



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA APLICACIÓN DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS ACTOS OFICIALES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA AÑO 2012-2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL”

Trabajo de grado previo la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTORAS:

CUASPUD MENESES ANA LUCIA

CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL

DIRECTOR:

Msc. PAUL ANDRADE

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por 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 de la tesis del siguiente tema: “LA APLICACIÓN DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS ACTOS OFICIALES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA AÑO 2012-2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL”, Trabajo realizado por las señoritas CUASPUD MENESES ANA LUCIA Y CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Msc. PAUL ANDRADE
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

A mis padres, porque creyeron en mí y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final. Va por ustedes, por lo que valen, porque admiro su fortaleza y por lo que han hecho de mí.

A mis hermanos, hermanas y amigos.

Gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida.

Mil palabras no bastarían para agradecerles su apoyo, su comprensión y sus consejos en los momentos difíciles.

A todos, espero no defraudarlos y contar siempre con su valioso apoyo, sincero e incondicional.

De: Ana Lucia Cuaspud

DEDICATORIA

Dedico este gran esfuerzo a Dios por haber iluminado y fortalecido mi camino bendiciéndome con fuerzas suficientes para concluir este trabajo con éxito.

También a mis padres, hermanos, amigas, quienes estuvieron en todas las circunstancias brindándome todo su apoyo incondicional hasta poder concluir con el trabajo propuesto. A mis amigas compañeras de la Universidad con quienes compartimos momentos inolvidables, dichos recuerdos nos servirán para llevarlos en nuestro corazón, de manera muy especial a las autoridades y docentes de la FECYT quienes dieron todo de ellos por ver un mañana mejor.

De: Nancy Chuquin

AGRADECIMIENTO

He llegado al final de este camino y en mi han quedado marcadas huellas profundas de éste recorrido. Son Madre tu mirada y tu aliento. Son Padre tu trabajo y esfuerzo. Son Maestros tus palabras y sabios consejos, mi trofeo es también vuestro.

Agradezco a Dios ser maravilloso por darme otra oportunidad en mi vida, que me dio fuerzas y fe creer lo que me parecía era imposible terminar. A mi familia por ayudarme con mi hija mientras yo estaba realizando mis estudios y por estar a mi lado a cada instante de mi vida.

Agradezco a mis padres Rosa y José quienes me infundieron la ética y el rigor que guían mi transitar por la vida.

A mis hermanos y hermanas quienes con su apoyo me ayudaron a culminar mi carrera.

Al Director de mi Tesis: Msc. Paul Andrade por su asesoramiento científico y estímulo para seguir creciendo intelectualmente.

A Director de Carrera: Dr. Julio Alarcón, por sus sugerencias durante la redacción de la Tesis, y por su amistad.

A la Doctora Myriam Salgado Rectora del Colegio Nacional Ibarra, por apoyarnos y darnos la oportunidad de realizar la investigación.

También Gracias a aquellas personas que de una u otra forma has pasado por mi vida dejando su huella y que no menciono acá, ustedes también han sido parte importante de mi vida, me han ayudado a crecer y eso no tiene valor.

De: Ana Lucia Cuaspud

AGRADECIMIENTO

Expreso mi sincero agradecimiento al Director de Tesis Msc. Paúl Andrade y a los docentes de la Universidad, quienes compartieron sus conocimientos y experiencias a lo largo de la carrera y de esta manera convirtieron en semillas germinadoras para formar parte del desarrollo de la sociedad, docentes que han hecho posible la realización y culminación de un trabajo investigativo y con gran esfuerzo y dedicación contribuimos con una guía como fuente de consulta para la comunidad educativa del colegio Nacional Ibarra.

Como también agradecemos a la doctora Myriam Salgado, quien nos abrió las puertas sin dificultad alguna, para realizar el trabajo sin contratiempos.

De: Nancy Chuquin

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
El Problema De La Investigación	3
1.2. Planteamiento Del Problema.	6
1.3. Formulación Del Problema.....	8
1.4. Delimitación	8
1.4.1 Delimitación Temporal	8
1.4.2 Delimitación Espacial	8
1.5 Objetivos.....	9
1.5.1 Objetivo General	9
1.5.2 Objetivos Específicos.....	9
1.6. Justificación.	9
CAPÍTULO II.....	12
Marco Teórico	12
2.1 Fundamentación	12
2.2 Formación Profesional.	14
2.3 Actualización De Conocimientos.....	15
2.4 Etiqueta.....	16
2.5. Definición De Imagen.....	33
2.10. Posicionamiento Teórico Personal.....	52
2.11. Glosario De Términos.	54
2.12. Subproblemas O Interrogantes De La Investigación.....	58
CAPÍTULO III.....	60
Metodología De La Investigación.....	60
3.1. Tipo De Investigación.	60
3.2 Métodos.	62
3.3 Técnicas.....	63

3.4 Población.....	63
3.5. MUESTRA.....	64
CAPITULO IV.....	67
4. Análisis e interpretación de resultados.....	67
4.1 Procesos.....	67
Análisis e interpretación de resultados de las encuestas a docentes	68
Análisis e interpretación de resultados de los estudiantes	77
5. Conclusiones y recomendaciones.....	86
5.1. Conclusiones.....	86
5.2. Recomendaciones.....	87
CAPITULO VI.....	89
Desarrollo de la propuesta.....	89
6.1. Guía Práctica De Etiqueta Y Protocolo Para Eventos Y Actos Oficiales En El Colegio Nacional Ibarra	89
6.2 Justificación E Importancia.....	89
6.3 Fundamentación Teórica.....	90
6.4 Objetivos.....	91
6.4.1. General.....	91
6.4.2. Objetivos Específicos.....	91
6.5 Ubicación Sectorial Y Física.....	92
6.6 Factibilidad.....	92
6.7Contenidos.....	94
Presentaciones.....	98
Concepto de Protocolo.....	98
Tipos de protocolo.....	100
Funciones de la guía protocolar.....	101
Clasificación de los actos oficiales	105
Órdenes de precedencia.....	126
Principios rectores del protocolo.....	128

Los tratamientos.	131
Tratamientos eclesiásticos.....	132
Tratamientos militares.....	133
Actos específicos de la institución.	134
Grados generales.	136
Instrucciones y recomendaciones.....	143
Firma de convenios.....	151
Inauguración de obras.....	159
Visitas de autoridades extranjera.....	162
Uso d las banderas Nacional e Institución.....	166
Tipos de mesas.....	173
Mesa Ovalada.....	175
Mesa Cuadrada	175
Mesa en forma de “T”	177
Decoración Floral de Mesas para Presidir	178
Decoración Floral de Mesas de Trabajo	179
Etiqueta en la Mesa	179
Tipos de vestuario para oficina	195
6.8 Impacto De La Guía.....	211
6.9 Validación.....	212
6.10 Bibliografía.....	212
ANEXOS.....	215

RESUMEN

Para la identificación del problema a investigarse se efectuó un sondeo rápido que permitió determinar las falencias que existía en la organización de los actos oficiales del colegio Nacional Ibarra. El origen de algunas anomalías sobre cómo organizar un acto oficial se debe a que, administrativos, docentes y el equipo no tienen en claro lo que es etiqueta y protocolo y cuál es su objetivo y es más deberían agregar la materia para todas las carreras en especial para las señoritas que siguen secretariado y de esta manera saber cómo comportarse en el momento de relacionarse ante la sociedad, como también no tienen capacitación constante en conocimientos actualizados sobre etiqueta y protocolo por este motivo los miembros del equipo no se sienten comprometidos y desconocen la importancia de realizar un acto oficial de calidad para transmitir una buena imagen institucional. Este material resulta entendible e interesante para quien quiera darle uso en el momento que desee despejar sus dudas sobre todo cómo realizar los eventos oficiales de calidad.

ABSTRACT

To identify the problem to research, we make a quickly sounding that lend determine the miss statements that exist in the organization of the official acts of the National Ibarra High school. The origin of the misstatements about, how to organize an official act is due to that, administrative teachers and the equipment do not have clear what is social etiquette an protocol and which is their objective and they should increase the subject for all careers in special for the misses that are studying secretary and in this way know how to behave in the moment of relate with the society. As they don' have constant capacitation in actual knowledge's about etiquette and protocol for this reason the members of equipment don`t feel awkward and un know the importance to make an official act of quality that serve as a spring to give a good institutional image when we had identified the problematic we precede to make the questions to the public opinion which of them were applied to the administrative personal, teachers, and student of first year of bachelor. By the way we could obtain necessary information to know the best solution that covers their necessities that contribute to improve the organization of the events. This material is interesting and easy for the people that want to use at the moment that they wish remove their doubts about how to make the official events and promote a good institutional image.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la planificación, preparación y actualización de conocimientos a los miembros del equipo de etiqueta y protocolo del colegio Nacional Ibarra. El principal propósito es investigar cómo se efectúa la organización de los eventos que se realizan en la institución y de qué forma los invitados quedan satisfechos al asistir a un evento en la institución, las normas, reglas y estrategias que se utilizan para lograr proporcionar una buena imagen institucional y cubrir sus expectativas como institución. Es importante que los profesionales tengan una preparación personal constante, que les ayude a mejorar su comportamiento en el momento de comportarse ante la sociedad, pues los eventos deben ser realizados con los más pequeños detalles porque él depende la imagen que se lleven de la institución los invitados.

Las instituciones públicas deben mejorar constantemente la organización de los eventos para que sean de calidad y aún más en este tiempo que nos encontramos globalizados en donde todos quieren ser más que todos, creando normas, políticas y estrategias que ayuden a comprometer más y asumir con verdadera responsabilidad las funciones del equipo.

En los resultados que pretendemos conseguir es determinar qué grado de responsabilidad aportan en la realización de los eventos de la institución, mediante los porcentajes de las encuestas podemos determinar el nivel conocimientos sobre etiqueta y protocolo, posteriormente realizar una guía sobre este tema y entregarlo a la señora Myriam Salgado, rectora del colegio Nacional Ibarra, la cual le servirá como fuente de consulta a los miembros del equipo de la institución. Se detalla a continuación como está estructurado el presente proyecto de la investigación:

En el **Capítulo I** se presenta un enfoque histórico desde el inicio de la institución hasta la actualidad, se elabora la problemática a investigar, planteando objetivos y la justificación de la misma.

En el **Capítulo II** se realiza la consulta sobre lo concerniente a etiqueta y protocolo, urbanidad, etiqueta en la mesa, también encontramos el posicionamiento teórico personal.

En el **Capítulo III** se encuentra lo concerniente a los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en la investigación así como la población.

El **Capítulo IV** se refiere al análisis e interpretación de los resultados de las encuestas, mismo que puntualiza y especifica cada punto que se investigó, con la respectiva interpretación tanto gráfica como teórica por medio de porcentajes obtenidos.

El **Capítulo V** se encuentra las conclusiones y recomendaciones redactadas en base a los resultados obtenidos de las encuestas que se aplicaron a los docentes, secretarías, y estudiantes de los primeros años de bachillerato.

El **Capítulo VI** se detalla la propuesta alternativa elaborada por las investigadoras, que lleva por nombre **Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo Para los Actos Oficiales en el Colegio Nacional Ibarra**.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES.

La Etiqueta y Protocolo se encarga de estudiar reglas, costumbres, modales las cuales son utilizadas por decreto o por costumbre en los diferentes eventos que se realizan continuamente, esto depende de la cultura de cada país, y el obtener conocimiento sobre este tema le sirve para estar preparado en la hora de comportarse ante la sociedad, en la actualidad se debe estudiar porque el saber sobre estas normas y reglas le hacen más persona y de esta forma le permite mantener una mejor convivencia social, esta rama deberían dominar todas las carreras, en especial las personas que se preparan profesionalmente en la carrera de Secretariado, que continuamente realizan eventos de toda clase ya sea oficiales, sociales, deportivos, cívicos, como también están relacionados continuamente con el cliente. Pero lamentablemente no es así, la mayoría de profesionales desconocen esta importante gama de conocimientos imprescindibles en la actualidad, las cuales sirven para transmitir una mejor imagen institucional como también excelente atención a los clientes tanto en las instituciones públicas, privadas, empresas de toda índole. Hoy en día la imagen institucional cuenta mucho para dar a conocer quiénes somos y que hacemos y a donde vamos, la Etiqueta y Protocolo nos ayuda a ser parte de este objetivo alcanzable que todas las empresas anhelan llegar.

Y es así como en el Colegio Nacional Ibarra ubicado en la Avenida Mariano Acosta y Gabriela Mistral del cantón Ibarra, no existe una guía de

los principios de Protocolo ni las normas de Etiqueta, por tal motivo se creó una guía de Etiqueta y Protocolo para el colegio, la se convirtió en una herramienta útil para el Equipo con la cual pueden guiarse en el momento que requieran realizar un evento y atender manera correcta.

Reseña Histórica del Colegio Ibarra. En el año de 1.951, cuando los docentes del colegio Nacional “Teodoro Gómez de la Torre” con la dirección del señor don Juan Francisco Cevallos Almeida, Rector del Plantel contaba con 353 estudiantes del cual 121 eran mujeres cifra suficiente para la creación de un colegio femenino independiente.

El señor Rector sintió la imperiosa necesidad de fundar un plantel de educación para la mujer Ibarreña, en un ambiente propicio para su personalidad. Este noble ideal se acentuó tanto en su espíritu que hora a hora se pasaba en la sala planeando grandes proyectos de encauzar mejor la educación de la mujer, igual que Rocafuerte y Eloy Alfaro históricos paladines en la educación femenina. Para cristalizar el noble propósito de cultivar la mente y el corazón de la mujer Ibarreña y convertirla en un dechado de virtud, bondad, delicadeza y cultura, solicitó al Supremo Gobierno la creación del Colegio Femenino, que se hizo realidad el 17 de septiembre de 1.951 mediante decreto Ejecutivo N° 1833, identificándole con el nombre de la ciudad como para indicar que el Nuevo Plantel se caracterizaría por ser síntesis de la virtud y espíritu de Ibarra.

El colegio surgió en medio de la ausencia de recursos económicos, mobiliario, edificio el colegio Teodoro Gómez de la Torre en gesto de hermandad sede el rincón del torreón con sus pocas y vetustas salas que para convertirse en aulas, exigieron transformación, para tal acción el señor Rector a más de su intelecto y moral también apoyo con sus fuerzas físicas.

Existió mucha crítica e incomprensión al mirar que se iba a implementar un plantel, debido a que el colegio dio el corredor para la construcción de nuevas aulas sin tomar en cuenta que el nuevo Plantel educativo serviría para la mujer Ibarreña.

El 7 de enero de 1952, en una caravana, con 12 profesores y 94 alumnas, dejando atrás el Colegio "Teodoro Gómez de la Torre", ingresaban al edificio, dispuestos a iniciar la labor educativa, con la fe, optimismo y esperanza la obra de su fundador y primer Rector, señor don Juan Francisco Cevallos Almeida. Acompañado Abelardo Morán, Jorge Noboa, Pedro Vicente Carrasco, María Salazar, Mila Ramírez, María Silva, Zoila Yépez, Eva María Sánchez, Luz Cevallos, Gerardo Acosta y Luís Sotelo, que iniciaron la siembra laboriosa en los 3 primeros cursos de las secciones de Humanidades Modernas, Comercio y Administración y Manualidades Femeninas.

La primera Junta General de Profesores se reunió el 8 de enero del mismo año y desde el comienzo, encauzo y oriento en debida forma la organización y marcha del establecimiento, Consejo Directivo estaba conformado por Juan Francisco Cevallos como Rector Presidente; Abelardo Morán, Vicerrector; Jorge Noboa, Mila Ramírez y María Luisa Salazar, vocales principales como secretario fue nombrado por el Ministerio el señor Gerardo Acosta y la señorita Luz Clemencia Cevallos, Inspectora General.

La falta de recursos económicos hizo que los docentes y estudiantes elaboran material y obsequian libros. Esta situación por más precaria no podía continuar. El señor Rector en calidad de Legislador de la Provincia, presento en la Cámara de Diputados un proyecto de Decreto que establecía a favor del colegio un impuesto adicional a los predios rústicos y urbanos, proyecto que discutido y aprobado, fue publicado en el

Registro Oficial N° 120 de 23 de enero de 1.953 y más gestiones del señor Rector consiguen la asignación del impuesto a los licores y cigarrillos extranjeros establecido por decreto ejecutivo de 31 de diciembre de 1953 y publicado en el Registro Oficial N° 403.

Estas asignaciones juntamente con el producto del impuesto a las alcabalas y a los derechos de matrícula y exámenes, constituyen los fondos patrimoniales del establecimiento fondos que después de años han permitido valiosas adquisiciones como una moderna y completa biblioteca, Gabinetes de Física, y Química, salas de mecanografía, Secretariado, Contabilidad, Corte Confección, implementos completos de culinaria y muebles para oficinas.

La siembra laboriosa y constante en la formación del alumnado tuvo su cosecha, entregando en 1.955, sus primeras graduadas: 9 bachilleres en Humanidades Modernas y 3 profesores en Corte y Confección, el colegio se puso de fiesta las cuales vistieron de blanco demostrando que son novias de la ciencia y saber. El alumnado ha ido creciendo año tras año con el número de profesores y empleados contando con 535 alumnas, 34 profesores y 7 empleados de Administración. Poco a poco se va construyendo los edificios para la ampliación del plantel, en cada periodo.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desconocimiento de las normas y reglas sobre etiqueta y protocolo fue una de las causas para interesarnos sobre esta investigación debido a que no hubo quien se interese en el tema, porque las autoridades deben ser la base fundamental para guíen e impartan sobre esta materia importante, la cual debe ser un requisito como parte de la formación

académica, la falta de la misma puede dar como resultado ineficiencia en la organización de eventos institucionales tales como sesión solemne, grados, aniversarios, almuerzos y más.

La falta de gestión administrativa dentro de una institución influye de forma progresiva en el desarrollo del establecimiento por no obtener conocimientos básicos sobre Etiqueta y Protocolo lo cual nos sirvió para poder comportarnos de la mejor manera ante la sociedad y por ende brindar una buena atención a los invitados del colegio y fomentar una imagen institucional.

El equipo de etiqueta y protocolo de la Institución actuaran de acuerdo a la guía y se encargaran de la planificación, organización, dirección y control del evento, porque se debe conocer donde, cuando, como se va a realizar dicho evento ya sea social, oficial y de esta manera cumplir con los medios necesarios desde el inicio hasta la culminación para que salga la ejecución con éxito. También en la actualidad la administración del tiempo es un factor muy importante que se debe tomar en cuenta en el momento de organizar un evento porque si no realizamos las cosas con antelación no podríamos cumplir con los objetivos propuestos y de esta manera ahorraremos también el recurso económico y humano.

Escaso presupuesto para la contratación de un profesional de Etiqueta y Protocolo, el cual debe existir en todas las instituciones sea esta público o privado, esta persona debe contar con conocimientos actualizados y obtendrá un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de los eventos a realizarse. Pero en este caso al no existir presupuesto para contratar un profesional vamos a capacitar y entregar una guía al equipo de etiqueta y protocolo.

La importancia de formar una guía de etiqueta y protocolo es para el equipo, administrativos, docentes que está encargado de realizar los eventos lo hagan de la mejor manera los eventos oficiales de la institución, apoyándose de esta útil herramienta tomando en cuenta que los eventos que se realizan deben ser de calidad para dar una excelente imagen institucional.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La implementación de una guía de etiqueta y protocolo mejoró la imagen institucional del Colegio Nacional Ibarra, en la provincia de Imbabura?

1.4. DELIMITACIÓN

La presente investigación tiene dos limitaciones:

1.4.1 Delimitación temporal

El trabajo investigativo se realizó desde el mes de diciembre de 2012 hasta julio del 2013.

