misma complicidad y cualquier cosa que hagamos, aunque parezca que no, podría repercutir en nuestra imagen profesional. Por ello debemos tener un poco de cuidado en la forma de comportarnos.

Procure olvidar cualquier rencilla o "envidia" que haya en su oficina, disfrute y deje disfrutar a los demás. No aproveche este encuentro para dirimir diferencias, no es el lugar adecuado.

Algunos puntos básicos a tener en cuenta:

- ❖ Si hay que organizar o preparar algo, ofrézcase a colaborar.
- ❖ Si quiere tener una buena sintonía con sus compañeros y otros cargos de la institución, acuda a estos encuentros y no trate de "saltarse" la fiesta con excusas ridículas.
- ❖ Acepte las condiciones que se impongan para la misma. Es decir, si por ejemplo no se admiten parejas, no acuda con su novia o esposa.
- ❖ Debemos conocer el tipo de vestuario a lucir en función del tipo de encuentro que se organice y donde se organiza. Si lo dudamos, lo mejor es consultar con las personas que se han encargado de organizarlo.
- ❖ La puntualidad y las buenas maneras las debemos tener presentes en todo momento. "Hay que ser prudentes y respetuosos con todo el mundo"
- ❖ Por educación, debemos saludar a todos los presentes, aunque no es obligatorio que charlemos con todos ellos.
- ❖ A la hora de beber y comer lo haremos con moderación.
- ❖ A las fiestas de empresa de no se llevan regalos, salvo que haya alguna tradición (como el intercambio de obsequios en Navidad).

- ❖ Si la fiesta no la organiza la empresa, debe aportar la parte proporcional que le corresponda de los gastos.
- ❖ Si la fiesta es organizada por la empresa, agradezca a los representantes de la misma su invitación (sin ser exagerado en sus alabanzas, cayendo en el "peloteo").
- ❖ Cualquier cosa que vea, no lo aproveche con posterioridad en su trabajo (un jefe un poco "bebido", un flirteo entre compañeros, etc.).
- ❖ Sea puntual, y no se marche al poco de llegar. Si va acompañado, presente a su acompañante.
- ❖ En la medida de lo posible no convierta la fiesta en un circo. Una cosa es animar la velada y otra, ser el "gracioso" de turno.
- ❖ Si tiene empleados a su cargo, no se olvide que esto no es la oficina. No debe mandarles, sino pedirles, por favor. No se aproveche de su posición.

Clasificación de actos

Los actos públicos

Son aquellos actos oficiales en los que intervienen las primeras autoridades, civiles, eclesiásticas o militares del estado, de la autonomía, de la provincia o de la ciudad. Se puede realizar una sub clasificación de los mismos en:

Actos de carácter general

Son aquellos que tienen como motivos un acontecimiento nacional y en los que la invitación parte de la primera autoridad civil, eclesiástica o militar.

Actos de carácter especial

Aquellos cuyo objetivo es dar solemnidad a un acto o conmemorar una fecha señalada.

Comportamiento de la secretaria.



Reglas de Etiqueta y vestuario.

Las funciones de una secretaria pueden ser muy diversas, pero siempre importantes para cualquier empresa.

Las secretarias son en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa; por lo tanto una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.

2. Debe vestir bien, en la medida de lo posible ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
6. Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo, dejando para otras ocasiones las invitaciones con otra finalidad que no sea la de trabajo.
7. Debe ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones en las que esté presente.

ETIQUETA E IMAGEN SECRETARIAL

La Etiqueta es la parte fundamental en cualquier tipo de eventos, conferencias, ceremonias. La secretaria en este caso, debe poseer nociones y estar altamente preparada y capacitada para poder desarrollarse de forma idónea.

La Etiqueta es importante para poder demostrar conocimientos que han sido adquiridos durante nuestro nivel de educación (técnica o

superior) y así, dar satisfacción a las múltiples necesidades para la empresa y para quien servimos.

Además la Etiqueta implica conocer ciertos modales como por ejemplo en la mesa, la oficina, una reunión, un evento, una entrevista de trabajo etc., es decir, son posturas que nos permiten desenvolvernos para demostrar una imagen personal y profesional acorde a las circunstancias.

La secretaria ejecutiva en la actualidad se distingue por ser una secretaria moderna, su imagen es su carta de presentación originando en ella seguridad, confianza y nuevas oportunidades por ello su vestimenta, belleza, elegancia y moda ejecutiva, deben ser la más adecuada, demostrando siempre el glamour secretarial en las diversas situaciones que se le presente (evento formal, informal, casual, sport y elegante).

“LA ETIQUETA SE APRENDE SIEMPRE, POR ESO LA PRÁCTICA NOS DARÁ LA FACILIDAD DE USARLAS SIN TEMOR”.

Etiqueta y Protocolo empresarial para mujeres

Para decidir el vestuario apropiado para cada ocasión lo más aconsejable es seguir el sentido común. Sin embargo, es importante tener en cuenta los siguientes consejos:

- Analizar cuáles son las zonas del cuerpo menos favorecidas y así se podrá hacer un mejor uso de las prendas de vestir. De esta manera se sabrá con exactitud cuáles favorecen y cuáles definitivamente no se deben usar.

- Debe existir una proporción entre el talle y las piernas, igual los colores que se usen en la ropa que resaltan o disimulan ciertas áreas.
- Evite la ropa larga.
- Use las blusas por dentro, mejor que por fuera.
- Use prendas de un solo color para alargar la figura.
- No use cinturones muy gruesos porque hacen cortes que la hacen ver más pequeña.
- Procure usar los zapatos del color del pantalón para verse más alta.
- Evite vestirse toda de un solo color a menos que tenga sobrepeso.
- Use el cinturón y los zapatos de diferente color que el pantalón o la falda.
- Use faldas o pantalones con diferentes estampados si no tiene sobrepeso.
- No abuse de un tacón muy alto.
- Procure que sus collares sean más cortos que largos.
- Evite las hombreras. Entre otras cosas poco se usan.

- No lleve detalles en blusas sobre los hombros.
- Su punto focal debe ser la cintura o la cadera.
- No use vestidos o blusas strapless.
- Use colores oscuros en los hombros.
- Evite pantalones con bolsillos.
- Utilice preferiblemente ropa lisa en la cadera y estampados en los hombros.
- No use ropa ajustada en la cadera ya que es más evidente la prominencia.
- No use cuello halter.

Comportamiento en la oficina

A la hora de comportarse en la oficina, es necesario conocer algunos detalles a tener en cuenta en nuestro trato diario con los demás.

Entre los principales puntos a tener en cuenta debemos destacar:

1. Puntualidad.

Debe llegar puntual tanto a trabajar como a las distintas reuniones que pueda tener durante el día. Aún mucho más puntual debe ser si es usted el protagonista o parte principal de la exposición. No se admiten nada más que unos minutos de cortesía. Las reuniones suelen ir encadenadas,

y esperar mucho tiempo supondría un retraso considerable en el resto de las citas o reuniones del día.

2. Situación.

En una sala o despacho, el sitio de cabecera es el reservado para el jefe o directivo de mayor representación. El resto de sitios pueden adjudicarse en función de distintas razones que poco tengan que ver con una precedencia oficial.

3. Caminar.

Si camina junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible en el pasillo; no se puede ocupar todo el pasillo (aunque luego se haga con demasiada frecuencia). Si camina junto a una persona, la derecha es lugar de preferencia. Si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien cede el paso (en la entrada de una puerta, por ejemplo) primero al de su derecha y luego al de su izquierda.

4. Bien sentado.

Cuando está sentado no debe cruzar las piernas y mucho menos quitarse los zapatos. Puede cruzar los pies, si lo desea. Tampoco sostenga su cabeza con la mano, como si le pesara. Debe sentarse derecho, pegado al respaldo de su silla; pegado, no recostado. Tampoco se esconden las manos debajo de la mesa.

5. Gestos.

Cuidado con los gestos como pasarse el dedo por el cuello de la camisa, aflojarse y apretarse el nudo de la corbata, jugar insistentemente

con un bolígrafo, lapicero, clip, etc. puede molestar. Mover papeles constantemente, rascarse, meterse el dedo en la nariz, la oreja o rascarse la cabeza, etc.

6. Ceder el paso.

Al entrar a una sala o despacho se cede el paso a la persona de mayor importancia, generalmente el jefe o algún ejecutivo de la empresa. Da lo mismo que quien les acompañe sea una secretaria, prima el cargo no el sexo. En el caso de salir de un despacho el último en salir es el ocupante o dueño del mismo. Se hace, generalmente, de forma inversa a como se ha entrado.

7. Presentaciones.

En el caso de las presentaciones, éstas se hacen de la misma manera que en otros ámbitos sociales: de menos a más. El de menor rango es presentado al de mayor rango.

8. Respeto.

Los turnos para hablar o preguntar se deben respetar. No se habla todos a la vez. No se grita o vocea. No se dicen maldiciones o palabras malsonantes. No se lanzan objetos o se amenaza físicamente (mucho menos llegar a los empujones o agarrones). Ante todo hay que respetar a los demás y a sus ideas.

