



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**TEMA:
LA CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
PROTOCOLARIOS Y LA INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS
CLIENTES EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZAS.**

**Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciatura en
Secretariado Ejecutivo en Español.**

AUTORA:

Santillán Maldonado Pacha Sisa

DIRECTOR:

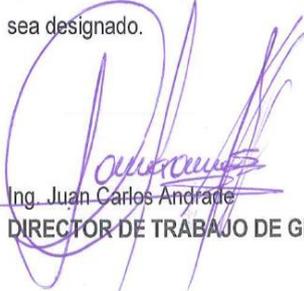
Ing. Juan Carlos Andrade

IBARRA, 2015

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo 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 del Trabajo de Grado con el siguiente tema: "LA CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARIOS Y LA INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZAS". Trabajo realizado por la señorita egresada, Santillán Maldonado Pacha Sisa, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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


Ing. Juan Carlos Andrade
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

DEDICATORIA

A mi familia que demostró su apoyo incondicional, fueron los pilares que motivaron mi camino con entusiasmo y mucha paciencia, por ayudarme en cada paso y en cada obstáculo que se presentaba.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, por el apoyo incondicional, la paciencia y el acompañamiento en esta etapa de la vida.

A mi director el Ingeniero Juan Carlos Andrade que compartió sus conocimientos y guió el trabajo de investigación, ayudando de esa forma a desarrollarlo de la mejor manera.

A la Universidad Técnica del Norte por la oportunidad de prepararse en el ámbito profesional y obtener un título.

A todos los docentes calificados que impartieron sus conocimientos y experiencias en las clases durante el transcurso de la preparación académica.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.4. DELIMITACIÓN.....	5
1.5. OBJETIVOS	6
1.6. JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN.....	9
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	39
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	40
2.4. INTERROGANTES.....	42
2.5. MATRIZ CATEGORIAL	44
CAPÍTULO III.....	46
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	46
3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	48
3.4. POBLACIÓN	49
3.5. MUESTRA.....	50
CAPÍTULO IV	51

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	51
CAPÍTULO V	61
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. CONCLUSIONES:.....	61
5.2. RECOMENDACIONES	61
CAPÍTULO VI	63
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	63
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA	63
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	63
6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	65
6.4. OBJETIVOS	66
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA.....	67
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	68
6.7. IMPACTOS	136
6.8. DIFUSIÓN	136
6.9. BIBLIOGRAFÍA	137
ANEXOS	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tablas

Tabla 1. Matriz categorial.....	44
Tabla 2. Cuadro de población.....	49
Tabla 3. Resultados pregunta 1.....	51
Tabla 4. Resultados pregunta 2.....	52
Tabla 5. Resultados pregunta 3.....	53
Tabla 6. Resultados pregunta 4.....	54
Tabla 7. Resultados pregunta 5.....	55
Tabla 8. Resultados pregunta 6.....	56
Tabla 9. Resultados pregunta 7.....	57
Tabla 10. Resultados pregunta 8.....	58
Tabla 11. Resultados pregunta 9.....	59
Tabla 12. Resultados pregunta 10.....	60
Tabla 13. CONFERENCIA 1.....	68
Tabla 14. Actividades día 1.....	69
Tabla 15. Actividades día 2.....	70
Tabla 16. Recursos.....	70
Tabla 17. Evaluación al facilitador.....	71
Tabla 18. Evaluación a los participantes.....	72
Tabla 19. Evaluación de logística.....	72
Tabla 20. CONFERENCIA 2.....	72
Tabla 21. Actividades día 1.....	73
Tabla 22. Actividades día 2.....	74
Tabla 23. Recursos.....	74
Tabla 24. Evaluación a la facilitadora.....	75
Tabla 25. Evaluación a los participantes.....	76
Tabla 26. Evaluación de logística.....	76
Tabla 27. CONFERENCIA 3.....	76
Tabla 28. Actividades día 1.....	77
Tabla 29. Actividades día 2.....	78
Tabla 30. Recursos.....	78
Tabla 31. Evaluación a la facilitadora.....	79
Tabla 32. Evaluación a los participantes.....	80
Tabla 33. Evaluación de logística.....	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos

Gráfico 1.....	51
Gráfico 2.....	52
Gráfico 3.....	53
Gráfico 4.....	54
Gráfico 5.....	55
Gráfico 6.....	56
Gráfico 7.....	57
Gráfico 8.....	58
Gráfico 9.....	59
Gráfico 10.....	60

RESUMEN

La capacitación en la organización de eventos protocolarios y la influencia en la atención a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas, se realizó para mejorar el manejo de eventos protocolarios y que exista un mejor desenvolvimiento de la parroquia ante la sociedad. El trabajo de grado fue realizado con la colaboración de autoridades de la parroquia, dirigentes comunitarios y un porcentaje de moradores, tomando en cuenta la importancia de saber realizar los eventos protocolarios y su organización, mismos que beneficiarán a la comunidad. El trabajo de grado se fundamenta en las teorías: filosófica: que estudia el conocimiento, la verdad, la moral de los seres humanos, el conocimiento crece de acuerdo a la sociedad; psicológica: que se encarga del estudio del comportamiento de la sociedad, la forma en que se desarrollan dentro de la misma; axiológica: donde se analizan los valores morales que se aprenden en casa, recordando que la familia es el núcleo de la sociedad y encargada de educar en valores; educativa y social: que son los aportes más importantes, porque el aprendizaje no termina y la sociedad va cambiando constantemente. El posicionamiento teórico personal del trabajo de investigación se basa en la teoría educativa, porque la educación es base de la sociedad, busca capacitar o educar en distintos ámbitos a las personas, el trabajo de grado quiere aportar con conocimientos básicos de Etiqueta y Protocolo a las autoridades del Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas. La propuesta: diseño de un plan de capacitación sobre eventos protocolarios, quiere aportar con Normas de Etiqueta y Protocolo, para dar una atención y servicio de calidad a los habitantes de este importante sector y conseguir mejorar su prestigio con el adecuado manejo de eventos. Se recomienda la retroalimentación continua del plan de capacitación, como una práctica de desarrollo personal y colectivo.

ABSTRACT

Training for the organization of protocol events and customer service for the Autonomous Decentralized Government of the city Miguel Egas Cabezas was offered to improve the management of protocol events and so that a better form of development can exist in the city for society. The degree work was completed in collaboration with authorities of the city, community leaders, and a percentage of residents, keeping in mind the importance of knowing how to organize protocol events to benefit the community. This investigation was based on the following theories: Philosophical: Studies the knowledge, truth, and the morale of human beings; knowledge increases in accordance to society, Psychological: Studies the behavior of a society and the form in which it develops within the society, Axiological: Analyzes moral values learned in the home, remembering that the family is the nucleus of the society and responsible for the education of values, Educational and Social: The most important contributions, because learning does not end and society changes constantly. The theoretical positioning of the staff's research is based on the educative theory because education is the foundation of society; it looks to train and educate people in different areas. This degree work intends to provide basic knowledge of Etiquette and Protocol to the authorities of the City Government of Miguel Egas Cabezas. The proposal: Design a training plan on protocol events, providing etiquette and protocol norms, in order to give attention and quality service to the citizens of this important sector and ensure a better reputation with the proper handling of events. It is recommended that feedback continues from the training plan, as a practice of personal and collective development

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre **“LA CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARIOS Y LA INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZAS”**, el cual está diseñado de acuerdo al esquema que exige la Universidad Técnica del Norte, es decir de la siguiente manera:

PRIMER CAPÍTULO.- Detalla el problema y sus antecedentes, la factibilidad, la delimitación tanto espacial como temporal y sus unidades de observación, objetivos generales, específicos y la justificación.

SEGUNDO CAPÍTULO.- Enmarca todo lo que se refiere al Marco Teórico, siendo la base fundamental de la investigación con su parte teórico - científica.

TERCER CAPÍTULO.- Se refiere a la metodología de la investigación que se caracteriza por tratar temas como las modalidades de investigación, tipos de investigación, procedimientos, población y muestra.

CUARTO CAPÍTULO.- En este capítulo se encuentra el análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, los Gobiernos Comunitarios y un porcentaje de usuarios.

QUINTO CAPÍTULO.- Se refiere a las conclusiones, mismas que se hacen de acuerdo a las encuestas; las recomendaciones fueron en base a

las conclusiones, como también al marco teórico, posibles soluciones del problema investigado.

SEXTO CAPÍTULO.- Se refiere a la propuesta, misma que consiste en el diseño de un plan de capacitación sobre eventos protocolarios dirigido a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas, para mejorar la atención a los usuarios.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, se puede encontrar distintos servicios, los cuales están especialmente dirigidos para los Gobiernos Comunitarios y la comunidad en general, sin distinción étnica, además para un porcentaje de usuarios externos; motivo por el cual se ha visto la necesidad de realizar un estudio, debido a que las autoridades de la parroquia no saben cómo manejar adecuadamente la etiqueta y el protocolo, lo cual no permite que la parroquia de desarrolle ante la sociedad.

Las necesidades comunitarias son muchas y atender esas necesidades debería ser prioridad de las autoridades, el trabajo de investigación busca aportar con conocimientos en etiqueta y protocolo para ofrecer a las comunidades el esperado Sumak Kawsay.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas se encuentra ubicado al norte de Otavalo, con una población aproximada de 4.238 habitantes, una superficie territorial de 7.980 m², comunidades de la parroquia: Yakupata, La Bolsa, Quinchuquí, Peguche, Agato, Faccha Llacta y Arias Ucu.

Historia

Se dice que el nombre del Doctor Miguel Egas Cabezas, es tomado por la gran participación de un Ilustre Otavaleño, que tuvo connotación a nivel social, logrando importantes cambios a nivel de todo el territorio nacional.

El Doctor Miguel Egas Cabezas, nació en Otavalo el 14 de junio de 1823. Fueron sus padres Don Manuel Egas y Doña Rosa Cabezas. En su ciudad natal recibió la educación primaria y a los 14 años fue a Quito a estudiar en el Colegio de San Fernando, después en la Universidad, graduándose con éxito de doctor en medicina y obteniendo un diploma de matemático otorgado por el sabio ingeniero Sebastián Wise. Luego en 1849, obtuvo la cátedra de Filosofía en el Seminario de San Luis. En reconocimiento a sus méritos profesionales fue nombrado catedrático interno de Anatomía y Cirugía en la Universidad, en 1876 profesor de Física en la escuela Politécnica y en 1878 Rector de la Universidad. De regreso a su patria desempeñó importantes funciones públicas y dignidades en organismos científicos: Profesor de Medicina Legal e Higiene Pública en la Universidad de Quito, Socio Honorario del Instituto de Ciencias, Miembro de la Academia Nacional Científica y Literaria, Miembro Honorario de la Sociedad Científica, Académico y tesorero de la Academia Ecuatoriana, Socio Honorario del Instituto de Ciencias y de la Escuela de Agricultura, Presidente de la Sección de Ciencias Físicas y Naturales del Ateneo de Quito, Fundador de la Sociedad de Medicina Práctica, Diputado de la Convención de 1861 y al Congreso de 1867, Tesorero de Hacienda, entre otros.

Falleció en Quito el 10 de marzo de 1849. Sus restos reposan en la cripta de Santo Domingo de dicha ciudad.

En reconocimiento a sus relevantes virtudes cívicas la Ilustre

Municipalidad de Otavalo designó con su nombre a una de las parroquias rurales del cantón (Peguiche) y se conserva su imagen, en óleo, en el Salón Máximo del Palacio Municipal.

Según algunos historiadores en el área de Miguel Egas Cabezas habitaron los Imbayas, Otavalos y Caranquis, conocidos por su resistencia a la conquista Inca. Al llegar los españoles, Otavalo estaba poblado por muchas tribus, quienes para defenderse de los invasores se vieron obligadas a migrar hacia otros lugares más apartados y comenzaron el asentamiento de grupos formados por varias familias cuyo jefe era el guía del grupo, este debía poseer fuerza y capacidad demostrando en todo momento su liderazgo y valor.

En cuanto a su jurisdicción administrativa, Peguiche tuvo que luchar para ser reconocido como parroquia, pese al vertiginoso crecimiento no solo demográfico sino también económico, no fue fácil su reconocimiento, Peguiche era un caserío perteneciente a la parroquia urbana El Jordán, del cantón Otavalo, el trámite para elevarla a categoría de Parroquia rural comienza en 1947. En ordenanza del 15 de junio de 1948 se considera que “la parcialidad de Peguiche ha alcanzado elevado desarrollo demográfico, industrial, agrícola y comercial; por esas razones se decreta: elevar a categoría de Parroquia rural a la parcialidad o caserío de Peguiche”, pero el Ministerio de Gobierno negó la creación de la Parroquia de Peguiche. Por fin, el 22 de noviembre de 1948 según decreto 178, se aprueba la ordenanza que eleva a la categoría de parroquia rural de Miguel Egas Cabezas.

Información proporcionada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desconocimiento y el hecho de que no se practique las normas de etiqueta y protocolo empresarial vigentes, por parte de las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas, genera consecuencias negativas, porque las autoridades y miembros de la comunidad pertenecientes al mismo, poseen escasos conocimientos en temas importantes como eventos protocolarios.

La asignación de presupuesto para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas es limitado, por lo cual, en muchas ocasiones no existe inversión para capacitar a las autoridades y miembros de la comunidad en temas tan importantes como etiqueta y protocolo, que ayudarían a fortalecer a la parroquia a desempeñarse mejor ante las demás instituciones.

La poca participación de los Gobiernos Comunitarios, en el Gobierno Parroquial, genera consecuencias negativas, pues las autoridades y las comunidades en sí, no pueden acceder a proyectos de capacitación importantes como etiqueta y protocolo, perdiendo oportunidades de superación que permitirían mejorar el estilo de vida de las comunidades y la sociedad en general.

La resistencia al cambio es otro factor de influencia negativo para el desarrollo, debido a que las autoridades y las comunidades en general no quieren actualizar sus conocimientos, en este caso al no saber cómo realizar o actuar en eventos protocolarios pierden oportunidades, como la firma de convenios con instituciones estatales, para mejorar su propia imagen ante la sociedad.

La ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas y las comunidades, es también un factor de influencia, porque las instituciones del estado como el Ministerio de Turismo por la distancia que existe entre la institución y la parroquia, no dicta capacitaciones en temas importantes como eventos protocolarios, además que las autoridades de la parroquia no buscan conseguir estas capacitaciones y se mantienen al margen demostrando despreocupación y conformismo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Desconocimiento sobre organización de eventos protocolarios en el GAD, Gobiernos Comunitarios y la comunidad en general de la Parroquia Miguel Egas Cabezas y su influencia en la atención a los clientes externos; en el primer semestre del año 2014?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de observación

- Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas.
- Gobiernos Comunitarios.
- Miembros de la comunidad.

1.4.2. Delimitación temporal

El trabajo investigativo se realizó en el primer semestre del año 2014.

1.4.3. Delimitación espacial

La investigación se ejecutó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, ubicado al norte de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar los mecanismos de la capacitación sobre eventos protocolarios y la influencia en la atención a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas, mediante una investigación, para crear los elementos necesarios que permitan a las comunidades desarrollarse mejor ante la sociedad.

1.5.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de conocimientos en el que se encuentran las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas, Gobiernos Comunitarios e integrantes de la comunidad, en cuestión de organización de eventos protocolarios, mediante encuestas, para mejorar el desempeño de las actividades.
- Diseñar un programa de capacitación práctica sobre la organización de eventos protocolarios, mediante la propuesta de reuniones programadas en varias sesiones, para que las autoridades, dirigentes comunitarios y la comunidad en general, puedan adquirir los conocimientos necesarios sobre el tema y defenderse de una manera óptima en la sociedad.
- Socializar el programa de capacitación mediante la entrega formal de Módulos de Capacitación sobre Eventos Protocolarios.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación busca solucionar el problema del desconocimiento en la organización de eventos protocolarios del Gobierno Parroquial y todos sus miembros, debido a que no se ha encontrado un plan de mejoramiento con un programa de capacitación continua en el área de etiqueta y protocolo, al existir esta falencia en las autoridades de la parroquia se genera consecuencias negativas, porque no se puede realizar el adecuado manejo de eventos protocolarios, dando como resultado mala atención al cliente, usuarios insatisfechos e incluso perdiendo oportunidades importantes como la firma de convenios con instituciones públicas y privadas, que ayudarían a fortalecer a la parroquia.

La Universidad Técnica del Norte es una institución educativa, que además de aportar con profesionales eficientes, eficaces y efectivos, pretende ayudar a solucionar las necesidades en los distintos sitios que pertenecen a la zona norte del país, con trabajos de investigación realizados por los estudiantes.

Esta investigación es importante, porque con el adecuado manejo de eventos protocolarios la parroquia puede conseguir alianzas estratégicas con instituciones públicas dentro y fuera de la provincia como: el Ministerio de Turismo, Cultura, Salud, entre otros. Además al conocer de Etiqueta y Protocolo cada una de las autoridades pueden mejorar su comportamiento dentro de la sociedad y ayudar a los usuarios de la parroquia para que conozcan sobre estos temas.

Otra de las razones por las que se realizó esta investigación, es para aportar al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas

Cabezas con los conocimientos en Etiqueta y Protocolo y así cumplir con un requisito para obtener el título.

Factibilidad

Existió una buena apertura y predisposición por parte de las autoridades de la parroquia, para realizar el trabajo de investigación, la capacitación en la organización de eventos protocolarios y la influencia en la atención a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas.

La investigación tuvo suficiente información que se pudo encontrar en bibliotecas y en internet.

El trabajo de grado se realizó en la Parroquia Miguel Egas Cabezas, ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura – Ecuador, que fue un lugar accesible para realizar la investigación.

La investigación contó con los recursos económicos necesarios, estuvo al alcance del presupuesto del investigador.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN

2.1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Cárdenas L., Restrepo C. E., (2011), en su obra Didácticas de la Filosofía-Para una Pedagogía del Concepto indican.

“Una teoría filosófica, propuesta como solución a algún problema, es racional si es criticable. Sin embargo, es preciso resaltar que si los argumentos críticos elegibles contra las teorías filosóficas provienen del arsenal del “ambiente” cultural de la época, también los soportes que, presentándose como “indicios más o menos fuertes de verdad” hacen aceptables y plausibles las teorías metafísicas, provenían del mismo “ambiente cultural”” (Página 123).

La filosofía estudia el conocimiento, la verdad, la moral de los seres humanos, el conocimiento crece de acuerdo a la sociedad, la moral se mantiene, es una conducta que determina el comportamiento de las personas dentro de una sociedad la misma que va cambiando constantemente.

2.1.2. FUNDAMENTACIÓN PSICOLÓGICA

Ibáñez García T., (2011), en su obra Introducción a la Psicología Social manifiesta.

“La psicología social es una disciplina que estudia cómo los fenómenos psicológicos están determinados y conformados por procesos sociales y culturales. En su larga historia, son muchas las temáticas tratadas con esta finalidad: mientras que en sus inicios los temas fundacionales tenían que ver básicamente con los instintos sociales, la imitación, la sugestión y los fenómenos colectivos, en su posterior institucionalización destacan temáticas como el análisis de la formación y cambio de las actitudes, la violencia y la agresión social” (Página 53).

La psicología es la que estudia el comportamiento de la sociedad, la forma en que se desarrollan las personas dentro de la sociedad, como afecta la economía y la política a las personas que viven en la sociedad.

2.1.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Peiró i Gregóri S., (2009), en su obra Valores Educativos y Convivencia dice.

“Plantear los valores nos lleva a considerar que el tema de la formación moral es inevitable y modular en educación general y en la específica. Los padres mandan a sus hijos a los centros docentes para que adquieran madurez y cultura. Esto, en otras dimensiones, significa que los alumnos se han de preparar para situarse en un mundo tecnológico, competitivo, mundial, pero también para que se les forme como buenas personas, que no vayan a pisoteando los derechos de los demás, que no infrinjan las reglas de buena conducta, que no se autodestruyan con la droga, las riñas, al alcohol, gansterismo, etc.”. (Página 99)

Los valores morales se aprenden en casa, la familia es el núcleo de la sociedad y la encargada de que cada persona actúe dentro de la sociedad de acuerdo a los valores, respetando las diferencias de los

demás, los valores como la responsabilidad, humildad, respeto y otros más son necesarios para rendir en los lugares de trabajo, de estudio e incluso dentro del ambiente familiar.

2.1.4. FUNDAMENTACIÓN EDUCATIVA

Sarramona J., (2008), en su obra Teoría de la Educación. Reflexión y Normativa Pedagógica expresa.

La educación, como la salud, es de las cuestiones que más ampliamente preocupan a los seres humanos, tanto por lo que afecta a la perspectiva personal como social. La importancia de la educación tiene una explicación profunda: gracias a ella se llega a la meta de la humanización o, dicho en forma negativa, sin educación no hay posibilidad de llegar a ser persona humana, en el sentido pleno de la palabra. La educación es tan antigua como el hombre y consustancial al desarrollo del género humano” (Página 13).

Es importante saber que la educación tiene similares inicios con el hombre, es responsabilidad del núcleo familiar, que los niños y adolescentes puedan acceder a ella, para que en el futuro sean hombres y mujeres profesionales que aporten al desarrollo de la sociedad en la que viven. Pero eso no quiere decir que solo gente joven se prepare, no existe edad para la educación, el hombre nunca puede saber todo, cada día hay cosas nuevas que aprender y la autoeducación es muy importante, porque vivimos en una sociedad que cambia constantemente, en la que hay mucho que aprender.

2.1.5. FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

Anda Gutiérrez C., (2004) en su obra Introducción a las Ciencias Sociales manifiesta.