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación se aplicó en el colegio Nacional Ibarra, ubicado en la Avenida Mariano Acosta y Eugenio Espejo, del cantón Ibarra, provincia de Imbabura.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar la aplicación de normas de etiqueta y Protocolo en los actos oficiales y como mejorar la imagen institucional del Colegio Nacional Ibarra.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- 1.5.2.1** Diagnosticar la necesidad de la implementación de una guía protocolar.
- 1.5.2.2** Coordinar con las integrantes del equipo, las actividades sobre etiqueta y protocolo en los actos oficiales.
- 1.5.2.3** Elaborar una guía de orientación para el equipo sobre normas y reglas protocolares.
- 1.5.2.4** Aplicar la guía protocolar con el equipo.

1.6. JUSTIFICACIÓN.

El colegio Nacional de "Ibarra", en la actualidad cuenta con más de 3.000 estudiantes, por la misma razón de ser una entidad educativa con un gran número de estudiantes, se ha detectado la necesidad de llevar una organización de calidad en lo que se refiere a la presentación de actos sociales, cívicos, oficiales y más. Como ya existe un equipo de etiqueta y protocolo, se vio la necesidad de elaborar una guía para que sirva como fuente de consulta en la institución, en especial para las estudiantes que están preparándose en la carrera de secretariado. Contrariamente a lo que se piensa, las reglas de Ceremonial y Protocolo están más vigentes que nunca en la vida de la sociedad moderna, la complejidad de la

actividad en todos los aspectos, tanto públicos como privados, hace necesaria una reglamentación protocolar.

Aspecto social. La formación que realiza el colegio Nacional Ibarra será de gran ayuda e importancia para afianzar y fortalecer sus conocimientos y ponerlos en práctica mediante la implementación de una guía como fuente de consulta en el colegio como gratitud a la enseñanza, también para su vida profesional. Además contribuiremos con el ejemplo para que sigan cultivando las generaciones venideras en el ámbito secretarial de dicha institución y en especial al equipo. Ante esta problemática se sensibilizó a la comunidad institucional a ser parte del cambio mediante el conocimiento de etiqueta y protocolo y de esta manera tener el camino a la excelencia en la atención y trato a los invitados.

Desde la antigüedad la etiqueta y protocolo ha tenido relevancia para saber cómo comportarse ante la sociedad, en especial en los reinados de Europa en donde nace y se sigue manteniendo los decretos y costumbres, los cuales se las aprender y cultivar en cada país y potenciar las buenas relaciones humanas y por ende la buena imagen institucional.

En cuanto a las reglas de etiqueta no solo son válidas para un evento o acto determinado, sino para la vida diaria, para el trabajo, saber cómo vestirse para cada ocasión es muy importante y en especial sobre cómo comportarse ante la sociedad, por esta razón estudiamos a profundidad el arte de etiqueta y protocolo y de esta manera poder impartir los conocimientos y experiencias con las estudiantes, para que sean parte de este cambio en la institución, y más específicamente a las de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español. Como también para poner

en práctica los conocimientos recibidos en nuestra formación profesional en la UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.

Factibilidad. Finalmente el proyecto se lo realizó porque es posible hacer la investigación en el “Colegio Nacional Ibarra” a estudiantes, docentes y la colaboración desinteresada de las autoridades para la implementación de una guía. La institución se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra y tiene vías de fácil acceso que no dificultó su movilización. Se cuento con libros especializados de etiqueta y protocolo como también existió gran cantidad de información en el internet sobre este tema. La realización de este proyecto está al alcance de las posibilidades económicas de las investigadoras

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN

Este trabajo de investigación adopta la teoría del autor GRIJALBO MONDADORI, del libro LA SECRETARIA EFICAZ EN LA ETIQUETA Y PROTOCOLO, que dice que esta materia enseña de forma clara y amena a todas las preguntas e incidencias que se pueden surgir en el día a día de una oficina en el trabajo cotidiano de la SECRETARIA ACTUAL.

Es la materia sumamente didáctica ya que son temas que se introducen en el medio profesional para tener modales y comportamientos adecuados en cualquier lugar.

Este tema constituye una guía completa, práctica y actualizada del trabajo secretarial, que introduce paulatinamente a llevar un mejor ritmo de ambiente laboral.

Ya que el puesto de trabajo de la secretaria se caracteriza por su larga tradición en el mundo de la empresa y por la profunda evolución que ha experimentado desde sus primeras enmendaduras.

El perfil actual de la secretaria difiere considerablemente de sus antecesoras y puede afirmarse que ésta se ha convertido en una profesional dotada de un alto grado de calificación y, sin duda alguna, en uno de los principales recursos humanos de la empresa.

El termino secretaria abarca una gran diversidad de ocupaciones dentro del mercado laboral. La realidad concreta de la profesión de secretaria ofrece infinitas variantes según el tamaño y el sector de la actividad a la que se dedique la empresa.

Bajo la denominación de secretaria se designan puestos de trabajo tan distintos como el de la secretaria de un departamento de ventas de una multinacional y como la secretaria de un médico de pueblo. Pero no solo el tipo de empresa para la que trabaja la secretaria introduce múltiples variantes, sino también la jerarquía o categoría profesional que ésta ocupa dentro de ella: no se puede comparar una secretaria de dirección de una multinacional con la secretaria de una pequeña empresa familiar.

A pesar de las diferencias apuntadas, se puede afirmar que existe un perfil específico de secretaria que, en síntesis, corresponde al de una mujer con una preparación académica y técnica específicas, con facilidad para relacionarse con su entorno y que proyecta una imagen positiva, sobria y elegante.

La Secretaria en su trabajo diario, ha de relacionarse de manera constante con multitud de personas, es por tal razón que debe cumplir con las diferentes reglas de etiqueta y protocolo para tener la facilidad de relacionarse con su entorno.

Según María Antonieta Sevilla Quiroz (1998) **“ATENCIÓN AL PÚBLICO** en la actualidad, muchas organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo, como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, es ella la llamada a

tender los requerimientos del cliente. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión empresarial.

En el trato personal con los clientes debe de mostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la empresa sea positiva, lo que a modo dar redundará en el éxito de los servicios que ofrece la institución.” (p 69).

2.2 FORMACIÓN PROFESIONAL.

Según María Antonieta Sevilla Quiroz (1998) “**LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL PROGRESO EN EL TRABAJO.** La profesión de secretaria exige el aprendizaje de estudios diversos y una actualización constante de técnicas y procedimientos. Haber efectuado estudios mínimos sobre las diversas temáticas que abarca el área de secretariado no es suficiente, ya que las necesidades empresariales siempre van en aumento y es indispensable prepararse constantemente, para esta a la altura de las exigencias y requerimientos institucionales.

La actualización de conocimientos tiene dos objetivos fundamentales:

- 1) ser más eficiente en el desempeño de las funciones.
- 2) Ser una profesional más calificada”. (p 277)

2.3 ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS

Para Méndes, M (2002). “En esta nueva realidad, el factor humano impera en las organizaciones, ya que es el único recurso disponible capaz de tener perspicacia, presuponer o inferir. Por mayores y mejores que sean los sistemas de información y los bancos de datos, por más nuevas que sean las investigaciones en el área de la inteligencia artificial, hasta hoy no se han conseguido ordenadores que piensen como seres humanos, capaces de tomar decisiones basadas en la sensibilidad.”(p 72).

Para Cope (2001), **“EL CONOCIMIENTO PERSONAL: UN VALOR SEGURO** el "descubrimiento" del conocimiento es el proceso por el cual ampliamos la cantidad y calidad de nuestro almacén de conocimiento. Esto se puede llevar a cabo a través de una serie de procesos que incluyen la lectura, escritura, conferencias, trabajo en equipo, sueños diarios o trabajo en un equipo directivo.

El objetivo de la codificación es colocar al conocimiento en alguna forma legible, entendible y organizada, para que pueda ser utilizado por todas las personas que necesiten de él.

Los conocimientos explícitos son codificados con mayor facilidad. Por su complejidad y por residir en la mente de las personas, habiendo sido desarrollados y asimilados básicamente por experiencias, la codificación del conocimiento tácito no siempre es posible. Una forma de proveer un mayor acceso a este tipo de conocimiento es la elaboración de un mapa de conocimiento donde se encuentre, dentro de la organización, el conocimiento que se precisa. Este mapa apunta a las personas, documentos, bancos de datos, puede ser usado como índice de

conocimiento o como herramienta para evaluar el stock corporativo de conocimiento organizativo.

La difusión del conocimiento consiste en compartir esquemas mediante un proceso de interacciones de colaboración y retos. Es el proceso de compartir conocimiento cuyo objetivo es ampliar o mejorar el valor y la calidad del contenido y no permutar y comercializar su valor en el mercado abierto". (p, 75)

2.4 ETIQUETA

Según (Labariega Villanueva, Pedro G, Derecho Diplomático. Editorial Trillas.1989. México.Pág., 69). Quien manifiesta:

La palabra etiqueta proviene de dos vocablos: Etic = fijar o adherir Ethos = comportamiento.

Es un comportamiento que se debe ir construyéndose incorporando valores, virtudes y cualidades específicas para lograr excelente conducta humana. Las actitudes que tiene cada individuo cambian pero tienen que ser de carácter positivo para obtener un buen comportamiento y reflejarse en diferentes circunstancias, respetando las clases sociales.

2.4.1 CONCEPTO.

Es el conjunto de normas de comportamiento que tiene cada persona, dependiendo de la sociedad donde se desarrolle la cual debe ser buena y significativa en cada situación lugar o tiempo y así enriquecer el convivir diario. La cual se convierte en una norma que selecciona el ser

humano buscando la felicidad desechando los comportamientos negativos. Representa una real expresión del concepto humano sin discriminar raza, género es un proceso de construir excelente relación humana.

2.4.2. FUNDAMENTOS

Debemos mantener el valor humano mediante la práctica de los buenos modales en las relaciones interpersonales, deseando no ofender a nadie respetando a los demás, demostrando su educación en cualesquier lugar. La etiqueta representa una real expresión del respeto humano sin excluir circunstancias, lugar, raza, género, clase social, religión construyendo así excelentes relaciones humanas y fortaleciendo a la sociedad realizando la práctica de los buenos modales.

La etiqueta no está reservada a las ocasiones especiales: como arreglar la mesa, recibir a los invitados, servir alimentos, tomar los cubiertos, que son aspectos importantes de conocer. Los buenos modales tienen que emplearse también para recibir al público, atender llamadas telefónicas, hacer presentaciones, y más. Para cada situación existen reglas propias que deben ser aplicadas, en la oficina el uso de gestos moderados y un vocabulario delicado hacen que las relaciones sean corteses y eviten malos entendidos. Términos como por favor, gracias, se utilizan a menudo para lograr un ambiente laboral agradable. Velar por la buena calidad del trato interpersonal por lo que la interrelación entre personas es importante para formar una sociedad unida.

2.4.3. BENEFICIOS

Resolución rápida y oportuna de problemas y permitir conocer al ser humano con un conocimiento más profundo entre personas ser productivo y constructivo y formar sociedades más sólidas. Es un beneficio en el desarrollo de una sociedad al existir individuos con mentalidad positiva y lograr con facilidad el éxito en el país.

El fin de la etiqueta es contribuir a un desarrollo real de los países con un comportamiento adecuado. Poner en práctica todos los buenos modales para que una persona pueda relacionarse en diferentes lugares. La etiqueta debe estar presente en todos los lugares de aplicación.

2.4.4. CLASIFICACIÓN

Etiqueta Familiar. La etiqueta debe fortalecer valores humanos y éticos a las actuales generaciones a través de la práctica viva de los mismos como tarea principal de los padres dentro o fuera del hogar y ser útiles en la sociedad. El ser educado constante no es una MODA. La buena educación es la aplicación interrumpida y permanente de los buenos modales, todos los momentos circunstancias de la vida de las personas, reforzar, sacrificar a ser un humano educado, esta es la misión de ser un humano pero educado.

Etiqueta Social. Es el comportamiento en diferentes ámbitos de la sociedad.

Etiqueta Empresarial. El comportamiento de buenos modales con diferentes individuos del lugar de trabajo, lo cual le permite comportarse sometándose a un proceso de aprendizaje de relacionarse y poner en práctica las normas de comportamiento.

2.4.5. CARÁCTERISTICAS

- Útil para todo ser humano en diferentes circunstancias.
- Práctica porque contribuye al mejoramiento individual.
- Vigente porque debe estar en constante uso con sus actualizaciones respectivas.
- Inicialmente individualista convirtiéndose en colectiva.

2.4.6. IMPORTANCIA

La buena educación abre las puertas y dice mucho de cada persona y lo ha hecho evolucionar al ser humano como un ente productivo dentro de la sociedad, siendo los buenos modales la base de las buenas relaciones humanas.

La humanidad a través de la educación avanza cada día más, para ser mejor con una educación positiva y útil nos abrirá las puertas en cualquier circunstancia por lo que es un medio para alcanzar el objetivo propuesto. Lo ideal es fortalecer el vínculo social esto sería que todas las personas conozcan las normas básicas de la etiqueta, convertir al individuo en un ser social para ser profesional, vincularse a una sociedad

que exista más comunicación. Todas las profesiones necesitan conocer normas básicas de la etiqueta. En especial las secretarias tienen que cumplir las normas de cortesía con naturalidad y seguridad. Los buenos modales nunca pasarán de moda.

2.4.7. CONVIVENCIA

La convivencia es la base fundamental para que el ser humano se relacione y pueda vivir en sociedad con armonía. Es la aplicación de la educación en diferente ámbito, las normas organizan y facilitan nuestra convivencia, ayudándonos a resolver los problemas que puedan surgir de ella sin tener que recurrir a la violencia. La convivencia es la aplicación de la educación en diferentes ámbitos. La etiqueta es la aplicación de normas de urbanidad y buenos modales que exige cada actividad. Los buenos modales en la oficina son las maneras comedidas que deben ser empleados en el trato con el jefe, compañeros de trabajo y clientes.

2.4.8. EL SALUDO

El saludo es un gesto humano es una expresión de cortesía y una demostración de amistad que emplean las personas en el ámbito universal. La costumbre de dar los “buenos días” “buenas tardes” es una norma de educación que nunca debe olvidar la secretaria.

Cuando entra a una oficina que no es la suya, debe saludar cortésmente sin esperar que le den o no la contestación. Es agradable que las personas respondan la salutación; sin embargo, cuando no lo hagan, no debe resentirse ni dejar de saludar la próxima vez. Tampoco debe saludar entre dientes, es necesario que emplee un acento firme,

claro y seguro. Cuando salude a una persona es importante que le mire a la cara y le muestre un gesto de amabilidad sin importar quien sea.

Los modales hacia el jefe: El trato diario al jefe requiere no solamente que exista una afinidad perfecta, sino el respeto y consideración. Los modales que la secretaria utilice para tratar a su jefe, evidencian cuál es su actitud hacia él. Los términos y ademanes corteses que demuestre a su superior harán que la relación de trabajo sea más provechosa.

Generalmente a los jefes se les trata por su título académico: “ingeniero Aguirre”, “doctor Almeida” y más, si el jefe no tiene un título profesional será conveniente que se dirija a él por tratamiento natural; “señor Martínez”, “señor Álvarez”, entre otros.

El trato a los compañeros de trabajo: En el tratamiento a los compañeros de trabajo lo mejor es ser amigable con todos, pero sin exagerar esta actitud. Es conveniente brindar amistad a todos sin discriminar a nadie por razones de edad o categoría de función. No es prudente demostrar una actitud amistosa solamente a las personas de la misma edad y del mismo nivel.

La cortesía cuando se hace las “filas” en la oficina: En muchas situaciones de trabajo los empleados tendrán que formar una fila para esperar su turno cuando se entra o sale del ascensor, en la cafetería, a la hora de firmar la lista o perforar la tarjeta de asistencia, etc. En estas circunstancias deben respetar las normas de cortesía, manteniendo la tranquilidad y esperando con paciencia su turno. Para cumplir estas normas es conveniente, ser puntual, respetar el turno.

Las reglas de cortesía a la hora de fumar: En la mayor parte de las oficinas se establecen normas específicas para los fumadores. Si la regla de la oficina es dejar en libertad a sus empleados para fumar, la secretaria debe seguir las siguientes sugerencias.

- Pregunte a los compañeros o visitantes si no les molesta que fume.
- Sea discreta, deje el cigarrillo a un lado para atender a un cliente o una llamada telefónica.
- No fume mientras está hablando con un cliente, apague el cigarrillo o póngalo en el cenicero, tampoco lo eche en un macetero.
- No deje los cigarrillos encendidos al filo del escritorio, puede causar algún accidente.
- No frote el cerillo cerca de la cara de alguien, pues la cabeza del fósforo puede desprenderse y causar una quemadura.
- Al estar en una oficina donde no hay ceniceros, es mejor no fumar. Sin embargo cuando ya se ha encendido en cigarrillo, no es conveniente lanzar la colilla al suelo, porque es una falta de urbanidad. Tampoco lance el cigarrillo encendido por la ventana, porque podría quemar a un transeúnte.
- Nunca fume en lugares cerrados: ascensor, automóvil, bus.
- Evite fumar delante de mujeres embarazadas, niños, personas enfermas.

La gentileza de dar la bienvenida a un nuevo empleado. Una de las grandes faltas de amabilidad hacia un nuevo empleado es no presentarlo a sus compañeros. El incumplimiento de esta norma hace sentir a esa persona en un mundo extraño.

Los sentimientos de nerviosismo e inseguridad que tiene la secretaria en su primer día de trabajo, experimentan todas las personas al incorporarse a determinada actividad, aunque tengan mucha experiencia en su carrera profesional. Por tanto, la secretaria tiene que ser cortés con los nuevos empleados, darles la bienvenida en forma amigable y asegurarse que hayan sido presentados a todas las personas con quienes va a tener contacto.

La etiqueta de las presentaciones: Para iniciar una relación entre dos personas, la etiqueta exige que una persona haga la presentación que el caso requiera. Este acto precisa de la aplicación de las siguientes reglas.

- Los hombres deben ser presentados a las mujeres, por ejemplo: “Natalia tengo el agrado de presentarte a mi amigo Edwin”, y nunca al contrario.
- Las personas jóvenes tienen que ser presentadas a las de mayor edad. Por ejemplo: “Sra. Álvarez, le presento a María, es la nueva secretaria.
- Los empleados de menor rango deben ser presentados a los que tienen cargos de mayor importancia. Doctor Almeida, tengo el agrado de presentarle a su nuevo asistente, el señor Zúñiga.

2.4.9. Sugerencias sobre la etiqueta de las presentaciones

- Al hacer una presentación se debe hacer un comentario breve y discreto que ayude a entablar una conversación.
- En una presentación conviene utilizar frases como: “tengo el agrado de presentarle a “o” permítame que le presente a.
- Al presentar a la persona nunca se debe hacer referencia al apodo que pueda tener.
- Como respuesta a una presentación, se puede emplear términos agradables y amistosa como: “es un placer”, “encantada”, “es un gusto”, entre otras.
- Si a una mujer le presenta a un caballero, ella no tiene que ponerse de pie, pues es el quien por una norma de cortesía debe levantarse ante una dama.
- Si a una mujer le presenta una dama de mayor edad que la suya y la diferencia es notoria, deberá levantarse, de lo contrario no es necesario.
- Estrechar la mano es un gesto de cortesía al saludar; se debe hacer en forma breve, cálida y firme.

2.4.10. Etiqueta de la secretaria en un nuevo empleo.

Generalmente toma tiempo adaptarse al ambiente de una oficina, la secretaria que recién comienza a trabajar o que se inicia en un nuevo

empleo no tiene que desanimarse, lo conveniente es que mantenga una actitud de simpatía, evite la timidez demuestre cierta discreción hacia el jefe y los compañeros. De esta manera pronto encontrará un lugar en el grupo, pero esto no quiere decir que deba aferrarse a él. Es importante que se lleve bien con todos, aplicando los buenos modales y la educación correspondiente.