BUENAS MANERAS AL TELEFONO

La rápida evolución de estas nuevas formas de comunicación ha dado lugar a múltiples ofertas de servicios telefónicos, con tarifas muy

ventajosas e incluso planas, por lo que las comunicaciones telefónicas se han multiplicado. Muchas empresas cuentan con servicios de tele marketing y de apoyo por medio del teléfono.

Por todo ello es importante seguir unas reglas básicas para saber cómo utilizar de forma correcta este medio.

Dado que en el ámbito empresarial los clientes son la principal fuente de ingresos de la empresa, el trato debe ser lo más correcto posible en todo momento. Una mala contestación o atención, puede hacer que perdamos el cliente.

Independientemente de las reglas que cada empresa o compañía tengan, vamos a dar unas pautas básicas de comportamiento al teléfono:

Cuando nos llaman: llamadas entrantes.

- ✓ Cualquier llamada se debe contestar rápidamente sin hacer esperar demasiado tiempo a la persona que llama.
- ✓ La respuesta debe ser educada y con una frase similar a: "Buenos días, le habla Carolina ¿en qué puedo ayudarle?", o bien "Servicios Empresariales, dígame, habla usted con Juanjo". Siempre debe responder con algunas palabras o frase amable, sencilla y directa.
- ✓ Siempre debe tratar de usted a todo el mundo. La persona que hace la llamada será quien debe indicarle si se pueden tutear.
- ✓ No se hace esperar mucho tiempo al cliente (o persona que llama) al teléfono. Si ve que se va a demorar mucho en ponerse al

teléfono la persona solicitada puede indicar al interlocutor que llame más tarde o deje sus datos para llamarle con posterioridad.

- ✓ Si tiene que "mentir" cuidado con el orden de las palabras: "De parte de quien... no está en estos momentos", es un error; al identificarse primero se puede dar la impresión de que no está para él. Lo correcto sería: "Un momento que voy a comprobar si está... ¿de parte de quién? Con esta frase indicamos que no sabemos si está con independencia de quien sea el que llama. Es muy importante cuidar estos detalles.
- ✓ Debe responder al teléfono con un tono adecuado y vocalizando bien. Es muy desagradable no entender a quién nos contesta al teléfono. Hágalo despacio y repita si es necesario.
- ✓ Si trata con personas de otros países, ponga mucho cuidado en hablar despacio y claro, para poder entenderse lo mejor posible.
- ✓ Paciencia. Las secretarias y otras personas que reciben muchas llamadas (centros de soporte, de atención al cliente, etc.) tienen que "aguantar" a todo tipo de personas. Hay que tener paciencia y nunca perder ni los nervios ni los buenos modales.
- ✓ Si la cosa se pone muy complicada, puede optar por avisar o pasar la llamada a uno de sus jefes o supervisores.

Cuando llamamos. Llamadas salientes:

- Siempre debe preguntar por una persona de forma educada, anteponiendo el tratamiento de Señor o de Don (o el que se utilice en su país).

- Hable con un tono de voz moderado y de forma clara, que le pueda entender bien la otra parte.
- Identifíquese cuando llama para que la otra persona sepa con quien está hablando. Lo mismo puede pedir a la otra parte.
- Aunque sea usted amigo de la persona a la que llama debe preguntar por ella de forma educada aunque después le trate de una forma más cercana. Por ejemplo, si llama usted a otro jefe de ventas, al que familiarmente llaman "Genius" porque vende todo muy bien, debe preguntar por Don Roberto o el Señor Suárez, aunque después a él le trate como Genius o le salude como tal. No se debe equivocar uno en el trato cuando hay otras personas de por medio. No se puede llamar a la empresa de un amigo o familiar, y preguntar por el por un apodo.
- Al identificarse diga su nombre y el de la compañía o empresa que representa (si es que representa a alguna).
- Si se equivoca al llamar, pida disculpas por el error, pero no cuelgue el teléfono de forma inmediata sin decir nada.
- El teléfono no es para mantener largas conversaciones. No se olvide que la persona a la que llama tendrá más que hacer. Se dan recados, se comentan brevemente cosas, pero no es un medio para "derrochar" mucho tiempo.
- Si llama por medio de una secretaria, no le haga esperar mucho tiempo a su interlocutor. Si llama de forma directa y le "salta" un contestador de un mensaje breve. No hace falta que cuente en su mensaje todo el motivo de su llamada. Breve y conciso.

- Si su llamada tiene como objetivo devolver una comunicación anterior, debe hacerla en los términos que le hayan especificado (día, hora, etc.).
- No se olvide de las palabras mágicas de la buena educación: por favor, y gracias.

COMPORTAMIENTO EMPRESARIAL O CONVIVENCIA

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc. Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo.

Comportamiento en el área laboral.

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral; existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente. La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas; no es necesario pedir permiso para entrar o retirarnos de algún lugar o reunión.

Dado la cantidad de mujeres que trabajan ha modificado el tratamiento social que se les imparte, para pasar a ser tratadas prácticamente con la misma cortesía con la que un señor trata a sus colegas hombres.

Dentro de las empresas nos encontramos con una diferencia básica con los medios sociales: un gran respeto por las jerarquías. Las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar.

Convivencia.

El grado de formalidad en el comportamiento y el vestido depende de la actividad que se ocupa la empresa, o en la que se mueven las personas.

También influirá en la actitud general de un funcionario el eventual contacto con el público y clientes, y sobre todo lo hará la política interna de la empresa. Generalmente son los directores quienes marcan el estilo de la vestimenta y cada empresa es un mundo diferente, lo ideal será que al incorporarnos a un nuevo trabajo observemos cuidadosamente la actitud general, y nos adaptemos a ella.

También será muy importante que, además de seguir las convenciones sociales tradicionales, seamos naturales y controlados, que sepamos improvisar para resolver situaciones imprevistas; en una palabra, que tengamos una buena dosis de sentido común.

Otro punto importante dentro de la convivencia laboral será el buen humor, el saber sonreír y utilizar un tono agradable de voz. Será mucho más fácil lograr un mejor rendimiento de nuestros colaboradores si los tratamos gentilmente, si tenemos en consideración cada personalidad y actuamos de acuerdo con ello.

Vestimenta.

Será muy importante que al tener la entrevista definitoria en una empresa observemos cuidadosamente el grado de formalidad en el vestir, analizando sobre todo a aquellos que tienen el mismo status que el cargo que ocuparemos.

Las mujeres ejecutivas o empresarias estarán muy atentas a que su ropa sea de la mejor calidad posible, discreta, poco escotada y para nada provocativa; no olvidando el cuidado del peinado y de las manos para que estén en perfecto orden.

Tratamiento.

Es la manera correcta que han de tener para dirigirse los miembros de las instituciones, tanto entre sus pares como frente a terceros. La precedencia estará encabezada por los fundadores de la institución y se regirá de acuerdo al organigrama de cada ente en especial.

Entre personas que tienen la misma jerarquía, es frecuente que se produzcan roces, por lo que los individuos con fuertes personalidades deberán ser más controlados y cuidadosos, ya que aún sin intención, podrían avasallar a sus compañeros.

Cuando se desee tener una reunión, lo correcto será que el que tenga la iniciativa vaya, o llame, al escritorio de su igual. No deberemos llamarlo a nuestra oficina a no ser que nos esté visitando alguien cuyo aporte sea de interés para el tema común. Si esta reunión fuera formal, un hombre deberá ponerse de pie cuando entre su colega, lo saludará y presentará a los visitantes, indicándole un asiento antes de sentarse nuevamente. Una mujer actuará de la misma manera, pero permanecerá sentada. De esta

manera el visitante notará que quien acaba de ingresar tiene, por lo menos, la misma jerarquía de quién preside la reunión.

Al llegarnos al escritorio de una persona, sin haber solicitado previamente una audiencia, si la encontramos ocupada en el teléfono o con algún tipo de documentación, deberemos esperar a que termine lo que está haciendo antes de comenzar con el tema que nos llevó a visitarla. Como contrapartida no es correcto recibir a una persona y hacerla esperar frente a nosotros mientras hablamos por teléfono, acordaremos la conversación y pediremos que no nos pasen llamadas a fin de concentrarnos en nuestro visitante.

En general los subordinados deben aceptar y seguir lo que indiquen y decidan los superiores. Si hay alguna discrepancia o bien alguna idea que pueda mejorar la ejecución de la tarea, se expondrá el parecer con cortesía y en privado. Igual tratamiento se dará para el caso de que se sobrecargue de tareas a un dependiente.

Ante la existencia de subordinados, siempre deberán ser tratados con corrección, amabilidad y respeto, siendo conscientes de sus horarios de salida, evitando organizar reuniones o juntas sobre esas horas.

La decisión de pasar del tratamiento de utilizar el apellido de una persona a usar su nombre de pila dependerá de quién tenga mayor jerarquía. En el primer contacto comercial con otra persona será incorrecto usar el nombre de pila. Lo correcto es dar el mismo tratamiento recíprocamente, las excepciones están dadas por:

- a) Cuando exista gran diferencia de edad;
- b) Cuando el dependiente pida que lo llamen por su nombre de pila.

- c) Cuando la relación entre jefe y subordinado sea informal; sin embargo delante de terceros se volverá al tratamiento formal clásico, que hace a la imagen corporativa.