“Vivir en sociedad es la forma natural del ser humano para satisfacer sus necesidades, esto trae ventajas y derechos pero también obligaciones”. (Página 28)

Es decir, el hombre desde todos los tiempos vive en sociedad, no puede estar solo, es necesario compartir con otros seres humanos los conocimientos, creencias, valores y la vida cotidiana, que permite el desarrollo exitoso dentro de la misma.

Es importante el trabajo en sociedad o trabajo en equipo si así se quiere llamar, mismo que permite que se compartan conocimientos y busque solucionar el problema de un conjunto de personas, puesto que trabajar por el propósito de una sola persona resulta un poco más complicado.

2.1.6. PROTOCOLO

2.1.6. 1. INTRODUCCIÓN AL PROTOCOLO

“Recopilado de: www.wisis.ufg.edu.sv/wwwisis/...94.../647.94-E79d-CAPITULO%20II.pdf”

“El término protocolo tiene su origen en el latín, concretamente en el vocablo *protocollum*, que a su vez proviene de la voz griega *protókolom*,

que significa la primera hoja pegada o encolada al principio de un manuscrito importante, con anotaciones referentes a su contenido y que dan autenticidad al mismo.

En las raíces de la palabra protocolo podemos observar que aparecen los términos “primera hoja” y “manuscrito importante”. No dejan estos términos de tener estrecha relación con la definición actual de protocolo, que gira en torno a la precedencia a partir de la primera autoridad o símbolo, por tanto, más importante. El prefijo *proto* significa: primero, preeminencia o superioridad.

En algunas enciclopedias la palabra protocolo tienen acepciones diversas: “Conjunto de reglas de cortesía y urbanidad establecidas para determinadas ceremonias”. “Fórmulas con que comienza o termina un documento”, etc.

El diccionario de la Lengua Española define protocolo de la siguiente manera: “Las escrituras y matrices y otros documentos que en un notario o escribano autoriza o custodia con ciertas formalidades”; “El acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso”; “La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o costumbre”.

Pero, ¿qué es protocolo? Lo podríamos definir como la normativa que es legislada o establecida por usos y costumbres donde se determina la precedencia y honores que deben tener las personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas para un fin determinado.

El protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social; es decir, establece como se deben desarrollar los actos importantes que se producen en la sociedad. Al igual que las normativas jurídicas son necesarias para regular los causes que llevan a una convivencia civilizada entre los individuos, la norma protocolaria determina cómo se deben desarrollar los actos que emanan de las instituciones y particulares.

El protocolo es consustancial a la sociedad y no se puede entender sin ella, y por eso su aparición se remota al mismo instante en el que surge un grupo de individuos que tienen que convivir y relacionarse entre sí”. BARQUERO JOSÉ DANIEL, FERNÁNDEZ FERNANDO, (2007) Página 22, 23.

Maqueda J., (2003), en su obra Protocolo Empresarial, una Estrategia de Marketing explica.

“Si conocemos las normas del protocolo, y si todo el personal de la empresa u organización las asumen y las siguen con gusto y convencimiento, seguro que el trabajo diario se hace más fácil y agradable. Será conveniente que los responsables empresariales tengan claro en su vida social, la suya y de la propia empresa, que ambas están estrechamente vinculadas” (Página 71).

Es necesario tener conocimientos básicos en protocolo permitiendo que toda persona se desenvuelva de manera adecuada en su lugar de trabajo, dentro de la sociedad e inclusive en el ambiente familiar.

Martínez C., (2001), en su obra Protocolo Social y Empresarial dice.

“El protocolo es la descripción de las normas de comportamiento a seguir, pero las normas que describe pueden contener pautas netamente diferenciadas, aplicables a personas, instituciones y/o países según el caso.

El protocolo social, marca las normas que debemos seguir en determinadas situaciones en que interaccionamos con otras personas” (Página 9).

En las comunidades deben saber cómo manejar el protocolo, tanto autoridades como comuneros, esto garantiza el mejor desempeño como autoridades y servirá como ejemplo para el resto de comunidades que se encuentran cerca.

2.1.6.2. CONCEPTO

“Recopilado de:

http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_el_protocolo_su_aplicacion_oficial_y_social.html”

El protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero, el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

2.1.6.3. TIPOS DE PROTOCOLO

“Recopilado de:

http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/tipos_de_protocolo_estructural_de_gestion_de_atencion.html”

A. PROTOCOLO OFICIAL

“Los actos oficiales se clasifican en aquellos de carácter general y los de carácter especial. Siempre que realicemos un acto oficial consideremos los siguientes términos:

- a) El orden de precedencia.
- b) El protocolo comparado. De gran importancia cuando se trate de actos en los que participan distintas regiones, países, autonomías, etc.
- c) La cortesía.
- d) Respeto a las costumbres, que en ocasiones, adquieren el rango de norma.
- e) La presidencia.
- f) La derecha.
- g) El puesto de honor.
- h) Los honores militares y símbolos del estado.

Es menester tener en cuenta que algunas autonomías poseen normas legisladas en decretos que pueden contradecirse con la legislación del Estado. Por todo ello, tendremos en cuenta que la administración del protocolo oficial depende de:

- El departamento de protocolo de la presidencia del gobierno.

- La Dirección General de Protocolo, Cancillería y Órdenes del Servicio de protocolo del Ministerio de asuntos exteriores, cuyo director es el introductor de Embajadores, teniendo a su vez el rango de Embajador.
- Jefaturas de protocolo de cada ministerio.
- Delegados de gobierno de las distintas comunidades autónomas, así como estados mayores de las regiones y zonas militares.
- Decretos sobre protocolo de las administraciones autonómicas.

B. PROTOCOLO DIPLOMÁTICO

El amplio mundo diplomático se mueve entre grandes contrastes de idiomas y costumbres que debemos conocer y respetar. Será, por ello, necesario consultar con los servicios de protocolo de cada país.

C. PROTOCOLO DEPORTIVO

Cada vez cobra más importancia los acontecimientos deportivos como medio de relación social con personas del mundo de los negocios. En el mundo deportivo, el protocolo sigue las mismas normas básicas que en el resto de eventos. Si bien aquí, al tratarse de espectáculos donde acuden personalidades procedentes de mundos diferentes, la precedencia será un espinoso asunto meritorio de más de un quebradero de cabeza.

Una planificación y organización concienzudas de la situación en los palcos harán que todo resulte un éxito. Pero llegar hasta ahí dependerá de nuestra pericia y nuestro equipo de protocolo, que tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Lugar de celebración del evento.

- Seguridad.
- Planes de emergencia, evacuación y personal sanitario.
- Afluencia de público.
- Medios de comunicación.
- Programación.
- Situación de los palcos y acceso a los mismos.

Con todo ello, el protocolo ha de basarse fundamentalmente en la situación de los asistentes y autoridades en los palcos. Como norma general, e independientemente de si existe uno o dos palcos, hemos de colocar a las autoridades (deportivas, oficiales, etc.), a la derecha y el resto a la izquierda.

D. PROTOCOLO EMPRESARIAL

El protocolo empresarial se basa en el protocolo social.

Normas básicas del protocolo social:

Las buenas prácticas.

- ❖ Respeto hacia los demás.
- ❖ Ceder el lado de la barandilla en las escaleras.
- ❖ En las aceras, ceder el lado de la fachada.
- ❖ Antes de entrar en un sitio dejar salir.
- ❖ Ceder el asiento a las personas mayores.
- ❖ Pedir disculpas si hemos molestado.
- ❖ Solicitar las cosas por favor.
- ❖ Cubrir la boca con los dedos de la mano ante un bostezo, un estornudo, acceso de tos.
- ❖ Respeto a los mayores, empezando por nuestros padres.

- ❖ Dar las gracias.

Caminar correctamente. Saber andar correctamente es un comportamiento que requiere una disciplina de movimientos. A los movimientos propios de las manos y pies se unirán la cadera, cabeza, tórax y abdomen. Se debe caminar erguido con los hombros rectos, sin que los brazos cuelguen o vayan desacompañados con las piernas.

Estar de pie. No apoyarse en ningún mueble o pared, tampoco es conveniente mantener los brazos caídos o en jarras. Si hay ocasiones en las que se tiene que estar de pie mucho tiempo es bueno alternar un pie delante del otro dejando caer el peso del cuerpo sobre un lado de la cadera alternando la posición cada cierto tiempo.

E. PROTOCOLO MILITAR

El protocolo militar posee sus propias normas y costumbres que se acatan con gran disciplina.

F. PROTOCOLO UNIVERSITARIO

El protocolo universitario es rico en su simbología y ceremonial. Cada facultad posee su patrón, su color de bandera y el traje académico que con el tiempo ha ido adquiriendo distintivos y experimentando diversas modificaciones.

G. PROTOCOLO INTERNACIONAL

H. PROTOCOLO DE INTERNET

La irrupción de la “red de redes” ha creado un intermundo de las comunicaciones. Consecuencia directa es lo que se llama “el lenguaje de los internautas”. Desde insultos a la escritura pobre con un lenguaje con apócopos mutilantes, hasta envío de correos no deseados, han creado una nueva necesidad de comunicarse dentro de unas normas de relaciones aceptables.

I. PROTOCOLO ECLESIAÍSTICO

El protocolo religioso contempla multitud de ceremonias y ritos que van desde las túnicas naranjas de los budistas al boato de la Iglesia Católica.

Centrándonos en esta última por su cercanía y atendiendo a su orden jerárquico situamos al Papa como principal miembro de la Iglesia Católica. Recibe el tratamiento de Su Santidad, Santísimo Padre, Sumo Pontífice o Santo Padre. Por debajo de él, se encuentran los cardenales conocidos como Príncipes de la Iglesia y que ostentan el tratamiento de Eminencia, Reverendísima”. ESTÉBANEZ GASTÓN BEATRIZ VIRGINIA (2005) Pág. 15.

Protocolo estructural.

Protocolo encargado de crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto a celebrar, en el que aún no interviene ningún tipo de formalidad o protocolo, propiamente dicho.

Este tipo de protocolo, podemos decir, es la parte más "material" del protocolo, ya que se trata de "crear" la organización de los elementos necesarios para que el evento se desarrolle según lo previsto y de la forma más correcta posible.

Selección de mobiliario para el acto, del lugar necesario para acoger este evento, etc.

Protocolo de gestión.

Apoyo al protocolo estructural mediante el que se controla y conduce todas las acciones que se van a llevar a cabo. Es la gestión humana que tiene lugar durante el desarrollo del acto.

Podríamos también definirlo, como una serie de apoyos logísticos que son necesarios para un correcto desarrollo del acto. Donde se colocan los participantes, el envío de las correspondientes invitaciones, los discursos, etc.

Protocolo de atención o asesoramiento personal.

Especialización consistente en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas a nuestro cargo.

Programación de visitas de interés, asignación de personal de seguridad, etc.

Este asesoramiento personal, le ayuda en cuestiones como costumbres del país, saludos, comportamientos, etc. Es, en definitiva, su servicio de asesoría personal en temas de protocolo.

2.1.7. EVENTOS

Musumeci G., Bonina A. (2001), en su obra *Cómo Organizar Eventos* dicen:

“Eventos empresariales es en un mundo tan cambiante, donde la competencia rápidamente iguala o supera nuestro emprendimiento, lo que hace diferencia es el prestigio de la marca y ese prestigio se mantiene con una conducta ética, sobria y productiva, que privilegie a las personas, público local o no, por sobre la rentabilidad, que se da como consecuencia si la empresa tiene aceptación social. De nada valen presentaciones costosas si no se tiene en cuenta el dialogo con los consumidores, las necesidades de la sociedad, la adaptación a las circunstancias del lugar donde está establecida la organización” (Página 79).

En las comunidades no se trabaja con empresas pero se puede entender que la organización comunitaria es considerada como un tipo de empresa, por lo cual es necesario que dentro de las comunidades se pueda realizar adecuadamente la organización de eventos, para alcanzar mejores condiciones de vida.

Torrents R., (2005), en su obra *Eventos de Empresas, el Poder de la Comunicación en Vivo* expone.

“La clave para un buen organizador de eventos es diseñar vivencias singulares que llevan a la audiencia a experimentar un producto, un mensaje o un

determinado posicionamiento. No se trata, simplemente, de transmitir información, sino de que el público objetivo viva esa información, la sienta la experimente la pruebe.

A través de un evento se tiene que crear un discurso y su envoltorio, un contenido y un continente que trabajen en una misma dirección, la del mensaje” (Página 36).

Es importante que al momento de organizar eventos no se pretenda únicamente que la audiencia solo escuche y se olvide del tema tratado, sino que pueda llevarlo en sus mentes como conocimiento y lo practique; sería interesante lograr que en las comunidades se pueda transmitir la necesidad que tiene la comunidad, que los oyentes sientan esa necesidad y quieran colaborar para solucionar esos problemas.

2.1.7.1. TIPOS DE EVENTOS

“**Recopilado de:** <http://es.slideshare.net/monicoro/tipos-de-eventos-16325311>”

“Es necesario conocer los diferentes tipos de eventos que componen el mercado de reuniones ya que cada uno de ellos tiene unas características específicas y requieren unos determinados servicios y un nivel diferente de involucración de las entidades participantes en la gestión del evento.

Principales tipos de eventos:

- a)** Actos internos. Asambleas, convenciones, viajes de incentivos.
- b)** Actos externos. Congresos, conferencias, cursos, seminarios, presentaciones, ferias y exposiciones.

Un aspecto que se debe tener en cuenta en relación con las características de los eventos es el número de asistentes, ya que este factor determinará la capacidad que debe tener el hotel para alojar a todos los participantes. Así, el número promedio de asistentes a una junta de accionistas suele ser de 70 personas. La mayoría de los hoteles están acondicionados para celebrar varias pequeñas juntas o seminarios, etc., mientras que los grandes hoteles son los que atraerán a las convenciones”. EDITORIAL VÉRTICE, (2008) Página 32.

2.1.7.2. CLASIFICACIÓN DE EVENTOS

Eventos sociales

Principalmente destinados a “la diversión de los invitados”, se los puede realizar en salones, al aire libre o en la propia casa, decorando un ambiente agradable, acogedor y cómodo para cada uno de los asistentes.

Eventos corporativos

Completamente encaminados a vincular, incentivar, capacitar, promover, promocionar, comunicar, a las empresas con sus asociados, trabajadores, clientes y al público en general. Por su grado de complejidad requiere de compañías con una mayor infraestructura tanto técnica como humana, que permita integrar todas las ramas audiovisuales para hacer llegar su mensaje o producto a los asistentes del evento.

Eventos públicos o populares

Mejor conocidos como eventos masivos que en su mayoría son conciertos, festividades, ferias, desfiles, concursos y eventos culturales.

Eventos deportivos

Los eventos deportivos son actividades que se realizan de manera esporádica y que tienen unas repercusiones positivas en el lugar donde se organizan: turísticas, de infraestructuras, económicas, sociales, deportivas, políticas, etc.

Eventos culturales

Los eventos culturales son actividades que estimulan la creación, difusión y reproducción de fenómenos con actos que permiten un conocimiento, comprensión, fortalecimiento de la identidad cultural de individuos y comunidades.

Eventos religiosos

- ✓ Bautismo
- ✓ Comunión
- ✓ Casamientos
- ✓ Navidad
- ✓ Pascuas
- ✓ Jubileo
- ✓ Retiros religiosos, etc.

2.1.8. CLIENTE

2.1.8.1. CONCEPTO DE CLIENTE

Bastos Boubera A. I., (2006), en su obra Fidelización del Cliente. Introducción de la Venta Personal y a la Dirección de Ventas indica.

“El cliente es la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. Constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas”. (Página 2)

El cliente es la persona más importante de toda empresa o institución, el satisfacer la necesidad del cliente debe ser prioridad de toda institución sea esta pública o privada.

2.1.8.2. TIPOS DE CLIENTES

“**Recopilado de:** <http://www.quiminet.com/articulos/cuales-son-los-diferentes-tipos-de-clientes-que-existen-51404.htm>”

“El fin último de cualquier organización es satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes. Para poder cumplir con ello es necesario, primero, saber quiénes pueden considerarse clientes y segundo, identificar sus necesidades y expectativas.

Conviene diferenciar entre dos tipos de clientes: los internos y los externos:

- ✓ **Clientes internos.** Individuos o servicios dentro de la propia organización que reciben los productos o servicios para utilizarlos en su trabajo.
- ✓ **Clientes externos.** Son los clientes finales, los que disfrutan de los productos o servicios de la organización o empresa (los abonados de una compañía de comunicaciones, los estudiantes de una universidad, los pacientes de un hospital, los viajeros de una compañía de transportes, etc.)”. OTEO OCHOA LUIS ÁNGEL (2006) Página 256.

“**El cliente potencial.** Es aquel que no compra todavía, pero forma parte del público objetivo y puede estar comprando a algún competidor. Mientras el público objetivo se define como un grupo de personas o empresas, todas las que comparten una serie de características definidas previamente, el cliente potencial es una persona o empresa determinada.

El cliente eventual y el cliente habitual. Comparten una característica que consiste en que ambos son compradores reales o actuales de la empresa. La diferencia entre ambos está en función de su frecuencia de compra, es decir, el primero no es un cliente fiel, mientras que el segundo sí lo es. Este es el cliente ideal, con el que se mantiene una relación más estrecha y del que se posee bastante información, no solo de sus hábitos de compra, productos que elige, etc., sino también de sus gustos aficiones, etc.

Otra observación a considerar proviene de la diferenciación entre las siguientes figuras que juegan distintos papeles en el proceso de relación con los clientes.

- **Comprador.** Es la persona que efectivamente, realiza la compra de un bien o servicio que puede ser para sí mismo o para otros.
- **Usuario.** Es la persona que usa el bien o el servicio adquirido, aunque puede no haberlo comprado.
- **Prescriptor o influenciador.** Es la persona que influye en la decisión de la compra, aunque no toma la decisión, actúa como asesor o experto en el tema, aportando información al que comparará el bien o servicio. Las figuras de prescriptor y usuario pueden coincidir o no”. PAZ COUSO RENATA (2005). Página 21.

Los diferentes tipos de clientes que una empresa puede tener presentan particularidades que los hacen diferentes, aunque lleguen a coincidir con los productos o servicios que solicitan.

De manera particular la empresa clasifica a los clientes de la siguiente manera:

Clientes activos e inactivos

Los clientes activos. Son aquellos que en la actualidad están realizando compras o lo hicieron dentro de un período corto de tiempo.

Los clientes inactivos. Son aquellos que realizaron su última compra hace tiempo atrás, por lo tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya no necesitan el producto.

Esta clasificación de clientes permite identificar a los que en la actualidad realizan compras y requieren de atención especial para retenerlos, son los que en el presente le generan los ingresos a la empresa. Y para identificar a los clientes que ya no compran a la empresa, tratar de identificar las causas es un factor importante para después lograr recuperarlos.

Clientes de compra frecuente, promedio y ocasional

Una vez que se han identificado a los clientes activos, se les puede clasificar según su frecuencia de compra, en:

Clientes de compra frecuente: Realizan compras a menudo o cuyo intervalo de tiempo entre una compra y otra es corto que el realizado por el grueso de clientes.

Clientes de compra habitual: Realizan compras con cierta regularidad porque están satisfechos con la empresa, el producto y el servicio.

Clientes de compra ocasional: Realizan compras de vez en cuando o por única vez.

Clientes de alto, promedio y bajo volumen de compras

Luego de identificar a los clientes activos y su frecuencia de compra, se puede realizar la siguiente clasificación (según el volumen de compras):

Clientes con alto volumen de compras: Son aquellos que realizan compras en mayor cantidad que el grueso de clientes, a tal punto, que su participación en las ventas totales puede alcanzar entre el 50 y el 80%.

Clientes con promedio volumen de compras: Realizan compras en un volumen que está dentro del promedio general.

Clientes con bajo volumen de compras: Son aquellos cuyo volumen de compras está por debajo del promedio, por lo general, a este tipo de clientes pertenecen los de compra ocasional.

Clientes complacidos, satisfechos e insatisfechos

Después de identificar a los clientes activos e inactivos, y de realizar una investigación de mercado que haya permitido determinar sus niveles de satisfacción, se los puede clasificar en:

Clientes complacidos: Son los clientes que percibieron que el desempeño de la empresa, el producto y el servicio han excedido sus expectativas.

Clientes satisfechos: Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y el servicio como coincidente con sus expectativas.

Clientes insatisfechos: Son aquellos que percibieron el desempeño de la empresa, el producto y/o el servicio por debajo de sus expectativas; por tanto, no quieren repetir esa experiencia desagradable y optan por otro proveedor.

Clientes influyentes

Tienen influencia en su entorno. De ellos se pueden derivar más clientes que sugieran el servicio o producto.

Clientes altamente influyentes: Este tipo de clientes se caracterizan por producir una percepción positiva o negativa en un grupo grande de personas hacia un producto o servicio.

Clientes de regular influencia: Ejercen una determinada influencia en grupos más reducidos.

Clientes de influencia a nivel familiar: Tienen un grado de influencia

en su entorno de familiares y amigos.

2.1.9. ATENCIÓN DE CALIDAD

2.1.9.1. CALIDAD EN EL SERVICIO

2.1.9.1.1. INTRODUCCIÓN

“Recopilado de: <http://www.conocimientosweb.net/descargas/article97.html>”

“La evolución y modernidad del mercado de los servicios han dado lugar a que éstos sean cada vez más sofisticados y alcancen a un mayor número de sectores de la sociedad, razón por la cual el cliente es cada día más exigente, dentro de un marco de excelencia.

Una de las características principales que distinguen a las organizaciones de excelencia, es que se integran totalmente al cliente, anticipándose a sus necesidades para servirlo con calidad, siendo éste factor estratégico y fundamental.