Evitar ser petulante. Es una falta de cortesía de la secretaria tratar de impresionar a los empleados más antiguos diciéndoles como deben manejar tal o cual asunto; solo conseguirá antipatía por parte de los compañeros. Compórtese en su nuevo empleo sencillo y no piense que lo sabe todo; esas personas caen mal a los compañeros y son rechazados con frecuencia, si ya tiene establecido su relación de trabajo, podrá hacer alguna sugerencia.

No tratar de hacer amistades pronto, si la secretaria es amistosa y quiere hacer amigos inmediatamente debe esperar los primeros días y tratar inicialmente a sus compañeros por el título, darles la confianza indispensable y actuar con naturaleza y sinceridad.

Aceptar sin recelo una invitación. Probablemente en su primer día de trabajo, a la secretaria le invite a comer su jefe o un grupo de compañeros, si es su jefe, él posiblemente le está invitando porque considera una buena política de la empresa, dar la bienvenida a un nuevo empleado y quiere tratarle en el aspecto humano. Si sus compañeros la invitan a almorzar, aceptara la invitación sin recelo, pues ellos la están tomando en cuenta para conocerla mejor. Es bueno participar en la conversación y aprender también a conocerlos.

Evitar hacer comentarios. Es importante que la secretaria tome parte en una conversación con los compañeros; sin embargo no es conveniente que hable sobre sus asuntos particulares ni opine en relación a los problemas de ellos. Es preciso, siempre, no llevar a la oficina los asuntos privados. Tampoco es adecuado sobre los detalles del trabajo, la forma del ser de su jefe, el sueldo y sus necesidades económicas. Lo correcto es que adquiera el buen hábito de no formar parte en los comentarios, chismes y murmuraciones que siempre involucran al personal de la oficina.

El lenguaje como parte de la etiqueta. El buen estilo al hablar constituye un pilar seguro para llegar a los demás a través de la cortesía y la delicadeza. La forma correcta de expresarse denota no solo la educación de las personas, revela ante todo el conocimiento de ciertas normas de construcción del lenguaje, aplicables además a la forma de escribir.

Reglas para saber hablar. La corrección en el lenguaje es un artículo de lujo, por tanto la secretaria tratará al máximo estas normas.

- Comunicarse con claridad para que llegue a los oyentes con facilidad. Para ello debe pronunciar las palabras correctamente.
- Emplear palabras precisas, no dar vueltas con diversas palabras que signifiquen lo mismo.
- Usar un vocabulario variado es decir, utilizar en el diálogo palabras similares que le den la imagen de persona culta.

- Coordinar los elementos de la oración, organizar el sujeto, verbo y complemento y usar adecuadamente los tiempos verbales, para que exista concordancia en el sentido de las expresiones.
- Hablar pausadamente para que el oyente comprenda el significado de sus palabras.

2.4.11. Sugerencias prácticas para mantener una conversación.

- Escuchar con atención. Las personas que saben escuchar no solamente conocen las normas de etiqueta sino que demuestran tener educación.
- Dejar hablar. Una buena norma de educación es dejar hablar a los demás, no interrumpirles y demostrar que se interesa en su conversación. Si desea hablar, es necesario esperar a que la otra persona termine primero.
- Evitar gestos negativos. El lenguaje corporal se hace muy evidente en las relaciones de trabajo; en él se aplican todas las actitudes positivas del trato diario: las maneras sencillas y naturales, la forma de caminar, la manera de saludar y la sinceridad al dar un apretón de manos.
- Usar un ligero sentido del humor. Es bueno dar un toque de alegría a una conversación, pero sin restarle importancia y seriedad al diálogo.
- Utilizar frases espontáneas. Saber hablar no significa solamente evitar palabras grotescas, es ante todo expresarse con sencillez y no aparentar ser una persona especial.

- Ser sincera al conversar. No es conveniente decir lo que no se siente; por un momento tal vez se logre engañar al interlocutor, pero siempre terminara contradiciéndose. Es mejor ser sincera consigo misma y decir la verdad.
- No opinar sobre algo que no se conoce. Si la persona no está al tanto del tema que se está tratando, no intervenir en la conversación y limitarse únicamente a escuchar.
- Modular el tono de voz. Darle diferentes inflexiones, para que la conversación no resulte aburrida.

2.4.12. La etiqueta en las ceremonias oficiales y sociales.

Para BURGOS FERRE, María del Pilar. La complejidad del contacto social implica respeto a ciertos principios de comportamiento, que son básicos para mantener relaciones positivas entre las personas. La etiqueta comprende el cumplimiento de ciertas normas de educación que tienen que ponerse en práctica en diferentes situaciones formales sociales. Estas reglas se refieren a los buenos modales en cuanto a la forma de sentarse, pararse y caminar, en la manera de expresarse y en el respeto a los demás.

2.4.13. La etiqueta al organizar una reunión formal:

Una de las actividades de la secretaria es coordinar los compromisos de su jefe; esto exige que tenga la capacidad de organizar todos los detalles relativos a esos compromisos, para lograr el éxito deseado. A continuación se dan algunas sugerencias para planificar una reunión formal.

1. Buscar un local bien iluminado, con ambiente y clima agradable, buena ventilación, mesa amplia y sillas cómodas.
2. Preparar cuidadosamente la lista de invitados de acuerdo a las indicaciones del jefe.
3. Si la invitación se va a hacer por medio de tarjetas, enviarlas con anticipación para que los invitados puedan programar sus actividades.
4. Escoger el día y la hora convenientes para todos. Es preferible citarlos por la mañana cuando todos estén descansados.
5. Enviar a los participantes el material necesario sobre el tema a tratar.
6. Pedir instrucciones al jefe para determinar cuánto tiempo se debe esperar si alguna de las personas que toma parte en la reunión se retrasa especialmente si se trata de un invitado importante para la empresa.

2.4.14. La etiqueta al organizar una reunión social

La planificación de una reunión social implica la intervención de algunos factores como: tipo de reunión, número de personas/ motivo de la reunión/ etc. Aquí se analizarán dos tipos de reuniones en las cuales interviene el personal de la empresa e invitados especiales.

Reuniones informales dentro de la empresa. Probablemente, en la oficina a la secretaria le pidan que organice una pequeña reunión entre compañeros para agasajar a un empleado o festejar una fecha especial. Este tipo de reuniones no requiere de una atención especial; sin embargo, es necesario que ella informe a su jefe sobre la realización de la misma, para cumplir una elemental norma de cortesía. Igualmente tiene que ser delicada en el tiempo que utilizará para la reunión.

Reuniones sociales formales.- Si el jefe solicita a su secretaria que organice una reunión social formal a la cual asistirán ejecutivos, empleados de la empresa e invitados especiales, podrá seguir las siguientes sugerencias:

- Buscar un local adecuado para el compromiso.
- Contratar profesionales para la preparación y servicio de comida.
- Anticiparse a la llegada de los asistentes para comprobar que todo se encuentra ordenado.

- Si la reunión se efectúa a mediodía y las personas tienen que volver a su trabajo, puede ordenar un aperitivo y platos ligeros.
- Si trata de organizar una cena, deberá buscar un local al cual puedan llegar todos los invitados con facilidad. Tomará en cuenta que si el compromiso se extiende por más tiempo, necesitarán retomar a sus hogares sin que sea preciso recorrer grandes distancias.

2.4.15. La etiqueta en la mesa

Para MAESTRE Isabel, la mesa es uno de los lugares donde más evidencia la cultura y los modales de una persona; allí se revela la buena educación por aplicar reglas adecuadas o desconocerlas. A continuación se dan algunas sugerencias sobre la urbanidad que se debe emplear en la mesa:

- Sentarse a una distancia prudente de la mesa/ de modo que pueda servirse los alimentos con comodidad.
- Tomar la servilleta, desdoblarla y colocarla sobre las rodillas.
- No apoyar el antebrazo o los codos sobre la mesa ni estirar las piernas para tener más comodidad.
- La cuchara y el cuchillo se manejan con la derecha; el tenedor se podrá tomar con la mano derecha al servirse alimentos que no necesiten ser cortados con el cuchillo.

- El cuchillo sirve únicamente para dividir las comidas con la ayuda del tenedor; es incorrecto llevarse a la boca la punta del cuchillo.
- Cuando se sirve a la mesa unas rebanadas de pan, éstas se pueden tomar con la mano izquierda y dividir con la mano derecha la parte que se vaya a llevar a la boca. Hay que evitar que las migas queden esparcidas en el puesto.
- Es incorrecto beber agua o licor para pasar los alimentos que están en la boca.
- No es adecuado oler los alimentos, sorber la sopa, hacer ruidos al masticar, dejar en la cuchara o tenedor parte del alimento que se a llevado a la boca, coger la comida con el pan, remojar el pan en el café, poner de lado el plato para recoger su contenido o hacer muecas con la boca para limpiarse las encías.
- Es mala educación comer aceleradamente o demasiado despacio. Es conveniente terminar los alimentos aproximadamente al mismo tiempo que las otras personas que están en la mesa.
- Evitar en la mesa algunos gestos como: rascarse, jugar con los cubiertos o con la servilleta, limpiarse las uñas, etc., Por cuanto son signos de nerviosismo y falta de cultura.
- No hablar con la boca llena.
- Para limpiarse la boca es conveniente pasarse en forma delicada la servilleta por los filos y la comisura de los labios, de modo que se

quede manchada de lápiz labial. No es correcto utilizar el filo del mantel para asearse la boca.

2.5. DEFINICIÓN DE IMAGEN

De acuerdo con MargothMcCloskey Colón “**LA IMAGEN**” (1998), establece que las personas, los productos, los servicios, las marcas, las empresas y las instituciones generan imagen. Esto significa que todo ente de existencia real o ideal es generador de imagen.

Hay hechos de comunicación planificados como tales, (la forma de vestir, una marca un aviso) y otros que comunica aunque esta no sea su misión principal (el precio de uno producto, la forma de expresarse, la opinión de un tercero).

Una imagen puede corresponder a la realidad o no. La imagen es el conjunto de creencias que cada persona tiene y de las asociaciones que efectúa, y estas son personales y propias de cada individuo.

2.5.1. Importancia de la imagen

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un producto y a veces, la imagen por si sola configura la actitud. En otros casos es un componente de la configuración de la actitud final. En el caso de empresas, la imagen desempeña un papel muy importante, ya que las mismas son juzgadas por la imagen porque el contacto con ellas es solo a través de los productos.

Algo similar ocurre con los personajes notorios que no se conocen personalmente. Todos tienen opiniones formadas sobre políticas, artistas, deportistas y cualquier otra persona que haya trascendido el ámbito cotidiano sin haber tratado jamás con ella. Sin embargo se emiten juicios de valor sobre aspectos personales de ellos expresando solamente la imagen que tienen de los mismos.

2.5.2. Clasificación.

2.5.2.1. Imagen personal.

Es la que se articula sobre personas. El accionar de estas articula una imagen en la gente que está en contacto con ellas. A veces esta imagen es voluntaria, no está elaborada conscientemente por el emisor, pero en otros casos sucede todo lo contrario. Las personas públicas tratan siempre de articular en el público la imagen más positiva. Estas imágenes deben adecuarse a las expectativas del público elegido, deben ser elaboradas y definidas previamente para implementar las acciones estratégicas adecuadas para lograrlas.

2.5.2.2. Imagen del producto.

Son las creencias y asociaciones que se tienen de un producto genérico. El pan, vino, arroz, etc. Tienen una imagen propia y perfecta definida independientemente de las que pueden tener terminadas marcas. Esta imagen de producto no es una imagen determinada, es el resultado

de las creencias y asociaciones que las personas fueron elaborando durante años y de las que se transmiten de generación en generación.

2.5.2.3. Imagen de marca.

Es esta la imagen que se una marca determinada articula el público, sea consumidor o no del producto de esa marca. En este caso la imagen debe ser definidita de priori, antes del lanzamiento del producto y luego articulada con acciones estratégicas que responden a un plan bien estructurado, lamentablemente muchas veces la realidad no concuerda con esta afirmación.

2.5.2.4. Imagen institucional.

Es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas. Suele llamarse también llamarse imagen corporativa o de empresa.

La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción y omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

2.5.2.5. La valoración de la imagen.

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

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

Es una valoración de uso, pues define la capacidad de un objeto (producto, servicio, empresa, institución) para proveer la satisfacción de determinadas necesidades cualitativas y concretas. El componente valorativo nos permite introducir una dimensión crítica en la recepción pasiva de los mensajes.

2.5.2.6. ¿Cómo articular una buena imagen?

Todas las personas, productos, marcas, servicios, empresas instituciones articulan inexorablemente una imagen. El hecho de existir hace que ella genere comunicaciones directas o indirectas y esas comunicaciones articulan una imagen. A veces se articula una buena imagen y otras veces no y que, en algunos casos, la imagen lograda sea totalmente negativa.

2.5.2.7. Pasos para articular una imagen positiva.

1. Conocer el problema: se adopta el nombre de la empresa, producto o el símbolo, envases, colores sin detenerse a considerar su capacidad para generar imágenes: y solo cuando del mal esta hecho, se repara en él. Esto implica mucho esfuerzo, tiempo y dinero para rectificar la imagen, en el caso de que esto pueda lograrse. Es mejor tomar las precauciones al comienzo y articular

desde el principio, una correcta imagen. Pero para ello se necesita ser consciente y conocedor del problema.

2. Definir una imagen deseada para lograr una imagen determinada, hay que definir con anterioridad, clara y específicamente la que se desea lograr. Sin esta definición resulta imposible el logro de una imagen predeterminada.
3. Establecer estrategias conducentes, todo hecho de comunicación directa o indirecta debe ser considerado como un generador de imagen. Todos esos hechos son estrategias para lograr la imagen deseada y debe analizarse cada uno como si únicamente estuviera destinado a este fin. En el caso de detectarse alguno que resulte nocivo para la articulación de la imagen el mismo debe ser descartado.
4. Investigar durante el periodo de la articulación de la imagen las estrategias planificadas son las correctas y actúan con eficacia. Cualquier inconveniente de las mismas debe ser corregido inmediatamente antes ocasionado sea de costosa reparación.
5. Investigar la imagen estable, porque es la que alcanza una articulación completa. Esto no significa que en ese momento la imagen se inmovilice y se tome inmutable. Por el contrario, la imagen es muy inestable, porque está formada por creencias y asociaciones y sobre estas influye todo cuanto realiza la persona, la empresa o producto, sin embargo se llama imagen estable cuando llega a un punto en su articulación que adquiere permanencia, como consecuencia del tiempo y las acciones.

6. Investigar periódicamente la imagen que se ostenta para corregir las desviaciones que pueda ir sufriendo por causas ajenas al accionar propio. También el estrés puede producir efectos positivos, se podría considerar la productividad un buen ambiente de trabajo, la satisfacción personal y grupal entre otras.

De acuerdo con Márquez a Robbins, **“LA SATISFACCIÓN LABORAL** (1998), Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolle. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”. Es decir definen satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o no desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”.

Diferentes autores establecen: que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos deberían recibir.

También comentan la miopía organizacional ha llevado a un círculo vicioso la relación, satisfacción, productividad debido al descuido en los factores de satisfacción en el trabajo y a la manipulación de los trabajadores en cuanto a las compensaciones y otras satisfacciones. Se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción laboral se refiere.

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la organización.

“La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirse a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales activo – pasivo constructivo de acuerdo a su orientación.

Acerca de la satisfacción e insatisfacción Palafox hace el siguiente comentario: “para las organizaciones es muy claro que esperan de los empleados máxima productividad en sus trabajos o tareas. Pero no tienen tanta claridad en lo que el personal espera de su organización, esto es, máxima satisfacción en su trabajo. El trabajador a vez responde a la desatención y manipulación de la organización con la conocida frase “como hacen que pagan”, hago que trabajo, entonces se inicia el círculo de insatisfacción y baja productividad; el personal está mal remunerado y por lo tanto se siente insatisfecho por lo que se convierte en improductivo y esto provoca a su vez insatisfacción”.

Factores determinantes en la satisfacción laboral de acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados por Márquez a

Robbins, considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto al trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre el personal y puesto de trabajo.

Incentivos y Contribuciones

Es la remuneración, seguridad y estatus que recibe el empleado de parte de una organización y del mismo modo el trabajador responde trabajando y cumpliendo sus tareas.

La interacción entre empleados y organizaciones es el intercambio de incentivos y contribuciones. Los individuos están dispuestos a cooperar siempre y cuando sus actividades estén dentro de los objetivos planteados para la institución.

El equilibrio organizacional refleja el éxito de la organización en remunerar a sus empleados con incentivos adecuados y motivarlos a seguir contribuyendo a la organización, con lo cual garantiza su supervivencia y eficacia. Es necesario que los incentivos sean útiles a los participantes y asimismo que sus contribuciones sean útiles a la organización para que este tenga solvencia. Los incentivos contribuyen a

reforzar las actividades humanas que aumenten la conciencia y la responsabilidad del individuo y del grupo, mejora la calidad del servicio y grado de responsabilidad del empleado.

2.6. PROTOCOLO

Según Teresa Otero Alvarado manifiesta que el protocolo es una ciencia que trata temas referentes a la diplomacia, la historia, la cultura y un arte porque trata de conjugar la armonía, estética, estilo.

Los protocolos pueden ser públicos, laborales o especializados como es el caso de los protocolos deportivos, los protocolos religiosos, los protocolos de nobleza, los protocolos gubernamentales, los protocolos diplomáticos, los protocolos de los grupos secretos, etc. Además íntimos como en el caso de los protocolos familiares.

Cuando se producen cambios sociales, políticos, económicos, culturales, educacionales, institucionales, religiosos, gastronómicos, entonces cambian los protocolos. Las revoluciones de independencia, socialistas, comunistas, culturales, etc. Son muestra forma cómo los protocolos pueden cambiar radicalmente, cosa que también se observa en las etiquetas.

Los protocolos diplomáticos, políticos, gubernamentales y religiosos son muy importantes porque a través de ellos se produce la comunicación verbal, y más aún la no verbal de los países, pueblos, grupos, organizaciones y congregaciones, a través de sus gobiernos y

líderes, con el exterior, con los demás lo que puede implicar acercamiento o alejamiento comunicacional, guerra o paz.

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

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

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

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

2.6.1. La urbanidad.

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

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

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

La urbanidad es el lazo de flores que une entre sí a todos los hombres y hacen agradables sus relaciones. Algunos creen que esta palabra solo encierra aquellas reglas precisas para conducirnos bien en sociedad y dar nuestros modales ese perfume de buen tono que nos hace distinguir del vulgo en los salones: sin embargo, esa palabra tiene una extensión mucho más alta y demás profunda trascendencia, pues también se refiere al dominio que debemos ejercer sobre nuestras pasiones y a los sentimientos morales con que estamos obligados a hacernos dignos de las personas que nos conceden su aprecio.

“Inculcar la cumplimiento de los deberes sociales es imprescindible” los dotes del alma constituyen por lo tanto la verdadera urbanidad, y es preciso que se dediquen a adquirirlas todos los que aspiren al título de bien educados. Las personas de tacto son la que mejor conocen los medios de ocupar siempre en sociedad una posición ventajosa, las que tienen el don de agradar en toda ocasión, las atrae en todas partes el cariño de los demás; en fin, cuya compañía es agradable y siempre es echa de menos.

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

2.6.2. Presentaciones.

De acuerdo con Rómulo Vinueza(2011), Cualquier tipo de relación social conlleva el trato con otras personas que no conocemos y por lo tanto, nos lleva a tener que realizar “encuentros” que dan lugar a presentaciones. Presentar es dar el nombre de una persona a otra en presencia de ambas para que dé conozcan.

Siempre se nombra a la persona de menor edad o categoría a la persona de mayor edad o categoría. Es decir, se presenta de menos a más. La persona más joven es presentada a la de mayor edad. El nombre es presentado a la mujer. En caso de coincidencia de mujer y persona mayor, prevalece la persona mayor como elemento decisorio.

La mujer de presenta a la persona mayor; teniendo en cuenta que la persona sea bastante mayor.