Cortesía telefónica.

Institucionalmente la telefonista siempre al atender un llamado deberá presentar a la empresa y seguidamente deberá presentarse a sí misma.

Un error muy común en las secretarías es, al explicar que su jefe no puede atender a quien le llama por teléfono porque el mismo se encuentra en una reunión, solicitar que reiteren el llamado.

Lo correcto es tomar el número telefónico de quién llama, nombre y eventual mensaje, respondiendo que en cuando se termine la reunión se devolverá el llamado; a fin de no incomodar a la persona que desea obtener la comunicación.

Desayuno de Trabajo.

Los ejecutivos acostumbran comenzar muchas reuniones de trabajo con un desayuno. De esta manera se logra un mejor clima entre los asistentes, ya sean representantes de distintas áreas, sucursales y/o invitados.

Es fundamental que los alimentos a servir no sean ni muy elaborados ni tenga que prepararse en la mesa, dado que de lo contrario se creará un clima adverso al deseado. Los alimentos con los que contaremos serán un panecillos y/o budines y para beber café, leche y agua mineral.

En el sitio se dispondrá en el ángulo superior derecho la taza con su plato y cuchara seguida de la copa de agua; a la izquierda del mismo se dispondrá la servilleta. Los panecillos se distribuirán a lo largo del centro de la mesa, lo cual permitirá que cada persona se sirva y mantener el ritmo de la reunión.

Departamento de Relaciones Públicas.

Importantísima función dentro de la empresa le cabe al departamento de relaciones públicas, éste es el que prepara al público para que absorba lo que la empresa produce.

Dicho departamento es el que maneja las relaciones humanas dentro de la empresa y las públicas fuera de la misma; en el primer aspecto capacita al personal, asiste a reuniones de directorio y demás reuniones ejecutivas. En el ámbito público organiza, diagrama y supervisa la imagen corporativa de la institución a través de la publicidad y marketing, organizando eventos, investiga el mercado y la opinión pública; diagrama y produce la papelería de la empresa, tanto de las distintas áreas como la especial para presidencia.

Para poder desarrollar semejante actividad con un espectro tan amplio, lo más importante es una gran organización, para tener todo bajo control y cumplir así los objetivos fijados en el plan propuesto.

Nociones básicas para 'quedar como un príncipe'

Aunque cada empresa establezca su propio protocolo sin duda éste se basará en algo fundamental: las buenas costumbres y maneras, la cortesía y el buen trato. Sin embargo, difiere un poco del ámbito social pues del empresarial exige un poco más de formalidad.

Como el protocolo maneja jerarquías, hay puntos para tener en la cuenta en este aspecto:

- El anfitrión siempre marca la pauta de comportamiento, y entiéndase por anfitrión en una empresa el presidente, director o gerente de la misma. Sólo se le da la mano si él la extendió para saludar. Se habla de señor (seguido del apellido) a menos de que él haya dicho otra cosa.
- Si se está visitando o lo visita un cliente o proveedor, él se vuelve 'más importante' y tiene la palabra.
- El apretón de manos debe ser firme y mirando a los ojos. En el ámbito empresarial a las mujeres se les saluda de la misma manera, nada de saludar de beso. Sólo se permite si ella tiene un cargo superior y toma la iniciativa.
- Si le sudan las manos, mantenga un pañuelo de papel con talco en el bolsillo y tóquelo antes de saludar.
- En el ámbito empresarial no se debe tutear ni utilizar malas palabras ni un tono alto de voz. Siempre es mejor ser distante que confianzudo.
- Sea siempre lo más puntual posible para llegar a una cita o iniciar una reunión.
- Las tarjetas personales se entregan al saludar o al salir, no en la mitad de la conversación. El nombre debe ir en dirección de quien la recibe para que la pueda leer.

- A la hora de las presentaciones hay que tener en la cuenta el rango de cada quien. La persona de mayor rango es presentada a los demás, de acuerdo con su posición, de mayor a menor. A las mujeres se les trata de la misma manera. Si se trata de un cliente, se presenta éste aun cuando el funcionario de la empresa que lo reciba tenga un cargo mayor.
- El lenguaje corporal también es importante. Los hombres, sentados con mujeres, no deben cruzar la pierna. Es mejor sentarse con los pies separados no más allá del ancho de la cadera. Las mujeres tampoco deben cruzarlas.
- El maletín es mejor cargarlo en el brazo izquierdo para equilibrar y porque deja libre la mano derecha para saludar o abrir una puerta.
- En una mesa, ya sea en una reunión de trabajo o para comer, el anfitrión la preside y a la derecha se sienta el asistente más importante.

La tecnología también tiene normas para su uso.

No importa que usted no vea a su interlocutor cuando utiliza el computador para comunicarse (correo electrónico, chat, etc.).

Esa sensación de anonimato que puede dar no es excusa para no comportarse como lo haría personalmente.

- ❖ Ante todo, conteste siempre los mensajes así sea para decir que lo hará largamente después.
- ❖ Utilice el mismo lenguaje que en una carta formal.

- ❖ No escriba en mayúsculas todo el mensaje, hacerlo así da la sensación de que está gritando.
- ❖ En esta correspondencia tampoco se tutea y se debe encabezar y terminar como se hace en las cartas de papel.
- ❖ Debe ser conciso y concreto y no descuidar la ortografía. No asocie esta tecnología con informalidad. Antes de tocar la tecla de 'enviar', revise nuevamente su contenido.
- ❖ Internet no fue creado para intercambiar bromas, cadenas de cartas o mensajes para atacar a otros.

En cuanto al uso del celular, también hay que observar ciertas normas de buen manejo.

- El principio básico es no incomodar a la gente que está alrededor.
- Conversar por el celular en medio de una reunión es muestra clara de mala educación, así se haga en voz baja. Si la va a recibir, busque otro lugar.
- En salas de concierto, cine o teatro o cualquier lugar público donde el silencio sea imprescindible hay que apagarlo.
- Nunca hable por celular cuando ya esté sentado a la mesa en un restaurante relativamente silencioso. Hágalo antes del aperitivo o después del café y fuera del lugar.

- Hablar por celular mientras se camina o se hace mercado se presta para que otros escuchen sus conversaciones personales o los chismes que está comentando. Eso es de mal gusto.

Cuando se tiene un contestador automático en la casa o la empresa:

- Que el mensaje sea corto y conciso. Si hay que seguir pasos, piense en los usuarios: que sean claros y fáciles.
- No deje mensajes groseros en los correos de voz. Sea conciso y claro, no utilice muletillas. Deje siempre su teléfono para que le devuelvan la llamada.

LA ETIQUETA EN LA OFICINA

El término de la Etiqueta se relaciona con la vestimenta, los modales y los aspectos de comportamiento que forma la vida social y profesional. La Etiqueta se basa en principios de consideración hacia los demás.

Algunos aspectos a tener en cuenta son los siguientes:

- Sea puntual y no haga que los demás se vea en la obligación de esperar.
- Celebre el buen desempeño con sus compañeros de trabajo.
- Evite dictar a quienes discuten con usted un tema controvertido.
- No adopte el acto de pedir dinero para el almuerzo, para el transporte a cualquiera eventualidad.

- Respete la privacidad de los demás.
- No entre a las oficinas con pedir permiso, así la puerta este abierta.
- Ofrezca apoyo a los compañeros si lo necesita o lo solicita.
- Si tiene poco trabajo no busque a sus compañeros para distraerles.
- Evite verse involucrado en chismes.

Conozca la Etiqueta Básica en la Oficina desde el primer día de trabajo

Existe una Etiqueta Básica en todas las oficinas la cual no está escrita, pero se espera que todos la conozcan y respeten desde el primer día de trabajo.

ETIQUETA Y PROTOCOLO

El respeto y la consideración juegan un papel importante en el entorno de la secretaria con éxito. El Protocolo es la Etiqueta en las relaciones profesionales en este globalizado, moderno y tecnológico en que vivimos hoy en día. El Protocolo se perfecciona en la actividad empresarial, y no solamente se da entre la empresa y sus clientes externos sino también dentro de la organización mejorando las relaciones personales.

COMPORTAMIENTO DE UNA BUENA SECRETARIA

Las secretarias en la mayor parte de las ocasiones son las primeras en recibir a los clientes o invitados, por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que pueda ser la empresa.

Una secretaria debe llegar temprano, porque es importante para reflejar no solo una buena imagen profesional sino también mostrar una buena disposición para realizar sus labores.

Comuniqué con la debida anticipación a su superior su necesidad de salir temprano o llegar tarde, es mejor avisar con tiempo.

Controle las emociones, no permita que le saque de sus casillas y mucho menos exhibida por un arrebató de furia.

Cuidado con la envidia.

CONSEJO PARA SER UNA BUENA SECRETARIA

Secretaria = Confianza

El tiempo es un recurso valioso

Confianza en sí misma

Secretaria = Lealtad, honestidad y honradez

Saber escuchar. La secretaria no debe ser egoísta, para demostrar su buena educación

LENGUAJE CORPORAL

Este tipo de lenguaje se refiere a todas nuestras expresiones a través de los movimientos, posturas o gestos que se hagan con las diferentes partes del cuerpo. La ciencia que estudia el lenguaje corporal se conoce como:

Cinésica lo que hace es estudiar el significativo, expresivo o comunicativo de los gestos y movimientos corporales.