Si deseamos mantenernos ante las exigencias del medio actual y estar preparados para el futuro, es necesario continuar con un esfuerzo constante por mejorar la calidad de nuestros servicios, tanto internos como externos, mediante una actitud participativa y de aprendizaje. Una sola acción no asegura que una empresa mejore todas las facetas del servicio.

Hoy día escuchamos con frecuencia que algunas empresas desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al

cliente. Mucha gente lo llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso o, simplemente, buen servicio”.

2.1.9.1.2. CULTURA DE SERVICIO

“Recopilado de:

<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>”

“1. Cultura de servicio

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad.

Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios dependen de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas de debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Las motivaciones en el trabajo constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia nuestros clientes.

Las acciones de los integrantes de la empresa son realizadas por ciertos motivos que son complejos, y en ocasiones, contradictorios. Sin embargo es una realidad que cuando actuamos a favor de otro, sea nuestro compañero de trabajo o alguien que es nuestro cliente, lo hacemos esperando resolverle un problema. El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

2. Definición de calidad en el servicio

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

3. Sensibilidad de los clientes a la calidad

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en

los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

4. Parámetros de medición de calidad de los se servicios

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado.

Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto.

5. Sistema de evaluación de la calidad de los servicios

Lógicamente, se requiere continuar con el la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque se le entregue constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.”

2.1.10. CAPACITACIÓN

2.1.10.3. PROPÓSITOS DE LA CAPACITACIÓN

2.1.10.1. CONCEPTO

“Recopilado de: <http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>”

“En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña”.

2.1.10.2. IMPORTANCIA

“Recopilado de: <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>”

“Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se

satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

La capacitación como elemento cultural de la empresa y proceso continuo y sistemático debe concebirse por todos los miembros de la organización como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y del crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa.

Para reforzar esta perspectiva, el proceso organizacional de capacitación se enfocará a crear valores positivos y a establecer una cultura de productividad total (espíritu productivo), a partir de la cual el personal se compromete a modificar evolutivamente su forma de pensar y actuar en términos de la calidad y productividad en su vida personal y laboral

Con base en la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación.

Los mismos que son:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad del desempeño.
4. Resolver problemas.
5. Habilitar para una promoción.
6. Introducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
7. Actualizar conocimientos y habilidades.
8. Preparación integral para la jubilación". SILICEO AGUILAR ALFONSO (2004), Página 25

2.1.10.4. PASOS PARA REALIZAR LA CAPACITACIÓN

1. “Preparación del aprendiz

- ✓ Haga que el educando se sienta tranquilo, alivie la tensión.
- ✓ Explique porque se le está enseñando algo.
- ✓ Despierte el interés, propicie que haga preguntas, averigüe cuanto sabe el educando del trabajo.
- ✓ Explique la razón del trabajo completo y relaciónelo con algún trabajo que conozca el trabajador.
- ✓ Coloque a la persona en entrenamiento en una posición laboral tan parecida a la normal como sea posible.
- ✓ Familiarice al trabajador con el equipo, los materiales, los instrumentos y los términos del negocio.

2. Presentación de la operación

- ✓ Explique los requisitos de calidad y cantidad.
- ✓ Realice el trabajo a su ritmo normal.
- ✓ Repase el trabajo a ritmo lento varias veces, explicando cada paso. Entre una operación y otra, explique las partes difíciles o aquellas en las que recorren el trabajo a ritmo lento.

3. Prueba de desempeño

- ✓ Pida al educando que recorra el trabajo varias veces, explicándole a usted cada uno de los pasos. Corrija los errores y, en caso necesario, realice primero los pasos complicados varias veces.
- ✓ El entrenador debe realizar el trabajo a ritmo normal.
- ✓ Pida al educando que realice el trabajo, aumentando la habilidad y la velocidad en forma gradual.

- ✓ Tan pronto como la persona en entrenamiento demuestre que es capaz de realizar el trabajo, permítale empezar a trabajar, pero sin abandonarle.

4. Seguimiento

- ✓ Designe la persona a la que puede acudir el educando en caso de necesitar ayuda.
- ✓ Disminuya la supervisión en forma gradual, comprobando de vez en cuando sus normas de calidad y cantidad.
- ✓ Corrija los patrones laborales defectuosos que empiecen a introducirse en el trabajo antes de que se convierta en un hábito.
- ✓ Felicite por un buen trabajo; aliente al trabajador hasta que sea capaz de cumplir con las normas de calidad y cantidad". DESSLER GARY (2001), Página 258.

2.1.10.5. TIPOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación para el trabajo. Va dirigida al trabajador que va a desempeñar **una nueva actividad**, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

Capacitación de pre ingreso. Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción. Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa,

en general.

Capacitación promocional. Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

Capacitación en el trabajo. Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El trabajo de investigación está basado en la teoría educativa.

García Aretio L., Ruiz Corbella M., García Blanco M., (2009), en su obra Claves para la Educación. Actores, Agentes y Escenarios en la Sociedad Actual dicen.

“Como primer paso definimos educación como el proceso de convertirse en persona. Es decir, aquella acción gradual y permanente en el tiempo dirigida al logro de la plena humanización, entendiéndose ésta tanto en una dimensión individual, como social propia de todo ser humano”. (Página 39)

La educación es básica dentro de una sociedad, el trabajo de investigación se fundamenta en la teoría educativa, que busca capacitar,

o en otras palabras educar a las autoridades y a un porcentaje de la población del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, para que al adquirir los conocimientos en organización de eventos, puedan acceder a proyectos, lograr experiencias con gente profesional, participar en eventos incluso en el extranjero que les permitirá mejorar sus condiciones de vida y de esta forma contribuir al desarrollo de la sociedad.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Adiestrado. Todas las teorías estudiadas han permitido que exista una forma de estudio, al momento de realizar la investigación.

Analógicos. Se realiza la comparación de resultados, antes y después de la investigación.

Apócope. Suprimir la parte final de una palabra, constituida por uno o varios fonemas o por una o más sílabas.

Boato. Ostentación de lujo o riqueza que se manifiesta en las formas externas. La investigación ha permitido un boato enriquecedor, se ha realizado la investigación de distintos temas.

Capacitación. Auto capacitación, la investigación permite adquirir nuevos conocimientos o mejorar los conocimientos previos.

Ceremonial. Conjunto de reglas y formalidades para la celebración de determinada solemnidad.

Cohabiten. Permitir que las distintas teorías y temas del trabajo de grado cohabiten y se combinen entre sí.

Consustancial. La forma de distribuir los temas de estudio, buscando los que tengan su misma naturaleza y puedan combinarse con otros.

Contrastes. Diferencia relativa en la intensidad entre un punto de una imagen.

Desacompañados. Que ha perdido el ritmo o el compás.

Emanan. Derivar, traer origen de una causa de cuya sustancia se participa.

Encolada. Recubrimiento con cola de una superficie.

Entrenamiento. En la búsqueda de distintos contenidos, los cuales sirven de entrenamiento, para realizar bien la investigación.

Global. Que se refiere a todo un conjunto y no a sus partes.

Gradual. Que va, sucede o se desarrolla de forma sucesiva y continua, por grados.

Manuscrito. Texto escrito a mano, especialmente el que tiene algún valor o antigüedad.

Menester. Establecer las necesidades de conocer los diferentes conceptos.

Modular. La forma de dirigir pasar de un entorno a otro, la forma cuidadosa de pasar de un tema a otro.

Palcos. Habitación independiente a modo de balcón, con varios asientos, qué hay en teatros y en otros espectáculos

Precedencia. Circunstancia de preceder a una cosa o persona en el

tiempo o en el espacio o de tener más importancia que otra persona o cosa.

Preeminencia. Privilegio, exención o ventaja de que goza una persona por razón o mérito especial.

Sistemático. Que sigue o se ajusta a un sistema (conjunto ordenado de normas y procedimientos).

2.4. INTERROGANTES

¿Cuál es la situación actual del nivel de conocimientos en el que se encuentran las autoridades, dirigentes comunitarios y la comunidad en general?

Las autoridades, dirigentes comunitarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, cuentan con escasos conocimientos, necesitan capacitarse en distintos temas para que puedan sobresalir dentro de la sociedad.

¿Cómo ayuda el diseño de un programa de capacitación práctica sobre organización de eventos protocolarios, mediante el uso de reuniones programadas en varias sesiones, para las autoridades del GAD, dirigentes comunitarios e integrantes de la comunidad que no sepan del tema?

Generando nuevas oportunidades que permitan el fortalecimiento de la parroquia, las comunidades y la sociedad en general, además ayuda a mejorar conocimientos, ampliar su léxico, ofrecer un mejor servicio y atención a los usuarios.

¿Cómo socializar el programa de capacitación de sobre organización de eventos protocolarios, para las autoridades del GAD, dirigentes comunitarios e integrantes de la comunidad?

Mediante la socialización de la propuesta planteada, para que todos los involucrados en esta investigación puedan auto educarse y mejorar sus conocimientos con la lectura y la retroalimentación.

2.5. MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADOR
Conjunto de reglas de formalidad que rigen los actos y ceremonias diplomáticos y oficiales.	Protocolo	Introducción Tipos de protocolo Clases de protocolo Características	- Reglas básicas del protocolo social y empresarial.
El término evento proviene del latín <i>eventos</i> y es un suceso de importancia que se encuentra programado.	Evento	Tipos de eventos Características de cada evento	- Cantidad de personas que pueden asistir a los eventos. - El manejo de eventos que realizan las empresas frente a extranjeros.
Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, que lo hace regularmente.	Cliente	Tipos de clientes	- La manera correcta de manejar los contratos de los empleados.
Acto que demuestra atención al bienestar o seguridad de una persona, muestra respeto, cortesía y afecto hacia alguien.	Atención de calidad	Calidad en el servicio	- Encuesta de satisfacción realiza a los usuarios. - Atención eficaz.
La capacitación es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr			- Números de eventos aprobados en capacitación, el uso adecuado de los

<p>que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Características</p> <p>Elementos de la capacitación</p> <p>Importancia</p>	<p>mismos en las instituciones.</p> <p>- La importancia de adquirir nuevos conocimientos.</p>
<p>-La Etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airoso de cualquier situación que se le presente de la mejor manera, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuadas.</p>	<p>Etiqueta y Protocolo empresarial</p>	<p>✓ Modales básicos en la mesa</p> <p>✓ El uso adecuado de cubiertos</p>	<p>- Correcta manera de vestirse para los eventos formales.</p> <p>- Forma correcta de comportamiento en la mesa.</p> <p>- Lista de chequeo de personas que cumplan con las normas básicas de Etiqueta y Protocolo.</p> <p>-Saber actuar en una reunión de trabajo, social e incluso familiar.</p> <p>-Uso adecuado de cubiertos, frente a la sociedad.</p> <p>-Demostrar una buena imagen personal y profesional.</p>

Tabla 1. Matriz categorial

Elaborado por: Pacha Santillán

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo de grado se enmarcó en los siguientes tipos de investigación.

3.1.1. Investigación descriptiva

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se recopiló información para la capacitación en la organización de eventos protocolarios y la influencia en la atención a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas; sobre un hecho, una situación, un objeto de estudio, para establecer sus propiedades, que además sirvió para ordenar, agrupar o sistematizar en un espacio y tiempo determinado.

3.1.2. Investigación documental – bibliográfica

Este tipo de investigación sirvió para recopilar información teórica, datos, imágenes, basándose en el manejo adecuado de libros, revistas y resultados de otras investigaciones, además de documentos de carácter histórico, estadístico y otros.

Este tipo de investigación se utilizó para la selección del tema y el diseño del marco teórico.

3.1.3. Investigación de campo

Es la que se realiza en el mismo lugar en el que se desarrollan o producen los acontecimientos, este tipo de investigación se usó al momento de realizar las encuestas, en contacto con quien o quienes son los gestores del problema que se investiga, en este caso se habla de las autoridades del GADP Miguel Egas Cabezas, dirigentes comunitarios y un porcentaje de habitantes de la parroquia.

3.1.4. Investigación propositiva

Es aquella que presenta una propuesta de solución al problema planteado. La propuesta del trabajo de grado fue establecida luego del análisis e interpretación de resultados obtenidos en las encuestas; la misma que consta del diseño de un plan de capacitación sobre eventos protocolarios. La FECYT (Facultad de Educación Ciencia y Tecnología) exige para sus trabajos de investigación la calidad de propositivos.

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos:

3.2.1. Método deductivo

Es aquel que establece un proceso que va de los principios o afirmaciones generales a los hechos o casos particulares, este método se aplicó en el fundamento del tema y en el planteamiento del problema.

3.2.2. Método inductivo

Es aquel que partiendo de hechos particulares busca sus coincidencias para llegar a principios o paradigmas generales.

Se aplicó el método inductivo en las encuestas, mismas que fueron dirigidas a distintas personas para luego tener las conclusiones y recomendaciones.

3.2.3. Método estadístico

Es el que sirve para la presentación de los datos obtenidos, mediante cuadros gráficos e interpretaciones. Se aplicó para presentar los resultados de la investigación.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Encuesta

Una encuesta es un estudio observacional en el que el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

Las encuestas se realizaron a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial, dirigentes comunitarios y a un porcentaje de moradores de la comunidad.

Observación directa

Mediante esta técnica se pudo observar la falencia que existe dentro de la parroquia en el manejo adecuado de las normas de Etiqueta y Protocolo, mismas que ocasionan consecuencias negativas porque no se puede establecer la firma de convenios que serían importantes para el desarrollo de la parroquia.

3.4. POBLACIÓN

La población para la investigación fue las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, los dirigentes comunitarios y un porcentaje de la comunidad.

CUADRO DE POBLACIÓN

Autoridades	5
Secretarias	2
Dirigentes comunitarios	35
Habitantes de las comunidades	108
Total	150

Tabla 2. Cuadro de población

Elaborador por: Pacha Santillán

3.5. MUESTRA

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

n = Tamaño de la muestra.

PQ = Varianza de la población, valor constante = 0.25

N = Población / Universo

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

E = Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado. en educación.)

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

Fracción Muestral (de cada establecimiento)

$$m = \frac{n}{N} E$$

m = Fracción Muestral

n = muestra

N = Población/ universo

E = Estrato (Población de cada establecimiento)

No se calculó la muestra porque la población no sobrepasa los 200.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Dirigido a las autoridades, Gobiernos Comunitarios y un porcentaje de usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas.

1. ¿Conoce usted en qué consiste la organización de eventos protocolarios?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	15	10.00%
POCO	77	51.33%
CASI NADA	27	18.00%
NADA	31	20.67%
TOTAL	150	100%

Tabla 3. Resultados pregunta 1

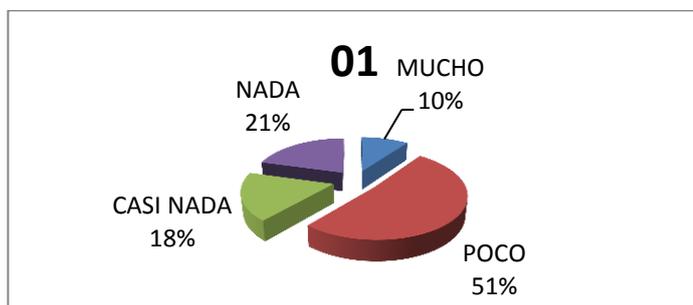


Gráfico 1

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un porcentaje considerable manifiestan que tienen “poco” conocimiento sobre organización de eventos protocolarios, por la cual las instituciones estatales deben realizar programas de capacitación en distintos temas, que son importantes en la actualidad.

2. ¿En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas se realiza el manejo adecuado de eventos protocolarios?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	5.33%
CASI SIEMPRE	57	38.00%
RARA VEZ	58	39.67%
NUNCA	27	18.00%
TOTAL	150	100%

Tabla 4. Resultados pregunta 2

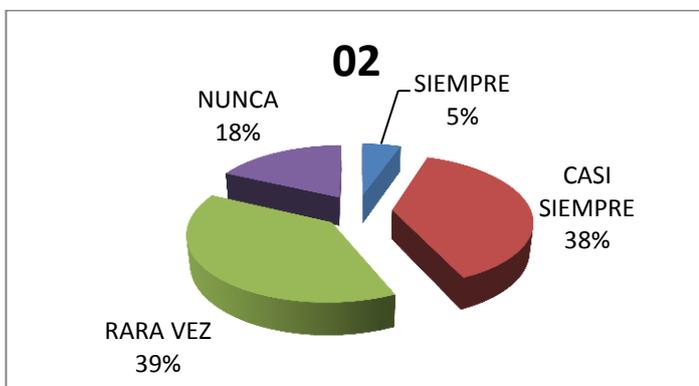


Gráfico 2

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Una proporción considerable de encuestados indican que “rara vez” se realizan eventos protocolarios con un manejo adecuado del protocolo, por lo cual, es importante que las autoridades busquen programas de capacitación sobre el manejo adecuado de eventos, para que todos los involucrados puedan estar capacitados en el tema.

3. ¿Está de acuerdo en que la institución se vincularía mejor con la comunidad al realizar capacitaciones sobre organización de eventos?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY DE ACUERDO	71	47.33%
DE ACUERDO	40	26.67%
POCO DE ACUERDO	28	18.67%
DESACUERDO	11	7.33%
TOTAL	150	100%

Tabla 5. Resultados pregunta 3

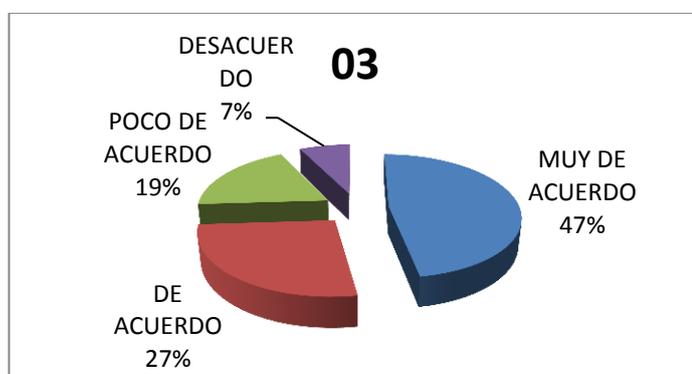


Gráfico 3

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Los encuestados un alto porcentaje manifiestan que están “muy de acuerdo”, en que existiría una mejor vinculación entre dirigentes, usuarios y autoridades al realizar capacitaciones sobre distintos temas de relevancia en la actualidad, entre ellos los eventos protocolarios, que ayudan a fortalecer la imagen como autoridad y por ende como institución.

4. ¿La imagen institucional se fortalecería al tener conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo a través de un manual?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	100	66.67%
POCO	31	20.67%
CASI NADA	7	4.67%
NADA	12	8.00%
TOTAL	150	100%

Tabla 6. Resultados pregunta 4

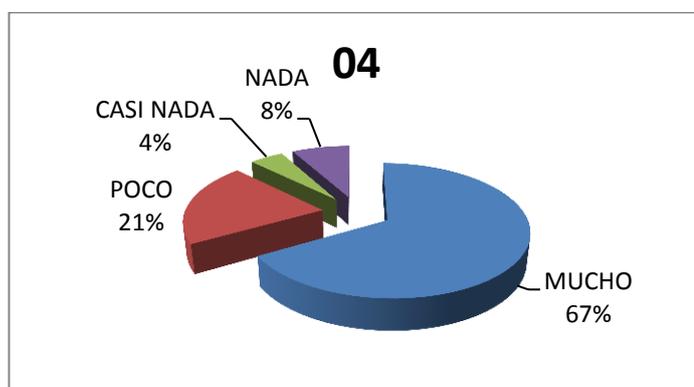


Gráfico 4

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas
ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados opinan que es “mucho” lo que la imagen de la institución se fortalecería con el manejo adecuado de eventos protocolarios, a través de un manual de Etiqueta y Protocolo en el que se encuentran varias normas de comportamiento y manejo de ceremonias, lo que aportará al prestigio de la institución.

5. ¿Contar con amplios conocimientos en este caso organización de eventos protocolarios, que sirva de ejemplo para otros Gobiernos Parroquiales es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	84	56.00%
BUENO	60	40.00%
REGULAR	5	3.33%
MALO	1	0.67%
TOTAL	150	100%

Tabla 7. Resultados pregunta 5

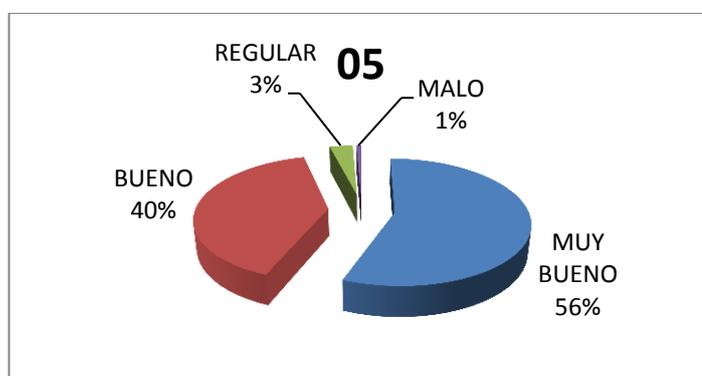


Gráfico 5

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Los encuestados en gran medida consideran que es “muy bueno” ampliar los conocimientos en distintos temas de relevancia, en este caso se habla de etiqueta y protocolo, las autoridades deben manejar correctamente los Eventos protocolarios para ofrecer a los usuarios una atención de calidad, en el menor tiempo posible y así servir como ejemplo para instituciones aledañas.