Una cuestión que convive con el saludo, es quien dirige la palabra primero a quien. En la mayor parte de los casos, se sigue un orden inverso al de las presentaciones, es decir: el mayor se dirige al más joven, la mujer al hombre, el jefe a sus empleados... y así en orden inverso al de las presentaciones.

Una vez echa las presentaciones vienen los saludos y las conversaciones. Si se encuentra con algún conocido que va acompañado se saluda primero al conocido y luego a sus acompañantes. En caso de que el conocido no sea íntimo o cercano, debe tratarle por usted (al menos hasta que esta persona le indique lo contrario).

En caso de un encuentro múltiple se aplica la misma regla que para las presentaciones: los más jóvenes saludan a los más mayores, los hombres saludan a las mujeres y los de menor rango a los de mayor rango.

2.6.3. Saludar.

El saludo es importante en todos los ámbitos, pero especialmente importante en lo laboral. Saber saludar es fundamental para establecer un primer contacto agradable y correcto.

El saludo, ¿cómo se hace? Hay muchos tipos de saludo:

1.- Dar la mano. Es el saludo más universal y el que puede servir de puente para dos culturas diferentes, que saludan de forma diferente. Un corto y ligero apretón de manos es más que suficiente.

2.- El abrazo. Es un saludo más cercano reservado para ambientes informales, de amistades y familiares.

3.- El beso. Muy utilizado entre mujeres y para saludar un hombre a una mujer. Muy extendido incluso en actos oficiales. Da sensación de cordialidad y cercanía. En caso de besar la mano (besamanos) ya no se lleva. Se puede hacer el gesto (la intención de besar la mano), pero sin llegar a besarla.

4.- Otros saludos. Hay muchos otros saludos, o variantes de los anteriores. La palmada en la espalda, el apretón de manos con ambas manos, el apretón de manos agarrado el codo.

El saludo se inicia de la misma manera que la conversación, de más a menos, de forma inversa a las presentaciones se así queremos decirlo.

2.6.4. Despedidas.

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

- Breve y concisa.
- Amable y respetuosa.

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

2.6.5. Modales.

Según PEV- LATROS, "Libros de Oro de la Etiqueta y las buenas costumbres. (1996). Los buenos modales y el saber estar se rigen por pautas de conducta, que son claves para enlazar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de la sociedad.

Son la expresión de lo mejor que cada uno tiene en su corazón para dar a los otros. ¿Bondad o egoísmo? No es simple romanticismo o cursilería.

Los buenos modales verdaderamente expresan el nivel de conciencia que tenemos hacia la dignidad de los demás.

Podemos anotar que el comportamiento, la cortesía y la puntualidad son cualidades fundamentales de los modales.

2.6.6. Comportamiento.

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse).

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

Existen distintos modos de comportamiento, de acuerdo a las circunstancias en cuestión. El comportamiento consciente es aquel que se realiza tras proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo vemos en la calle.

El comportamiento inconsciente, en cambio, se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar sobre la acción (como rascarse tras una picadura de mosquito).

El comportamiento privado tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso, el individuo no está sometido a la mirada de otras personas. El comportamiento público es lo contrario, ya que se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad.

Para la psicología, el comportamiento es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento. Cuando dicho comportamiento muestra patrones estables, puede hablarse de una conducta.

2.6.7. La cortesía.

La cortesía surge de una entrega auténtica y de ceder voluntariamente al otro parte de nuestro poder, de nuestro placer y quizá de nuestra comodidad. De poco nos servirá ser las personas más cultas y correctas si estas cualidades no nos proporcionan la sensación de bienestar y paz que obtenemos al dar un poco de nosotros mismos.

Ella puede abarcar o se la puede traducir también en cierto modo como todo el aspecto institucional de la vida social, las reglas existentes para el arreglo de los vínculos sociales principales.

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases hechas utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria. Aunque son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales, vamos a indicar las más utilizadas y comunes que todos solemos utilizar a diario en nuestra vida tanto laboral, como social o familiar.

Las mismas pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano, entre otras.

La cortesía es una característica especial de los buenos vendedores y, en general, de las personas que logran tener preferencia cuando se establecen relaciones comerciales. Las personas que son afables son bien recibidas en todas partes y dejan una muy buena impresión respecto de ellos mismos y de la empresa a la cual representan.

2.6.8. La puntualidad.

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

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

El no ser puntual es una falta de consideración para los demás, para la persona que espera es hacerle perder tiempo que es muy valioso el cual puede utilizarse mejor, y aun peor cuando es un superior al que se le hace esperar.

El tiempo es oro molido el cual debemos valorar, si hay el hábito de llegar siempre tarde rescata es valor, de ello depende tu propia vida tanto en lo económico como en lo moral, la impuntualidad demuestra que no es capaz de ser una persona con seriedad y disciplinada.

Si sabemos aprovechar nuestro tiempo podemos hacer mucho y así mismo evitamos las carreras de las cual solo nos deja una neurosis por no llegar a tiempo, tenemos que hacer conciencia de los imprevistos.

Ejemplo si tengo que llegar a la oficina a las 8:00, tengo que estar cinco minutos antes y tomar en cuenta a qué hora debo salir de casa, e imaginar.

Si hubiera un contratiempo de tráfico para no llegar apresurado o tarde. Una buena carta de recomendación es la puntualidad.

La impuntualidad de otros compañeros desanima y desmotiva aquellos trabajadores más comprometidos con su horario y la empresa.

La falta de puntualidad es sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, falta de seriedad, mala imagen al exterior de la empresa como proveedores, bancos, clientes, lo que daña la imagen institucional.

En una reunión de trabajo el llegar tarde provoca tensiones, el que un jefe sea impuntual provoca pérdidas de ritmo y paradas que se extiendan en toda la estructura jerárquica de la empresa. Lo que puede pasar que se haga costumbre.

2.6.9. Jerarquía.

Según ZÚÑIGA, Ana Eloísa, Moderno manual de Etiqueta y protocolo. (1996). Es un orden de elementos de acuerdo a su valor. La jerarquía por lo tanto, supone un orden descendente o ascendente, según criterio de clase, poder, oficio, categoría, autoridad o cualquier otro asunto que conduzca a un sistema de clasificación.

El concepto suele estar asociado al poder, que es la facultad para hacer algo o el dominio para mandar. Quien ocupa las posiciones mas altas de escala jerárquica. En una estructura simplificada, el dueño es quien ocupa el lugar más alto de la jerarquía: nadie toma decisiones sin su consentimiento. Detrás se ubica el gerente, los jefes de divisiones y finalmente los empleados sin nadie a cargo. Estas divisiones jerárquicas suponen que quienes se encuentran en las categorías inferiores deben obedecer a sus superiores.

El gobierno de un estado también tiene una organización jerárquica aunque matizada por la obligación de respetar diversas normativas y procedimientos constitucionales. En una república presidencialista, el presidente es quien ordena a los assembleístas; estos, a su vez, pueden mandar y se aplica a varios dominios, físicos, morales, empresariales.

2.10. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

Según la autora MARGOT McCLOSKEY COLÓN en su artículo nos menciona la frase “Conocernos a nosotros mismos, para poder liderar dentro del ámbito profesional de una forma positiva con la urbanidad

compartiendo cambios, honestos es el trabajo diario que se debe realizar instante a instante”. A lo largo de toda nuestra vida intentamos conocernos mejor, pero nunca llegamos a un conocimiento absoluto también nos permite ejercer mayor control sobre la parte emocional de nuestro ser, haciéndonos más productivos y dispuestos a buscar la armonía interpersonal. Los nuevos modales no se basan solo en saber cómo presentar a una persona correctamente, sino también la práctica de ciertas cualidades humanas que controlan nuestro carácter y nuestras reacciones.

La etiqueta es el desarrollo practico de cualidades internas que se consideran los siguientes aspectos: comprensión, tolerancia, respeto la claridad que se rige en nuestra conducta; para evitar ofender o agredir y humillara las demás personas dentro de la Institución Educativa en la cual se desarrolla diferentes eventos la cual asisten autoridades de diferentes jerarquías y se debe atenderlos con cortesía para que estén bien y se sientan bien en las ceremonias, cenas, conferencias, reuniones en las que se las categoriza de acuerdo a la clase de evento.

Claro que sí, conocerse a uno mismo siempre es bueno, porque en el fondo es lo que todos buscamos en la vida, conocer nuestros límites, y hasta donde somos capaces de llegar, pero también es algo que da miedo porque lo mismo que podemos ver hasta donde somos capaces de llegar para auto superarnos, o hacer buenas acciones, también podemos conocer nuestro límite para hacer el mal, y hay personas que no conocen el límite de su mal, y es triste descubrir hasta dónde puede llegar el ser humano en ese sentido, pero bueno, yo personalmente claro que busco conocerme a mí misma, quiero ver hasta donde soy capaz de llegar, cuáles son mis

límites y de todo lo que soy capaz de lograr, porque en el fondo, conocerse a uno mismo es bueno, porque si no nos conocemos nosotros mismo como podemos conocer y tratar a los demás.

2.11. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Actualización

Acción y efecto de actualizar

Análisis

Distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios, elementos, etc.

Comunicación

Acción y resultado de comunicar o comunicarse, medias gracias a los cuales las personas se comunican o relacionan.

Conocimientos

Acción y resultado de conocer, entendimiento, inteligencia, facultad de entender y juzgar las cosas.

Cortesía

Comportamiento atento y afable o acto en el que se demuestra atención y cordialidad hacia las personas.

Coordinación

Acción y efecto de disponer elementos metódicamente o concertar medios y esfuerzos para buscar un objetivo común.

Deductivo

De la deducción, relacionado con ella o que procede por ella.

Discreción

Sensatez y tacto para hablar u obrar, reserva, prudencia. Cualidad de una persona que se caracteriza por su moderación, prudencia y sensatez.

Empatía

Sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

Estrategias

Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.

Fundamentación

Establecimiento o aseguramiento de algo.

Inductivo

De la inducción o relativo a este método de raciocinio.

Instrumentos

Aquello de que nos servimos para conseguir un objetivo determinado.

Interpretación

Explicación del significado de algo, concepción o visión personal

Justificación

Causa, razón, argumento que justifica.

Método

Modo de obrar o proceder, modo estructurado y ordenado de obtener un resultado, descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos.

Normas

Regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo.

Optimización

Acción y efecto de optimizar recursos y esfuerzos.

Organización

Acción o efecto de organizar u organizarse en el tiempo para realizar tal o cual trabajo.

Posicionamiento

Toma de una posición o postura.

Urbanidad

Cortesanía, comedimiento, atención y buen modo.

Marco

Límites en que se encuadra un problema, cuestión, etapa histórica, etc.

Moda

Acciones externas de cada persona, con que se hace notar y se singulariza entre las demás, dando a conocer su buena o mala educación.

2.12. SUBPROBLEMAS O INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿De acuerdo a un diagnóstico realizado es necesario la implementación de una guía protocolar?

Luego de realizar las encuestas en la Institución Educativa se pudo evidenciar que las reglas y normas protocolares no eran aplicadas acorde a la necesidad de los diversos eventos, ante esta situación vimos necesario la implementación de una guía protocolar como un aporte para el equipo de etiqueta y protocolo del Colegio Nacional Ibarra, es muy importante tomar en cuenta los pasos a darse que nos permiten proporcionar una mejor imagen de la Institución.

¿Es necesario una coordinación con el equipo sobre actividades protocolares para los actos oficiales?

La coordinación en un equipo juega un papel importante dentro de organización y planificar de los eventos para que se puedan realizar los actos con los más mínimos detalles ante los invitados y de esta manera poder transmitir los conocimientos actualizados que posee el equipo y por ende dar una buena imagen Institucional. Coordinar y asesorar las acciones a los miembros del equipo sobre el trato adecuado que debe darse a las autoridades y visitantes, cuidando las normas protocolares y las reglas de etiqueta.

¿Una guía protocolar mejorará la presentación del equipo de Etiqueta y Protocolo del colegio?

Para esta interrogante existen soluciones factibles, debido a que la guía protocolar que ofrecemos al colegio se encuentran detalladas los pasos de forma minuciosa de cómo realizar cada uno de los eventos oficiales que se realizan en la institución, existen habilidades que deben ser aplicadas por los miembros del equipo, para poder actuar de manera correcta ante los demás. Pues la atención a los invitados es un conjunto de estrategias y detalles que se diseñan para poder brindar satisfacción antes y después del evento, y estas estrategias deben siempre renovarse y ser atendidas a favor de cubrir las nuevas necesidades que tienen el invitado.

¿La aplicación de la guía protocolar permitirá mejorar la imagen institucional del colegio Nacional Ibarra?

La aplicación de la guía protocolar contribuirá al mejoramiento de la imagen institucional lo que permitirá enriquecer la difusión a la sociedad debido a que los miembros del equipo alcanzan nuevos conocimientos actuales dentro de los actos oficiales con la cual la persona encargada de guiarles y asesorarles durante los eventos sin tener descuidos, sobre todo en el trato a las autoridades y visitantes mediante las reglas de etiqueta.

Esto significa que, en muchas veces la buena disposición protocolar es importante para poder realizar un evento de calidad, de esta manera crear una buena imagen Institucional ante las visitas de autoridades y otros visitantes de la comunidad Educativa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación por los objetivos que persigue representó un proyecto cualitativo factible o de intervención, ya que busco dar solución mediante el desarrollo de una propuesta válida y sustentada con la realización de una guía de etiqueta para el colegio Nacional Ibarra, en especial para la carrera de Secretariado.

Para formulación se apoyó en los siguientes tipos de investigación que sirvieron como base para el desarrollo de la misma:

3.1.1. Investigación Descriptiva

Porque sirvió para describir la realidad presente en cuanto a hechos, personas y situaciones, además se recogió los datos sobre la base teórica planteada, resumiendo la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyen a la investigación del problema de ¿La implementación de una guía de etiqueta y protocolo mejorará la imagen institucional del Colegio Nacional Señoritas Ibarra, en la provincia de Imbabura?

3.1.2. Investigación Propositiva

Porque parte de ideas innovadoras, de la necesidad de solucionar problemas a nivel local y global, que permitió elaborar un modelo de investigación estratégica cuya finalidad se convirtió en una herramienta práctica para el desarrollo, el fortalecimiento y el mantenimiento de estándares de calidad, con el fin de lograr altos niveles de productividad o alcanzar reconocimiento científico interno y externo.

3.1.3. Investigación Documental

Porque facilitó la búsqueda de información en documentos para fundamentar en base a estudios y autores diversos el marco teórico, permitió analizar los diferentes enfoques, criterios, conceptualizaciones, conclusiones y recomendaciones que proporcionó este tipo de información acerca del área particular del estudio.

3.1.4. Investigación de campo

Porque permitió al investigador que pueda manejar los datos exploratorios, descriptivos y experimentales con más seguridad creando una situación de control. Este tipo de investigación permitió cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos desde el lugar donde se presenta el fenómeno. Es decir en el colegio Nacional Ibarra” de la Ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

3.2 MÉTODOS.

En el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

3.2.1. El Método Descriptivo: Puesto que tiene como base la observación sirvió para describir el problema, tal como se presentó en la realidad de la Institución investigada, una visión contextual del problema y del lugar en tiempo y espacio.

3.2.2. El Método Analítico – Sintético: Porque es de gran necesidad desglosar la información y descomponerla en sus partes, con él se logró la comprensión y explicación amplia y clara del problema, determinado sus causas y efectos, sirve para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones valederas y recomendaciones útiles.

3.2.3. El Método Inductivo Deductivo: Se empleó para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico. Posibilitando descubrir, analizar y sistematizar los resultados obtenidos para hacer generalizaciones para el problema, se utilizó para la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.

3.2.4. El Método Estadístico: se empleó mediante el análisis cuantitativo y porcentual de la información en el cálculo en el campo de la investigación puesto que después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos de procedió a resumir la información a través de tablas, gráficos y en forma escrita, con lo cual se estructurará las conclusiones.

3.3 TÉCNICAS.

Entre, las técnicas e instrumentos que se utilizaron: La encuesta que incluyó preguntas estructuradas técnicamente que fueron aplicadas a los administrativos, personal docente y alumnos del Colegio Nacional Ibarra” de la ciudad de Ibarra. Una vez aplicadas las encuestas, se procedió a realizar un análisis de cada uno de los instrumentos de la investigación con la finalidad de tabular los datos consignados, posteriormente se tabuló e interpretó los resultados obtenidos.

3.4 POBLACIÓN.

En esta investigación se realizó con el universo de la población conformada con el personal docente y Secretarias del Colegio Nacional Ibarra y a los usuarios que requieran los servicios del grupo investigado de acuerdo a los cuadros:

CUADRO DE DOCENTES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA

Cuadro 2

ESPECIALIDAD	NÚMERO
ADMINISTRATIVOS	10
BGU	46
INFORMÁTICA	17
CONTABILIDAD	19
TOTAL	92

Fuente: Investigación de campo.
Realizado por: Las autoras.

Nota: como el número de docentes es reducido no se hará cálculo de muestra.

3.5. MUESTRA.

En el caso de la población del personal, se trabajara con el 100% de población. En cuanto a los estudiantes, con la muestra poblacional, utilizando la siguiente formula estadística:

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

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)

$$n = \frac{443 \times 0.25}{(443 - 1) \frac{(0.05)^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{110.75}{0.5262}$$

$$n = 210$$

CUADRO DE ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA

Cuadro 3

ESPECIALIDAD	NÚMERO
SECRE ARIADO	18
CONTABILIDAD "A"	45
CONTABILIDAD "B"	35
QUIMICO "A"	38
QUIMI O "B"	45
BGU	262
TOTAL	443

Fuente: Investigación de campo.

Realizado por: Las autoras

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

$$m = \frac{210}{443}$$

$$m = 0,474$$

Cálculo de la muestra de estudiantes

Cuadro población por estratos:

CARRERA	NÚMERO
SECRETARIADO	9
CONTABILIDAD "A"	21
CONTABILIDAD "B"	17
QUIMICO "A"	18
QUIMICO "B"	21
BGU	124
TOTAL	210

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

4.1 PROCESOS.

Luego de haber realizado las encuestas a los docentes, secretarias y estudiantes del colegio Nacional Ibarra, se logra obtener información necesaria para realizar esta investigación.

El objetivo de la investigación es analizar cada una de las respuestas, tanto en forma cuantitativa como cualitativa, utilizando gráficos y cuadros en los que se detalla porcentajes de las respuestas obtenidas. Para la recolección de información se aplicó una encuesta a los docentes, secretarias y estudiantes del colegio Nacional Ibarra.

De los resultados obtenidos en frecuencias se realizó el cálculo para transformar en porcentajes mediante una regla de tres simple. Los porcentajes obtenidos se ingresaron en una hoja de cálculo Excel, y en la barra de menú la opción insertar en el grupo ilustraciones, se escogió gráfico circular. Los gráficos circulares diferenciaron en las investigaciones el análisis e interpretación de estos resultados, los cuales se presentan a continuación.

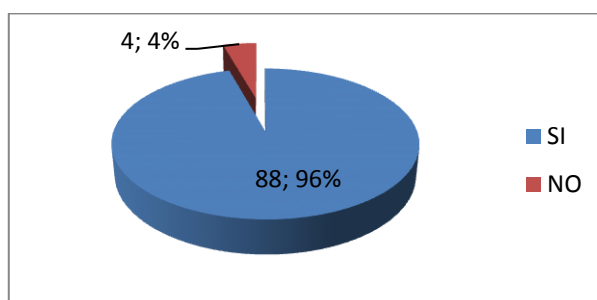
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A DOCENTES

1.- ¿Le gustaría que el colegio cuente con una guía de Etiqueta y Protocolo?