Cuando conversas con una persona debe saber que no solo estás hablando con tu boca sino también con tu cuerpo.

Saber comunicarse de manera correcta y afectiva es básico para evitar malos entendidos y lograr que el mensaje que desea expresar se transmita correctamente y quien lo escucha lo entienda según la intención que usted desea comunicar.

LOS SECRETOS DEL LENGUAJE CORPORAL

El cuerpo no miente, es un libro abierto para quien tiene la sensibilidad de entender sus mensajes.

Si sabemos leer con inteligencia, podemos conocer mucho acerca de una persona; lo que siente, lo que piensa, que tan a gusto se encuentra, que tan tímida es, entre otras cosas. A continuación las principales pautas del comportamiento de acuerdo a las expresiones de nuestro cuerpo y su significado:

✓ El Nerviosismo

Cuando estemos con una persona que haga los siguientes gestos tratemos de tranquilizarla con nuestra actitud.-

Manos sudorosas, que frotan constantemente.

Movimientos inquietos.

Movimientos repetitivos de un lado a otro.

Respiración agitada.

✓ **Poder, Dominio**

Las personas que por alguna razón necesitan mostrar su poder recurren a ciertos movimientos específicos:-

Manos a la cadera.

Manos atrás de la nuca.

Piernas sobre las sillas.

Pies sobre el escritorio.

✓ **Enojo, Desacuerdo, Desconfianza**

Estos movimientos los hace una persona de inmediato; como reacción a algo que dijimos:

Piernas a brazos cruzados.

Ceño fruncido.

Cuerpo volteado o pie apuntando a la salida.

Sonrojo y mandíbula apretada.

MOMENTOS DE VERDAD DE LA IMAGEN EMPRESARIAL

Los momentos de verdad, son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la empresa, a través del primer contacto que éste tenga con un trabajador de la misma. La imagen la determinará por lo tanto el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el trabajador, y ante la capacidad de resolución que tenga para resolver cualquier situación que se le presente el cliente.

Basándonos en los principios de la Etiqueta, existen algunos comportamientos que pueden desencadenar situaciones o momentos de verdad y que denotan falta de Etiqueta empresarial y afectando negativamente el servicio prestado. A continuación se presentan algunas actitudes o comportamientos que se deben evitar al hacer un primer contacto con los clientes:

- ♣ No realice presentaciones personales o hable por teléfono asuntos personales cuando atiende a un cliente. Antes por el contrario, concentre su atención en él.

- ♣ No sea agresivo al estrechar la mano de la persona que se le presente. De simplemente un apretón firme y suelte enseguida.

- ♣ Es importante la forma como usted se exprese ante un cliente. Evite los tuteos y las malas respuestas.

- ♣ Evite los vestidos o blusas muy cortas o escotadas para desempeñar su trabajo diario. De esta forma solo emitirá una imagen equivocada y puede ser que algún cliente se propase con usted.

- ♣ El envío de correspondencia con errores ortográficos.

- ♣ No realice delante de los clientes o delante de cualquier trabajador llamados de atención verbales.

- ♣ No tome medicamentos delante de los clientes.

- ♣ No ofrezca cosas al cliente que no pueda cumplir. Sea honesto.

- ♣ No ingiera alimentos delante de los clientes.

- ♣ No hable de sus problemas personales con los clientes.

- ♣ No se comporte discriminativamente durante el proceso de entrevistas.

- ♣ La educación no pelea con nadie. Aplique las normas básicas de la cortesía en todo momento.

IMAGEN EMPRESARIAL A TRAVÉS DE LAS ENTREVISTAS

Uno de los momentos más importantes para una persona que inicia su vida laboral, es el primer contacto que establece con una empresa para aspirar a un determinado cargo.

Por tal razón, todos los funcionarios que laboran en una determinada empresa, deben brindar la mejor imagen y las mejores relaciones públicas

al ofrecerle al nuevo aspirante, el mejor de los tratos una vez se establezcan los primeros pasos para su ingreso a la empresa. Es decir, deben poseer unas excelentes relaciones humanas para que la persona en cuestión se lleve la mejor opinión de ellos y por ende de la empresa.

Pero no siempre es así. Incluso, se olvidan de normas tan elementales de la Etiqueta como la puntualidad, hasta el punto que le han hecho esperar una hora sin excusa alguna de retraso. Sumado a esto, no existe un adecuado saludo, unas adecuadas presentaciones que denoten una excelente cultura personal del trabajador y una cultura organizacional basada en unos excelentes valores de la empresa en cuestión.

Muchas veces se encontrará usted con un trato tan indiferente, que ni un café le será ofrecido, no responderán a sus preguntas y solamente se limitarán a aplicarle los famosos test que muchas veces subestiman las capacidades innatas de los aspirantes. Todo esto es fatal para la imagen empresarial.

Por lo tanto, es conveniente para usted y de igual manera para la empresa que usted labora, mantener una actitud cordial, respetuosa, amable y formal en el trato.

No es conveniente utilizar el tuteo, a menos que usted así lo disponga para sentirse en “más confianza” con el aspirante. Siempre los tratamientos de doctor, señor, señorita son más elegantes al entablar un primer contacto.

Si es usted el entrevistado, y la entrevista se lleva a cabo en otro país, aplique el principio de la prudencia y consulte la Etiqueta del país que visita.

Es recomendable llevar consigo material de primera mano para que no le falte nada como sus tarjetas personales, su maletín, un bolígrafo apropiado por no decir un poco elegante no de los baratos que venden en el mercado, y una agenda para tomar cualquier anotación de importancia.

Si el idioma que se habla no es el mismo que usted maneja, es recomendable mandar a imprimir por el lado reverso de las tarjetas los datos en el idioma del país que visita y ofrecer su tarjeta personal por el lado del idioma nativo.

Verifique la Etiqueta en las presentaciones de ese país. No trate de adoptar posturas que crea usted pueden permitir caerles en gracia. Sea completamente natural, y sea inteligente para saber sortear cualquier situación que se le presente.

IMAGEN EMPRESARIAL EN LA CORRESPONDENCIA

Existen en la actualidad, varios tipos de cartas empresariales que denotan el formalismo, la dirección y el buen nombre de la misma.

Entre estos tipos de carta se pueden encontrar algunas como las de solicitud, las de cobranzas, las de reclamación, las de remisión, las de propaganda e incluso las de relaciones públicas que se pueden extender hasta las cartas que interna y externamente se envían a clientes por motivos de felicitaciones, ascensos, recomendación, agradecimiento, pésame, invitación entre otras.

Todas y cada una de estas cartas son indispensables para emitir imagen empresarial. Y aunque existan algunas normas en cuanto a espacio y distribución del texto, lo más importante es que la imagen que

proyete en su contenido sea la mejor y deje el nombre de la empresa en alto.

Una de las formas para lograr esto, es redactando el texto de una forma coherente, desde como referirnos al destinatario, y mantener en todo el texto una excelente ortografía. Una carta con errores ortográficos deteriora de inmediato la imagen empresarial, y deja en entredicho la imagen de la persona que la firma.

Aparte de esto, debe mantener el respeto en sus diversas formas de expresión, y deberá cuidar también del tono empleado en las frases utilizadas.

No es adecuado manejar asuntos personales en cartas empresariales que lleven el logo de la empresa, pues se considera un comportamiento de mal gusto.

Sea lo más elegante posible, utilice frases completas, indique datos muy puntuales como fechas, números de facturas, nombres, etc. que le den más claridad, revise la puntuación, y vaya directamente al grano.

El usar demasiadas frases que no denoten la claridad de lo que se desea expresar resta elegancia a la carta y el resultado es contrario que lo que se pretende alcanzar con ella.

Recuerde: lo que se dice verbalmente se lo lleva el viento, lo escrito es lo único que tiene validez, por lo tanto no olvide que lo que usted escriba tendrá incluso efectos jurídicos que pueden comprometer seriamente a su empresa.

Como recomendación final nunca olvide que si no tiene evidencia de entrega de las cartas jamás podrá comprobar que usted efectivamente la

envío, por lo tanto, siempre mantenga una copia donde conste la fecha, hora, sello de la empresa y firma de la persona que la recibió.

LA IMAGEN A TRAVÉS DE LA ETIQUETA TELEFÓNICA

Uno de los aspectos más importantes que denotan la imagen de la empresa y su imagen personal es la etiqueta telefónica.

¿O cuántas veces no se ha sentido usted terriblemente mal cuando desea solucionar una situación y la hacen un rebote burocrático por numerosas extensiones y no le solucionan su problema? Seguramente muchas personas han pasado por esta situación y se han llevado una deteriorada imagen de su empresa.

Y es que definitivamente el teléfono se convierte en una especie también de traductor de estados de ánimo, porque el interlocutor o cliente puede evidenciar rápidamente también lo que hace el trabajador, interpreta las señales del compromiso que tiene para solucionar su situación simplemente a través del tono que emplea y la forma como responde.

Por lo tanto, si usted trabaja para una empresa demuestre calidez en su tono de voz personal, y distíngase mediante su nombre, el de su empresa, y su departamento a la hora de responder, y evite algunas acciones como comer, fumar, y hablar al mismo tiempo con otra persona.