6. ¿El buen manejo de eventos protocolarios frente a extranjeros debe ser siempre?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENO	90	60.00%
BUENO	47	31.33%
REGULAR	13	8.67%
MALO	0	0.00%
TOTAL	150	100%

Tabla 8. Resultados pregunta 6

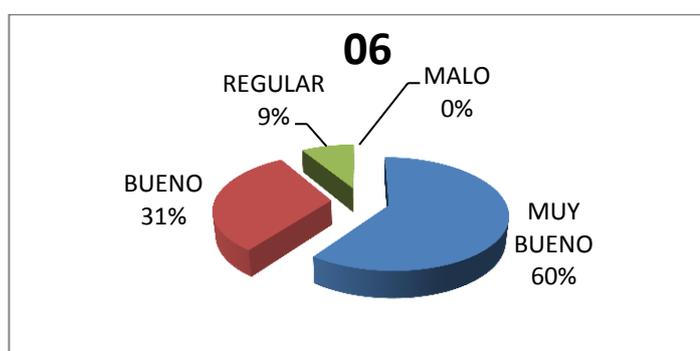


Gráfico 6

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un porcentaje considerable expresan que en todo momento, ante cualquier actividad que se realice, el manejo de eventos protocolarios debe ser “muy bueno”, especialmente cuando se habla de usuarios extranjeros, debe proporcionarse mayor cuidado en el manejo de la Etiqueta y Protocolo, puesto que, los usuarios extranjeros son más exigentes al momento de recibir un servicio.

7. ¿La imagen que presenta el Gobierno Parroquial de Miguel Egas Cabezas a empresas o instituciones del entorno incide en el prestigio de la comunidad?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	106	70.67%
CASI SIEMPRE	37	24.67%
RARA VEZ	7	4.67%
NUNCA	0	0.00%
TOTAL	150	100%

Tabla 9. Resultados pregunta 7

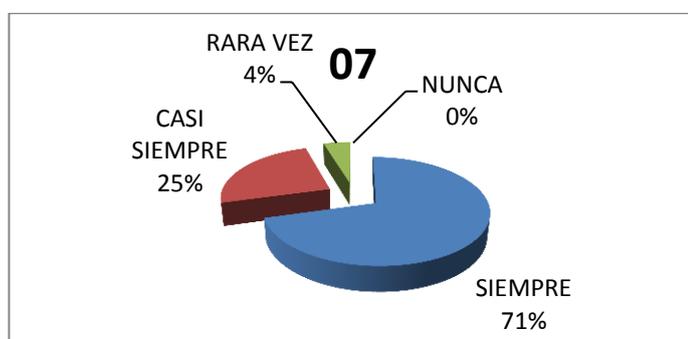


Gráfico 7

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Las autoridades, dirigentes comunitarios y habitantes del Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas, en alto porcentaje opinan que se debe velar por el prestigio e imagen de la institución en todo momento, la mejor manera de hacerlo, estar en constante capacitación, en temas relevantes, entre ellos la organización de eventos protocolarios, para que empresas o instituciones generen acciones que beneficien a la parroquia.

8. ¿Saber actuar en una reunión de trabajo, social e incluso familiar, por parte de las autoridades y comunidad en general es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	114	76.00%
IMPORTANTE	32	21.33%
POCO IMPORTANTE	3	2.00%
NADA IMPORTANTE	1	0.67%
TOTAL	150	100%

Tabla 10. Resultados pregunta 8

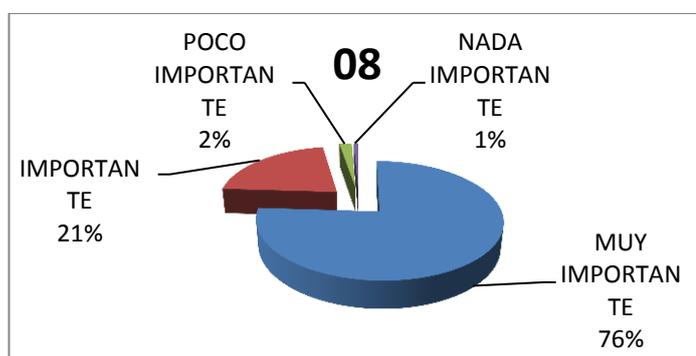


Gráfico 8

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de encuestados manifiestan que actuar correctamente ante cualquier situación que se presenta en la vida es “muy importante”, la Etiqueta y Protocolo debe conocerse y manejarse de forma correcta, practicar estas normas son necesarias para toda persona, porque el comportamiento dentro de la sociedad, en el trabajo e incluso en el ambiente familiar marcan la diferencia y pueden ser el complemento para mejorar la vida profesional de cada individuo.

9. ¿Debe darse uso adecuado a los cubiertos en la mesa, ante cualquier reunión de trabajo, social y familiar?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	88	58.67%
CASI SIEMPRE	49	32.67%
RARA VEZ	8	5.33%
NUNCA	5	3.33%
TOTAL	150	100%

Tabla 11. Resultados pregunta 9

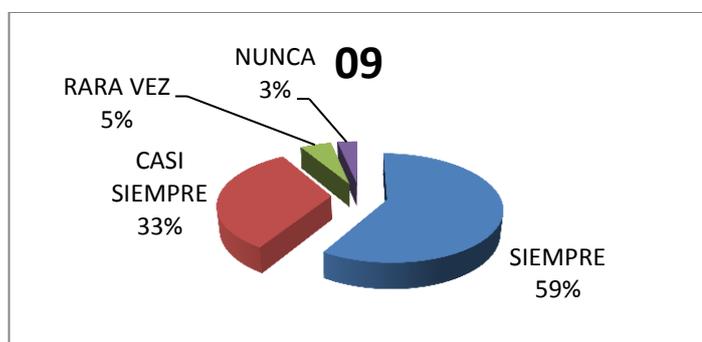


Gráfico 9

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas

ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Un porcentaje significativo de encuestados consideran que en todo momento debe darse el uso adecuado de cubiertos, porque esto denota la cultura de cada persona, conocer el uso de cubiertos “siempre” debe ser importante, para desenvolverse bien ante la sociedad; las instituciones estatales como el Ministerio de Turismo deben capacitar a los organismos de menor jerarquía, para que autoridades y usuarios puedan hacer uso correcto de los cubiertos en una mesa.

10. ¿Demostrar una buena imagen personal y profesional ante la sociedad es?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY NECESARIO	106	70.67%
NECESARIO	32	21.33%
POCO NECESARIO	6	4.00%
INNECESARIO	6	4.00%
TOTAL	150	100%

Tabla 12. Resultados pregunta 10

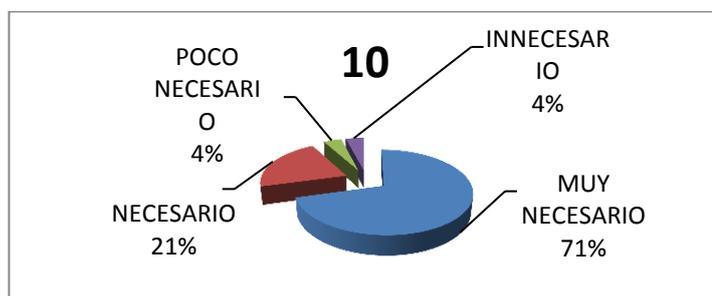


Gráfico 10

FUENTE: GADP Miguel Egas Cabezas
ELABORADO POR: Pacha Santillán

INTERPRETACIÓN

Los encuestados en un porcentaje alto consideran que es “muy necesario” demostrar una buena imagen personal y profesional ante la sociedad, misma que se logra con la capacitación constante y la autoeducación, las autoridades deben buscar proyectos de capacitación para ellos mismos y para los habitantes de la comunidad. El manejo de una buena imagen proporciona a la institución oportunidades de establecer buenas relaciones interpersonales con los moradores de la comunidad, además de crear convenios con instituciones del estado.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- Los funcionarios y usuarios del Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas conocen poco acerca de la correcta organización de eventos protocolarios y rara vez realizan el manejo adecuado de los mismos, por lo cual necesitan capacitación constante en este tema y otros temas importantes.
- Frecuentemente se evidencia en la parroquia la necesidad de realizar capacitaciones sobre la organización de eventos protocolarios, para fortalecer la imagen institucional y crear vínculos con instituciones privadas o públicas que generen acciones de beneficio.
- Se determina que los funcionarios y habitantes necesitan ampliar sus conocimientos, puesto que, en la actualidad existen temas importantes como las Normas de Etiqueta y Protocolo, que deben manejarse de una forma correcta, especialmente ante usuarios extranjeros.
- Los funcionarios y habitantes de la parroquia, deben cuidar la imagen institucional que presentan a empresas o instituciones del entorno, porque es muy importante tener conocimientos básicos de Etiqueta y Protocolo, para saber actuar en una reunión de trabajo, social e incluso familiar.
- En el Gobierno Parroquial de Miguel Egas Cabezas no todos los funcionarios y moradores de la comunidad saben cómo utilizar los cubiertos en la mesa de forma adecuada, por lo cual, no se demuestra una buena imagen personal y profesional ante la sociedad, esto es muy importante porque del buen comportamiento en la mesa pueden depender futuras oportunidades de trabajo.

5.2. RECOMENDACIONES

- Debe existir una constante capacitación, no solo en temas de Etiqueta y Protocolo, sino que, en los diversos temas que sirven para mejorar el prestigio personal y profesional de la institución.
- Las autoridades deben realizar alianzas estratégicas con instituciones como el Ministerio de Turismo, Cultura, Ambiente, entre otros; para obtener programas de capacitación en temas importantes como la organización de eventos protocolarios.
- Las autoridades deben capacitarse constantemente de distintas formas, mediante la lectura o búsqueda de instituciones que dicten cursos de aprendizaje en distintos temas que son importantes en la actualidad, entre ellos la etiqueta y protocolo, que sirven para actuar correctamente dentro de la sociedad.
- Todos los funcionarios y usuarios deben saber por cultura general cómo actuar en la mesa, usar cubiertos de forma adecuada, por lo cual, tienen que auto capacitarse utilizando herramientas como el internet donde se puede encontrar todo tipo de información que permite ampliar los conocimientos.
- Para generar una buena imagen institucional es importante demostrar siempre los conocimientos que se tiene, si se carece de ellos es necesario estar en aprendizaje constante, para lo cual, se recomienda el diseño de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN QUE CONTENGA UN MANUAL SOBRE EVENTOS PROTOCOLARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZAS.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El diseño de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios, es muy importante, puesto que, la mayoría de funcionarios y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas conocen muy poco acerca de la organización de eventos protocolarios, lo cual no ha permitido que exista una vinculación adecuada con los usuarios, sean estos internos y externos, con otras instituciones del entorno y con la sociedad en general.

Conocer sobre el adecuado manejo de Etiqueta y Protocolo mediante el diseño de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios, no solo significa ampliar los conocimientos de los involucrados, significa también tener una imagen institucional de alto reconocimiento proporcionando nuevas oportunidades para la institución y por ende para todos los usuarios pertenecientes a la Parroquia.

En la actualidad todas las instituciones públicas manejan el Sumak Kawsay, que busca ofrecer una vida digna con la satisfacción de las

necesidades de los clientes en el momento oportuno, pero el tan esperando Sumak Kawsay, no depende únicamente de la atención a los clientes, sino que busca compartir nuevos conocimientos en diversos temas, en este caso se habla de Etiqueta y Protocolo mediante el diseño de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios, el tener estos conocimientos y buscar desarrollar los nuevos conocimientos con temas de actualidad ayudan a contribuir a la parroquia y a los usuarios lo cual genera a su vez que la parroquia Miguel Egas Cabezas sirva de ejemplo para otras instituciones públicas aledañas.

Como aporte extra la propuesta diseño de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios, quiere contribuir a mejorar la conducta en la mesa que aunque parezca poco e insignificante es muy importante dentro de la sociedad, porque el comportamiento debe ser adecuado en todo momento, en caso de que ciertos usuarios e incluso funcionarios no conozcan el adecuado uso de cubiertos o el comportamiento en la mesa, el diseño del plan de capacitación que contenga un manual sirve para mejorar estas falencias y por otro lado para tener los conocimientos sobre los temas mencionados, este curso contribuye a mejorar los conocimientos previos de las personas involucradas, puesto que, en esta sociedad todo cambia y todos deben estar actualizados.

APORTE EDUCATIVO

El diseño de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios, servirá como aprendizaje para que los funcionarios, dirigentes y usuarios puedan educarse y ampliar sus conocimientos, en el manejo adecuado de Etiqueta y Protocolo, de la misma manera inculcar en las personas el hábito de auto educación mediante la lectura, porque esta, es una fuente enriquecedora que permite al hombre conocer

distintos temas y prepararse mejor, adquirir conocimientos nuevos, ampliar el léxico, lo cual permite desenvolverse en la sociedad ante cualquier acontecimiento.

6.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

6.3.1. FUNDAMENTACIÓN EDUCATIVA

Rué J., (2009), en su obra El Aprendizaje Autónomo en Educación Superior dice.

“En el contexto de este tipo de sociedad, la formación y el desarrollo del conocimiento, en el ámbito de la Educación Superior van a ocupar un lugar privilegiado en la agenda del desarrollo social y productivo. Ahora bien, quizás los modos de desarrollo de dicha formación, sus acentos, sus contenidos, así como los modos de generación de conocimiento, van a requerir de aproximaciones y condiciones, de un tipo de práctica formativa diferenciada de la actual, una práctica que se ha elaborado bajo las condiciones constricciones de la modernidad solida de la era industrial, por decirlo a la manera de Bauman” (Página 11).

La educación es importante en la sociedad, permite la preparación constante, para actuar y desenvolverse de mejor manera en el trabajo, en los estudios e incluso en el ambiente familiar.

La propuesta se fundamenta en la teoría educativa porque se pretende educar a las personas involucradas en el trabajo de grado con un tema importante dentro de la sociedad actual como son los eventos protocolarios.

6.3.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA., (2006), en su obra El Pensamiento Científico en la Sociedad Actual dice.

“Este creciente impacto y visibilidad de las transformaciones tecnológicas nos han llevado también a una reevaluación de su papel en los cambios sociales en los que se manifiesta también como uno de los elementos fundamentales, junto con las tecnologías de la información, las de la energía y el marco legal que permite, apoya, coarta o prohíbe, su desarrollo. Desde nuestro punto de vista, es el desarrollo tecnológico el principal motor social hasta el punto de considerar la historia como la forma en que distintas sociedades han respondido a las nuevas realidades provocadas por los cambios tecnológicos. Las innovaciones tecnológicas pueden alterar el tejido social y la propia estructura de una sociedad de una manera mucho más dramática e insoslayable que cualquier otro campo del saber” (Página 74).

En la sociedad es muy importante estar actualizados, conocer sobre diversos temas que son necesarios para desenvolverse mejor en el trabajo, pero siempre considerando los valores morales que se han adquirido dentro del núcleo familiar.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo general:

Desarrollar la propuesta de un plan de capacitación que contenga un manual sobre eventos protocolarios, para que las autoridades del Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas puedan ampliar sus conocimientos, realizar el manejo adecuado de eventos protocolarios y ofertar una atención de calidad a los usuarios.

6.4.2. Objetivos específicos:

- ✓ Establecer el contenido del plan de capacitación que contenga un manual, que sea claro y sencillo de entender, de manera que las autoridades puedan realizar el manejo adecuado de eventos protocolarios.
- ✓ Informar a los docentes acerca del desarrollo del plan de capacitación que contenga un manual, sobre su contenido y estructura, para que ellos puedan revisarlo y de ser necesario realizar posibles cambios o correcciones.
- ✓ Socializar el plan de capacitación, mediante la entrega formal del Manual de Capacitación sobre Eventos Protocolarios, a las autoridades del Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Miguel Egas Cabezas es una de las parroquias que pertenece al cantón Otavalo, se encuentra localizada al norte de la ciudad, con una población aproximada de 4.238 habitantes, una superficie territorial de 7.980 metros cuadrados, comunidades de la jurisdicción: Yakupata, La Bolsa, Quinchuquí, Peguche, Agato, Faccha Llacta y Arias Ucu.

Dentro de la parroquia se puede visualizar la diversidad cultural, encontrando a etnias de transcendencia en la historia como: Afro Ecuatorianos, Mestizos y por supuesto a la etnia kichwa Otavalo, mismos que comparten sus costumbres y viven en hermandad.

Los ingresos económicos de la parroquia se obtienen de la agricultura, ganadería y artesanía siendo la principal fuente de ingresos para la población el comercio, como es de conocimiento público desde tiempos

remotos se ha verificado que los runas de Peguche, Quinchuqui y Agato fueron los primeros en salir de la provincia e incluso del país convirtiéndose en Mindalae importantes.

Mindalae. Desde tiempos remotos existe una elite de especialistas en el arte del comercio e intercambiado conocidos como mindalae, durante las primeras épocas los mindalae de América del Sur realizaban trueque con espondilus, oro, plata, coca, sal y algodón. Ellos realizaban alianzas familiares, políticas y de negocios, para mantener la fluidez de los intercambios. En la actualidad son considerados también como embajadores de los pueblos kichwas existentes en el Ecuador que se hacen conocer por el mundo.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.6.1. DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN QUE CONTENGA UN MANUAL SOBRE EVENTOS PROTOCOLARIOS

6.6.1.1. EVENTOS DE CAPACITACIÓN

➤ CONFERENCIA 1, LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARIOS

TIPO DE CAPACITACIÓN	TEMA	Nro. DE HORAS	PRESUPUESTO
Conferencia 1	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARIOS	12 horas	\$ 265

Tabla 13. CONFERENCIA 1

Elaborado por: Pacha Santillán

a) Datos informativos

Número de horas: 12 horas

Fecha: 06 y 07 de octubre

Lugar: Salón de actos de Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas

Asistentes: Autoridades, dirigentes comunitarios y habitantes de la parroquia

Facilitador: Ing. Pablo Vallejos

b) Objetivo

Instruir sobre la organización de eventos protocolarios, importantes como: el discurso, debate y rueda de prensa, a través de la conferencia, para que las autoridades de la parroquia puedan realizar el manejo adecuado de los mismos.

c) Contenido

Lineamientos generales para la organización de eventos protocolarios

d) Actividades-tiempo

ACTIVIDADES DÍA UNO	TIEMPO
Registro de asistencia	10 minutos
Bienvenida por Pacha Santillán	5 minutos
Presentación de la conferencia	5 minutos
Exposición del perfil del facilitador	5 minutos
Video de motivación	10 minutos
Charla de contenidos primera parte	2 horas
Refrigerio para los participantes	45 minutos
Exposición de contenidos segunda parte	2 horas
Presentación de videos sobre eventos protocolarios	15 minutos
Interacción mediante preguntas para evaluar a los participantes	20 minutos
Agradecimiento	5 minutos
TOTAL HORAS CONFERENCIA	6 horas

Tabla 14. Actividades día 1

Elaborado por: Pacha Santillán

ACTIVIDADES DÍA DOS	TIEMPO
Registro de asistencia	10 minutos
Bienvenida por Pacha Santillán	5 minutos
Presentación de la conferencia	5 minutos
Exposición del perfil del facilitador	5 minutos
Video de motivación	10 minutos
Charla de contenidos primera parte	2 horas
Refrigerio para los participantes	45 minutos
Exposición de contenidos segunda parte	2 horas
Presentación de videos sobre eventos protocolarios	15 minutos
Interacción mediante preguntas para evaluar a los participantes	20 minutos
Agradecimiento	5 minutos
TOTAL HORAS CONFERENCIA	6 horas

Tabla 15. Actividades día 2
Elaborado por: Pacha Santillán

e) Recursos y Presupuesto

RECURSOS	PRESUPUESTO
HUMANOS	
Expositor	200,00
MATERIALES	
Fotocopias	10,00
Esferos, carpetas, papel bond, etc.	5,00
Alquiler del proyector	10,00
OTROS	
Alimentación	40,00
TOTAL	\$ 265

Tabla 16. Recursos
Elaborado por: Pacha Santillán

f) Evaluación

EVALUACIÓN DEL PARTICIPANTE AL FACILITADOR	CALIFICACIÓN SOBRE 10
Se presentó con puntualidad y cumplió el horario establecido.	
Motivó a los participantes antes de iniciar la conferencia.	
Presentó un esquema del tema, lo relacionó con otros temas, y explicó los objetivos de la conferencia.	
Tiene dominio y conocimientos profesionales sobre el tema.	
Interactuó con los participantes haciéndoles preguntas.	
Aclaró dudas, señaló los errores o confusiones y recompensó los aciertos con gestos o palabras de forma inmediata.	
Hubo creatividad en la exposición (anécdotas, analogías) para facilitar la comprensión del tema.	
Presentó videos que complementan la exposición.	
Contestó adecuadamente las preguntas que le formularon.	
Utilizó un lenguaje, un ritmo de exposición, un tono y volumen de voz apropiados en su exposición.	
Proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia.	
Sugerencias que tenga sobre la conferencia, el tema, el instructor o la organización.	