Cuadro N° 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	88	96%
NO	4	4%
TOTAL	92	100%

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

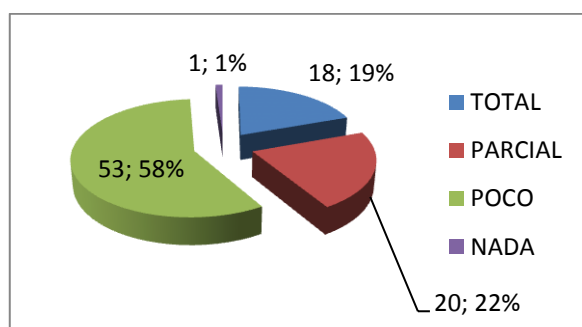
En este gráfico podemos darnos cuenta que la mayoría de docentes que laboran en el colegio Nacional Ibarra, están de acuerdo que su plantel cuente con una guía de Etiqueta y Protocolo, herramienta que es muy práctica para poder guiar un evento de calidad y de esta manera proporcionar una buena imagen institucional, en cambio una minoría manifiesta no requerir este instrumento.

2.- ¿Qué tiempo dedica su institución en organizar un evento?

Cuadro N° 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Total	18	19%
Parcial	20	22%
Poco	53	58%
Nada	1	1%
TOTAL	92	100%

Gráfico 2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspud

ANÁLISIS

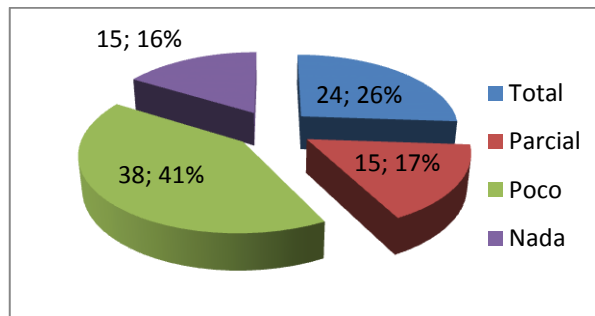
Un porcentaje muy alto de docentes manifiesta que el tiempo que dedica su institución en organizar un evento es poco, esto se debe a que no utilizan en los eventos las reglas protocolares ya que los mínimos detalles pueden dar un realce al evento, mientras que una minoría de docentes indica que nada de tiempo dedican en organizar un evento.

3.- ¿Se siente comprometido en la organización de un evento para que sea de calidad?

Cuadro N° 6

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	24	26%
Parcial	15	16%
Poco	38	41%
Nada	15	17%
TOTAL	92	100%

Gráfico 3



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspud

ANÁLISIS

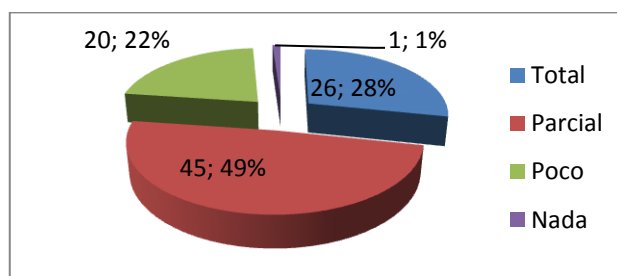
De acuerdo con la opinión de los docentes de la institución del colegio Ibarra podemos mencionar que el 41% de docentes no se sienten comprometidos en la realización de los eventos, y un 17% por ciento manifiesta tener un compromiso con los eventos, debido a que un evento de calidad dice mucho de la institución.

4.- ¿Al planificar un evento el trabajo en equipo es evidente?

Cuadro N° 7

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	26	29%
Parcial	45	48%
Poco	20	22%
Nada	1	1%
TOTAL	92	100%

Gráfico 4



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

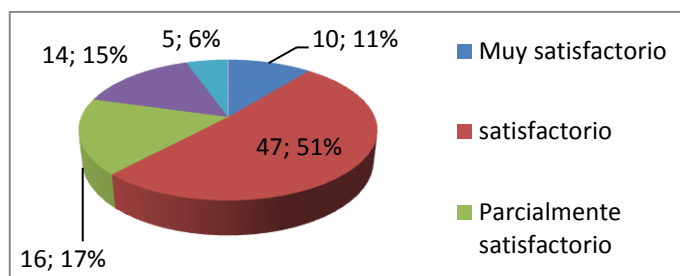
En este gráfico podemos evidenciar que la mitad de los docentes manifiestan que el trabajo en equipo no es evidente, por tal razón los eventos no se encuentran organizados con plenitud y por ende no existe un prestigio adecuado de la institución, mientras que una tercera parte manifiesta que si existe el trabajo en equipo. Aquí podemos mencionar que en una institución no debe existir una distancia entre docentes porque la unión hace la fuerza para poder lograr un gran objetivo.

5.- ¿En qué grado de satisfacción son realizados los eventos oficiales de su institución?

Cuadro 8

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	10	11%
Satisfactorio	47	51%
Parcialmente satisfactorio	16	17%
Insatisfactorio	14	15%
No conoce	5	6%
TOTAL	92	100%

Gráfico 5



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspud

ANÁLISIS

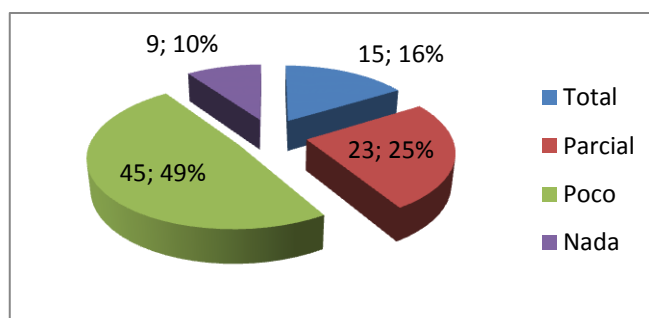
La mayor parte de docentes de la institución declaran que la satisfacción luego de los eventos realizados no es de gran magnitud y otros pocos desconocen sobre el tema, esto hace conocer que los eventos no son realizados con sus respectivas normas y reglas protocolarias las cuales son muy importantes para dar a conocer quiénes somos en realidad y lo lógico sería que se realice los eventos que satisfagan a los clientes internos para luego satisfacer a los externos.

6.- ¿Usted conoce sobre las reglas y normas protocolarias para la realización de un evento?

Grafico N° 9

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	15	16%
Parcial	23	25%
Poco	45	49%
Nada	9	10%
TOTAL	92	100%

Gráfico N° 6



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucía Cuaspud

ANÁLISIS

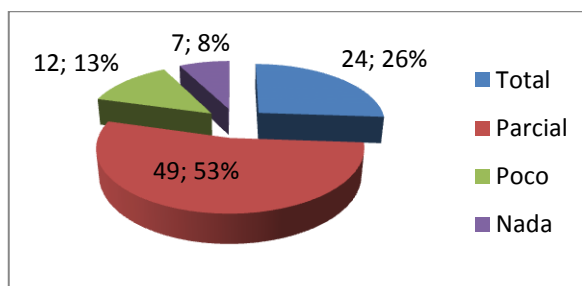
La mayoría de docentes conocen muy poco sobre las reglas de etiqueta y protocolo esto hace que no puedan ser partícipes en la organización de eventos dentro de la institución y una minoría de docentes desconoce sobre el tema.

7.- ¿Qué grado de predisposición personal aportaría para en la elaboración de una guía de Etiqueta y Protocolo en su institución?

Gráfico N°10

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	24	26%
Parcial	49	53%
Poco	12	13%
Nada	7	8%
TOTAL	92	100%

Gráfico N° 7



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

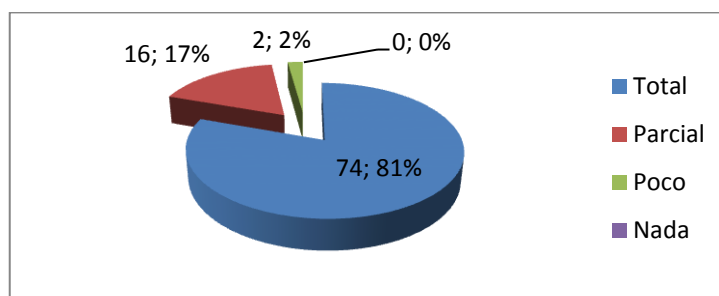
La mayor parte de docentes manifiestan que colaborarían en la elaboración de la guía, la cual servirá como una herramienta para el cumplimiento en regla de los eventos oficiales, mientras que muy pocos manifiestan que no aportarían en la ejecución de la guía.

8.- ¿Usted cree que la atención en los eventos del colegio debería estar a cargo de un equipo de Etiqueta y Protocolo?

Grafico N°11

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	74	81%
Parcial	16	17%
Poco	2	2%
Nada	0	0%
TOTAL	92	100%

Gráfico N° 8



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspud

ANÁLISIS

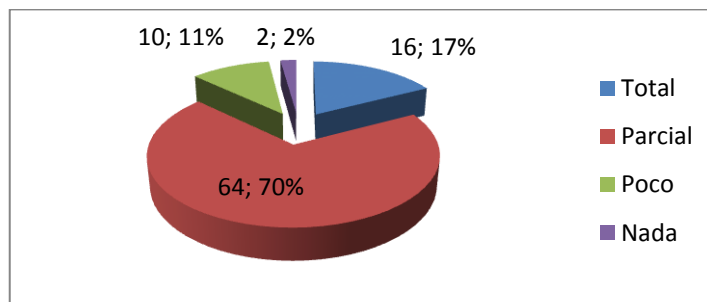
La mayoría de docentes manifiesta que los eventos que se realizan en la institución deberían estar a cargo de un equipo de etiqueta y protocolo muy bien preparados para poder organizar un evento de calidad. Y muy pocos no requieren que sea guiado por un equipo.

9.- ¿Al realizar un evento cumplen con las reglas y normas de Etiqueta y Protocolo, para dar una buena imagen institucional?

Grafico N°12

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	16	17%
Parcial	64	70%
Poco	10	11%
Nada	2	2%
TOTAL	92	100%

Gráfico N° 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

Muchos docentes dicen que solo se cumple de manera parcial las normas y reglas de etiqueta y protocolo las cuales son esenciales cuando se habla de imagen institucional porque si no existe esta gama de conocimientos no podemos dar a conocer lo que es y significa nuestra institución, mientras que unos pocos dicen que no se aplica las normas de etiqueta y protocolo.

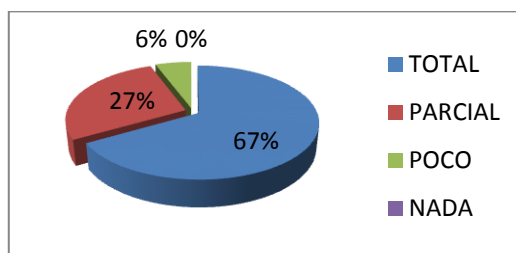
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A ESTUDIANTES

1.-¿Cree que la atención organizada en un evento, da como resultado una buena imagen institucional?

Cuadro N° 13

TOTAL	140	67%
PARCIAL	58	28%
POCO	12	6%
NADA	0	0%
SUMA	210	100%

Gráfico N° 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

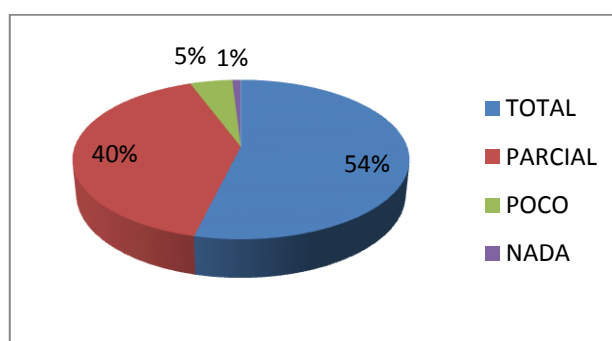
En este gráfico podemos darnos cuenta que la mayoría de estudiantes del colegio Nacional Ibarra manifiestan que un evento debe tener una excelente organización, para poder dar una buena imagen institucional que hoy en día es la base fundamental en este mundo de mucha competencia, mientras que una minoría dicen no ser necesario una buena organización de un evento.

2.- ¿Qué grado de reconocimiento público ha logrado su colegio con la realización de los eventos?

Cuadro N° 14

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	113	51%
Parcial	85	43%
Poco	10	5%
Nada	2	1%
TOTAL	210	100%

Gráfico N° 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

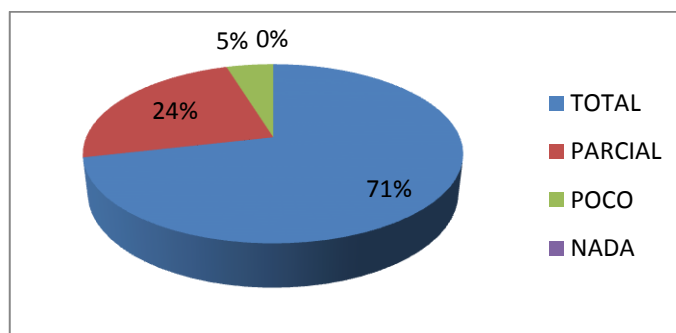
En este gráfico podemos evidenciar que más de la mitad de los encuestados mencionan que si tiene reconocimiento público pero seria aconsejable que posea reconocimiento un 100% esto se significa que se debe capacitar al equipo sobre cuán importante es el público que lo conozca a la institución que hace y cuál es su objetivo con institución educativa, mientras que muy pocos dicen que la institución no tiene reconocimiento.

3.- ¿Le gustaría que el colegio cuente con una guía de etiqueta y protocolo?

Cuadro N°15

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	150	72%
Parcial	50	23%
Poco	10	5%
Nada	0	0
TOTAL	210	100%

Grafico N°12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspud

ANÁLISIS

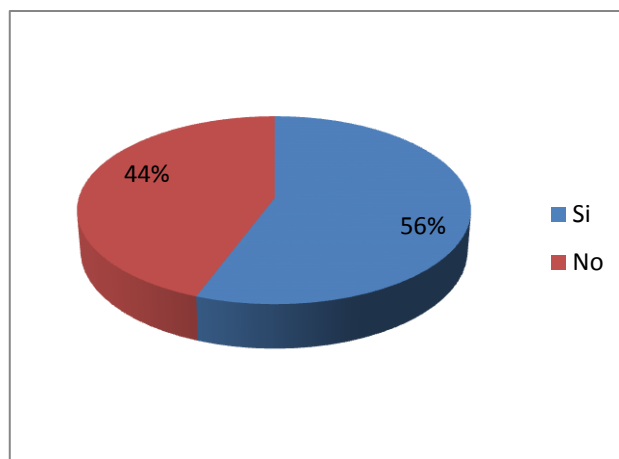
En el grafico se observa que la mayoría estudiante contestan que es muy importante que exista una guía para que les ayude a fortalecer los conocimientos y les sirva como herramienta, especialmente la especialidad de secretariado y que serviría de consulta y pocos no conocen sobre el tema.

4.- ¿Tienes conocimiento si existe una guía de etiqueta y protocolo como medio de consulta para realizar un evento en la institución?

Cuadro N°16

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	117	53%
No	93	47%
TOTAL	210	100%

Cuadro N°13



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

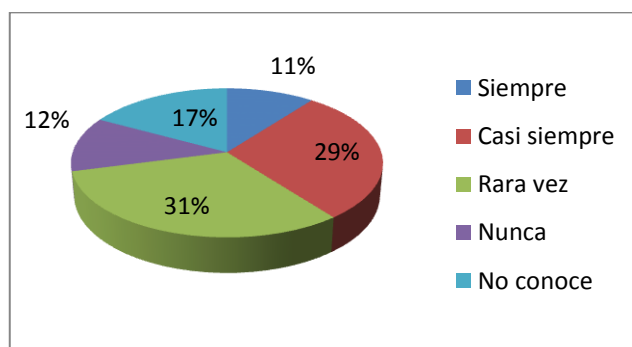
Mediante las encuestas realizadas la mitad de los estudiantes del colegio Nacional Ibarra, expresan que si existe una guía de consulta. En cambio otra mitad de las encuesta opinan que desconocen y no les ha interesado investigar si lo hay por desconocimiento del tema.

5.- ¿Existe un plan de capacitación continuo para estudiantes sobre etiqueta y protocolo?

Cuadro N°17

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	11%
Casi siempre	61	29%
Rara vez	66	31%
Nunca	25	12%
No conoce	36	17%
TOTAL	210	100%

Grafico N° 14



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

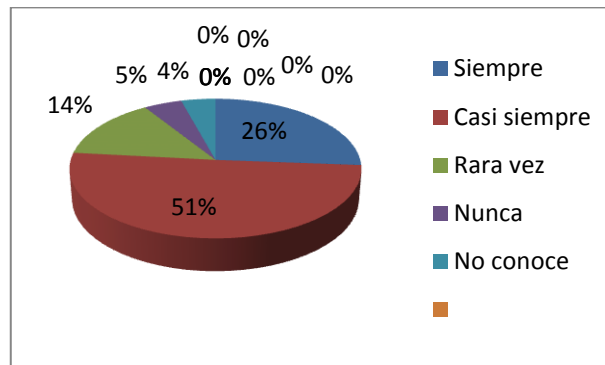
En el gráfico se observa que la cuarta parte opinan que casi siempre realizan las capacitaciones para los eventos, y la minoría de encuestadas tienen un desconocimiento. Esto significa que existe un gran desconocimiento sobre el tema y que hay que capacitar al grupo de etiqueta y protocolo para que conozca mejor las reglas y normas para llegar a tener una buena imagen institucional.

6.- ¿Cuándo ejecutan un evento lo hacen de manera innovadora?

Grafico N°18

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	55	27%
Casi siempre	106	48%
Rara vez	30	15%
Nunca	10	5%
No conoce	9	5%
TOTAL	210	100%

Grafico N°15



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

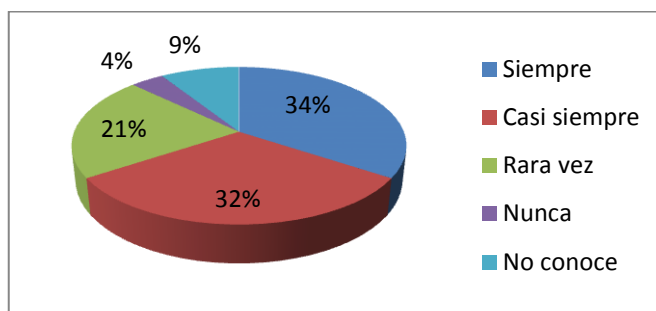
En el grafico se observa que la mitad de las encuestadas contestan que casi siempre los eventos son innovadores, y pocos no conocen. Esto quiere decir que debe existir capacitación y poder manejar el tema con estrategias para que la presentación de los eventos sean presentados cada año mejor corrigiendo los errores que se ha pasado.

7.- ¿Los encargados del evento a realizarse, son personas capacitadas en el tema de Etiqueta y Protocolo?

Cuadro N°19

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	72	36%
Casi siempre	66	33%
Rara vez	45	17%
Nunca	8	4%
No conoce	19	10%
TOTAL	210	100%

Gráfico N°16



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspud

ANÁLISIS

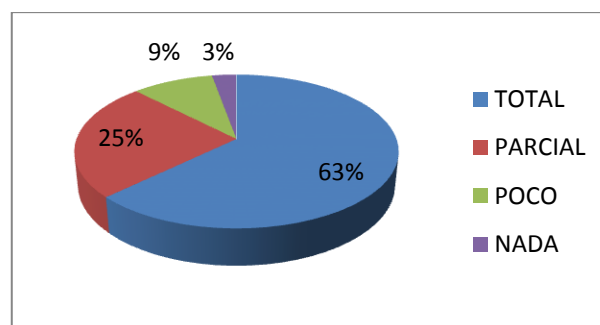
En el gráfico se observa que la tercera parte opina que casi siempre están dirigidas por expertos en el tema. Esto quiere decir que existe un poco de errores por lo tanto se debe capacitar al equipo y con la ayuda de la implementación de la guía facilitara tener un mayor conocimiento sobre el tema.

8.- ¿Crees que tu imagen personal mejoraría si recibieras normas de etiqueta y protocolo?