Concentre toda su atención en la persona que llama, y hágala sentir importante. Evite decir las siguientes expresiones que solo denotan falta de compromiso y deterioran la imagen empresarial:

En el caso de que usted sea la persona que va a llamar, recuerde que debe tener a la mano información detallada de la persona a quien dirigirá su llamada, mencione el motivo de su llamada, y escriba las preguntas que vaya a desarrollar durante la misma y sonría, siempre sonría. Recuerde que al llamar muchas personas pueden estar pendientes del comportamiento durante su llamada, evite fruncir el ceño o hacer otros gestos grotescos.

Asimismo es importante que tenga en cuenta para evitar ser imprudente, llamar en horas en que usted sabe que la persona se encuentra ocupada o descansando, sea en horarios intermedios o en su casa. Así mismo es de mal gusto llamar unos pocos minutos antes de terminar la jornada laboral, a menos que la persona en cuestión así se lo indique.

Tome nota de los comentarios que se hacen recíprocamente, y otorgue pausas para que la persona se exprese. Es de muy mal gusto, que la persona se sienta dueño (a) de la conversación y no de oportunidad a la otra persona para expresarse.

ETIQUETA EN LA ORGANIZACIÓN DE SU TRABAJO

La organización, es uno de los principios fundamentales de la Etiqueta y habla muy bien de la persona que logra serlo.

En muchas ocasiones usted seguramente ha asistido por diversos motivos a diferentes empresas, y ha podido detectar fácilmente la forma como un trabajador muestra su organización a través del estado en que se encuentre su lugar de trabajo.

Sin embargo, el estado en que estas oficinas se encuentran, es a veces el resultado de la gestión de muchas cosas que se han venido sumando con el tiempo y que no han sido atendidas en el tiempo prudencial.

Para evitar esto, es necesario que se tenga en cuenta para que todo marche bien:

1. Disponga de un cronograma de trabajo, no esbozando solamente el concepto de las actividades por realizar, sino que también es necesario establecer tiempos para la entrega o realización de la misma.
2. Aprenda a priorizar. Es muy probable que la presión que maneja en su trabajo no le permita hacer esto, sin embargo puede contribuir a darle un orden a las actividades que tiene por realizar en un orden cronológico.
3. Por cada actividad establezca que recursos, o personas necesita contactar, ya que muchas veces se dejan las cosas que se piensan en la cabeza, pero no se anotan y cuando se dispone a realizarla no recuerda por donde debe empezar.
4. Anote todos los pendientes que quedaron del día anterior, en su agenda o en un planeador para mayor control.

Es muy probable que la relación con los compañeros de trabajo puede distraerla del camino, las llamadas que no esperaba, las atenciones especiales que requiere un cliente, sin embargo nada de esto puede alejarlo (a) a usted de lograr ser una persona organizada y cumplidora de sus obligaciones para que contribuya con su buen desempeño a mantener una excelente imagen empresarial.

SU IMAGEN PERSONAL, ES LA IMAGEN DE SU EMPRESA

Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación empleada por el trabajador, al seguimiento de las políticas de la empresa, a la efectividad en la gestión que adelante cualquier funcionario, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen empresarial.

Es muy común encontrar en el medio empresarial, personas que se esmeran por brindarnos una excelente atención personalizada. Sin embargo, en el momento de establecer un primer contacto directo, percibe usted algunas situaciones que deterioran la imagen personal del trabajador y por ende de la empresa.

Los aspectos que determinan esta imagen es la forma como se viste, los accesorios que emplea, la forma como se maquilla, el corte del cabello, la forma como lleva el mantenimiento de las uñas, el color de los zapatos, la correa que utiliza, cómo lleva el uniforme, como se viste para eventos empresariales, etc.

EL CABELLO

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

Adicionalmente, el uso de tintes puede realzar su belleza pero también deteriorarla. Encontrar en una empleada tintes ya viejos y que se noten ya dos colores en su cabello, definitivamente no da una buena impresión, así

sea que se desempeñe de forma excelente y este vestida acordeamente. De igual manera ver el cabello recogido, pegado, sin brillo, denota suciedad y falta de higiene. Lo es también el no saber controlar enfermedades del cuero cabelludo como la caspa y otros que son visibles al cliente.

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

LA SONRISA

Es agradable ver como un trabajador sonrío a todos sus clientes pues denota alegría, positivismo, buen ambiente laboral, seguridad. No obstante, al sonreír los dientes deben ir acompañando esa imagen por la buena limpieza oral que se tenga.

Por lo tanto, la higiene oral no debe descuidarse, y es importante mantener en el lugar de trabajo, los elementos necesarios para mantener un buen aliento en todo momento, especialmente en días donde el trabajo es extenuante y muchas veces no hay tiempo para realizar esta tarea en su hogar.

Recuerde: la halitosis es una enfermedad más común de lo que parece, pero es controlable con una adecuada medicación y una correcta higiene oral.

No se exponga a que sus clientes salgan espantados por este problema, consulte a su médico cotidianamente.

LA IMAGEN EN SUS MANOS

Las uñas es otro elemento de nuestro cuerpo que debe mantenerse adecuadamente, más cuando tenemos contacto directo con nuestros clientes.

El llevarlas sin limar, sucias, denota un gran descuido y una total falta de higiene. Manténgalas limpias, si no puede ir al manicurista al menos límelas y píntelas con un brillo solamente.

No se le ocurra arreglárselas en público. Evite las decoraciones recargadas. Recuerde: Los colores claros, le dan a usted mayor elegancia y sobriedad en sus manos.

USO DE LOS PERFUMES Y LOS DESODORANTES

Muchas personas utilizan perfumes que son fastidiosos para el olfato de los demás. Tanto para hombres como mujeres, es recomendable utilizar durante el día olores discretos, que denoten su elegancia pero no la obstaculice hasta tal punto que las personas no deseen estar cerca de usted.

En el caso de los desodorantes, también el mal olor denota una falta de higiene y el uso de estos con la continuidad adecuada.

Busque una marca que le permita transpirar normalmente y de acuerdo a su piel, no todas las personas tienen una misma sudoración por lo tanto requieren de desodorantes que les sienten bien.

Si el desodorante que ha escogido no le sirve, reemplácelo inmediatamente por otro.

EL MAQUILLAJE

Existen maquillajes apropiados para cada ocasión, para cada tipo de rostro. En el ambiente laboral se requiere de un maquillaje discreto, duradero, con colores suaves que combinen con el tipo de vestimenta que se tiene puesta.

No es recomendable usar tonos muy brillantes de día, sino mate y aplicados de manera apropiada. No es recomendable ir al lugar de trabajo sin este, pues una cara lavada no atrae ni da mejor impresión que una persona que se vea bien maquillada y sumada a esto tenga una vestimenta adecuada a la ocasión.

La naturalidad en el rostro es respetable según creencias de muchos, pero no es apropiada por imagen de la empresa.

EL VESTUARIO

Muchas personas ascienden seguramente por algunos atributos personales que exhiben al desempeñar su labor, posición de la cual difiere la autora completamente, sin embargo no se puede considerar indecoroso mostrar lo que cada uno tiene, pero con cierto límite más aun en el lugar donde se labora.

Por esta razón, hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado largo ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar.

De igual manera no es recomendable usar ningún tipo de pescadores para trabajar donde usted se desempeñe como ejecutiva de una empresa puesto que denota mucha informalidad a la hora de presentarse a

trabajar. Son recomendadas entonces las faldas, los pantalones clásicos y los vestidos.

En el caso de las faldas, su largo no debe sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no llevarlas tampoco demasiado ceñidas y la tela que tengan al igual que los pantalones y vestidos, transparentar la ropa interior pues es de mal gusto.

Así mismo las blusas, no deben ser transparentes, siempre es recomendable buscar alguna ropa interior tipo “camisilla” para ser usada por debajo, que le permita ser más discreto con la transparencia, además de tener en cuenta que las blusas no deben ser muy escotadas y sin mangas.

En su defecto, la ropa del hombre debe tener igual cuidado que la de la mujer en el planchado, ya que una camisa o pantalón arrugado denota una mala presentación y cuidado personal. Así mismo deben cuidar el largo de los pantalones con el estilo de zapato, cuidar que las medias combinen con el color del pantalón, el color de la correa o cinturón combine con los zapatos, y finalmente cuidar de que los puños y cuello de la camisa estén siempre limpios.

Finalmente, si usted utiliza uniformes asignados por la empresa, llévelos con decoro. Es desagradable observar a funcionarios de diferentes empresas llevando uniformes que por el diseño son elegantes a lo lejos, pero cuando usted se acerca, puede observar con detenimiento como el descuido afecta inmediatamente su presentación. Ejemplo: hilos colgando, botones medio sueltos, medias pantalón rotas, la tela manchada y sucia, etc.

Recuerde que la primera impresión es lo primero que captan los sentidos al entablar una primera relación personal o empresarial.

CÓMO RELACIONARSE EFECTIVAMENTE

LAS PRESENTACIONES - AUTOPRESENTACIONES

Las presentaciones y auto presentaciones, en el contexto de las relaciones humanas, se convierte en una forma de socialización que puede conducir al éxito o al fracaso profesional.