Tabla 17. Evaluación al facilitador

Elaborado por: Pacha Santillán

EVALUACIÓN DEL FACILITADOR A LOS PARTICIPANTES	Mucho	Poco	Nada
Mostraron interés por el tema			
Existió capacidad de análisis.			
Realizaron preguntas			
Mantuvieron el orden			
Se mantuvo el silencio			

Tabla 18. Evaluación a los participantes
Elaborado por: Pacha Santillán

EVALUACIÓN DE LOGÍSTICA Y ADMINISTRACIÓN	Excelente	Bueno	Regular
Material de apoyo.			
Calidad en audio y video.			
Cumplimiento cronograma.			
Calidad del refrigerio.			
Organización de la conferencia.			
Ambientación			

Tabla 19. Evaluación de logística
Elaborado por: Pacha Santillán

➤ **CONFERENCIA 2, REGLAS BÁSICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL PARA PROFESIONALES**

TIPO DE CAPACITACIÓN	TEMA	Nro. DE HORAS	PRESUPUESTO
Conferencia 2	REGLAS BÁSICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL PARA PROFESIONALES	12 horas	\$ 265

Tabla 20. CONFERENCIA 2
Elaborado por: Pacha Santillán

a) Datos informativos

Número de horas: 12 horas

Fecha: 09 y 10 de octubre

Lugar: Salón de actos de Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas

Asistentes: Autoridades, dirigentes comunitarios y usuarios de la parroquia

Facilitadora: Dra. Cecilia Rea

b) Objetivo

Aportar con los conocimientos básicos de Etiqueta y Protocolo Empresarial para Profesionales, para que los participantes puedan actuar correctamente en cualquier acto o evento que se realice en el ambiente laboral y social.

c) Contenido

Reglas Básicas de Etiqueta y Protocolo Empresarial para Profesionales

d) Actividades-tiempo

ACTIVIDADES DÍA UNO	TIEMPO
Registro de asistencia	10 minutos
Bienvenida por Pacha Santillán	5 minutos
Presentación de la conferencia	5 minutos
Exposición del perfil de la facilitadora	5 minutos
Video de motivación	10 minutos
Charla de contenidos primera parte	2 horas
Refrigerio para los participantes	45 minutos
Exposición de contenidos segunda parte	2 horas
Presentación de videos sobre los temas estudiados	15 minutos
Interacción mediante preguntas para evaluar a los participantes	20 minutos
Agradecimiento	5 minutos
TOTAL HORAS CONFERENCIA	6 horas

Tabla 21. Actividades día 1

Elaborado por: Pacha Santillán

ACTIVIDADES DÍA DOS	TIEMPO
Registro de asistencia	10 minutos
Bienvenida por Pacha Santillán	5 minutos
Presentación de la conferencia	5 minutos
Exposición del perfil de la facilitadora	5 minutos
Video de motivación	10 minutos
Charla de contenidos primera parte	2 horas
Refrigerio para los participantes	45 minutos
Exposición de contenidos segunda parte	2 horas
Presentación de videos sobre los temas estudiados	15 minutos
Interacción mediante preguntas para evaluar a los participantes	20 minutos
Agradecimiento	5 minutos
TOTAL HORAS CONFERENCIA	6 horas

Tabla 22. Actividades día 2
Elaborado por: Pacha Santillán

e) Recursos y Presupuesto

RECURSOS	PRESUPUESTO
HUMANOS	
Expositor	200,00
MATERIALES	
Fotocopias	10,00
Esferos, carpetas, papel bon, etc.	5,00
Alquiler del proyector	10,00
OTROS	
Alimentación	40,00
TOTAL	\$ 265

Tabla 23. Recursos
Elaborado por: Pacha Santillán

f) Evaluación

EVALUACIÓN DEL PARTICIPANTE A LA FACILITADORA	CALIFICACIÓN SOBRE 10
Se presentó con puntualidad y cumplió el horario establecido.	
Motivó a los participantes antes de iniciar la conferencia.	
Presentó un esquema del tema, lo relacionó con otros temas, y explicó los objetivos de la conferencia.	
Tiene dominio y conocimientos profesionales sobre el tema.	
Interactuó con los participantes haciéndoles preguntas.	
Aclaró dudas, señaló los errores o confusiones y recompensó los aciertos con gestos o palabras de forma inmediata.	
Hubo creatividad en la exposición (anécdotas, analogías) para facilitar la comprensión del tema.	
Presentó videos que complementan la exposición.	
Contestó adecuadamente las preguntas que le formularon.	
Utilizó un lenguaje, un ritmo de exposición, un tono y volumen de voz apropiados en su exposición.	
Proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia.	
Sugerencia que tenga sobre la conferencia, el tema, la instructora o sobre la organización.	

Tabla 24. Evaluación a la facilitadora

Elaborado por: Pacha Santillán

EVALUACIÓN DEL FACILITADOR A LOS PARTICIPANTES	Mucho	Poco	Nada
Mostraron interés por el tema			
Existió capacidad de análisis.			
Realizaron preguntas			
Mantuvieron el orden			
Se mantuvo el silencio			

Tabla 25. Evaluación a los participantes
Elaborado por: Pacha Santillán

EVALUACIÓN DE LOGÍSTICA Y ADMINISTRACIÓN	Excelente	Bueno	Regular
Material de apoyo.			
Calidad en audio y video.			
Cumplimiento cronograma.			
Calidad del refrigerio.			
Organización de la conferencia.			
Ambientación			

Tabla 26. Evaluación de logística
Elaborado por: Pacha Santillán

➤ **CONFERENCIA 3, SUCESOS QUE ESTÁN TERMINANTEMENTE PROHIBIDOS EN UNA MESA**

TIPO DE CAPACITACIÓN	TEMA	Nro. DE HORAS	PRESUPUESTO
Conferencia 3	SUCESOS QUE ESTÁN TERMINANTEMENTE PROHIBIDOS EN UNA MESA	12 horas	\$ 265

Tabla 27. CONFERENCIA 3
Elaborado por: Pacha Santillán

a) Datos informativos

Número de horas: 12 horas

Fecha: 13 y 14 de octubre

Lugar: Salón de actos de Gobierno Parroquial Miguel Egas Cabezas

Asistentes: Autoridades, dirigentes comunitarios y usuarios de la parroquia

Facilitadora: Dra. Patricia Saltos

b) Objetivo

Contribuir con conocimientos básicos en teoría y práctica sobre los sucesos que están terminantemente prohibidos en una mesa, para que los participantes puedan desenvolverse adecuadamente en la mesa y mejorar su imagen personal y profesional.

c) Contenido

Sucesos que están terminantemente prohibidos en una mesa

d) Actividades-tiempo

ACTIVIDADES DÍA UNO	TIEMPO
Registro de asistencia	10 minutos
Bienvenida por Pacha Santillán	5 minutos
Presentación de la conferencia	5 minutos
Exposición del perfil de la facilitadora	5 minutos
Video de motivación	10 minutos
Charla de contenidos primera parte	2 horas
Refrigerio para los participantes	45 minutos
Exposición de contenidos segunda parte	2 horas
Presentación de videos sobre los temas estudiados	15 minutos
Interacción mediante preguntas para evaluar a los participantes	20 minutos
Agradecimiento	5 minutos
TOTAL HORAS CONFERENCIA	6 horas

Tabla 28. Actividades día 1

Elaborado por: Pacha Santillán

ACTIVIDADES DÍA DOS	TIEMPO
Registro de asistencia	10 minutos
Bienvenida por Pacha Santillán	5 minutos
Presentación de la conferencia	5 minutos
Exposición del perfil de la facilitadora	5 minutos
Video de motivación	10 minutos
Charla de contenidos primera parte	2 horas
Refrigerio para los participantes	45 minutos
Exposición de contenidos segunda parte	2 horas
Presentación de videos sobre los temas estudiados	15 minutos
Interacción mediante preguntas para evaluar a los participantes	20 minutos
Agradecimiento	5 minutos
TOTAL HORAS CONFERENCIA	6 horas

Tabla 29. Actividades día 2
Elaborado por: Pacha Santillán

e) Recursos y Presupuesto

RECURSOS	PRESUPUESTO
HUMANOS	
Expositor	200,00
MATERIALES	
Fotocopias	10,00
Esferos, carpetas, papel bon, etc.	5,00
Alquiler del proyector	10,00
OTROS	
Alimentación	40,00
TOTAL	\$ 265

Tabla 30. Recursos
Elaborado por: Pacha Santillán

f) Evaluación

EVALUACIÓN DEL PARTICIPANTE A LA FACILITADORA	CALIFICACIÓN SOBRE 10
Se presentó con puntualidad y cumplió el horario establecido.	
Motivó a los participantes antes de iniciar la conferencia.	
Presentó un esquema del tema, lo relacionó con otros temas, y explicó los objetivos de la conferencia.	
Tiene dominio y conocimientos profesionales sobre el tema.	
Interactuó con los participantes haciéndoles preguntas.	
Aclaró dudas, señaló los errores o confusiones y recompensó los aciertos con gestos o palabras de forma inmediata.	
Hubo creatividad en la exposición (anécdotas, analogías) para facilitar la comprensión del tema.	
Presentó videos que complementan la exposición.	
Contestó adecuadamente las preguntas que le formularon.	
Utilizó un lenguaje, un ritmo de exposición, un tono y volumen de voz apropiados en su exposición.	
Proyectó una imagen agradable, despertó y mantuvo el interés durante la conferencia.	
Sugerencia que tenga sobre la conferencia, el tema, la instructora o sobre la organización.	

Tabla 31. Evaluación a la facilitadora
Elaborado por: Pacha Santillán

EVALUACIÓN DEL FACILITADOR A LOS PARTICIPANTES	Mucho	Poco	Nada
Mostraron interés por el tema			
Existió capacidad de análisis.			
Realizaron preguntas			
Mantuvieron el orden			
Se mantuvo el silencio			

Tabla 32. Evaluación a los participantes
Elaborado por: Pacha Santillán

EVALUACIÓN DE LOGÍSTICA Y ADMINISTRACIÓN	Excelente	Bueno	Regular
Material de apoyo.			
Calidad en audio y video.			
Cumplimiento cronograma.			
Calidad del refrigerio.			
Organización de la conferencia.			
Ambientación			

Tabla 33. Evaluación de logística
Elaborado por: Pacha Santillán

6.6.1.2. DESARROLLO DEL MANUAL

PRESENTACIÓN

1. La mesa constituye el espacio desde donde nuestra cultura ofrece la hospitalidad para el invitado y la aproximación a la reproducción esquemática de la realidad actual.
2. Hoy en día se proyectan diseños adecuados para actos perfectos desde los que se estudia el espacio para conseguir una adecuada comunicación entre los asistentes, jugando con las superficies para que resulten cómodas, tranquilas y espaciosas.

El vestido

En el siglo XXI es comúnmente aceptado que las personas vistan de acuerdo a sus posiciones laborales y sociales dependiendo del lugar de la reunión y la celebración. La etiqueta en el vestir tendía en un pasado cercano a destacar las diferencias. Hoy el fin de la etiqueta en el vestir está más relacionado con el tiempo real y su objetivo principal es estar acorde y unida a todos los momentos de la investigación, desde la llegada con la posible recepción hasta el cóctel o el bufé con el que suele terminar todo acto y todo ello con la presencia de un cierto glamour, estilo y moda a la que se ha hecho alusión en distintos momentos de la exposición, lo que contribuirá a destacar los actos ya marcados como un reflejo de las nuevas tendencias.

La etiqueta está hoy entendida entre diversos sectores principalmente como moda, práctica y conocimiento dentro de la sociedad del siglo XXI. Se demanda a los diseñadores actuales que encuentren la armonía entre estilo y comodidad. Las nuevas tendencias en la etiqueta del vestir para el siglo XXI abogan por una mayor libertad. En el escenario del futuro, tienden a convivir en perfecta armonía y naturalidad, lo contradictorio con lo opuesto, llegando a una gran tolerancia en actos que, por su formalidad

o informalidad, puedan permitirlo.

La presencia de la mujer en cargos directivos ha producido como consecuencia que surgiera numerosos problemas en relación con las normas que rigen la etiqueta, que como muchas otras cosas, estaban hechas, pensando en un solo sexo. La mujer ha disfrutado a lo largo de la historia de unos privilegios por el mero hecho de ser mujer, como ser tratada con mayor deferencia y cortesía que el hombre. Privilegios que en la actualidad y en plena igualdad en el mundo profesional no puede llevarnos a situaciones dudosas. La sociedad actual debe determinar que en todas las cuestiones relacionadas estrictamente con el trabajo hombres y mujeres han de disfrutar de iguales derechos y obligaciones. Sin embargo, y volviendo a esas distinciones adquiridas de antaño, no sería un error muy grave, para aquellos actos sociales relacionados con el trabajo, seguir manteniéndose un tratamiento de privilegio femenino siempre y cuando sean normas que faciliten y no obstaculicen la convivencia habitual.

OBJETIVOS DEL MAUAL DE CAPACITACIÓN

Objetivo general

Contribuir con los conceptos más importantes sobre eventos protocolarios en la parroquia Miguel Egas Cabezas, para que las autoridades puedan mejorar el manejo de las Normas de Etiqueta y Protocolo, de la misma forma que su perfil profesional mejore y puedan desenvolverse de manera eficiente y eficaz dentro de la sociedad.

Objetivos específicos

- Permitir que la parroquia obtenga un prestigio a nivel de instituciones, con el manejo adecuado de las Normas de Etiqueta y

Protocolo, para que la parroquia pueda acceder a programas de desarrollo.

- Estudiar las veces que sean necesarias el contenido con los temas de capacitación establecidos en el manual, mediante la retroalimentación, la búsqueda de otras fuentes de aprendizaje sobre etiqueta y protocolo, para que los funcionarios de la parroquia puedan crecer en conocimientos y ofrecer una atención de calidad.

CAPÍTULO I

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARES



Foto: Internet

La organización de eventos es una función gerencial de las Relaciones Públicas que requiere de: planificación lógica y equilibrada; administración apropiada y un control constante y eficaz.

Los factores principales del éxito del evento son: El manejo eficaz y efectivo del conjunto de técnicas y procesos acordes con el acto a realizar, por parte del representante de la Institución Patrocinadora y el Coordinador General del evento, así como también por el equipo de trabajo que los acompañará en la ejecución del mismo.

La actividad de organizar eventos se divide en tres etapas: Pre-evento, Evento y Post-evento, en torno a las cuales se fundamenta la organización propiamente dicha.

Pre-evento

Es la fase organizativa donde se planifica el evento; se definen los objetivos y los recursos humanos y económicos, así como las áreas de responsabilidades, designando para ello las diferentes comisiones o grupos de trabajo que ayuden a la realización del acto.

Evento

Esta fase tiene que ver con la realización del evento propiamente dicho, y abarca: aplicación del Protocolo y preparación del local (decoración, dotación de personal: maestro de ceremonia, musicalizador, operador de equipos de grabación; dotación de equipos: micrófonos, presídium, pódium, entre otros).

Post-evento

Consiste en desmontar el escenario donde se realizó el evento y su evaluación posterior; elaboración de cartas de agradecimientos a que haya lugar, y un informe final de rendición de cuentas.

Esto nos da una visión general del Protocolo y los Actos Ceremoniales. Sin embargo, es necesario subrayar que cada institución tiene su propia modalidad y este es el caso de las universidades.

CLASIFICACIÓN DE EVENTOS: *EL DEBATE*

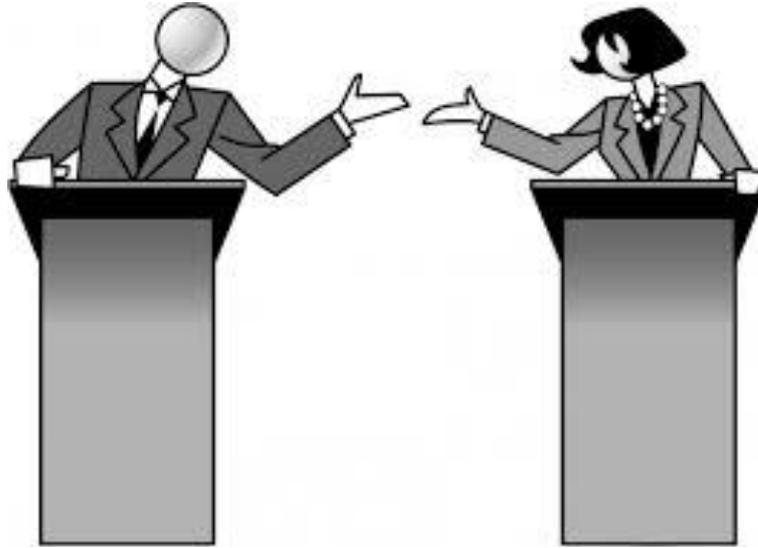


Foto: Internet

El debate es un acto propio de la comunicación humana, que consiste en la discusión acerca de un tema polémico llamado premisa o moción entre dos o más grupos de personas. Es de carácter argumentativo, es guiado por un moderador. Los debates no los gana necesariamente quien tiene la razón, sino quien sabe sostener mejor sus ideas.

Objetivos

- ✓ Dar a conocer y defender las opiniones sobre algún tema en específico
- ✓ Sustentar y dar elementos de juicio claro en la exposición, para facilitar la toma de decisiones sobre algún tema en específico
- ✓ Ejercitar la expresión oral, la capacidad de escuchar y la participación activa de los debates
- ✓ Defender nuestras opiniones justificándolas

Partes de un debate

Introducción. El moderador centra el tema que se va a debatir y

presenta a los participantes. En la introducción se formula la cuestión que da origen al debate y que lleva a tomar posiciones contrapuestas. Por ejemplo: ¿Está usted a favor del servicio militar?

Exposición inicial. Cada participante, siguiendo un riguroso turno, expone muy brevemente su opinión sobre el tema.

Discusión. Los participantes exponen sus argumentos. Esta es la parte central del debate y en ella conviene seguir ciertas normas, como las siguientes:

- Exponer con claridad las propias ideas.
- Ajustarse al tema sin divagar.
- Escuchar con atención para no repetir ideas expuestas ni interpretarlas erróneamente.
- Respetar a las demás personas y sus opiniones.
- Respetar los turnos de uso de la palabra fijados por el moderador.
- No interrumpir.

Conclusión. Cada participante sintetiza la conclusión a la que ha llegado después del intercambio de opiniones.

Despedida. El moderador cierra el debate con un resumen de lo dicho o un comentario personal.

Normas para su preparación

- ✓ Elegir un tema de interés y que suscite controversia, y preparar los contenidos teóricos.
- ✓ Escoger un coordinador o moderador, quien determina el esquema de trabajo que en algunos casos puede ser un cuestionario con preguntas elaboradas de tal manera que susciten la controversia.
- ✓ Conformar grupos que defiendan o ataquen los planteamientos en

pro y en contra.

- ✓ Preparar el material y las ayudas.
- ✓ Designar un secretario.

EL DISCURSO

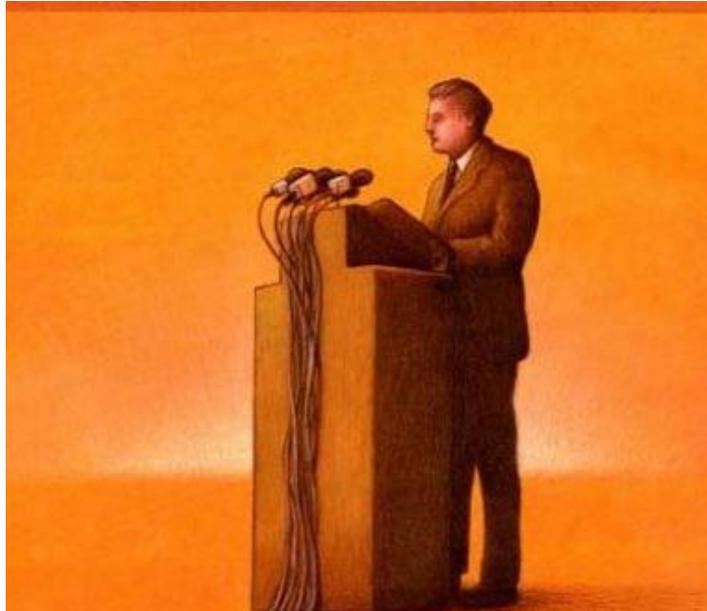


Foto: Internet

El discurso es un género literario que se caracteriza por permitir desarrollar un tema determinado de una manera libre y personal. Comúnmente, las personas escriben ensayos para manifestar alguna opinión o idea, sin tener que preocuparse por ceñirse a una estructura rígida.

La credibilidad

El fin del discurso es lograr que el público estime, crea, piense y dé la razón al orador. La honestidad, conocimiento y el dinamismo son la clave para conseguir este objetivo.

El orador debe ser honesto consigo mismo y con su público. El conocimiento se refiere a la competencia y nivel de experiencia que el orador tiene sobre el tema. Un orador que es reconocido como experto en la materia, puede esperar más aceptación de su mensaje que otro que no goza de este reconocimiento. El dinamismo se refiere a la cualidad

mediante la cual el orador es percibido por el público como una persona activa franca y valiosa.

La eficacia

La eficacia se refiere a las habilidades personales y el conocimiento técnico. Entre las primeras están las destrezas para canalizar los nerviosismos, la capacidad de relajarse moderadamente, el comprometerse con las ideas y el cultivar una actitud receptiva. El conocimiento técnico incluye el manejo de la comunicación verbal y no verbal: (voz, tono, pausa, postura, gestos) la selección del tema, la preparación del mensaje, la oratoria o exposición.

La integridad

El comportamiento del orador debe testimoniar su mensaje, de lo contrario sus acciones desmentirán sus palabras. El auditorio descubre muy fácilmente cuando el orador tiene intenciones turbias o propósitos ocultos. De ahí que la solvencia moral necesariamente debe acompañar a la intelectual para no convertirse en huecas filosofías.

El manejo de la voz

Para que la voz se convierta en el medio efectivo de comunicar las ideas del orador, debe considerar los siguientes aspectos:

- ✓ **La entonación.** Es semejante a las cuerdas de un violín: en la medida que se tensan resulta más alta la entonación y cuando se las afloja se hace más baja.
- ✓ **El volumen.** No muy fuerte ni muy suave, sino el adecuado para el auditorio.
- ✓ **La velocidad.** Requiere variedad para evitar la monotonía.
- ✓ **El timbre.** Tratar de que resulte lo más agradable posible: suave

cuando la situación lo requiere o enérgico si hace falta.

Malos hábitos de la expresión no verbal

En un discurso comunicamos no solamente con las palabras, sino con la postura, la mirada, los movimientos, los gestos, entre otros. Por eso es importante evitar algunos malos hábitos tan comunes en oradores inexpertos como en grandes locutores.