Cuadro N° 20

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	132	66%
Parcial	52	26%
Poco	20	5%
Nada	6	3%
TOTAL	210	100%

Gráfico N°17



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

En el gráfico se observa que en la gran mayoría de las encuestadas mencionan que si cambiaría y mejoraría la imagen personal y pocos mencionan que nada

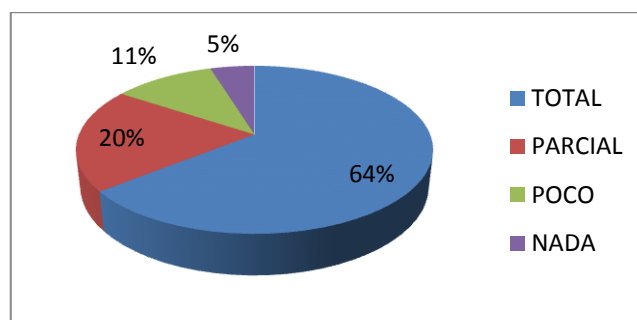
Esto nos quiere decir que con la guía de etiqueta y protocolo mejoraría la imagen personal.

9.- ¿Estás dispuesto a participar en la elaboración de esta guía de etiqueta y Protocolo en tu colegio?

Cuadro N°21

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Total	135	64%
Parcial	42	20%
Poco	23	11%
Nada	10	5%
TOTAL	210	100%

Gráfico N°18



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Nancy Chuquín – Ana Lucia Cuaspu

ANÁLISIS

En el gráfico observamos que la mayoría de las estudiantes si les gustaría participar en la elaboración de la guía, y pocos dicen que nada. Esto quiere decir que es importante hacer participar a los estudiantes en la elaboración de la guía para que conozcan por lo menos de que se trata la etiqueta y protocolo.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1. CONCLUSIONES.

- La imagen de la institución es muy importante pues desde el mismo instante que el invitado ingresa, percibe factores que le estimulan positivamente o negativamente sobre esta situación es primordial que los eventos se encuentren organizados se realicen para proyectar lo mejor de la institución hacia el exterior, lo que no está sucediendo por que no se aplica adecuadamente las normas de etiqueta y protocolo.
- La función del personal docentes, secretarias y el equipo de etiqueta y protocolo de la institución es obtener conocimiento sobre normas y reglas de etiqueta y protocolo y ser parte en la organización de eventos oficiales que se realizan en la institución para esto es indispensable que, como dicen las encuestas exista mejor y mayor capacitación.
- Si bien el Colegio dispone de un equipo de protocolo, su actuación es limitada por que no se conoce como se debería actuar en los eventos del establecimiento que pueden ser: aniversario del establecimiento, juramento a la bandera, firma de un convenio, incorporaciones o grados de la institución.

- Es indispensable que este establecimiento cuente con una guía de Etiqueta y Protocolo para que se orientan de la mejor manera en la organización de los eventos oficiales poniendo en práctica todos los pequeños detalles que lo hacen interesante y único al programa el cual será de calidad, en el colegio según las encuestas existe una deficiencia en la organización de eventos oficiales.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los docentes, secretarias, y al equipo de etiqueta y protocolo de la institución hacer conciencia de lo siguiente: que el invitado corre de su cuenta desde el momento que acepta la invitación y mucho más cuando llega a su destino; de usted depende que el invitado pase de lo mejor porque es su responsabilidad el hacerlo sentir bien y es necesario brindar una atención de calidad con calidez ya que es un instrumento muy poderoso en beneficio de la imagen institucional.
- Los docentes, secretarias y el equipo de etiqueta y protocolo deben prepararse y actualizarse, en este tema tan importante sobre normas de etiqueta y protocolo, para poder visualizar la organización que existe en dicho evento, tomando en cuenta que el invitado es lo más importante en el evento como también los espectadores.
- Una excelente organización de los eventos por parte de los funcionarios y estudiantes de la institución puede significar la

diferencia y por ende proyectar una buena imagen institucional como es el dicho la unión hace la fuerza y la fuerza el trabajo.

- Se recomienda la necesidad de aplicar la guía protocolaren la que contiene normas y reglas actualizadas las cuales darán beneficio a los docentes, secretarias y para el equipo de etiqueta y protocolo del colegio Nacional, para mejorar la organización de los eventos oficiales que se realicen en la institución, que a su vez contribuya positivamente en la imagen institucional.

CAPÍTULO VI

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.1. GUÍA PRÁCTICA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EVENTOS Y ACTOS OFICIALES EN EL COLEGIO NACIONAL IBARRA.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Aplicar las normas de Etiqueta y Protocolo en las Instituciones educativas constituye una estrategia muy importante que apoya a la buena imagen Institucional. Al tratarse de los actos o eventos formales es necesario realizarlos observando las reglas básicas de los buenos modales y del comportamiento en los que se basa la etiqueta. Por lo contrario el protocolo, se lo utiliza en los actos oficiales en el cual debemos cuidar las reglas del protocolo lo que hacen presente en las posiciones, distinciones, condecoraciones, entrega de placas, uso de los símbolos patrios y para reglamentar en los actos cívicos.

Se trata de una herramienta de proyección de imagen institucional en el desarrollo de los actos oficiales orientada a posicionar en un buen nivel de reconocimiento a la institución educativa, cuya razón es porque presta los servicios a los ciudadanos de toda índole y es una institución dirigida por autoridades, a quienes les interesa mantener un gran índice de aceptación y prestigio Institucional.

En el ámbito formal, el protocolo en el Ecuador, está normado por el Reglamento del Ceremonial Público, para guiar el proceso que conlleva la realización de diferentes eventos que se ejecutan a fin de hacerlo de manera eficiente. El protocolo implica necesariamente pensar y no sólo aplicar reglas mecánicas.

El protocolo reconoce las jerarquías del ordenamiento Institucional. Al efectuarlo, incluye ubicación del anfitrión, el rango de autoridades en orden de precedencias esta puede ser una recepción oficial, aniversarios de vida institucional, inauguración, proclamación de escoltas y abanderados, graduaciones u otro tipo de acto; en donde las normas y reglas son imprescindibles todas las instituciones educativas; cuyo cumplimiento produce resultados positivos más aún si son difundidos mediante los medios de comunicación, situación que suelen ser muy a menudo.

Por lo tanto es necesario que las entidades educativas deban mantener una presencia positiva en su entorno valiéndose del protocolo. Esto quiere decir que los efectos y las consecuencias deben ser estudiados previamente.

6.3 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La propuesta coincide que debemos mantener el valor humano mediante la práctica de los buenos modales en las relaciones interpersonales, deseando no ofender a nadie respetando, a los demás, demostrando educación y buenas formas de comportamiento en

cualesquier lugar. La etiqueta representa una real expresión del respeto humano sin excluir circunstancias, lugar, raza, género, clase social, religión construyendo así excelentes relaciones humanas y fortaleciendo a la sociedad realizando la práctica de los buenos modales en las instituciones Educativas, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que busca alcanzar estándares de calidad y excelencia en la prestación de servicios y a la vez compartiendo estrategias de aprendizaje que sea aceptable a los cambios y fortalezca su capital humano y logre el desarrollo organizacional y oportunidad de crecimiento.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1. General

Mejorar la imagen Institucional del Colegio Nacional Ibarra mediante la aplicación de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo Institucional.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Proporcionar técnicas y estrategias de Etiqueta y Protocolo que permita organizar mejor los eventos oficiales del Colegio Nacional Ibarra.
- Brindar y socializar la guía práctica a través del adecuado uso de las reglas y normas de Etiqueta y Protocolo, convirtiéndola en una

herramienta básica para los Administrativos, Docentes y Estudiantes de la Institución investigada.

6.5 UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La guía práctica de etiqueta y Protocolo servirá a los Docentes y Estudiantes del Colegio Nacional Ibarra. Ubicado en la Avenida Mariano Acosta y Eugenio Espejo, del Cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

6.6 FACTIBILIDAD

Es posible realizar esta investigación en el “Colegio Nacional Ibarra” porque es necesaria una guía para los estudiantes, docentes y administrativos. Además la participación y colaboración desinteresada de las autoridades.

Existen libros especializados de etiqueta y protocolo como también una gran cantidad de información en el internet sobre este tema, lo que permitió sustentar adecuadamente el problema planteado.



COLEGIO

NACIONAL

“IBARRA”

GUÍA PRÁCTICA

DE

ETIQUETA

y

PROTOCOLO

6.7. CONTENIDO

- ✓ Presentación
- ✓ Presentación
- ✓ Concepto de Protocolo
- ✓ Origen del Protocolo
- ✓ Protocolo Institucional
- ✓ Tipos de protocolo
- ✓ Funciones de la Guía Protocolar
- ✓ Protocolo de los Actos Oficiales Institucionales
- ✓ Acto social
- ✓ Clases de actos sociales
- ✓ Protocolo de los actos oficiales Institucionales
- ✓ Clasificación de los actos Oficiales
- ✓ Organización de Actos
- ✓ La Invitación
- ✓ Objetivo de la invitación
- ✓ invitados
- ✓ El Libreto
- ✓ Maestro de ceremonias
- ✓ El guión
- ✓ Concepto de etiqueta
- ✓ Etiqueta
- ✓ La Etiqueta social.
- ✓ Urbanidad
- ✓ Importancia de la urbanidad
- ✓ La mesa de honor
- ✓ Protagonistas del protocolo
- ✓ Anfitrión
- ✓ Concepto de precedencia
- ✓ Precedencia oficial

- ✓ Precedencia no oficial
- ✓ Orden de precedencias
- ✓ La relación de precedencias empieza por:
- ✓ Presidencia de pie
- ✓ Presidencia sentada
- ✓ Órdenes de precedencia
- ✓ Principios rectores del protocolo
- ✓ Normas del trato social
- ✓ Los tratamientos.
- ✓ Tratamientos eclesiásticos
- ✓ Tratamientos militares
- ✓ **Aniversario del establecimiento**
- ✓ Actos específicos de la institución.
- ✓ Programa para la sesión solemne en el aniversario de la Institución
- ✓ **Grados generales.**
- ✓ Guía del estudiante.
- ✓ Discurso.
- ✓ Protocolo de graduación
- ✓ Indicaciones sobre cómo llevar el birrete y la toga:
- ✓ Vestuario de graduación
- ✓ **Proclamación de escoltas y abanderados**
- ✓ programa
- ✓ **Firma de convenios.**
- ✓ Organización y desarrollo del evento
- ✓ Planeación del evento
- ✓ Coordinación del evento
- ✓ Desarrollo de eventos
- ✓ Distribución de Invitados
- ✓ Evaluación del evento
- ✓ Mesas para firmar un convenio
- ✓ **Inauguración de obras.**

- ✓ Protocolo para la organización y desarrollo del acto de inauguración de una obra.
- ✓ programa
- ✓ Visita de Autoridades Extranjeras.
- ✓ Formas de recibir una visita.
- ✓ El uso de la Bandera Nacional e Institucional
- ✓ El saludo a la Bandera del Ecuador.
- ✓ Pasos para doblar la bandera
- ✓ Tipos de mesas
- ✓ Mesas para reuniones.
- ✓ Mesas para comer
- ✓ Mesa Redonda
- ✓ Mesa Ovalada
- ✓ Mesa Cuadrada
- ✓ Mesa en forma de Herradura o “U” Invertida
- ✓ Mesa en Peine
- ✓ Mesa en forma de “T”
- ✓ Decoraciones florales
- ✓ Decoración floral de mesas para presidir
- ✓ Decoración floral de mesas de trabajo
- ✓ Etiqueta en la Mesa
- ✓ El comportamiento en la mesa
- ✓ Orden en la mesa
- ✓ Orden a la hora de colocar a los invitados.
- ✓ Tarjetas de mesa.
- ✓ Tarjetas de brazo.
- ✓ Nuestro comportamiento en la mesa
- ✓ Reglas al servir en la mesa
- ✓ El uso de los cubiertos
- ✓ Copas para bebidas
- ✓ La indumentaria

- ✓ Vestimenta
- ✓ Tipos de vestuario para oficina
- ✓ La imagen corporativa es la manera por la cual la institución
- ✓ Principios que rigen la etiqueta en la institución
- ✓ Imagen empresarial en la correspondencia
- ✓ La imagen a través de la etiqueta telefónica
- ✓ Etiqueta en la organización de su trabajo
- ✓ Su imagen personal, es la imagen de su empresa
- ✓ Los saludos y despedidas.

PRESENTACIÓN

En los últimos tiempos la importancia que las sociedades dan a la Etiqueta y Protocolo es cada vez más grande en todas las instituciones sea esta pública o privada, día a día se busca promover la buena imagen. Es por eso que el diseñar una guía de Etiqueta y Protocolo ha sido una decisión que se eligió, debido a la importancia que presentan tanto para las secretarías, docentes, estudiantes y para la entidad en si, es una herramienta útil el momento de tomar decisiones en cuanto aspectos protocolarios que se ven día a día en las instituciones, dicho manual se enfoca principalmente en los actos oficiales que se realizan en la institución en donde encontraremos de manera minuciosa el orden como se debe organizar cada evento. A continuación se presenta aspectos generales de Protocolo y Etiqueta como: conceptos, origen e importancia de cada uno de ellos.

CONCEPTO DE PROTOCOLO

Es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina la estructura, bajo las cuales se realiza una actividad humana importante, es todo porque realmente es el arte y la técnica de la creación de las formas en que se realiza la acción del Estado.

Origen del Protocolo

Proviene del Latín "protocollum". Que significa primera hoja encolada o pegada. La Real Academia Española de la lengua, define como Protocolo al libro donde se consignan las actas de un congreso diplomático" y por extensión, ceremonial diplomático o palatino establecido por decreto o costumbre.

Protocolo Institucional

Para una Institución es fundamental la buena relación con la sociedad y la opinión que las personas tengan de ésta. Como consecuencia se debe cuidar todos los pequeños detalles que trasciendan a la opinión pública para no dañar la imagen de la institución.

Es importante la opinión pública que los ciudadanos tengan sobre el representante de una organización, para favorecer la imagen del organismo al que representa. De ahí que los representantes de las instituciones públicas necesiten el asesoramiento de expertos en proyectar una imagen corporativa a gusto de la sociedad.

Tipos de protocolo

El protocolo es complejo y amplio y permite organizar de la mejor manera las actividades que, sin éste, se ven perjudicadas.

El protocolo se puede clasificar de la siguiente manera.

Por la naturaleza de su función:

Estructural - Es la creación de formas o estructuras dentro de las cuales se realiza una acción humana importante en la que el protocolo no interviene.

De gestión - Es la creación no solo de estructuras o formas sino también de gestión de la acción humana que se realiza en su seno.

De atención a personalidades - Es la determinación, dirección y gestión de la asistencia y atención a personalidades.

De la eficacia personal - Es el perfeccionamiento de la acción de la persona para aumentar su eficacia en sus relaciones con los demás.

Por el colectivo al que va dirigido:

- Religioso
- Laico
- Civil
- Militar
- Del Estado
- Oficial
- Diplomático
- Otros

Funciones de la Guía Protocolar

La guía protocolar es un medio de consulta para las estudiantes y Docentes que deben conocer e informarse de cómo se organiza los eventos, es diseñado para la familia del Colegio Nacional Ibarra que requiera de este documento y tiene las siguientes funciones:

1. Informar al personal administrativo, docentes y al alumnado sobre Etiqueta y Protocolo basada en normas y reglas de aplicación hasta la actualidad.
2. Exponer el uso de la Etiqueta y Protocolo en los diferentes eventos oficiales de la institución.
3. Proporcionar nuevos conocimientos básicos de Etiqueta y Protocolo.
4. Ayudar a promover el uso adecuado de Etiqueta y Protocolo dentro de la institución obteniendo una buena imagen Institucional.
5. Ser una Guía de consulta para los administrativos, docentes y estudiantes en temas específicos de Etiqueta y Protocolo.

Protocolo de los Actos Oficiales Institucionales

Los actos oficiales institucionales son desarrollados con amplio despliegue ceremonial, en la mayor parte de los casos, amparados en tradiciones centenarias.

El Colegio Nacional Ibarra debe contar con una planificación adecuada, las fechas de los actos que se realizarán en un evento, a fin de que no coincidan con otras actividades organizadas previamente. Igualmente será necesario verificar la disponibilidad de tiempo de las autoridades.

Se deberá desarrollar una agenda tentativa de las actividades a desarrollarse y los lugares que se realizaran los eventos.

Acto social

Es todo evento que se realiza para celebrar o conmemorar una fecha o un acontecimiento importante en la vida de una persona, una institución, una localidad o un país.

Clases de actos sociales.

- Íntimos o sociales
- Oficiales o públicos

Íntimos o sociales.- Se limita a invitación familiar, amistades o personalidades de un determinado sector social o empresarial.

Oficiales o públicos.- Es a la que concurren autoridades y personalidades, como embajadores, ministros etc. La mayoría de los actos oficiales están estructurados por dos partes:

1. Parte formal
2. Parte informal

Parte Formal.- En esta parte se hallan todos los actos de carácter protocolario, como el Himno Nacional, Himno a la ciudad, Intervenciones alusivas a la fecha, entrega de medallas, diplomas presentaciones artísticas, brindis, etc.

Parte informal.- Una vez que se termina la parte formal se inicia la parte informal, es la parte que no guarda las reglas establecidas ya sea por la costumbre o protocolo.

Protocolo en los actos sociales

La jerarquía de los invitados a los actos sociales, sea familiares, cívicos o populares está dada.

1. Por sus títulos.
2. Por sus cargos.
3. Por sus distinciones.
4. Por su nivel técnico y administrativo.

Es importante distinguir entre un invitado oficial y otro particular; de igual manera entre el titular y su delegado.

Las autoridades e invitados especiales deben ser tratados y atendidos de acuerdo a su rango, categoría y nombramiento oficial. La preferencia puede establecerla tanto la calidad del rango como la antigüedad.

Clasificación de los actos Oficiales

Los actos oficiales son programados por personas o instituciones estas pueden ser:

De carácter general

Cuando están organizados el gobierno, la administración del estado o las corporaciones locales.

De carácter especial

Cuando estén organizados por determinadas instituciones públicas con motivo de acontecimiento propio.

Tipos de ceremonias

Existen diversos tipos de ceremonias, las más importantes y de uso más frecuente son:

1. Tránsito de cargo de nuevas autoridades.
2. Suscripción de convenios.
3. Instalación de comisiones.
4. Inauguración de obras
5. Condecoraciones y premiaciones.
6. Conferencias de prensa.
7. Presentación de libros.

Es preciso mencionar que cada una de estas actividades tiene un procedimiento específico que incluye, invitación a la más alta autoridad, programa, guión, ubicación de invitación entre otros.

Organización de Actos.

La Invitación.



Fuente de Investigación: Internet.

La Invitación posee la intencionalidad y caracterización que es la base de toda carta. Es decir, se debe escribir en ella lo mismo en la misma forma que se daría de viva voz a la persona ausente.

La tarjeta de invitación implica establecer un compromiso entre invitante e invitado, es por eso que se debe respeto a la misma.

Al redactar una tarjeta de invitación debe tenerse en consideración los siguientes aspectos:

Objetivo de la invitación

- Nombre y apellido del invitante.
- Cargo del invitante.
- Nombre de la organización que representa el invitante, si el caso así lo requiere.
- Nombre y apellido del invitado.
- Cargo del invitado.
- Nombre de la organización que representa, si el caso lo amerita.
- Naturaleza del acto o ceremonia.
- Tipo de acto o ceremonia a que se invita.
- Lugar donde se desarrollará el acto.
- Fecha y hora en que se realizará el acto o ceremonia (indicar horas y límites en aquellos casos si lo requiera).
- Teléfono o dirección donde dar respuesta a la invitación, acompañado de la abreviatura S.R.C. (se ruega contestar).
- Si el caso lo requiere, indicar la tenida a usarse.
- Indicar la fecha de confección de la tarjeta.
- Normas Protocolares que debe tener una Tarjeta de Invitación.
- Las invitaciones para actos oficiales deben hacerse, por lo menos con una semana de anticipación (siete días) y un máximo de 21 días.
- Las invitaciones deben ser impresas, considerando una diagramación y diseño adecuado, reservando espacios relativos a aquellos aspectos que deben escribir a mano, como son el nombre y apellido del destinatario, hora y clase de reunión y demás pormenores que sean el caso.
- Si la invitación se refiere a un acto en lo relacionado con el honor de una persona, se debe anotar, manuscrito, el motivo en la parte superior de la tarjeta.