Por lo general, realizar una excelente presentación, puede conducir al fortalecimiento de nuevas relaciones muy importantes para negocios o intercambios, que favorecen positivamente el desarrollo de la empresa. De ahí su gran importancia.

Como principio fundamental, las presentaciones se deben llevar a cabo cuando el momento sea el oportuno o el prudente. Existen situaciones que no ameritan realizar este vínculo en ese momento, y se peca por imprudente y la atención que se buscaba obtener se pierde.

Es importante además tener en cuenta, que las presentaciones pueden ser formales o informales, y dependiendo de la clase que sea, así mismo es importante utilizar los términos adecuados.

Es decir, utilizar siempre el usted, a menos que ya exista la suficiente confianza, y así mismo emplear expresiones como: “me permito presentarle a” “es un honor presentarle a” “es un gusto presentarle a” así mismo las respuestas serán: “Es un placer conocerlo” “Me place conocerle”, etc.

Existen situaciones que muchas personas viven alrededor de las presentaciones. Una de estas es olvidar el nombre de la persona que se va a presentar o a la que vamos a presentar a esta. En este caso, una estrategia para poder salir airoso de la situación, es nombrar el nombre de la persona que recuerde, y decir “Jesús, me permito presentarte a un amigo”. O “Me permito presentarte al nuevo gerente comercial de la empresa”. De esta manera la otra persona esbozara su nombre nuevamente, y podremos recordarlo rápidamente teniendo en cuenta de no olvidarlo. Es la misma estrategia que usted puede emplear cuando la presentación se dé con personas familiares o amigas.

En caso de que se presente una situación especial como presentar a una persona discapacitada, usted debe esperar que ésta le dé una señal de cómo relacionarse con ella, y seguir con la mayor normalidad el curso de la presentación. Nunca piense que son personas desvalidas o sordas, o ciegas sin serlo. Analice bien la situación particular de cada uno y actúe en consecuencia.

LOS SALUDOS Y DESPEDIDAS

Los saludos al igual que las despedidas, son expresiones de cordialidad, afecto, fraternidad entre amigos, familiares y expresiones de relaciones públicas en el entorno laboral.

Algunos más efusivos que otros, todos denotan un contacto que pretende preservarse a través del tiempo y que proyecta una imagen correcta o incorrecta de la persona que lo realiza.

Muchos libros de Etiqueta grafican la forma como debe uno saludar y despedirse correctamente, sin embargo, es definitivo que para hacerlo de

una manera agradable, prudente y correcta, se tenga en cuenta el entorno en que se encuentre.

Es muy común observar que familiarmente, el prodigar besos en la mejilla es totalmente normal igual que en otras culturas; en el entorno empresarial esto se ve bien visto.

Sin embargo en culturas como la nuestra existen ciertas recomendaciones para hacer de este acto algo bueno y no criticable dependiendo de la forma como se realice. Algunas de las recomendaciones son:

- No bese a los jefes delante de personas ajenas a la empresa aun cuando exista la confianza
- No bese en la mejilla a niños menores especialmente a los bebés por prudencia, tenga en cuenta que usted tiene millones de gérmenes en su boca y los niños por lo general son fácilmente contagiados de virus.
- No rechace un beso que no esperaba para evitar hacerle un desaire a la persona
- Cuando llegue a donde este una persona mayor a saludar, sea hombre o mujer, levántese. No espere que esta se incline hacia usted para saludarlo.
- Levántese cuando llegue al lugar donde se encuentra la persona de mayor jerarquía dentro de su empresa.
- Mantenga siempre limpias sus manos, y evite la sudoración excesiva, para esto existen tratamientos que pueden combatir esta enfermedad.

- Si usted es mujer, extienda su mano para saludar o presentarse a otra mujer. Esta recomendación da una correcta imagen de profesionalismo en donde labore.
- No apriete demasiado la mano de la persona a la que saluda. Incomoda y afecta su imagen personal.
- Salude con la mano dando un apretón franco, equitativo, firme, sin tratar de dominar.
- Los apretones flojos, sueltos, no emiten una correcta imagen y por el contrario da a entender usted, falta de compromiso y de contacto con la persona a la que saluda.

LA ETIQUETA EN EVENTOS EMPRESARIALES

Uno de los aspectos que se consideran de mayor importancia para proyectar una correcta imagen empresarial son los eventos empresariales.

Y se consideran de mucha importancia ya que esta ocasión permite poner en práctica o mostrar, la cultura organizacional y la que cada persona o trabajador posee.

Adicionalmente, es una oportunidad para demostrar que su cultura personal está basada en unos buenos cimientos, y que las normas de etiqueta no están por demás olvidadas.

Sin embargo, muchas personas olvidan normas tan elementales de la Etiqueta que se muestran de una forma equívoca ante los demás,

asumiendo actitudes indebidas, más aun cuando se rebosan los límites normales del alcohol.

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

Es recomendable por lo tanto que en eventos empresariales como las despedidas a alguna persona en particular, celebraciones de aniversarios, eventos promocionales, fiestas de fin de año; su Etiqueta debe ser impecable evitando exponerse a comentarios que usted mismo logra de los demás con su comportamiento.

De igual manera el normal desarrollo de cenas y almuerzos, debe cuidarse mucho el ingerir el alcohol, ya que estos eventos donde normalmente se cierran contratos o acuerdos, es de mal gusto que se aprovechen para extralimitarse en su consumo porque afecta de inmediato la imagen de su empresa y su imagen personal.

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

“RECUERDE: TE RECIBEN SEGÚN TE PRESENTAS, Y TE DESPIDEN SEGÚN TE COMPORTAS”. Protocolo (2010)

Protocolo

El protocolo se utiliza para resolver múltiples detalles de ceremonias extraordinarias, así como de la vida diaria de los asuntos diplomáticos, religiosos y del sector público o privado entre otros.

Protocolo se aplica en la correspondencia oficial entre el estado y los encargados de las relaciones diplomáticas, siendo esto un conjunto de normas y formalismos que rigen en un estado y sus representantes diplomáticos.

El término hoy en día también se aplica en las relaciones humanas como el conjunto de conductas y normas que debemos conocer, respetar y cumplir no solo en el medio oficial sino también en lo laboral, académico, político, cultural y militar. Es así que toda organización tiene su protocolo interno basado en la jerarquía de las autoridades que forman las mismas, esto les permite llevar a cabo sus eventos privados o públicos, hacer y recibir invitaciones y retribuirlas de acuerdo a sus principios, para proyectar la unidad o imagen de la organización.

Además el protocolo cuida sus aspectos más variados y sensibles relacionados con el trato y la precedencia a los personajes con jerarquía, ya sea en el medio Oficial, Diplomático, Militar o Social.

Recomendaciones para proyectar una buena imagen

Hemos dicho que el protocolo son los pasos o procedimientos a seguir en los diferentes actos sociales que se relacionan con nuestra vida, especialmente en el campo profesional, para dar un trato adecuado en el momento oportuno a personajes de diferentes grados de jerarquías y monarquía, a continuación detallaremos recomendaciones útiles, fáciles

de recordar y ponerlas en práctica que para la secretaria o cualquier miembro de una institución es primordial.

- ✓ Inicie sus labores puntualmente.
- ✓ Sonría de manera natural.
- ✓ Realice contacto visual con el cliente.
- ✓ Mantenga el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- ✓ No abandone su puesto de trabajo sin justificación
- ✓ Evite el uso de diminutivos.
- ✓ Evite hablar de asuntos personales con sus compañeros de trabajo.
- ✓ Brinde un trato cordial tanto a clientes como a compañeros.
- ✓ Evite en lo posible mencionar frases técnicas a personas que quizás no entiendan lo que usted quiera decir.
- ✓ No discuta con el cliente, recuerde que el cliente tiene siempre la razón.
- ✓ Mantenga en su puesto toda la papelería y material de trabajo necesarios, esto ayuda que no pierda el tiempo levantándose a cada momento.
- ✓ Utilice adecuadamente el teléfono, solo cuando sea necesario para el trabajo, recuerde que es un bien para la empresa.

- ✓ Protocolo es sinónimo de imagen, cortesía y organización eso tenga presente siempre.
- ✓ Protocolo además es el arte de ordenar.

Tratamiento a las autoridades

Los tratamientos más usuales para las autoridades son las siguientes:

- Al papa, su santidad, santo padre o beatísimo santo padre.
- A los cardenales, su eminencia.
- A los arzobispos u obispos, excelencia.
- Su señoría para los encargados de negocios.
- Al presidente de la república, señor presidente.
- A los presidentes de otros países el tratamiento de excelencia o excelentísimo señor, en casos como los informativos se utiliza términos como señor presidente, homologo entre otros.

Los tratamientos más usuales son los siguientes:

- ✓ A los miembros de la honorable asamblea nacional, el título de honorable asambleístas o señor asambleísta.
- ✓ La corte suprema de justicia tendrá el tratamiento de excelentísimo.
- ✓ A las cortes de apelación el tratamiento será la ilustrísima.