- **La actitud nerviosa.** Cuando el orador está nervioso, contagia a su auditorio. Algunas manifestaciones de nerviosismo son: caminar de un lado a otro, jugar con las manos u objetos, mover los brazos, cruzar las piernas, balancearse, entre otro.
- **La inmovilidad.** Quedarse quieto resta interés en el público. Da la impresión de que el orador solo habla por hablar, de que no está convencido de lo que dice y que lo hace memorísticamente.
- **La exageración de los gestos.** Todos tenemos algún gesto predilecto, pero hay que cuidar que corresponda a lo que se dice. Por ejemplo, mover la cabeza sólo por moverla, no cumple ningún cometido y sólo distrae.
- **La relajación exagerada.** El orador debe tener presente que esta ante la mirada de un público numeroso, presto para la crítica; por lo tanto, tiene que tratar de mostrarse firme y no dar una apariencia apática y débil.
- **Los movimientos no integrados.** Decir una cosa, reforzarla con un gesto y contradecir con otro crea una distorsión del mensaje. Por ejemplo, decir que fumar es malo sonriendo y negando con la cabeza.
- **Los tips nerviosos.** Son innumerables, especialmente en los músculos faciales: mover los labios, guiñar los ojos, mover la nariz, entre otros. Se interpreta como duda sorpresa o estrés intenso.

RUEDA DE PRENSA



Foto: Internet

Una rueda de prensa o conferencia de prensa es un acto informativo convocado por un organismo o entidad al que están invitados los medios de comunicación para que informen de lo que allí suceda. La mayoría de las ruedas de prensa están convocadas por instituciones, partidos políticos, sindicatos y grupos empresariales, que a su vez son los que tienen mayor poder de convocatoria. También pueden convocarla todos aquellos grupos o movimientos sociales que deseen dar a conocer a la opinión pública algún asunto. Se sirven de este método asimismo las entidades organizativas y promotoras de distintas actividades para hacer llegar sus programas a la ciudadanía.

Claves para realizar una rueda de prensa

1. Tener un mensaje o información realmente importante para transmitir y que justifique la presencia de los periodistas.
2. Tener interlocutores interesantes para participar y directamente implicados con la noticia o acontecimiento a divulgar.
3. Disponibilidad para hablar con la prensa por parte de los interlocutores o participantes y responsables de la información a transmitir. Es conveniente hacer una simulación con algunas preguntas-respuestas que puedan surgir, sobre todo si el tema es polémico.
4. Dirigir la invitación a los órganos de comunicación realmente interesantes e interesados en el asunto. Por ejemplo, no será adecuado convocar para el balance de cuentas de una empresa a

una revista de consumo femenina.

5. Dirigir la invitación para la persona adecuada dentro de cada organismo de comunicación social. Es necesario actualizar con cierta periodicidad la base de datos de los medios, ya que a menudo se suceden los cambios de personal y responsables.
6. Mantener un contacto privilegiado y personalizado con los periodistas. Considerando que la mayoría de los periodistas tienen una agenda muy intensa, es conveniente mantener algún contacto, informando periódicamente sobre asuntos de relevancia.
7. Preparar un buen dossier de prensa para entregar a los periodistas presentes (con la síntesis de la información a transmitir y los datos pertinentes, así como con imágenes o estudios que puedan ilustrar la noticia; no colocar información inapropiada, con confirmada o sin interés).
8. Tener en cuenta la fecha de la rueda de prensa (considerar las fechas de cierre de las diferentes ediciones de los periódicos y revistas, así como de otros medios).
9. Definir cuál es la mejor hora para que la prensa esté presente (sobre todo si la convocatoria de medios incluye a la televisión). Lo habitual es que se convoque a los medios por la mañana, de modo que puedan organizar el contenido informativo, aunque este término también depende del tipo de mensaje e información que se maneje.
10. Tener en consideración la importancia del local donde se organiza la rueda de prensa (local adecuado al tipo de rueda de prensa en términos de imagen, filosofía o valores). Debe ser un local central y de acceso fácil.

"La palabra tiene mucho de aritmética: divide cuando se utiliza como navaja, para lesionar; resta cuando se usa con ligereza para censurar; suma cuando se emplea para dialogar y multiplica cuando se da con generosidad para servir".

Siller, Carlos

TALLER DE COMPRESIÓN LECTORA 1

1. ¿Cuál es el concepto de organización de eventos protocolares?

.....
.....
.....
.....

2. Escriba las etapas importantes para la organización de eventos.

- ❖
- ❖
- ❖

3. Realice un breve resumen del debate.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son las partes del debate?

-
-
-
-

5. Subraye la respuesta correcta

El discurso es:

- a) Elegir un tema de interés y que suscite controversia.
- b) Un género literario que permite desarrollar un tema determinado de una manera libre y personal.
- c) La honestidad, conocimiento y el dinamismo.

6. ¿Cuáles son los malos hábitos de la expresión no verbal, anote tres de estos hábitos que usted considere más importantes evitar y por qué?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

7. ¿Qué es la rueda de prensa y para qué sirve?

.....
.....
.....
.....

8. Escriba 5 claves para realizar una rueda de prensa.

-
-
-
-

CAPÍTULO II

REGLAS BÁSICAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EMPRESARIAL PARA PROFESIONALES



Foto: Internet

➤ **Presentación.**

En el momento de las presentaciones debe dar su nombre completo, de la misma forma que la otra persona también se lo dirá completo. Nombre y apellidos. Si el nombre es complicado, lo puede repetir o bien aprovechar este momento para ofrecer su tarjeta de visita donde lo podrá ver escrito.

Si es usted quien no ha entendido bien el nombre de la otra persona, pida que se lo repitan, por favor.

Si está sentado, debe ponerse en pie para saludar a una persona que le van a presentar o que va a presentar usted. No se saluda ni se presenta a nadie permaneciendo sentado. Aunque ya no se sigue mucho esta regla, tampoco debería hacerse un saludo o presentación con una mesa interponiéndose entre ambas personas.

➤ **“Por favor” y “gracias”.**

No es necesario ser demasiado reiterativo en la utilización de “por favor” y “gracias”. Es suficiente con decirlo solo en ocasiones contadas, pero no estar constantemente repitiendo algo que puede llegar a resultar molesto, e incluso pedante. No hay que ser demasiado educado. Todos los excesos son malos.

➤ **Etiqueta empresarial no social.**

El mundo de las empresas tiene sus propias normas, que suelen definir, en algunos casos, de las reglas sociales por todos conocidas. La importancia de la jerarquía, no el sexo o la edad. No quiere decir con ello que no se tenga respeto por las mujeres o las personas mayores. No es un comportamiento maleducado que el jefe entre antes que la secretaria por la puerta, que el gerente se siente primero, antes que un empleado de mayor edad que él, entre otros.

➤ **Los gestos.**

El lenguaje no verbal revela cosas muy interesantes que un buen profesional debe evitar. Cruzar las piernas o los brazos, es una forma de expresar cierta incomodidad, una forma de establecer una barrera o escudo frente a su interlocutor. También, desviar la mirada puede ser interpretado como una forma de mostrarse incomodo o esquivo.

Si tiene algo que señalar, no lo haga con el dedo índice, como la estatua de Colón indicando donde esta América. Es mejor señalar con la palma de la mano abierta, que es menos agresivo. Desde luego, lo mejor es no señalar.

➤ **Comidas o almuerzos de negocios.**

La mesa es un excedente “campo de juego” para los buenos modales. De hecho hay seleccionadores de personal que invitan a comer a los candidatos para ver cómo se desenvuelven durante la comida.

Los cubiertos en un sitio hasta que llegue la comida. Por muy nervioso que esté, no juegue con los cubiertos, el pan o las copas.

Hablando del pan, se debe trocear con la mano, no con el cuchillo. No caiga en el error de querer ser demasiado “exquisito” y se ponga en evidencia. Solo se trocea en pequeños pedazos que se comen al momento. No se desmigaja como si fuese a dar de comer a las palomas.

Los platos, también en su sitio, tanto a la hora de servirlos como de recogerlos. Si intenta acercárselos al camarero puede que le entorpezca su labor más que ayudarle.

A la hora de servir las bebidas, la misma regla. Deje la copa en su sitio para que le sirvan, no tiene que acercarla para ayudar a camarero o la persona de la mesa que está sirviendo la bebida.

Si le invitan puede que le pregunten por sus gustos gastronómicos y sus restricciones alimentarias. No tiene que ser tan “prudente” de negar algo que le puede sentar mal o que no puede comer. Como invitado, no debe pedir los platos más caros de la carta por mucho que le gusten o que quiera probarlos.

El uso de los cubiertos es tan sencillo como utilizar primero los más alejados del plato, luego seguir el orden hasta llegar a los cubiertos más cercanos al plato. Es habitual, en muchos restaurantes, disponer los cubiertos con cada cambio de plato.

Si quiere, puede utilizar la técnica BMW, que viene del inglés “Bread, Meal and Water”. El pan a la izquierda, la comida en el centro y el agua a la derecha.

La cuenta la paga el anfitrión, que es la persona que invita. Usted no debe entrar en la “pelea” por pagar. Si quiere corresponder a esa invitación, lo hará con una invitación posterior. Esta es otra diferencia con la etiqueta social, para el anfitrión sea hombre o mujer, da lo mismo.

➤ **Despedidas.**

La etiqueta es muy similar a la de las presentaciones y saludos. Se debe despedir de los presentes, agradeciendo las atenciones recibidas.

Dependiendo del grado de confianza y del cargo, es posible que le acompañen hasta la puerta del despacho, o bien si es una persona importante, hasta la puerta de entrada de la empresa.

IMAGEN PERSONAL

Una buena imagen tal vez no le abra todas las puertas de las oportunidades, pero una imagen desalineada y con malos modales puede cerrarle muchas de las puertas del éxito.



Foto: internet

Una buena presentación personal influirá mucho en las relaciones con sus clientes, socios, colegas, amigos, se considera que es un factor complementario y a su vez indispensable para el logro de los objetivos. Se dan casos de profesionales muy preparados para los negocios, pero con una tarjeta de presentación descuidada, desaliñada, un lenguaje corporal no deseado, en este caso el mensaje a primera impresión será de desinterés, falta de experiencia, descuido, negligencia, malos modales, desorganización, incompetencia, entonces las posibilidades de causar una buena impresión serán reducidas.

En tan solo 30 segundos, según los psicólogos sociales, se provoca el impacto bueno o malo que transmitirá nuestra imagen.

Cuando alguien lo mira por primera vez, un empleador por ejemplo, se le viene a la mente analizar en usted: su preparación profesional, experiencia, habilidad para competir, capacidad para trabajar en equipo, personalidad, entre otros.

Es imposible en este corto tiempo enseñar, explicar, detallar, comentar, acerca de nuestra preparación y experiencia, como nuestros talentos y habilidades que contribuyan al desarrollo de la empresa y que cubran las expectativas del entrevistador.

El concepto que se forme entonces estará basado en si le gusta o no lo que vea. Es decir, su cabello, forma de vestir, posturas, sonrisa, el maquillaje, los colores que usa, el perfume que lleva, hasta los accesorios inclusive. Cuando el mensaje visual es positivo, se asume que los otros aspectos también son positivos, pero si es lo contrario el resto de la entrevista tomará un curso distinto, en el que tal vez ya no se quiera descubrir el potencial que como persona y profesional pueda tener para demostrar.

¿Qué se puede hacer entonces para potenciar su imagen?



Foto: Internet

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “estar a gusto y seguro con uno mismo”. Lo primero que tenemos que hacer es reforzar el concepto que tenemos de nosotros mismos, lograr una sintonía con los que nos rodean.

Cuidar cada detalle de nuestro aspecto personal, para que nuestra tarjeta de presentación sea positiva de acuerdo a los objetivos que queremos alcanzar. No es necesario ser un experto en moda ni invertir

una gran cantidad de dinero en nuestro closet. Lo importante es saber combinar colores y texturas, tener prendas básicas para cada ocasión; para ello la observación es la pieza clave, es decir, mirar cuales son las tendencias en el mercado, los códigos de vestimenta en el entorno social, aceptar lo que nos queda y lo que no. Es necesario ser discretos hasta con el perfume o colonia que utilizamos, así como los accesorios que llevamos.

Cabe recalcar que la adecuada higiene personal es tal vez uno de los factores que más determinaran el impacto de nuestra imagen.

Nuestras referencias personales son muy importantes, ya que en ello se basarán muchas veces los clientes para optar por nuestros servicios.

Finalmente es importante reflexionar antes de hablar o hacer algo, una vez que se dice y hace, ya está dicho y hecho.

VESTIMENTA

PROTOCOLO EN EL VESTIR

Recomendaciones en el vestir

Como norma general, antes de asistir a un evento es conveniente averiguar donde se celebra, el porqué del mismo y sobre todo, si hay alguna indicación sobre la vestimenta requerida: a veces, algunas personas aparecen con chándal y zapatos deportivos y otros con chaqueta y corbata, unas con vaqueros y otras muy maquilladas y con tacón altísimo. En cualquier caso, hay que tener el término medio, no desentonar nunca.

En general deberemos recordar ciertas pautas:

- Si se trata de una comida o cena y no da tiempo a cambiarse la ropa con la que se ha acudido al trabajo, lo más fácil y rápido es un aseo personal de cara y manos, con un toque de perfume de olor no demasiado fuerte, para no llamar la atención.
- Es vital la limpieza de zapatos y cabello. Todos los expertos en protocolo coinciden en que la primera imagen es muy importante y la primera visión va hacia el pelo y los zapatos.
- Si se celebra una reunión en un día no laborable, salvo que sea una ocasión especial, se debe ir vestido de una manera informal.

Vestir de rigurosa etiqueta, se estila en actos sociales muy formales, o ceremonias solemnes, sin embargo, la rigidez en su uso se ha ido suavizando, junto a la evolución de las normas sociales.

Lo habitual es que se indique expresamente en la tarjeta de la invitación, el tipo de etiqueta requerido. Dependiendo del tipo de evento y el horario en que se brindará, se procurará la indumentaria más adecuada

para la ocasión. Si se trata de una pareja, es muy importante la armonía en el vestir.

- ✓ Para estricta etiqueta o gran gala, el hombre vestirá Frac, y la dama traje largo de noche.
- ✓ Para ceremonia formal o gala, según la hora, el hombre vestirá Chaqué o Esmoquin, y la dama traje corto o largo de cóctel, con tocado o sombrero. También puede ser para el hombre traje de color oscuro, camisa blanca y corbata, y la dama traje de chaqueta o vestido corto de cóctel.
- ✓ Para evento semi formal, es más permisivo, sin dejar de ser correcto. El hombre vestirá traje oscuro y la dama vestido corto de cóctel.

El Caballero

Frac

La parte superior delantera es corta, hasta la cintura, y la posterior larga, terminando con dos faldones. Todo el traje es color negro, y las solapas pueden ser de raso o seda, pero siempre negras. El chaleco es blanco y sobresale 2 a 3 dedos por delante.

El mismo puede ser negro en ocasiones especiales, como actos religiosos de la Iglesia o actos de la Realeza. El pantalón es negro con un galón o franja negra de seda que cubre la costura exterior de la pierna.

La camisa es blanca y almidonada. Se estila con botonadura especial de perlas, doradas o negras, de material muy fino. El corbatín es blanco, los zapatos de charol negro, y las medias de seda negra.

Es la prenda indicada para llevar condecoraciones y medallas; si lo hiciera, las mismas se colocan del lado izquierdo del pecho, en un

máximo de tres. Si portara banda, se coloca sobre el chaleco, y si portara collar, sobre la chaqueta del frac. Como complemento están los guantes, de color blanco.

El Frac se viste por la noche, o durante el día solamente en actos académicos o diplomáticos muy formales. Según el protocolo más ortodoxo, sólo se admite para ceremonias en lugares cerrados.

Chaqué

El saco o “levita” tiene un faldón posterior partido por la mitad, largo y estrecho, de color negro. Lleva un chaleco negro con ribete blanco, y se usa gris, si es para actos familiares.

El pantalón es gris con rayas negras o gris muy oscuro. Lleva camisa blanca con corbata gris o negra. Se utiliza banda o faja de seda en combinación con la corbata. Los zapatos y medias son de color negro.

Se usa en ceremonias oficiales o sociales formales durante el día, o hasta las 19 horas.

Esmoquin

La chaqueta es negra con solapas de seda negra brillante. El pantalón, al igual que el frac, es negro con un galón o franja negra de seda que cubre la costura exterior de la pierna. La camisa es blanca con pliegues o alforzas en el pecho. La pajarita o mariposa es negra y los zapatos negros.

Se usa normalmente para reuniones formales en la noche, después de las 21 horas, y es usual que los anfitriones lo soliciten en las tarjetas de invitación.

Traje

Se estila para ceremonias de corte semi formal, lo más recomendable son los colores oscuros y mate, tales como el azul y el gris, aunque para la mañana se estila llevar colores más claros.

- ✓ El traje recto con tres botones, es equilibrado, de solapas cortas, el más elegante y sobrio de los trajes de vestir.
- ✓ El traje cruzado con dos botones, lleva dos hileras de botones; hoy en día no se usa mucho, sin embargo se consideró siempre muy elegante.
- ✓ El traje sastre es muy práctico y sobrio.

Corbata

El nudo de la corbata debe estar siempre apretado y ajustado al cuello, de modo que no se vea el botón superior de la camisa, que debe estar siempre abrochado.

La Dama

La etiqueta femenina de gran gala, es el vestido largo o traje de noche. El mismo se caracteriza por su elegancia en el diseño y en la utilización de vistosas y coloridas telas como son rasos, sedas, terciopelos, entre otros.

Para elegir un vestido de etiqueta, se cuenta con una amplia variedad de posibilidades, con escotes, tirantes sugerentes, espaldas al aire, pero siempre manteniendo el buen gusto y la elegancia.

La noche permite vestidos más lujosos y brillantes, admitiendo incrustaciones de pedrería, lentejuelas y diseños más lujosos que los vestidos para el día.

Vestimenta damas

Acompañan muy bien complementos como los guantes largos hasta el codo o por encima de él, si el vestido que se lleva es largo, y sin mangas. Se quita el guante derecho para saludar en la línea de recepción, y los dos cuando se va a comer.

Los zapatos deben ser altos y de tacón fino, a juego con el vestido. Se recomienda acompañar el vestido con cartera pequeña de mano, de material acorde al del vestido y los zapatos.

Abrigos de fantasía, echarpes, estolas, son un buen complemento también. El secreto está en no sobrecargar, y determinar la atención en un punto específicamente, en el escote, o los guantes, o las joyas, o la estola, o el peinado, por ejemplo.

Respecto a las joyas, pocas y de calidad, collar, pendientes, alguna pulsera o sortija, acompañando armoniosamente el vestido. Perlas y diamantes siguen siendo las favoritas; son extremadamente elegantes, y clásicas. No se debe llevar reloj de pulsera, a menos que sea una joya.

Si es estricta etiqueta, se pueden lucir condecoraciones, que se colocan en el lado izquierdo, por encima del pecho, y bandas que van del hombro derecho, a la cadera izquierda.

El maquillaje está permitido y se ve muy bien en la noche, y el peinado deberá acompañar y complementar el vestido y su suntuosidad.

Si la invitación incluye cena, procurar el uso de perfumes más suaves.

Cóctel

El vestido de cóctel es el que mejor combina con todos los horarios, y

se sitúa, en elegancia, entre el traje de noche y el vestido corto. Se adapta perfectamente para el día y la noche.

El largo suele ir hasta la rodilla, o un poco por debajo de la misma. Suele ser más elegante que el vestido corto, ya que admite pedrería y otros detalles más lujosos, y las telas que se utilizan, de gran elegancia y etiqueta, permite acompañar un esmoquin perfectamente.

Puede ser también una prenda de media etiqueta, si se utilizan tejidos y diseños más sencillos, y así acompañar un traje oscuro de corte clásico. Los colores durante el día, podrán ser mucho más atrevidos o llamativos que para la tarde y noche.

Vestido fiesta

Si la gala es durante el día, lo más apropiado es el traje chaqueta, el vestido de corte clásico de tejido enriquecido, con un largo hasta la rodilla, que se suele acompañar con un tocado o una pamelita, según la tradición de algunos países.

El bolso pequeño de mano, de metal, carey, o en tela acompañando el vestido.

El maquillaje se recomienda que no sea muy fuerte para el día.

En general, es bueno tener presente que los colores oscuros son los más sobrios y elegantes, que un vestido de un solo color aumenta la estatura, y no olvidar que lo clásico va muy bien en toda ocasión.

Subir y bajar escalinatas

En el ámbito social, al subir irá el hombre, un escalón detrás de la mujer; y al bajar, irá el hombre un escalón delante de la mujer. La persona que guía subirá y bajará adelante, si se trata de un grupo de hombres, o de autoridades.

SALUDOS Y DESPEDIDAS

El saludo más utilizado: estrechar las manos



Foto: Internet

Cuando ofrecemos la mano estamos realizando fundamentalmente un signo de cortesía. Es el saludo más utilizado hoy en día. Deberá ser breve y firme, siempre extendiendo la mano con la palma en paralelo. Ira seguida de las oportunas presentaciones sin excluir a nadie. Para no cruzar manos y brazos, proponemos seguir unas normas que enunciaremos a continuación.

Como normas generales a tener en cuenta en las presentaciones tenemos las siguientes:

1. Nombraremos primero a la persona de menor rango, a continuación se la presentaremos a la de mayor rango.
2. Nombraremos primero el nombre del hombre y después el de la mujer.
3. Si la persona tiene un cargo importante le nombraremos por el mismo y no por su nombre.
4. El subordinado presentará al jefe sin importar que sea hombre o mujer.