- Cuando la invitación se haya hecho previamente, personal o telefónicamente, como suelen acostumbrarse; se debe mandar en todo caso, la invitación con la anotación manuscrita en la parte inferior “Para recordar” o las Iniciales “P.R.” cuidado de tachar con una línea, la mención que generalmente tiene la tarjeta para solicitar la tarjeta.
- Para finalizar es sumamente importante confirmar la asistencia de los invitados a lo menos dos días antes de la realización de la ceremonia.

Invitados

Deben ser objeto de selección según la naturaleza del acto y de la imagen que se debe presentar a un público determinado y deben recibir la máxima atención del anfitrión.

Para realizarse todo evento deben considerarse tres tipos de invitados: de honores oficiales y de amistades, comerciales y de prestigio.

La ubicación de los invitados debe prevenir con antelación suficiente. Las formulas mediante las cuales se determinaran su ubicación.

El Libreto

Esta herramienta permite ordenar por escrito el programa de una ceremonia, por lo tanto, contiene la estructura del programa.

El encargado de leer el libreto es el maestro de ceremonia, el cual debe poseer ciertas características tales como:

- Buena pronunciación y dicción
- Gesticulación acorde
- Vestimenta adecuada a la ocasión

El rol esencial del maestro de ceremonias es presentar a las autoridades que hará uso de la palabra, por lo tanto, no es principal actor, es por esto que jamás debe saludar a cada uno de las autoridades usando los vocativos que están reservados solo para los ordenadores, si no que saludar en forma general la presencia de los asisten.

Dentro del aspecto formal cabe resaltar lo siguiente:

- Se debe pautar cada acción, movimiento o palabra del maestro de ceremonia, hay que evitar las improvisaciones.
- El libreto debe estar escrito con mayúsculas y debe ser entregado al maestro de ceremonias el día anterior de las mismas.
- Antes de la ceremonia hay que revisar la nómina de connotados que dará realce al acto, así no se nombrara a aquellos que a última hora no asisten.
- Hay que destinar un espacio físico para el Maestro de Ceremonias ojala se lo ubique a un costado del podio (evitar mantenerlo de pie detrás del podio, aparte que es incómodo, este se transforma en un elemento de distracción para el público).
- Hay que chequear los micrófonos antes de la ceremonia y al mismo tiempo contemplar una bandeja de vasos con agua para las conferencias.
- Las palabras y frases: “A continuación”, “Enseguida”, “Prosiguiendo con la ceremonia”, “Verán- o escucharan- Uds. A continuación, etc.
- El Maestro de Ceremonia no puede salir del Libreto, ni menos calificar el discurso de los oradores. Jamás deberá decir: “después de la hermosa palabra pronunciar por”

Maestro de ceremonias



Fuente de Investigación: Internet.

Todo acto social es producto de la acción de uno o más promotores, pero el desarrollo del acto está a cargo del maestro de ceremonias, quien es la persona encargada de poner en contacto a los participantes con el público.

Un maestro de ceremonia que tiene gran responsabilidad de la conducción de un evento ya sea cívico, deportivo, social, artístico, académico, inauguraciones, sesiones solemnes, discursos y conferencias.

El maestro de ceremonias es el que informa acerca de los diferentes programas, que se presentan en una ceremonia, o acto público, es quien preside los actos de una organización.

El maestro de ceremonias debe elaborar un guión es una herramienta fundamental, es el que guiara el desarrollo de la ceremonia, y deberá ceñirse a la exclusiva lectura, no es adecuado que improvise, comente o que haga de orador.

El guión

Refleja la estructura de la ceremonia; el guión contiene tres partes:

1. Bienvenida
2. Presentación de autoridades
3. Despedida

Etapas en la acción del presentar

A continuación ponemos un ejemplo detallando el desarrollo de una ceremonia y el papel que debe realizar el maestro de ceremonias.

Apertura del acto (Introducción)

- a) Saludo: Damas y Caballeros tengan ustedes muy buenas...
- b) Bienvenida: A nombre de..... Le damos una cordial bienvenida.
- c) Motivo del acto: Por su presencia en esta..... De.....

- d) Objetivo del acto: Hemos preparado un programa que incluye.
- e) Saludar y solicitar aplausos a las personalidades presentes;
- f) Himno Nacional: Les invitamos a.....
- g) Himno de la ciudad: les invitamos a.....

Presentación de los participantes

- a) Palabras de enlace.- de esta manera iniciamos
- b) Introducción al tema a exponerse
- c) Anunciar al título del tema
- d) Datos de participante: (presente, pasado y futuro)
- e) Nombre del orador y solicitar aplausos
- f) Breve comentario sobre la exposición.

Cierre del acto (despedida)

- a) Palabras de cierre: De esta manera culminamos.
- b) Resumen del evento: Hemos podido apreciar
- c) Mencionar auspiciadores
- d) Agradecimientos a los participantes
- e) Agradecimiento al público
- f) Despedida: Se despide de ustedes.

6.8 Concepto de etiqueta

Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que nos permiten desenvolvernó adecuadamente en los diferentes ambientes, acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios, ceremonia en el trato, vestimenta dirigida en un determinado acto.

Es una parte esencialísima de la urbanidad. Se da este nombre al ceremonial de los usos, estilos y costumbres que se observan en las reuniones de carácter formal y aquellos actos cuya solemnidad excluye absolutamente todos los grados de familiaridad y la confianza.

La etiqueta y el protocolo son un conjunto de reglas, normas y conductas que deben cumplir las personas en un evento. A diario suceden decenas de actos en cualquier ciudad o población, donde acuden autoridades y personas de los más diversos ámbitos y que dan lugar al desarrollo de una serie de acontecimientos que deben estar perfectamente organizados, coordinados y llevados de la forma más correcta posible, dentro de las normas y reglas que hay establecidas para ello.

Estos puntos son muy importantes, en ocasiones que no se conozca una norma, es imposible actuar correctamente por lo cual la etiqueta y el protocolo tienen una variedad de sensibilidad naturalidad.

La Etiqueta social

Es el conjunto de cumplidos y ceremonias que debemos emplear con todas las personas, en todas las situaciones de la vida. Es un conjunto de reglas amables y respetuosas se les denomina etiqueta social, se refiere a los actos de la sociedad.

6.9 Urbanidad

Urbanidad viene de urbe o ciudad. Es decir, civilización, cultura y relaciones humanas.

La urbanidad es el comportamiento y buenas maneras de quién participando de la civilización procura ser afable, noble en el pensamiento y en afecto y digno en su trato.

La urbanidad es un conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras: y para manifestar a los demás la benevolencia, atención y respeto que le son debidos.

La urbanidad nos enseña a ser atentos, respetuosos, corteses, afables, limpios, ordenados, dignos y merecedores del aprecio de los demás.

Importancia de la urbanidad en una sociedad

Es importante cultivar la urbanidad y los valores éticos y morales en las personas, en especial en los niños y en los jóvenes que serán los futuros constructores de una mejor sociedad, en la cual todos seremos valorados como personas íntegras y seremos tomados en cuenta. Así llegamos a conseguir el respeto que es la base de toda la sociedad.

Buenos modales y buenas actitudes son el principio para construir una sociedad en paz y en valores donde todos seamos iguales y tengamos derechos y deberes que los otros deben respetar, de la misma manera como uno respeta a los demás.

La mesa de honor



Fuente de Investigación: Internet.

La mesa de honor debe estar organizada con mucha antelación y mostrar pulcritud, con los implementos necesarios:

- Mantel: Verde billar, azul oscuro o granate, para efectos visuales, televisión y fotografía).
- Un adorno floral que no impida la visibilidad.
- Tarjetas de mesa con los nombres y cargos de las personas que integran la mesa de honor.
- Copa de vidrio para el agua a la altura de la mano derecha.
- Carpeta con material impreso, programa, listado de nombres y cargos en forma jerarquizada, de las personas que integran la mesa de honor. Si asisten al acto algunos altos funcionarios que se encuentran como invitados especiales en la primera línea, deben incluirse en la lista para que el orador los pueda mencionar, en orden de precedencia.
- Sillas necesarias para los integrantes de la mesa de honor, se debe tener una a la vista para los imprevistos que a última hora suelen suceder.

- Banderas en el auditorio Institucional: De acuerdo a la naturaleza del acto y asistencia de primeras autoridades de otros ámbitos. (Nacional, Departamental, local u otra entidad, etc.).
- Banderas de mesa (Nacional e institucional), si no han sido colocadas las banderas en el auditorio o salón donde se lleva a cabo el acto.
- Micrófono en la parte central de la mesa funcionando, (Puede ser también uno inalámbrico) o micrófono en el atril, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.
- Si el micrófono está en el centro de la mesa principal y el orador hablará desde ahí, las banderas deberán estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.
- Si el micrófono está en el atril, las banderas deberán estar detrás de aquél para que hagan el marco de honor al orador.
- Una copa de vidrio para el agua se coloca en el atril (que siempre va al lado derecho de quien preside), para que el orador haga uso de él en caso necesario. Y cambia cada que una persona interviene en dicho sitio.

- En la mesa de honor no se deben colocar jarras.
- El puesto lo ocupa quien es invitado, porque las funciones no son delegables.
- Si asiste el Señor Presidente de la República a un evento, él habla desde un atril especial (con escudo de la Presidencia de la República), ubicado al lado derecho del personaje principal y se pone otro al lado izquierdo para que desde allí hablen las demás personas.
- Si en el acto se ubican dos atriles, (presentador y conferencistas) el del lado derecho es el de mayor importancia.
- Todas las personas que presiden un acto, se deben acomodar en su silla por el lado izquierdo.
- En algunas oportunidades deben ponerse dos mesas porque debido a problemas de espacio, los personajes no caben en una sola. En estos casos se instala una plataforma para la mesa uno y la dos se deja en menor nivel, para efectos de no impedir la visibilidad.

Protagonistas del protocolo

Anfitrión

Es la persona que tiene invitados en la mesa, casa o institución. El anfitrión es el centro de todo el acto, puesto que invita, recibe, indica los puestos a la mesa, hace honores, despide y agradece, entre otras cosas.

En toda planificación de puesto, el central ha de partir los números 0 por ser la figura principal, que ocupa el puesto de honor y a quien le corresponde dirigir el acto y pronunciar el discurso de clausura.

Su lugar en la presidencia podrá cederlo una sola vez, pasando a sentarse a la izquierda como testimonio de la cesión cuando ésta fuera voluntaria, pero si es obligada, ocupará el lugar inmediato de la derecha.

Precedencia



Fuente de Investigación: Internet.

Sinónimo de primacía o superioridad. En algunos actos honoríficos es la preferencia o preeminencia que se reconoce a una persona en cuanto a lugar o asiento. Uno de los términos más importantes del protocolo es el precedencia. Esta es la parte que establece el orden de antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otra u otras. El sistema de precedencia significa ordenar a las personas, de forma jerárquica, por razones de cargo o categoría, que acuden a un determinado acto. El sistema de precedencia variado mucho a lo largo de los años. Desde el congreso de Viena de 1985 en el que se establecía adjudicar por sorteo a seguir de los Ministros asistentes a un congreso o acto, hasta el establecimiento de una colocación alfabética de los mismos. El vocablo precedencia tiene varias acepciones entre las que podemos destacar.

- Prioridad en el tiempo
- Colocación preferencial en actos y eventos honoríficos a los cuales concurren autoridades de diversas latitudes y niveles.
- Preferencia en el encabezamiento y el presenciar ciertas solemnidades, superioridad, jerarquía.

Según PradieFoderet, la precedencia es el derecho a ocupar el lugar más honroso. La ordenación de una precedencia representa varias opciones a partir de la sección protocolaria de las autoridades, los cargos o las personas que deban, por razón de su rango, cargo o parentesco, acompañar al presidente, sea éste o no el anfitrión por cesión legal o de honor. El mayor o menor número de selección debe mantener relación con las clases, la categoría o relieve del acto. Puede haber la oficial y la de los familiares y en un acto interinstitucional donde asistan las primeras

autoridades con la misma categoría: Ejemplo: Rector - Gobernador, ejercen una copresidencia).

Como toda sociedad debe someterse a algún tipo de orden y disciplina, también el ceremonial necesita definir normas.

La precedencia en el cuerpo diplomático se establece entre los embajadores de acuerdo con el orden cronológico que tengan de haber presentado sus cartas credenciales.

La precedencia para los demás miembros del cuerpo diplomático, será fijada por cada embajada.

Precedencia oficial

Es aquella que comprende la precedencia de los personajes del mundo oficial en su vida de trabajo y relación.

Los Ministerios de Relaciones Exteriores de cada país son los que indican la precedencia oficial.

Precedencia no oficial

En este caso, se hace difícil encontrar un criterio unitario que resuelva el problema de decidir a quién se le da mayor preferencia.

Orden de precedencias

Es el orden de prioridades que se deben establecer en las ceremonias, para nombrar a las autoridades, o ubicarles en el estado.

Todas las cuestiones del protocolo son delicadas. De ahí la importancia de los encargados del protocolo, para lograr justipreciar y calibrar las preferencias y tratamientos.

Para ubicar las autoridades en el estrado e procede de la siguiente manera:

- ❖ Al centro se ubica la autoridad principal
- ❖ A la derecha, de la autoridad principal se ubica el segundo en importancia.
- ❖ A la izquierda el tercero en importancia.
- ❖ A la derecha del segundo el cuarto de importancia.
- ❖ A la izquierda del tercero el quinto en importancia; y así sucesivamente.

La relación de precedencia empieza por:

1. El jefe de estado, Presidente del Congreso, o de la Corte Suprema de Justicia.
2. Ministros
3. Directores Generales
4. Capitanes Generales

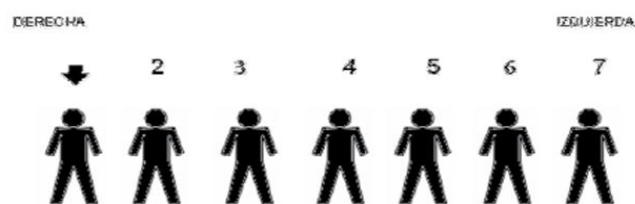
5. Gobernadores Provinciales
6. Jefes Provinciales
7. Presidentes de Diputación Provincial
8. Autoridades locales, encabezadas por las autoridades, Municipales
9. Obispos
10. Presidente del consejo
11. Rector del Colegio
12. Presidente de las Cámaras Oficiales
13. Jefes políticos

Están en presidencia:

- Primeras autoridades.
- Autoridades de menor rango.
- Representantes de instituciones, empresas, gremios.
- Invitados de honor.
- Patrocinador y colaborador.
- Oradores.
- Propietario del lugar.
- A quien se quiere agradecer.
- La pluralidad.
- La justificación.

Presidencias de pie

Puede presentarse en la llegada o en la despedida de una autoridad, en un edificio oficial o a la despedida. Para actos de escasa duración. Ejemplo (Inauguración de obras).



Fuente de Investigación: Internet

Presidencia sentada

Cuando el acto sea de larga duración y hayan varias intervenciones, o invitado especial autoridad relevante.



Fuente de Investigación: Internet.

6.10 Precedencia

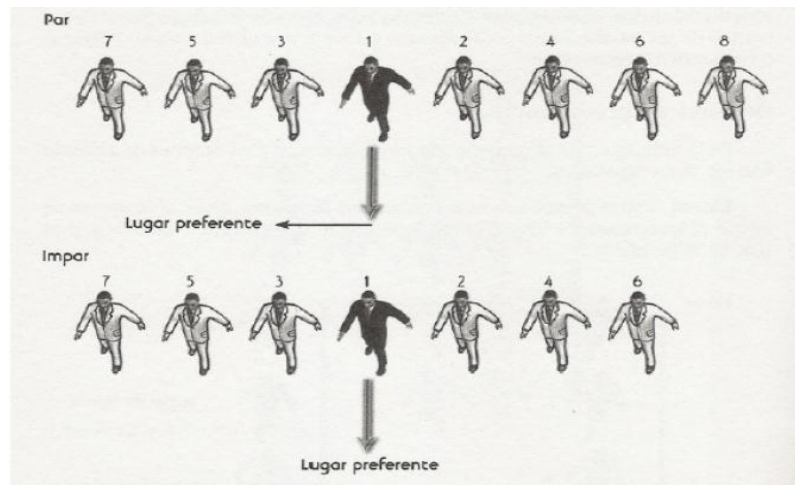
Es la ubicación del puesto que personas, banderas e himnos ocupan en relación con una escala valorativa. En otras palabras: la precedencia es el orden jerárquico entre iguales necesario para el desenvolvimiento cortés y cordial de los participantes en algún acto público, sea oficial, social, religioso o corporativo, entre otros.

Órdenes de precedencia.

En la aplicación de la precedencia se utilizan distintos órdenes de acuerdo con los tipos siguientes:

Lineal. Varias personas se encuentran en la misma línea, una detrás de otra. Si su número es impar, el lugar de honor se ubica en el centro, y si es par, en el penúltimo.

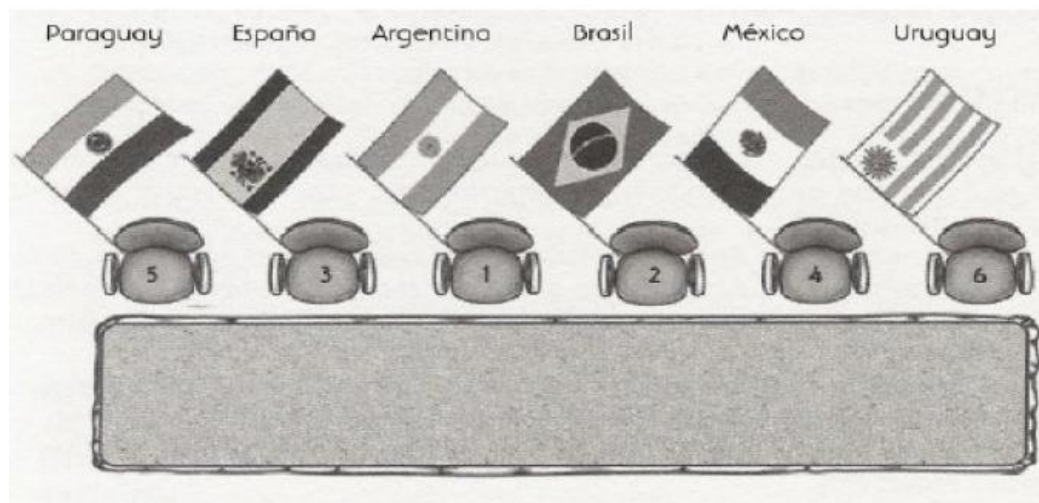
Lateral. Se presenta cuando varias personas se encuentran en la misma línea, una al lado de otra, ya sea paradas o caminando. El lugar referente es la extrema derecha si son en número par y el central si son en número impar.



Fuente de Investigación: Internet.

Alternado. En los casos de grupos de personas que ocupan mesas, estrados o presidios, la precedencia se fija de acuerdo con un sistema convencional que establece colocaciones equitativas, llamadas alterna. Partiendo de la figura central, la precedencia mayor es el lado derecho, después el lado izquierdo y así sucesivamente.

Alfabético. Se utiliza para la ubicación de los representantes del gobierno de un Estado y sus símbolos nacionales, en actos solemnes o en foros internacionales. La precedencia se establece considerando el orden alfabético del nombre del Estado, en el idioma oficial del país anfitrión.



Fuente de Investigación: Internet.