- ✓ Los miembros de la corte de justicia tendrá el tratamiento de su señoría.
- ✓ Los miembros de estado tendrán el tratamiento de señor ministro.
- ✓ Los embajadores de otros países tendrán el tratamiento de excelentísimo señor embajador.
- ✓ Los representantes de organismos internacionales tendrán el tratamiento de honorable señor.

Jerarquía

Jerarquía es un orden de elementos de acuerdo a su valor. La jerarquía, por lo tanto, supone un orden descendente o ascendente, según criterio de clase poder, oficio, categoría, autoridad o cualquier otro asunto que conduzca a un sistema de clasificación.

El concepto suele estar asociado al poder, que es la facultad para hacer algo o el dominio para mandar. Quien ocupa las posiciones más altas de la escala jerárquica, tiene poder sobre los demás.

Las empresas son organizaciones jerárquicas. En una estructura simplificada, el dueño es quien ocupa el lugar más alto de la jerarquía: nadie toma decisiones sin su consentimiento. Detrás se ubican los gerentes, los jefes de divisiones y finalmente los empleados sin nadie a cargo. Estas divisiones jerárquicas suponen que quienes se encuentren en las categorías inferiores deben obedecer a sus superiores.

El gobierno de un estado también tiene una organización jerárquica, aunque matizada por la obligación de respetar diversas normativas y

procedimientos constitucionales. En una república presidencialista quien ordena a los asambleístas, estos a su vez, pueden mandar, y se aplica a varios dominios, físicos, morales, empresariales.

Orden de precedencias

Es el orden que asigna el protocolo a las autoridades, organismos e instituciones en actos oficiales, bajo la idea de precedencia, es decir que persona u organismo es prioritario sobre otro. Este orden está regulado por leyes o reglamentos de forma estricta, de manera que no hay lugar a discusión o conflicto a nivel diplomático, la presencia de los embajadores, generalmente está determinada por la antigüedad que tiene en ese país, por el orden cronológico de presentación de las credenciales.

Cuando se trata de agasajar invitados, sea este un agasajo por motivos oficiales o por motivos sociales, existen ciertas reglas de cortesía que hay que respetar.

Siguiendo estas costumbres evitamos crearnos problemas, y sobre todo, agregamos un elemento más al éxito.

Orden protocolar en la República de Ecuador

Eventos, basados en el reglamento de ceremonial público que observa un orden protocolar en la República del Ecuador para ubicación en las cuentas elaboradas por la Cancillería y el Ministerio de Relaciones Exteriores que se deberá cumplir porque es la base para ubicar a los invitados en cualquier evento.

1.- Presidente de la República.

- 2.- Vicepresidente de la República.
- 3.- Presidente del Congreso Nacional.
- 4.- Presidente de la Corte Suprema de Justicia.
- 5.- Cardenal.
- 6.- Ex Presidente de la República
- 7.- Ministros de Estado.
- 8.- Secretario General de la Administración Pública.
- 9.- Decano del Honorable Cuerpo Diplomático.
- 10.- Embajadores Extranjeros en Orden de Precedencia.
- 11.- Presidente del Tribunal de Garantías Constitucionales.
- 12.- Presidente del Tribunal Supremo Electoral.
- 13.- Procurador General del Estado.
- 14.- Controlados General del Estado.
- 15.- Superintendencia General de Bancos
- 16.- Superintendencia General de Compañías
- 17.- Presidente de la Junta Monetaria.

- 18.- Presidente de la Junta Nacional de Vivienda.
- 19.- Jefe del Comando Conjunto de las Fuerza. Armadas.
- 20.- Comandante General del Ejército.
- 21.- Comandante General de la Marina.
- 22.- Comandante General de la Fuerza Aérea
- 23.- Comandante General de la Policía Nacional.
- 24.- Ex Vicepresidente de la República.
- 25.- Ex Ministro de Relaciones Exteriores.
- 26.- Secretario Nacional de Información Pública.
- 27.- Arzobispos.
- 28.- Ex Vicepresidente del Congreso Nacional.
- 29.- Asambleístas Nacionales.
- 30.- Asambleístas Provinciales.
- 31.- Presidente de Comisiones Legislativas
- 32.- Gobernadores Provinciales.
- 33.- Prefectos Provinciales.

- 34.- Alcaldes Municipales.
- 35.- Director General del IESS
- 36.- Gerente General del Banco Central.
- 37.- Gerente General del Banco del Desarrollo del Ecuador.
- 38.- Embajadores Nacionales en Servicio Activo.
- 39.- Generales del Ejército.
- 40.- Generales de división.
- 41.- Encargados de Negocios Titulares
- 42.- Ministerios de la Corte Suprema de Justicia.
- 43.- Miembros del Tribunal de Garantías Constitucionales
- 44.- Miembro del Tribunal Supremo Electoral.
- 45.- Obispos.
- 46.- Inspector General de la Nación.
- 47.- Secretario Particular del Presidente de la República.
- 48.- Presidente de la Cooperativa Financiera Nacional.
- 49.- Subsecretario General de la Administración PÚBLICA.

50.- Subsecretario del Estado.

51.- Director de Asesoría de la Presidencia de la República

52.- Asesores de la República del Ecuador.

53.- Presidente de la casa de la Cultura Ecuatoriana.

54.- Embajadores Nacionales en Servicio Pasivo.

55.- Jefe Civil y del ceremonial Diplomático de la Casa Presidencial.

56.- General de Brigadas Jefe de la Casa Militar de la Presidencia de la República.

57.- Generales de Brigadas, Contra-almirantes y Brigadieres Generales

58.- Generales de la Policía Nacional.

59.- Ministros de Servicio Exterior.

60.- Ministerio Nacional de Servicios Exteriores en Servicio Activo Militar, Corte de Justicia de la Policía Nacional.

61.- Rectores de Universidades.

62.- Presidente de la Corte Suprema de Justicia, Corte de Justicia Militar, Corte de Justicia de la Policía Nacional.

63.- Gerentes Generales de las Instituciones Públicas.

64.- Consejeros del Servicio Exterior.

65.- Consejeros Nacionales del Servicio Exterior.

66.- Coroneles y Capitanes del Navío.

67.- Concejales Municipales y Provinciales.

68.-Cónsules Generales.

Estos son algunos los cargos más relevantes en la República del Ecuador.

Orden provincial de Precedencia

A continuación numeramos algunos de los cargos más destacados dentro de la provincia y que se los debe tomar en cuenta de acuerdo al acto que se va a realizar.

1.- Gobernador.

2.- Prefecto.

3.- Alcalde.

4.- Legisladores

5.- Arzobispos

6.- Presidente de la Corte Superior

7.- Jefe de la Zona Militar y Aérea.

8.- Obispos.

9.- Director General de Aduanas.

10.- Jefe de la Policía del Cantón

11.- Intendente de Policía.

12.- Jefe de Distritos de Policía

13.- Directores de Diarios.

14.- Gerentes de Bancos.

15.- Secretario de Gobernación entre otros.

BIBLIOGRAFIA

- ✓ Aristizabal A. et al (2005). Métodos y Técnicas Secretariales.
Santiago: CREDIALFE
- ✓ Arnoleto E. et al (2006). Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado. Ibarra: CREARTE.
- ✓ Diccionario Estudiantil Círculo de Lectores. (2009)
- ✓ Evelia Porto de Mejía, Guía “El Arte de la Etiqueta”
- ✓ Fernández F., Baquerizo J. et al (2004). El libro azul del Protocolo y las Relaciones Públicas.
- ✓ Jarrín P. et al (1994). Guía Práctica de Investigación Científica.
Segunda Edición. Quito: GRAFICAS ORTEGA.
- ✓ Jarrín P. et al (1994). Guía Práctica de Investigación Científica.
Tercera Edición. Quito: GRAFICAS ORTEGA.
- ✓ Labariega P., Sánchez J. et al (2007). Protocolo y Ceremonial
Editorial Trillas S.A. de C. V.
- ✓ Posso M. et al (2005). Metodología para el Trabajo de Grado.
Segunda Edición. Ibarra: NINA Comunicaciones.
- ✓ Rodríguez M. et al (1985). Manual Teórico Práctico Psicología de las Relaciones Humanas. México: PAX MEXICO

- ✓ Ana Eloísa Zúñiga. Moderno manual de etiqueta y protocolo. Circular de Lectores, 1996
- ✓ Ann Marie Sabath. Etiqueta en el trabajo. Editorial El Drac, 2001
- ✓ Frases y pensamientos célebres (2008). Disponible en www.frasesypensamientos.com.ar. Consultado en marzo 17 de 2011
- ✓ Citas y frases célebres (2011). Disponible en www.sabidurias.com. Consultado 17 de marzo de 2011.