5. Si nos encontramos en la calle la intención de saludar deberá partir de la persona de más categoría.
6. Si presentamos a un matrimonio diremos: “Señores de...”, salvo si existe la confianza suficiente para dar sus nombres de pila.
7. Cuando se trate de un encuentro inesperado tendremos la cortesía de no entretenerle mucho, pues no sabemos si estamos retrasando una cita. La cortesía de finalizar la conversación la tiene la persona que ha sido saludada.
8. Acompañar nuestro saludo con uno o dos besos es algo cada vez mas frecuente, sobre todo entre las personas jovenes. Ahora bien, es importante saber si este gesto será bien interpretado por la otra persona. De todas formas, deberá limitarse al roce de las mejillas y la iniciativa será de la mujer, este tipo de saludo no se utiliza en el ambito empresarial.
9. Si estamos sentados lo normal es levantarse. Antiguamente las mujeres permanecían sentadas pero hoy en día es más correcto levantarse. Si estamos en un restaurante lleno de gente, lo normal es permanecer sentado y limitarnos a darnos la mano.
10. Se debe mirar a los ojos de la persona que se va a saludar esbozando una ligera sonrisa. El apretón de manos deberá ser firme pero no fuerte. Ambos extenderán las manos al unísono.
11. Hay ocasiones en que no hemos escuchado o entendido bien el nombre de la persona. En este caso lo normal y correcto es que preguntemos por él.
12. El soltero será presentado al casado.
13. El hombre se levantará siempre para saludar.
14. En actos oficiales u ocasiones determinadas la mujer extenderá la mano para ser recogida por el hombre a modo de besamanos en lugar de la forma más tradicional.

EXCEPCIONES

1. Ante una situación en la que exista una gran diferencia de edad se presentará primero la persona más joven a la de mayor edad.
2. Si una mujer está casada la presentaremos por su propio apellido y no con el de su marido.
3. Si se trata de una pareja que vive junta presentaremos a cada uno por su nombre.
4. Si tenemos que presentar a dos señoras no tendremos en cuenta su edad y las presentaciones de acuerdo a su categoría. Si están casadas tendremos en cuenta la categoría del esposo.
5. Cuando saludemos a una señora que usa sombrero lo correcto es darle la mano, dada la dificultad que entraña darle dos besos.
6. Antiguamente lo más correcto era esperar a que la persona de más categoría fuese la primera en tender la mano. Hoy en día las dos personas extenderán su mano a la vez.

LA DESPEDIDA



Cuando nos encontramos con un conocido en la calle la conversación no debe prolongarse excesivamente

Foto: Internet

Nuestra preocupación por querer guardar los modales en la despedida puede hacer de esta una verdadera tortura. Lo más importante que debemos recordar es que el privilegio de terminar una conversación para dar paso a la despedida lo tiene la persona de mayor categoría. A veces es suficiente con que esta persona haga un gesto o cambie su tono de voz. Si la despedida se realiza en un lugar público (estaciones, aeropuertos, etc.), nunca la alarguemos. La naturalidad y espontaneidad de nuestro comportamiento constituirán sin duda nuestro mayor éxito.

INVITACIONES



Foto: Internet

Una invitación es la manera amable que emplea una persona para expresar su deseo de atender y agasajar a otra.

En un mundo tan agitado como el de hoy ya casi no se utiliza la tarjeta de invitación, sobre todo cuando se trata de amigos o familiares, ahora se recurre al teléfono o al correo, que son más rápidos y cómodos. Incluso, en el ámbito empresarial se está utilizando cada vez más el medio digital para realizar las invitaciones, pero en algunos casos como una celebración corporativa importante o cuando se trata de convocatorias oficiales, lo más correcto es enviar una invitación por escrito, con un diseño, impresión y papel de gran calidad a fin de proyectar una imagen impecable.

Las tarjetas de invitación son el primer contacto del invitado con el evento, por lo tanto deben ser un fiel reflejo del estilo de la celebración. En esta edición les daremos varios tips para que sus invitaciones lo representen bien, a usted y a su empresa.

¿Cuándo se deben enviar las invitaciones?

La regla de oro es que las invitaciones, no importa de qué tipo, deben enviarse mínimo con 15 días de antelación. Cuando se trata de eventos como Aniversarios Empresariales éstas pueden remitirse al menos un mes antes, pero si es para otra ocasión corporativa, se permite enviar la invitación al menos una semana antes y puede hacerse por teléfono.

¿Cómo Invitar?

La tarjeta de Invitación. En todas las invitaciones, sean en físico o correo, debe incluirse: El motivo de la celebración; la hora, fecha y lugar donde se celebrará el acto, evento o reunión; así como, el nombre completo de la persona que hace las veces de anfitrión y el de la Institución o Empresa que invita.

En las convocatorias más formales se indican otros aspectos como el número de personas por invitación o si es personal -para una sola persona- y el tipo de vestimenta con la que se debe acudir. En cuanto al vestuario, para no complicarnos, destacaremos 4 categorías:

- ✓ **Etiqueta:** Indicado en eventos de gala y otras ocasiones formales. En el hombre se estila frac, chaqué o esmoquin, mientras que en la mujer vestido largo o traje de noche.
- ✓ **Formal:** Usado en reuniones de negocios y otros eventos como conferencias y ceremonias. A los caballeros les indica que deben ir de traje oscuro y a las damas de vestido corto o de cóctel, o traje de chaqueta.
- ✓ **Informal:** En el ámbito corporativo es, generalmente, el utilizado diariamente y puede indicar para los señores un pantalón y camisa de vestir y para las señoras combinaciones de falda, blusa y pantalón. Existe también la Media Etiqueta, que es un vestuario formal pero que no llega a ser de etiqueta y combina prendas de ambas categorías.

Si es necesario que la persona confirme su asistencia, se añadirán, al centro y en la parte inferior de la invitación las siglas RSVP (del francés *repondez sil vous plais*) o S.R.C. (Se ruega contestar), las cuales indican que los anfitriones esperan recibir la confirmación de su asistencia.

Un buen detalle es adjuntar a la invitación un pequeño plano sobre cómo llegar al lugar, sobre todo cuando el evento o cita es en un sitio apartado o de difícil acceso.

El sobre en la invitación formal: Debe ser del tamaño adecuado a la tarjeta y no demasiado grande, el tipo de letra debe ser legible y elegante, escrita en tinta negra, en manuscrito para las invitaciones más formales y a máquina para las menos formales. Debe tener presente que los nombres y apellidos del destinatario se escriben completos.

Horario de la celebración: En todos los eventos formales y del más alto protocolo, las invitaciones deben incluir un horario donde se indique el inicio y el fin de la celebración. Por lo tanto, no es recomendable llegar antes de la hora indicada o retirarse después del horario que se indica en la invitación.

Invitar por teléfono: Lo ideal es hacer todas las llamadas el mismo día y transmitir la misma información a todos los invitaos: Quiénes están invitando, motivo de la celebración, lugar, fecha, hora, tipo de traje a utilizar, etc.

Recuerde mantener un todo de voz adecuado y ser muy formal en sus palabras pero sin perder la amabilidad y calidez en su manera de expresarse.

¿Qué debemos evitar?

- Elaborar nosotros mismos la tarjeta de invitación que se entregará en físico, recuerde que ésta debe ser lo más elegante y fina posible, realizada con un papel e impresión de alta calidad.
- Invitar a última hora.
- Utilizar abreviaturas.
- Enviar una invitación no personalizada.
- Obviar los títulos profesionales.

Recuerde que realizar una invitación de forma correcta creará interés hacia el evento y la asistencia segura de los invitados.

PRECEDENCIAS

PRECEDENCIAS DE LOS PUESTOS EN LOS ACTOS OFICIALES

Cuando dos o más personas han de estar colocadas una al lado de la otra para asistir a una ceremonia, o bien para marchar en ese orden, los puestos que cada uno debe ocupar se establecen de la siguiente forma:

- Si las personas son dos, el de menor rango ocupará la derecha del mayor rango.

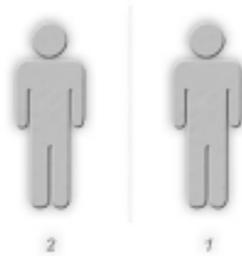


Foto: Internet

- Si son tres, la de mayor rango ocupará el centro; el que le sigue a la derecha y el tercero, a su izquierda.

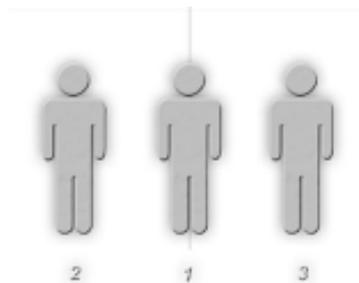


Foto: Internet

En reuniones de número impar se seguirá el ejemplo puesto para las de tres personas, colocando a la otra alternativa-mente a derecha e izquierda, según sus correspondientes rangos.

- Cuando el número de personas es par, se sigue la misma normativa, con la salvedad de que la persona de inferior categoría se coloca a la izquierda del penúltimo.

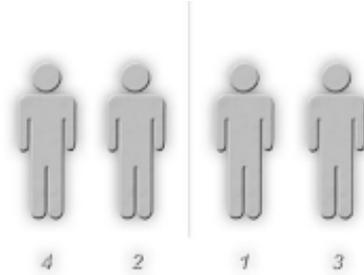


Foto: internet

"El comportamiento es un espejo en el que cada uno muestra su imagen".

Johann Wolfgang Goethe

"La cortesía es el más exquisito perfume de la vida, tiene tal nobleza y generosidad que todos la podemos dar, aún aquellos que nada poseen en el mundo".

Amado Nervo

TALLER DE COMPRESIÓN LECTORA 2

1. Subraye la respuesta correcta

Una de las Reglas Básicas de Etiqueta y Protocolo Empresarial para Profesionales es:

- a) Tener interlocutores interesantes.
- b) Cruzar las piernas o los brazos.
- c) Las Presentaciones.

2. ¿Por qué es importante la imagen personal en el ámbito profesional?

.....

.....

.....

.....

3. Responda la siguiente pregunta, con la frase correcta.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es:

- a) “Yo me quiero”
- b) “Estar a gusto y seguro con uno mismo”
- c) “Lo que más importa es como te ves a ti mismo”

“ _____ ”.

4. Defina brevemente los siguientes términos: Chaqué, Traje, Cóctel, Frac.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. Escriba 5 normas generales que se debe tener en cuenta al momento de realizar las presentaciones.

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖

6. ¿Qué son las invitaciones y para qué sirven?

.....
.....
.....
.....

7. Subraye la respuesta correcta.

Lo que se debe evitar al momento de enviar una invitación es:

- a) Obviar los títulos profesionales.
- b) Horario de la celebración.
- c) Invitar por teléfono.

8. ¿Cuál es el orden de puestos que cada persona debe ocupar al asistir en una ceremonia?

-
-
-

CAPÍTULO III

SUCESOS QUE ESTÁN TERMINANTEMENTE PROHIBIDOS EN UNA MESA



Foto: Internet

Modales. Masticar con la boca abierta o hablar con la boca llena. Resulta desagradable para los otros comensales.

Poner los cubiertos usados a la mesa. Los cubiertos sucios nunca se pueden poner de nuevo en la mesa una vez usados. Siempre los dejaremos en el plato y si tenemos que usarlos para el segundo plato, los cogeremos en el momento en el que el camarero nos retire el plato de la mesa.

Usar el teléfono en la mesa. No podemos estar sentados a la mesa con alguien y contestar llamadas, mandar mensajes de texto o leer correos. Puede ser incómodo para nuestros acompañantes.

Utilizar palillos. Está prohibido usar los palillos en la mesa.

Poner sobre la mesa la servilleta usada mientras comemos.

Cuando nos sentamos en la mesa, cogemos la servilleta y nos la ponemos sobre las piernas. La usamos y la dejamos sobre las piernas de nuevo. Tampoco debemos sacudirla antes de ponerla en el regazo. Se coge y se pone sobre el regazo discretamente.

Empezar a comer hasta que toda la mesa esté servida. Nunca podemos empezar a comer si a alguien no le han traído su plato, a no ser, que él/ella expresamente dé su permiso para que se pueda empezar si el resto de comensales tienen su plato.

Llenar mucho la cuchara o el tenedor. Las porciones de comida que vayamos a meternos en la boca deben ser pequeñas y cabernos sin tener que hacer “maniobras”. Las cantidades deben ser moderadas.

ETIQUETA EN LA MESA



Foto: Internet

Es importante recalcar que en la mesa los modales cobran un gran protagonismo y es una situación perfecta para demostrarlos.

Se establece como regla primaria que no tendrá ninguna 'mala costumbre' y comerá con corrección y naturalidad, si habitualmente practica comer adecuadamente en todo momento inclusive desde casa. También podemos agregar que una persona educada que se sienta a la mesa, debe poner especial cuidado en su cuidado y arreglo personal.

Con el fin de orientar su aplicación hemos preparado un listado de algunas recomendaciones que no se pueden pasar por alto:

1. Al sentarse a una mesa, evite dejarse caer en la silla. La postura correcta es con la espalda recta si recostarse sobre el respaldo como si estuviera cansado y con los antebrazos apoyados en la mesa.
2. No se balancee al sentarse, los pies se colocan juntos delante de la

silla, no se cruzan, ni colocan enganchados en las patas.

3. Es de caballeros jalar la silla para ayudar a sentarse a una dama.
4. Para disponer una mesa, se empiezan a colocar los cubiertos según el orden de la comida, sobre los lados de afuera hacia adentro. A la derecha cucharas y cuchillos, a la izquierda los tenedores según el menú.
5. La servilleta va al lado izquierdo del comensal y al empezar a usarla se coloca sobre el regazo, nunca como un babero, eso solo lo hacen los niños pequeños. Jamás debe utilizarse como si fuera un pañuelo, solo se utiliza para limpiarse los labios antes y después de beber, y para limpiar cualquier pequeño residuo de comida de los labios.
6. Al levantarse de la mesa, la servilleta se coloca, ligeramente arrugada en el lado derecho del plato, no se intenta doblar como si no se hubiese utilizado.
7. Al llegar el momento de usar los cubiertos, fuera los codos de la mesa.
8. Los vasos con agua se servirán antes que los comensales se sienten a la mesa.
9. Las bebidas en la mesa deben ser servidas por la derecha y arriba de los cubiertos.
10. Se colocan las copas siempre al frente, ordenándolas de derecha a izquierda, vino blanco o tinto y al final la copa de agua.
11. Se mastica con la boca cerrada y mientras lo hace no se habla, pero tampoco se vaya al extremo y se dedique solo a comer y a comer un bocado tras otro.
12. Le gustó mucho la comida, ¡qué bien!, pero nunca introduzca el pan al plato para limpiarlo.
13. Es preferible no pedir repetición de la comida, pues puede poner en aprietos al anfitrión.
14. “Nunca, jamás” se chupe los dedos, ni se limpie los dientes con la lengua o las uñas.
15. Nunca coma, beba o ejecute una acción con una mano, mientras

sostiene con la otra un cubierto, un vaso o una taza.

- 16.**Jugar con los cubiertos o hablar manipulándolos, no es lo adecuado. Es correcto conversar con el cuchillo y el tenedor en las manos mientras come, pero no lo es accionar o jugar con ellos.
- 17.**Parta la carne conforme la ingiere, no toda a la vez.
- 18.**Para enfriar la sopa no se sopla, ni se llena la cuchara y dejar caer el chorro en el plato o la taza, simplemente espere, o bien, muévela un poco con la cuchara. Empiece a tomar la sopa por la orilla del plato.
- 19.**Al comer no se debe hacer ruido con los cubiertos golpeando el plato, hay que procurar usarlos suavemente.
- 20.**Son los alimentos los que se llevan a la boca y no la boca a los alimentos, solo inclínese ligeramente al comer.
- 21.**Si al servirse se le cae algo fuera del plato, recójalo con el cuchillo y póngalo a la orilla del plato, lo que no debe hacer es comerlo, recogerlo con la mano o devolverlo al plato. No comente el hecho, actúe con discreción.
- 22.**Mostrar ansiedad frente a un plato de comida, porque le gusta mucho o porque tiene mucha hambre, es de mal gusto. La naturalidad es el mejor principio de la educación.
- 23.**Levante ligeramente la cabeza cuando tome líquidos, pues el borde del vaso o tasa no debe tocar su nariz. Nunca empine el vaso o la copa para tratar de tomar hasta la última gota.
- 24.**Una de las faltas más graves que puede cometer es tomar líquidos cuando aún tenga comida en la boca.
- 25.**Ningún alimento blando se corta con cuchillo, por ejemplo: el huevo.
- 26.**Cuando termina con la sopa, deje la cuchara en el plato, con el mango hacia la derecha.
- 27.**Siempre parta el pan con sus dedos.
- 28.**Nunca se lleve el cuchillo a la boca.
- 29.**Cuando le pongan o retiren el plato, aparte amablemente el brazo correspondiente a fin de facilitar el servicio, no agradezca

constantemente.

- 30.** No hay necesidad de comer hasta el último arroz que le sirvan, pero tampoco es cierto el mito que dice “es mejor dejar un poco de comida en el plato y no comer todo por educación”.
- 31.** No gire el plato para comer lo del otro extremo, coma lo que tenga frente a usted y de izquierda a derecha y de abajo hacia arriba.
- 32.** No haga preguntas a una persona en el preciso momento en que se lleva el bocado a la boca, la pondría en apuros.
- 33.** En una reunión, conversar sólo con una persona que le interesa olvidándose de las demás, es mala educación.
- 34.** Recuerde que en un sitio público no debe hablar con voz muy alta.
- 35.** Si desea hablar con una persona que está lejos de usted, evite hacerlo por la espalda de quienes están cerca de usted.
- 36.** En la mesa no hable de muertes, accidentes, política, ni de cualquier tema que genere polémica. Modere su lenguaje.
- 37.** Cuando algo le cause mucha risa en la mesa, procure no reírse estruendosamente, sino con mesura.
- 38.** Para pasar algo a una tercera persona, es mejor pedir a quien está cerca de usted que por favor lo haga.
- 39.** No es adecuado tocarse el cabello ni la cara mientras come.
- 40.** “Jamás” retocar en la mesa, ni en público el maquillaje, ni tampoco arreglarse el cabello.
- 41.** Antes de servir el postre, se despejará la mesa de platos y cubiertos, incluso los que no se usó.
- 42.** Si al terminar toma café o té recuerde que las tazas tienen asa para que tome de ella. No se caliente las manos con el calor de la taza.
- 43.** Sírvase el azúcar que necesite, pues una vez mojada la cuchara no es correcto meterla nuevamente en la azucarera, a menos que haya una especial dentro de la misma.
- 44.** Si toma café o té sin estar sentado a la mesa, sostenga el plato y taza en la mano izquierda y lleve la taza a la boca con la mano derecha.
- 45.** Nunca deje la cucharita dentro de la taza, su lugar está a la

derecha, sobre el plato.

- 46.** Si fuma asegúrese de no incomodar a los presentes, cuide que el humo no llegue a la cara de otras personas, si así sucede, no deje de disculparse.
- 47.** Las plantas, los platos, etc., no son lugares apropiados para tirar la ceniza, solicite un cenicero.
- 48.** Nunca se levante de la mesa si el anfitrión o anfitriona no lo han hecho.
- 49.** Si usted tiene que retirarse enseguida, no abandone el comedor sin antes ofrecer una excusa.
- 50.** Para despedirse estando en una reunión, no es necesario que se entere todo el mundo, pero sí debe despedirse de sus anfitriones y luego retirarse en silencio.

MONTAJE DE MESAS



Foto: Internet

NORMAS GENERALES PARA EL MONTAJE DE MESAS:

Esta operación requiere de una secuencia de pasos y movimientos por parte del personal del comedor, que aplicados en forma técnica dan como resultado simetría en la mesa. Siempre se debe trabajar en equipo para lograr el montaje total en menos lapsos de tiempo.

Estas normas son:

- ✓ Aplicar y respetar el orden de montaje del material, creando una técnica fija y constante.
- ✓ Crear el concepto de simetría para que se aplique como un estándar constante de calidad.
- ✓ Confirmar siempre los posibles cambios en la carta o menú, para ubicar el material que corresponda antes del inicio del servicio.
- ✓ Colocar la mantelería en el siguiente orden: Muletón, Mantel, Cubremantel.

- ✓ Colocar el Plato base centrado, al frente del comensal.
- ✓ Ubicar el plato para el pan al lado izquierdo del plato base.
- ✓ La copa para agua colocarla frente a la punta del cuchillo
- ✓ Saleros y pimenteros ubicarlos en el centro de la mesa (cuando el cliente los pida)
- ✓ Colocar en el centro de la mesa la decoración
- ✓ Colocar los cubiertos de la siguiente manera:
 1. Cuchillos y cucharas al lado derecho
 2. Tenedores al lado izquierdo
 3. Pala mantequera, encima del plato para el pan, en su borde derecho
 4. Cubiertos para postre en la parte superior arriba del plato base.
 5. Colocar la servilleta del cliente doblada en forma sencilla sobre el plato base.

"Los buenos modales son la flor de la humanidad. El que no es suficientemente cortés no es suficientemente humano".

Petrus Jacobus Joubert

TALLER DE COMPRESIÓN LECTORA 3

1. ¿Qué sucesos están prohibidos en la mesa?

- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖
- ❖

2. ¿Qué dice la norma usar el teléfono en la mesa?

.....

.....

.....

.....

3. ¿Por qué es importante la etiqueta en la mesa?

.....

.....

.....

.....

4. Escriba 10 recomendaciones que usted considere más importantes que no se pueden pasar por alto en la mesa.

- _____

- _____
- _____

- _____

- _____
- _____

5. Complete el siguiente párrafo utilizando las frases correctas.

- a) Utilizarse como si fuera un pañuelo.
- b) Nunca como un babero.
- c) Al lado izquierdo del comensal.

La servilleta va _____ y al empezar a usarla se coloca sobre el regazo, _____, eso solo lo hacen los niños pequeños. Jamás debe _____, solo se utiliza para limpiarse los labios antes y después de beber, y para limpiar cualquier pequeño residuo de comida de los labios.

6. Transcriba el punto 31 de la lista de recomendaciones para la mesa y explique porqué es importante su práctica.

.....
.....
.....
.....

7. Cuáles son normas importantes para el montaje de mesas.

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

8. Cómo se debe colocar los cubiertos en la mesa.

- a)
- b)
- c)
- d)
- e)

GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LA PROPUESTA

Asa. Pieza, generalmente curva, que sobresale de un objeto, al que suele estar unida por sus dos extremos, y sirve para agarrarlo con la mano.

Bufé. Mesa o mostrador donde se exponen y presentan de forma estética y atractiva un conjunto de platos (entremeses, verduras, carnes, pescados o postres) de manera que los comensales se puedan servir ellos mismos la comida.

Chándal. Conjunto deportivo de chaqueta o sudadera y pantalón largo a juego; suele ponerse sobre otras prendas deportivas cortas.

Cóctel. Reunión informal de personas, invitadas con motivo de una celebración, en la que se sirven bebidas y pastas saladas.

Deferencia. Amabilidad que se tiene con alguien por respeto o cortesía.

Divagar. Hablar, escribir o pensar desordenadamente, sin ajustarse a un tema determinado y sin tener un objetivo para el discurso.

Esmoquin. Traje masculino de etiqueta compuesto de una chaqueta con solapas largas, estrechas y de seda brillante y un pantalón con galón de raso en las costuras exteriores; suele ser de color negro y llevarse con una camisa blanca con pechera plisada, pajarita y fajín plisado.

Estándar. Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.

Frac. Traje masculino de etiqueta compuesto de un saco con solapas de raso y tres botones que no se abrochan, que llega hasta la cintura por delante y se prolonga en dos faldones por detrás, que se combina con un pantalón recto con galón de raso en las costuras exteriores; suele ser negro y llevarse con una camisa blanca, chaleco cruzado y pajarita.

Glamour. Atractivo o encanto especial y llamativo que posee una persona o una cosa, especialmente relacionado con el espectáculo o la moda.

Montaje. Acción de montar o armar un objeto.

Muletón. Tela gruesa, suave y afelpada, de algodón o lana de baja calidad; se utiliza debajo de una sábana como protección del colchón o debajo de un mantel para proteger la mesa.

Pódium. Plataforma donde se coloca una o varias personas para presidir

un acto o para ser homenajeadas.

Presídium. Es el principal órgano legislativo de varios cuerpos oficiales u organizaciones.

Simetría. Correspondencia de posición, forma y tamaño, respecto a un punto, una línea o un plano, de los elementos de un conjunto o de dos o más conjuntos de elementos entre sí.

6.7. IMPACTOS

6.7.1. EN LO SOCIAL

La aplicación de la propuesta aportará a que mejoren las relaciones interpersonales entre autoridades, usuarios y personas del alrededor de la parroquia, que necesitan recibir atención de calidad. Además le proporcionará mejores oportunidades, entre las cuales se puede mencionar proyectos, que beneficien a la parroquia y por ende a la población en general.

6.7.2. EN LO EDUCATIVO

La propuesta beneficiará a las autoridades a adquirir nuevos conocimientos, con la auto-preparación, por ende ampliar sus conocimientos, mejorar su desenvolvimiento dentro de la sociedad, ya que el aprendizaje en ningún momento termina, porque el mundo es cambiante, se crean nuevos conocimientos, los mismos que deben ser conocidos por todos, pero especialmente para personas que laboran constantemente y están en contacto directo con los usuarios, que deben recibir una atención y servicio de calidad, con eficiencia y eficacia.

6.8. DIFUSIÓN

La difusión del curso de capacitación se realizará a través de la socialización y entrega de documentos.

6.9. BIBLIOGRAFÍA

1. Acosta Valencia Gladys Lucía, Sánchez Ortega Jorge Ignacio, (2004), “Construcción de identidad y función política. En el discurso del director de comunicaciones”, Editorial Marín Vieco Ltda., Medellín-Colombia.
2. Anda Gutiérrez Cuauhtémoc, (2004). “Introducción a las Ciencias Sociales”, EDITORIAL LIMUSA, S.A. DE C.U. GRUPO NORIEGA EDITORES, México.
3. Calidad en el servicio.
<http://www.gestiopolis.com/canales5/emp/pymecommx/35.htm>
4. Características de la capacitación.
<http://www.playersoflife.com/articulo.php?id=4391>
5. Cárdenas Luz Gloria, Restrepo Carlos Enrique, (2011), “Didácticas de la filosofía – Para una pedagogía del concepto”, Editorial San Pablo, Bogotá-Colombia.
6. Clases de protocolo. <http://es.slideshare.net/jenniber/tipos-y-clases-de-protocolo-exposicion>
7. Claves para realizar la conferencia de prensa.
<http://www.eventoclick.com/eventos/congresos/como-organizar-una-rueda-prensa-perfecta-r.html>
8. Concepto de capacitación.
<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>
9. Concepto de protocolo.
http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_el_protocolo_su_aplicacion_oficial_y_social.html
10. Conferencia de prensa.
http://www.cyclopaedia.es/wiki/Conferencias_de_prensa
11. Contenido del discurso. <http://www.abc.com.py/articulos/el-discurso-oral-1086359.html>
12. Debate. <http://runrun.es/venezuela-2/99758/bienvenido-el-debate-por-leopoldo-lopez.html>

13. Dessler Gary, (2001), "Administración de personal", Editorial DESSLER, GARY, México.
14. Discurso. <http://es.wikipedia.org/wiki/Discurso>
15. Elementos de la capacitación.
<http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>
16. Estébanez Gastón Beatriz Virginia, (2005), "Protocolo Social y Empresarial", Editorial London Diplomatic Academy SL., Madrid (España).
17. Estructura del debate.
<http://clubensayos.com/Espa%C3%B1ol/Estructura-Del-Debate/859237.html>
18. Fernández Souto Ana Belén, (2011), "El protocolo internacional en la globalización económica", EDITORIAL UOC.
19. García Aretio Lorenzo, Ruíz Corbella Marta, García Blanco Miriam, (2009), "Claves para la educación. Actores, agentes y escenarios en la sociedad actual", NARCEA, S. A. DE EDICIONES, Madrid-España.
20. Gosso Fernando, (2010), "Hiper satisfacción del cliente", segunda edición, Panorama Editorial, S.A. de C.V., México.
21. Ibáñez García Tomas, segunda edición (2011), "Introducción a la psicología social", Editorial UOC, Barcelona.
22. Importancia de la capacitación.
<http://www.playersoflife.com/articulo.php?id=4391>
23. Introducción a la calidad en el servicio.
<http://www.conocimientosweb.net/descargas/article97.html>
24. Invitaciones.
<http://degustandoplaceres.wordpress.com/etiqueta-y-protocolo/>
25. La imagen personal.
<http://etiquetaysociedad.blogspot.com/2013/06/la-imagen-personal-no-es-todo-pero.html>
26. Lineamientos generales para la organización de eventos protocolares.

http://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo_universidad_orientado/08_lineamientos_generales_para_la_organizacion_de_eventos_protocolares.html

- 27.** López Lita Rafael, Fernández Beltrán Francisco, Vilar Moreno Fernando, (2003), “Radio y Televisión en el Ámbito Local”, Editorial PUBLICACIONES DE LA UNIVERSITAT JAUME, Castello de la Plana.
- 28.** Maqueda Lafuente Javier, (2003) “Protocolo empresarial, una estrategia de marketing”, ESIC EDITORIAL, Pozuelo de Alarcón-Madrid.
- 29.** Maqueda Lafuente Javier, (2003), “Protocolo empresarial - Una estrategia de marketing”, ESIC EDITORIAL, Pozuelo de Alarcón (Madrid).
- 30.** Martínez Guillén María del Carmen, (2001), “Protocolo Empresarial y Social”, Editorial LUNA PUBLICACIONES S.L., Leganés-Madrid.
- 31.** Martínez Guillén María del Carmen, (2007), “Manual básico de protocolo empresarial y social”, EDICIONES DIAZ DE SANTOS, España.
- 32.** Martínez Guillén María del Carmen, (2007), “Manual Básico de Protocolo Social y Empresarial”, Editorial Díaz de Santos, España.
- 33.** Ministerio de Educación y Ciencia, (2006), “El pensamiento científico en la sociedad actual”, Edita SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA-Subdirección General de Información y Publicidad.
- 34.** Muñoz Boda María Soledad, (2010), “Protocolo y relaciones públicas”, Ediciones Paraninfo S. A., Madrid-España.
- 35.** Musumeci G., Bonina A., (2001), “Como Organizar Eventos”, VALLETTA EDICIONES S.R.L., Buenos aires – Argentina.
- 36.** Neira Diana, (2010), “Manual Imagen de Hombre”, Villegas Editores.

37. Oteo Ochoa Luis Ángel, (2006), "Gestión clínica – gobierno clínico", Editorial DÍAZ DE SANTOS, España.
38. Otero Alvarado Teresa, (2009), "Relaciones Públicas, Protocolo y Organización de eventos", Editorial UOC, Barcelona.
39. Paz Couso Renata, (2005), "Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente", Ideaspropias Editorial S.L., España.
40. Peiró i Gregóri Salvador, (2009), "Valores educativos y convivencia", Editorial Club Universitario, San Vicente (Alicante).
41. Protocolo.
http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_el_protocolo_su_aplicacion_oficial_y_social.html
42. Ramos Fernández Fernando, (2008), "Serie Finanzas y empresas-El protocolo de empresa-Herramienta para crear valor", Editorial NETBIBLO, S. L., España.
43. Ramos Fernández Fernando, (2008), "Serie Finanzas y empresas-El protocolo de empresa-Herramienta para crear valor", Editorial NETBIBLO, S. L., España.
44. Reglas básicas de etiqueta y protocolo empresarial.
http://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas_basicas_de_etiqueta_empresarial_para_profesionales.html
45. Regueira Ramos Macarena, (2009), "Protocolo en hoteles", EDITORIAL VÉRTICE, España.
46. Rojas Orduña Octavio Isaac, (2012). "Relaciones públicas. La eficacia de la influencia", 3ra edición, ESIC EDITORIAL, Pozuelo de Alarcón-Madrid.
47. Rué Joan, (2009), "El Aprendizaje Autónomo en Educación Superior", NARCEA, S. A. DE EDICIONES, Madrid-España.
48. Sarramona Jaume, (2008), "Teoría de la educación. Reflexión y normativa pedagógica" 2^{da} edición, Editorial Ariel, S. A., Barcelona-España.

49. Setó Pamies Dolors, (2004), “De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente”, ESIC EDITORIAL, Puzuelo de Alarcón (Madrid).
50. Siliceo Aguilar Alfonso, (2004), “Capacitación y desarrollo de personal”, EDITORIAL LUMINOSA, S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES, México.
51. Sucesos que están prohibidos en la mesa. <http://lacomidaestaservida.blogspot.com/2012/05/buenos-modales-en-la-mesa.html>
52. Tipos de protocolo. http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/tipos_de_protocolo_estructural_de_gestion_de_atencion.html
53. Tipos de capacitación. <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
54. Tipos de clientes. <http://www.quiminet.com/articulos/cuales-son-los-diferentes-tipos-de-clientes-que-existen-51404.htm>
55. Tipos de eventos. <http://es.slideshare.net/monicoro/tipos-de-eventos-16325311>
56. Torrents Fernández Raimond, (2005), “Eventos de Empresas, El poder de la comunicación en vivo”, EDICIONES DEUSTO, Barcelona.
57. Urcola Tellería Juan Luis, (2003), “Cómo hablar en público y realizar presentaciones profesionales”, ESIC EDITORIAL, Torrejón de Ardoz-Madrid.
58. Vértice Editorial, (2008), “Gestión de eventos”, EDITORIAL VÉRTICE, España.
59. Vestimenta. <http://www.ineventos.com/blog/etiqueta-en-el-vestir.aspx>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted en que consiste la organización de eventos protocolarios?

- Mucho ()
- Poco ()
- Casi nada ()
- Nada ()

2. ¿En el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas se realiza el manejo adecuado de eventos protocolarios?

- Siempre ()
- Casi siempre ()
- Rara vez ()
- Nunca ()

3. ¿Está de acuerdo en que la institución se vincularía mejor con la comunidad al realizar capacitaciones sobre organización de eventos?

- Muy de acuerdo ()
- De acuerdo ()
- Poco de acuerdo ()
- Desacuerdo ()

4. ¿La imagen institucional se fortalecería al tener conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo a través de un manual?

- Mucho ()
- Poco ()
- Casi nada ()
- Nada ()

5. ¿Contar con amplios conocimientos en este caso organización de eventos protocolarios, que sirva de ejemplo para otros Gobiernos Parroquiales es?

- Muy bueno ()
- Bueno ()
- Regular ()
- Malo ()

6. ¿El buen manejo de eventos protocolarios frente a extranjeros debe ser siempre?

- Muy bueno ()
- Bueno ()

Regular ()
Malo ()

7. ¿La imagen que presenta el Gobierno Parroquial de Miguel Egas Cabezas a empresas o instituciones del entorno incide en el prestigio de la comunidad?

Siempre ()
Casi siempre ()
Rara vez ()
Nunca ()

8. ¿Saber actuar en una reunión de trabajo, social e incluso familiar, por parte de las autoridades y comunidad en general es?

Muy importante ()
Importante ()
Poco importante ()
Nada importante ()

9. ¿Debe darse uso adecuado a los cubiertos en la mesa, ante cualquier reunión de trabajo, social y familiar?

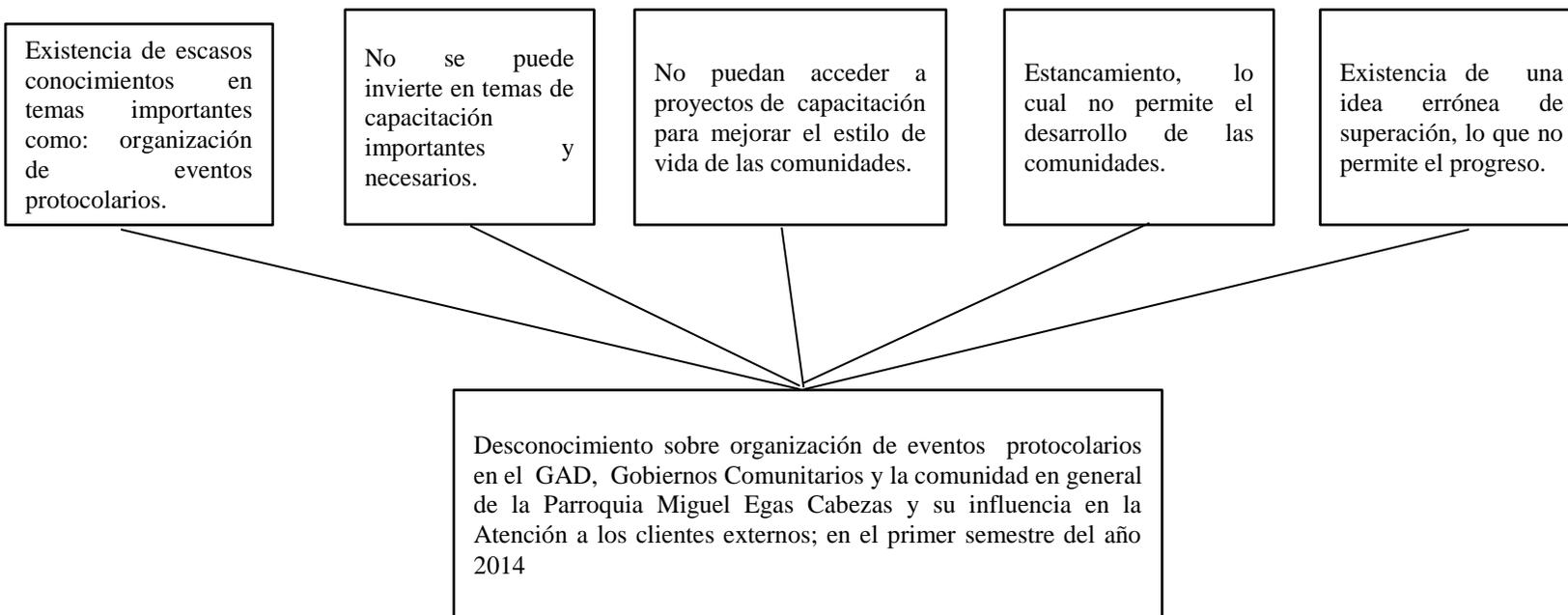
Siempre ()
Casi siempre ()
Rara vez ()
Nunca ()

10. ¿Demostrar una buena imagen personal y profesional ante la sociedad es?

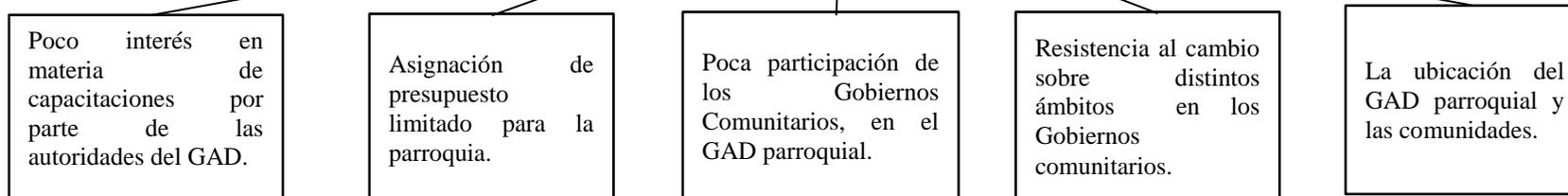
Muy necesario ()
Necesario ()
Poco necesario ()
Innecesario ()

ANEXO 2

ÁRBOL DE PROBLEMAS POSIBLES EFECTOS



POSIBLES CAUSAS



ANEXO 3

MATRIZ DE COHERENCIA

<p>TEMA: La capacitación en la organización de eventos protocolarios y la influencia en la atención a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Diseñar una propuesta de capacitación sobre eventos protocolarios y la influencia en la atención a los clientes externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas, mediante una investigación, para crear los elementos necesarios que permitan a las comunidades desarrollarse mejor ante la sociedad.</p>
<p>INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>¿Cuál es la situación actual del nivel de conocimientos en el que se encuentran las autoridades, dirigentes comunitarios y la comunidad en general?</p> <p>¿Cómo ayuda el diseño de un programa de capacitación práctica sobre organización de eventos protocolarios, mediante el uso de reuniones programadas en varias sesiones, para las autoridades del GAD, dirigentes comunitarios e integrantes de la comunidad que no sepan del tema?</p> <p>¿Cómo socializar el programa de capacitación práctica de organización de eventos protocolarios, para las autoridades del GAD, dirigentes comunitarios e integrantes de la comunidad?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Diagnosticar el nivel de conocimientos en el que se encuentran las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Miguel Egas Cabezas, Gobiernos Comunitarios y los miembros de la comunidad, en cuestión de organización de eventos protocolarios, mediante encuestas, para mejorar el desempeño de las actividades.✓ Diseñar un programa de capacitación práctica sobre la organización de eventos protocolarios, mediante la propuesta de reuniones programadas en varias sesiones, para que las autoridades, dirigentes comunitarios y la comunidad en general, puedan adquirir los conocimientos necesarios sobre el tema y defenderse de una manera óptima en la sociedad.✓ Socializar el programa de capacitación mediante la entrega formal de módulos sobre eventos protocolarios.

FOTOS DE LA PARROQUIA



Foto: Gobierno Comunitario de Agato



Foto: Gobierno Comunitario de Agato

FOTOS DE LA SOCIALIZACIÓN







Miguel
Egas
G.A.D. Cabezas

Administración 2014 - 2019

ACUERDO MINISTERIAL No. 19 DEL 27 DE OCTUBRE DEL 2000)

GOBIERNO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZA

CERTIFICA

Que, la señorita **SANTILLÁN MALDONADO PACHA SISA**, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, realizó la socialización de los módulos de capacitación sobre eventos protocolarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Miguel Egas Cabezas.

Peguche, 12 de Marzo de 2015

Atentamente,

Srta. Rosa Matilde Gramal Conejo



PRESIDENTA DEL GAD PR. DR. MIGUEL EGAS CABEZAS



**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:	DE	1004054837	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Santillán Maldonado Pacha Sisa	
DIRECCIÓN:		OTAVALO	
EMAIL:		pacha_timspa16@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062690481	TELÉFONO MÓVIL:	0990952934

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	LA CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARIOS Y LA INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZAS.
AUTOR (S):	Santillán Maldonado Pacha Sisa
FECHA: AAAAMMDD	17-03-2015
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Ing. Juan Carlos Andrade

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, **Santillán Maldonado Pacha Sisa** con cédula de identidad Nro 1004054837, 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 17 días del mes de Marzo del 2015

(Firma).....

Nombre: **Santillán Maldonado Pacha Sisa**

C.C.: 1004054837

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, **Santillán Maldonado Pacha Sisa**, con cédula de identidad Nro. 1004054837, 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 **LA CAPACITACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARIOS Y LA INFLUENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES EXTERNOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MIGUEL EGAS CABEZAS..** que ha sido desarrollado para optar por el título de **Licenciatura en 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.

Ibarra, a los 17 días del mes de Marzo del 2015

(Firma)
Nombre: **Santillán Maldonado Pacha Sisa**

Cédula: 1004054837