LINCOGRAFÍA

- www.google.com
- www.monografías.com
- www.protocolo.org
- www.protocoloycomunicación.com
- www.imagencorporativa.net
- www.wikipedia.org
- www.mujer.nueva.com
- www.mira.gob.ec

ANEXOS

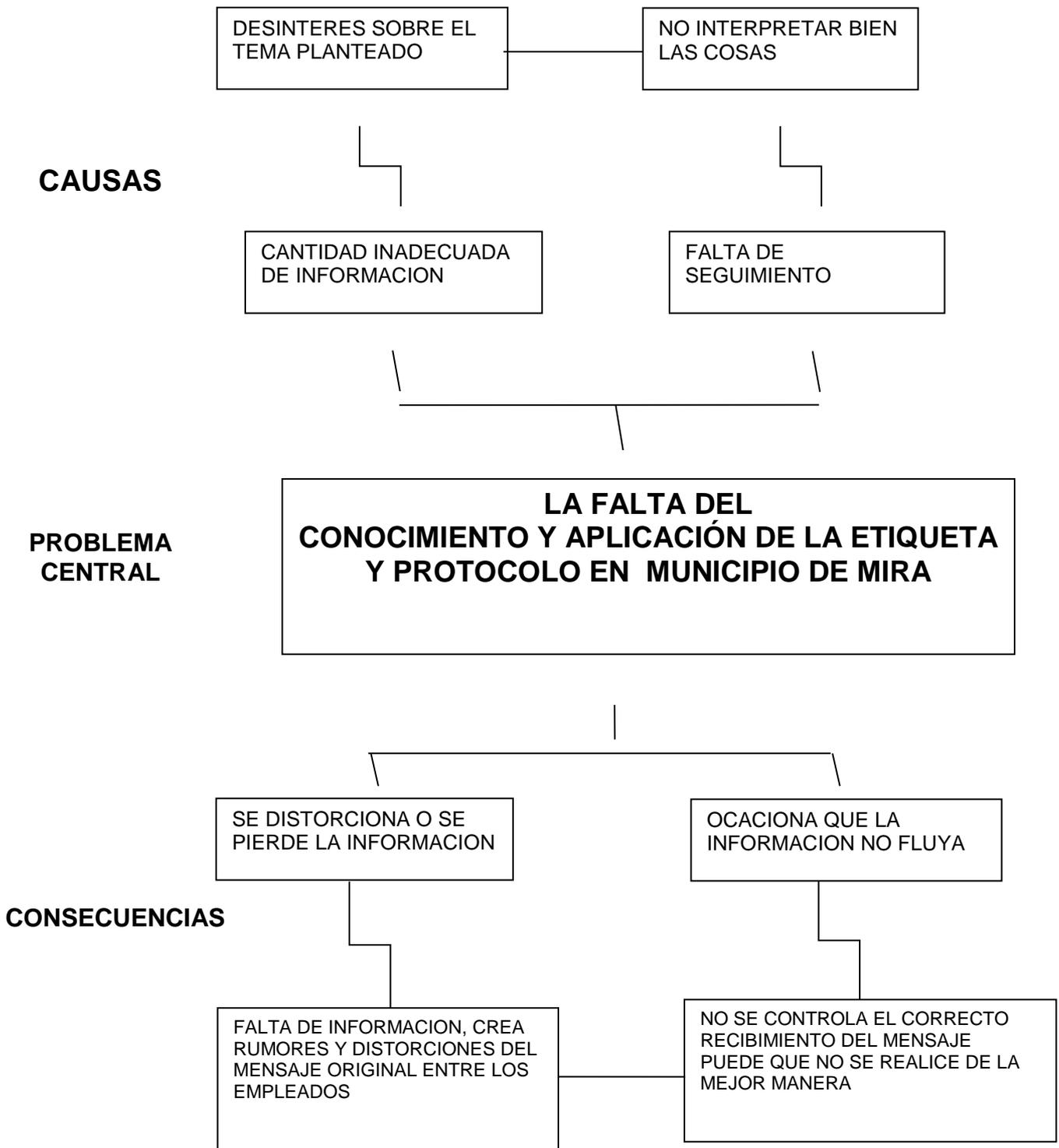
Anexo 1

MATRIZ COHERENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>¿Cómo se aplican las normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?</p>	<p>Diagnosticar cómo se aplican las normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira y cómo influye en la imagen institucional.</p>
SUB PROBLEMAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>¿Cuáles es el nivel de conocimientos de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?</p> <p>¿Cuáles son los procesos adecuados para el correcto desarrollo de Protocolo y Etiqueta?</p> <p>¿Cuentan con una guía o manual para basarse y realizar los actos que están a cargo de la institución?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el nivel de conocimiento de Etiqueta y Protocolo del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira. - Establecer cuáles son los procesos actuales de Etiqueta y Protocolo que mantienen la institución. - Elaborar una guía de normas de Protocolo y Etiqueta que ayuden a mejorar los actos que se realicen en la institución para proyectar una mejor imagen institucional. - Socializar la guía con el personal administrativo de la institución.

Anexo 2:

ARBOL DE PROBLEMA



Anexo 3:

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FECYT**



ENCUESTA A LOS VISITANTES

La presente encuesta está diseñada para conocer la atención y servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, por consiguiente le pedimos contestar con sinceridad y exactitud, esto servirá para optimizar y mejorar la imagen de la institución.

Marque con una (x) la respuesta según su criterio.

1. ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira da buen trato a los visitantes?
Siempre () A veces () nunca ()

2. ¿En los eventos municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?
Siempre () A veces () nunca ()

3. ¿Cree usted que los directivos y funcionarios actúan con buenos modales?
Siempre () A veces () nunca ()

4. ¿cree usted que los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira se desarrollan con elegancia y distinción?
Siempre () A veces () nunca ()

5. ¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?
Siempre () A veces () nunca ()
6. ¿Piensa usted que la aparición personal influye en la imagen institucional?
Siempre () A veces () nunca ()
7. ¿Cree usted que los directivos y funcionarios en el cumplimiento de sus funciones actúan con honestidad?
Siempre () A veces () nunca ()
8. Considera usted que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira es:
Muy reconocida () Reconocida () poco reconocida ()
9. El trato que usted recibe en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira por parte de los empleados es:

Muy buena () buena () mala ()
10. ¿Cuándo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, se realiza actos solemnes se aplican formalidades?
Siempre () A veces () nunca ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FECYT



ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

La presente encuesta está diseñada para conocer la atención y servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira, por consiguiente le pedimos contestar con sinceridad y exactitud, esto servirá para optimizar y mejorar la imagen de la institución.

Recuerde que las interrogantes se refieren a la generalidad y no a algún departamento o funcionario del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira.

Marque con una (x) la respuesta según su criterio.

1. ¿Considera que el protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?
Siempre () A veces () nunca ()
2. ¿Se aplican formalidades cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira realiza actos solemnes?
Siempre () A veces () nunca ()
3. ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?
Siempre () A veces () nunca ()

4. ¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad?
Siempre () A veces () nunca ()
5. ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira debe mejorar en la organización de actos solemnes?
Siempre () A veces () nunca ()
6. ¿Considera usted que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira es:
Muy Buena () Buena () Mala ()
7. La comunicación entre los directivos y el personal es:
Muy Buena () Buena () Mala ()
8. ¿Ha recibido usted capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?
Siempre () A veces () nunca ()
9. ¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?
Siempre () A veces () nunca ()
10. ¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira?
Siempre () A veces () nunca ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002272191		
APELLIDOS Y NOMBRES:	FLORES CIFUENTES BLANCA AZUCENA		
DIRECCIÓN:	CARANQUI CORI CORI 218		
EMAIL:	azucenaflores77@hotmail.es		
TELÉFONO FIJO:	062652886	TELÉFONO MÓVIL:	0939766808

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL CONOCIMIENTO Y LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA"
AUTOR (ES):	FLORES CIFUENTES BLANCA AZUCENA LEÓN CASTILLO DELIA ELIZABETH
FECHA: AAAAMMDD	2013/01/07
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. CECILIA REA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Flores Cifuentes Blanca Azucena, con cédula de identidad Nro.1002272191, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. 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 7 días del mes de enero del 2013

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Blanca Azucena Flores
C.C.: 1002272191

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA



Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, FLORES CIFUENTES BLANCA AZUCENA, con cédula de identidad Nro. 100227219-1, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado "EL CONOCIMIENTO Y LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA" que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) 
Nombre: *Blanca Azucena Flores*
Cédula: *100227219-1*

Ibarra, a los 7 días del mes de enero del 2013



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401407705		
APELLIDOS Y NOMBRES:	LEÓN CASTILLO DELIA ELIZABETH		
DIRECCIÓN:	EUGENIO ESPEJO Y RODRIGO RUALES-MIRA		
EMAIL:	elisamy0106@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062280336	TELÉFONO MÓVIL:	0980231892

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL CONOCIMIENTO Y LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MIRA"
AUTOR (ES):	FLORES CIFUENTES BLANCA AZUCENA LEÓN CASTILLO DELIA ELIZABETH
FECHA: AAAAMMDD	2013/01/07
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciado en la Especialidad Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	DRA. CECILIA REA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, LEÓN CASTILLO DELIA ELIZABETH, con cédula de identidad Nro. 0401407705, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. 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 7 días del mes de enero del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre:
C.C.:

Delia Elizabeth León Castillo

ACEPTACIÓN:

(Firma).....
Nombre: ING. BETTY CHÁVEZ
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA



Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, LEON CASTILLO DELIA ELIZABETH, con cédula de identidad Nro. 0401407705, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado "EL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON MIRA" que ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciado en la Especialidad Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma) Delia Leon P.

Nombre:

Cédula:

Ibarra, a los 7 días del mes de enero del 2013