Principios rectores del protocolo.

La teoría y la práctica del protocolo se rigen por una serie de principios, los cuales funcionan como marco de referencia para la actuación de cada uno de los individuos que lo han asimilado como parte de su forma de vida y que, por tanto, participan de sus reglas en todo momento.

En primer lugar está siempre el respeto, como sentimiento que induce al individuo a tratar a sus semejantes con deferencia a causa de su edad, superioridad o mérito; acompañado de la cortesía, es decir, tener atenciones, pero con un toque de delicadeza, amabilidad y afabilidad, lo que permite a esa persona hacer gala de su educación y cultura sin necesidad de señalado. En esta tesitura, el principio de la reciprocidad

debe traducirse en conductas de igualdad, de correspondencia para con el otro, incluso bajo condiciones hostiles que dificulten su aplicación.

Las atenciones que se muestran hacia determinadas personas no obedecen a lo que de momento se percibe -sentimientos de desagrado, enojo, burla, desprecio-, sino por el contrario, a la investidura, al carácter que les confiere la posesión de cierto cargo o dignidad. Incluso, desde una perspectiva utilitarista la consideración a estos principios resulta provechosa.

Normas del trato social

Amabilidad

Es la diversidad de caracteres y temperamentos de todos los seres humanos pueden, en mayor o menor grado ser amables y complaciente, ya que estos mundos todos están obligados a hacerse grata la existencia.

Distinción

La distinción exige el cultivo de cualidades externas, convencionales si se quiere, que pueden ser adquiridas por el constante estudio de sí mismo y la observación continuada de los propios modales para adaptarlos a las reglas de la educación y rigen las relaciones sociales.

Buen humor

Es la muestra más clara de la armonía que existe entre los cuerpos, la mente y el espíritu.

Cuando nos aceptamos como somos y nos amamos con todas nuestras virtudes y nuestros defectos el buen humor se convierte en nuestro fiel compañero y la simpatía inunda nuestro ser.

Una buena manera de mantener una comunicación óptima es fundamentarla en lo siguiente:

- Se puede discrepar del interlocutor con razonadas exposiciones y aun tomar parte en una discusión, pero con moderador en cuanto a los objetivos y la modulación de la voz, evitando la reiteración de argumentos propios, a fin de no caer en actitudes proselitistas a de convencer a cualquier precio.
- Aludir a cuestiones personales o quedan herir, con fundamento o sin él, es inapropiado. Una conversación no es un juicio, ni un examen.
- En lo posible se recomienda hablar de política y religión.

Puntualidad, es el esfuerzo de estar a tiempo en el lugar adecuado, para cumplir obligaciones, sin tener distracciones, retrasos, ni obstáculos.

La puntualidad se basa en la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones, sea esta una reunión con amigos, una reunión de trabajo, clases en la escuela o universidad, etc. La puntualidad es algo fundamental para nuestra personalidad de carácter, ya que estaríamos capaces de hacer más actividades, realizar un buen trabajo, ganando la confianza de una segunda persona. Cuando la puntualidad esta ausente, se percibe que no va a haber un buen trabajo, por la falta de organización del tiempo, y de las actividades.

Los tratamientos.

La historia, los usos y las tradiciones indican la variedad de tratamientos con que **se ha distinguido a personas e instituciones** a lo largo de los siglos, en todo el mundo.

Los tratamientos tienen carácter honorífico y van unidos al rango del beneficiario, o a título personal, y pueden ser temporales o permanentes. Quien los recibe puede ser una persona física (un embajador o secretario de Estado) o un colectivo impersonal o institucional.

A su vez, **el beneficiario a título personal puede serlo por distintas razones:** por el cargo que ocupa (Rector (a)) o por otros méritos (condecoración, grado académico, título nobiliario, etc.

El más utilizado sin lugar a dudas es el tratamiento de Señor Don, dado a la mayoría de las personas. Pero existe un uso erróneo y muy extendido de estos dos elementos por separado: utilizar el señor con el nombre de pila o el Don con el apellido. Debe utilizarse siempre el señor con el apellido y el Don con el nombre de pila, o la fórmula completa Señor Don con el nombre completo de la persona de que se trate.

Tratamientos eclesiásticos.

1. **El Papa:** Su Santidad, Santísimo Padre, Beatísimo Padre, Sumo Pontífice o Padre Santo.
2. **Cardenales:** Eminencia.
3. **Arzobispos:** Excelentísimos o Reverendísimos Señores.
4. **Obispos:** Ilustrísimos Señores
5. **Canónigos:** Muy Ilustre Señor o Señoría.
6. **Nuncios:** Monseñor.
7. **Párrocos** y otras dignidades eclesiásticas.
8. **Sacerdotes y monjas:** Padre y Hermana, respectivamente

Tratamientos militares.

1. Excelentísimo Señor: capitanes generales, tenientes generales y almirantes generales de división y vicealmirantes, generales de brigada y contraalmirantes. General de los Ejércitos.

2. Ilustrísimo Señor: coroneles y capitanes de navío, teniente coronel y capitán de fragatas.

3. Señor: comandante y capitán de corbeta, capitán y teniente de navío, teniente y alférez de navío y alférez de fragata, así como el resto de las graduaciones desde suboficial mayor hasta soldado o marinero.

ANIVERSARIO DEL ESTABLECIMIENTO



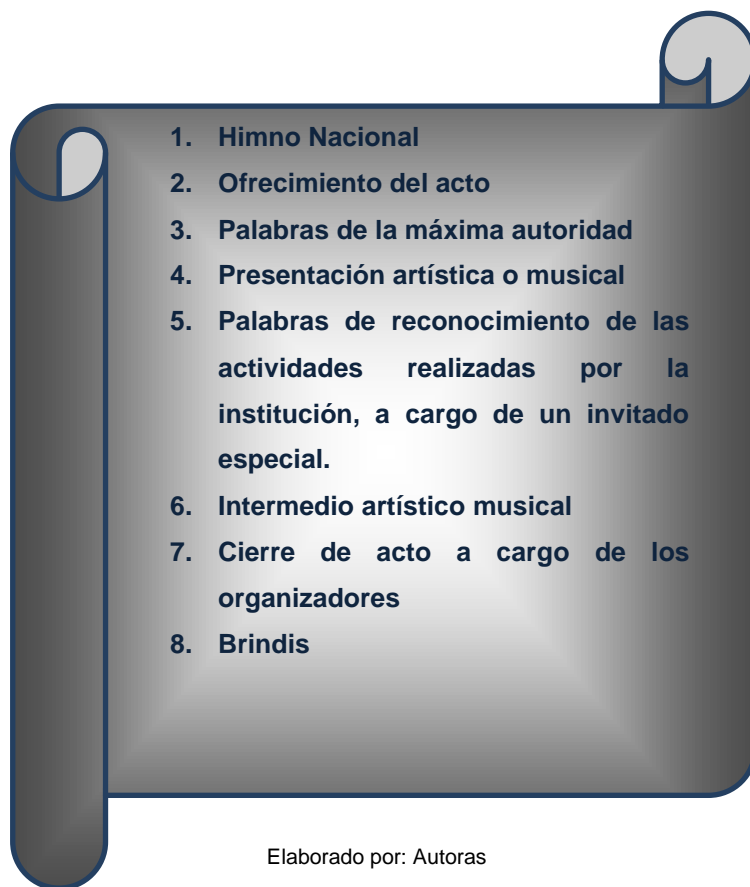
Fuente de Investigación: Internet.

- 1-Recepción de autoridades.
- 2- Firma libro de Actos y/o pergamino.
- 3- Traslado al lugar del acto.
- 4- Descubrimiento de placas recordatorios.
- 5- Bendición.
- 6- Ubicación de las autoridades en el lugar del acto.
- 7- Presentación de autoridades.
- 8- Entrada de la Bandera de Ceremonia.
- 9- Himno Nacional del colegio Nacional Ibarra.
- 10- Palabras a cargo del/a Rector/a del Establecimiento.
- 11- Palabras a cargo de un ex-docente.
- 12- Entrega de obsequios a ex-docentes, docentes y personal auxiliar (siempre y cuando lo tengan previsto).
- 13- Número a cargo de los alumnos (opcional).
- 14- Palabras del/a Director/a de Cultura y Educación o su representante.
- 15-Retiro de la Bandera de Ceremonia acompañada por las banderas invitadas.
- 16- Desconcentración.

Actos específicos de la institución.

La Oficina de Protocolo deberá velar porque los actos que lleve a cabo el colegio, se desarrollen con los estándares de calidad requeridos para la ocasión. Siendo responsabilidad de quien genera la invitación brindar las facilidades e información completa para la coordinación de las actividades.

Programa para la sesión solemne en el aniversario de la Institución



Miembros del consejo directivo

En la mesa de honor se distribuyen los puestos de acuerdo con la precedencia; en caso de no asistir alguna de las personalidades mencionadas se correrá un puesto a la derecha o a la izquierda del Señor Rector según sea el caso.

En las primeras filas o puestos preferenciales del auditorio se ubicarán: en el centro los graduandos, al lado derecho el señor Rector y docentes de

Programas y en lado izquierdo los fotógrafos y el resto de puestos serán para los familiares e invitados de los graduandos.

GRADOS GENERALES.



Fuente de Investigación: Internet.

Para respetar en esta ceremonia las formalidades que ella amerita, es pertinente cumplir con las siguientes recomendaciones:

Guía del estudiante

Indumentaria: Por solemnidad de la ceremonia, organización y facilidad económica para el estudiante, el acto de graduación deberá realizarse con toga, que deberá ser entregada un día antes de la graduación junto con las tarjetas de invitación. (Toga, birrete con su respectiva borla y estola).

Ensayo: La ceremonia de grado implica un protocolo especial que es preciso practicar. El ensayo para la graduación de los estudiantes, será el (...) en el Auditorio/teatro (...) a (... a.m., p.m.) Es indispensable la asistencia puntual al ensayo.

Invitaciones: Cada graduando tendrá derecho a invitar a x número de personas, por lo cual se entregarán x número invitaciones por graduando. Es requisito indispensable presentar la invitación para el ingreso a la ceremonia. Debido a la cantidad de estudiantes en cada ceremonia y teniendo en cuenta la capacidad de los Auditorios, no es posible entregar más tarjetas del cupo admitido ni hacer excepciones.

Horario: Para la debida organización del ingreso con marcha al auditorio, colocación de la indumentaria, toga y birrete, los graduandos deberán estar una hora antes del acto.

Ubicación: Los puestos para los graduandos se encontrarán reservados en el auditorio. Para su ubicación, el mismo día en que se entregan las tarjetas de invitación, y se le asignará el número que deberá ocupar, el cual le servirá, para:

1. Ingreso ordenado al auditorio.
2. Ubicación en la silla respectiva.
3. Orden de llamado a recibir el diploma.

Fotos y filmaciones: Los fotógrafos serán autorizados por la Oficina de Protocolo, y deberán tener una reunión previa a la ceremonia para recibir las indicaciones del caso: concretar la prestación del servicio, momento oportuno para la toma de fotos y su ubicación en el Auditorio.

Para garantizar la solemnidad y organización de la ceremonia, se deberá solicitar a los graduandos y sus familiares no ingresar al auditorio ningún tipo de cámaras filmadoras ni fotográficas.

Intervención estudiantil: Con antelación se deberá coordinar el estudiante que llevará la vocería de los graduandos en el acto, para la lectura del mensaje de despedida de la Institución. Dicho discurso deberá ser de una página como máximo y coherente con la ceremonia de grado.

Desarrollo de la ceremonia de grados. La Ceremonia de Entrega de Títulos y Diplomas es un acto académico solemne, en el cual el colegio otorga un título o grado académico a sus egresados.

Las ceremonias de grados generales serán presididas por el Señor Rector o su delegado.

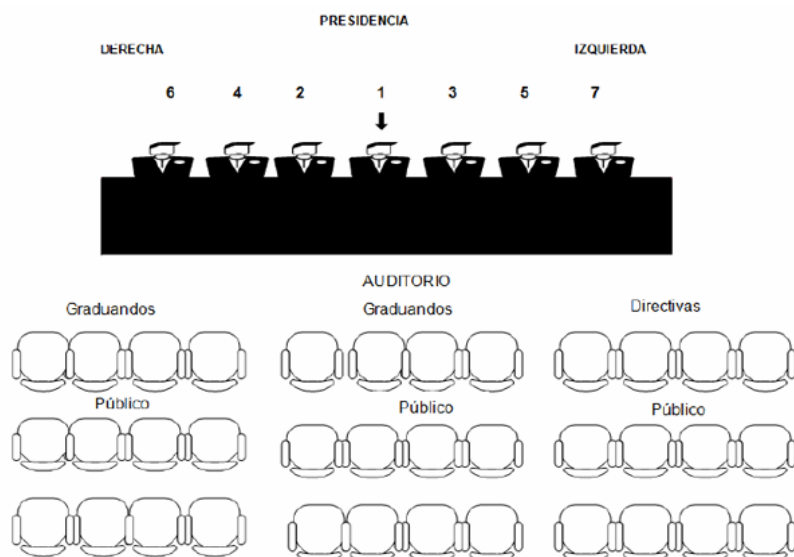
Ingreso de familiares. Dependiendo de la cantidad de alumnos que se graduarán y de la capacidad del recinto en el que se desarrollará la

ceremonia, se entregará una cantidad limitada de invitaciones por persona.

Ingreso de autoridades. Posterior al ingreso de los familiares, lo harán las autoridades académicas quienes se ubicarán en el escenario, ocupando la precedencia que les corresponda.

Ingreso de alumnos. Para dar solemnidad a la ceremonia se interpretará la marcha académica. Al momento de ésta interpretación los estudiantes ingresarán al auditorio por orden alfabético y por programas, para tomar ubicación en las sillas dispuestas para dicho fin.

Mesa de Honor Grados Generales.



Fuente de Investigación: Internet

Discurso.

En la ceremonia de Grados Generales tomará la palabra en primer término un estudiante que llevará la vocería de los graduandos en el acto, para la lectura del mensaje de despedida de la Institución. Y por último tomará la palabra el Señor Rector.

Programa.

1. Introducción.
2. Interpretación Himno Nacional de la República del Ecuador.
3. Lectura de la Resolución que aprueba el acto de graduación.
4. Intervención estudiante en representación de los graduandos.
5. Intervención del Señor Rector.
6. Toma de juramento a los graduandos por parte del Señor Rector.
7. Entrega de títulos o diplomas.
8. Interpretación del Himno del Colegio Ibarra.

Elaborado por: Autoras

Procedimiento para la entrega de títulos o diplomas

a.- Los alumnos se encuentran ubicados en el Auditorio por programas, y de acuerdo a ese orden serán llamados.

b.- Se invitará a cada alumno a acercarse al escenario, lugar en el que recibirán el título profesional del Rector de la institución.

Al finalizar la ceremonia y previa indicación de quien oficie como presentador, los graduandos abandonarán el auditorio manteniendo el orden. Luego, corresponderá a las autoridades académicas presentes y demás invitados.

Protocolo de graduación

Aquí se presenta el orden de protocolo de graduación. Recordando que es un orden tentativo para tener una idea, pueden quitarse o añadirse los pasos o actividades que deseen para que cumplan sus necesidades.

Desfile de los graduados: Los graduados entran al local donde se realizará la graduación.

Presentación del maestro de ceremonias.



Fuente de Investigación: Internet.

Dedicatoria: El acto de graduación es dedicado por una persona escogida por el estudiante graduado.

Acto artístico: Es el momento que se canta la canción de los incorporados. También presentación de mensajes puede ser con presentación de PowerPoint con las fotos de los graduados o cualquier presentación artística.

Entrega de Premios y Honores: se les entrega a los graduados los premios de honores. Estos pueden ser entregados por: Alcaldes, superintendentes, Rector(a).

Desfile de graduados: El graduado dice su nombre, se le entrega el diploma, y se le declara como graduadas.

Instrucciones y recomendaciones

- ✓ Comprueba si tu toga de graduación es de la talla correcta cuando la recibas.
- ✓ Asegúrate de que tienes la toga, el birrete, la borla y las cintas o medallas que acompañan a la toga.
- ✓ Las medallas y cintas de honor indican tu nivel de puntuación entre las sociedades de honor a las que puedas pertenecer.
- ✓ Es importante darte cuenta de que tus pies se verán debajo de la toga.
- ✓ Pruébate la ropa con la toga por encima para hacerte una idea de cómo quedará.
- ✓ Puede que quieras cambiar tu conjunto si parte de tu vestido se ve por debajo de la toga o los zapatos no son apropiados.
- ✓ Plancha tu toga de graduación antes del gran día.
- ✓ Las togas se arrugan durante el transporte y pueden necesitar un cuidado extra antes de ponérselas.
- ✓ Ponte la toga de la misma manera que te pondrías una chaqueta o una camisa.
- ✓ La toga asegurándote de que está abrochada de manera segura arriba.
- ✓ Engancha el birrete a la toga con el lazo y el imperdible que vienen.
- ✓ El birrete se sujeta dentro de la parte delantera de la toga y cubre la cabeza, colgando detrás de la toga.
- ✓ Colócate cualquier medalla y cinta honorífica alrededor del cuello. Estas medallas y cintas deben colgar suavemente en la parte delantera.
- ✓ Añade el birrete y la borla. Puedes utilizar horquillas para asegurar el birrete en tu pelo. Recuerda permanecer erguido y andar con seguridad.

Indicaciones sobre cómo llevar el birrete y la toga:



Fuente de Investigación: Internet.

- El sombrero se lleva plano en la cabeza.
- La toga debe quedar a medio camino entre la rodilla y el tobillo.
- Los hombres deben quitarse el birrete durante la Graduación y durante el himno nacional.
- Habitualmente, las borlas se apoyan sobre el lado derecho del birrete y son desplazadas hacia la izquierda cuando los alumnos reciben su diploma.
- Las mujeres generalmente llevan su uniforme de parada una blusa y una falda más corta que la toga, de modo que nada sobresalga bajo ésta.

Vestuario de graduación



Fuente de Investigación: Internet.

- Vestuarios de Graduación: togas, birretes, borlas y accesorios (becas, cordones y medallas)
- Anillos de clase
- Diplomas, cubiertas de diplomas, invitaciones y accesorios.

PROCLAMACIÓN DE ESCOLTAS Y ABANDERADOS



Fotos del colegio Nacional Ibarra.

Art. 7 De acuerdo con los puntajes obtenidos, de mayor a menor, se asignarán las distinciones en el siguiente orden:

Primer puesto: Abanderado del Pabellón Nacional.

Segundo puesto: Portaestandarte de la Ciudad.

Tercer puesto: Portaestandarte del plantel.

Cuarto y quinto puestos: Escoltas del Pabellón Nacional.

Sexto y séptimo puestos: Escoltas del Estandarte de la Ciudad.

Octavo y noveno puestos: Escoltas del Estandarte del Plantel.

Art. 8 Para el estudio del record estudiantil se conformará una Comisión para la Elección de Abanderados, integrada por:

- a. Director o rector del Plantel, quien la presidirá;
- b. Dos Delegados del Consejo Técnico o del Consejo Directivo del establecimiento, según el nivel educativo;
- c. Presidente del Comité Central de Padres de Familia o de la Asociación de Padres de Familia; y
- d. El Presidente del Gobierno Estudiantil, en el nivel primario; y del Consejo Estudiantil, en el nivel medio.

Actuará con voz informativa, el/la secretario/a del establecimiento, quien dará fe de lo actuado. En caso de no existir secretario en el plantel, se elegirá un secretario ad-doc. Perteneciente a la comunidad educativa, de preferencia un docente.

Esta Comisión para la Elección de Abanderados, podrá ser integrada por más miembros, que actuarán como testigos, sin voto, y que constarán en el Reglamento Interno del plantel, legalmente aprobado.

Art. 9. El Director/a o Rector/a entregará por escrito, la constancia de la distinción honorífica alcanzada por los alumnos elegidos como abanderado, portaestandartes, escoltas y otras distinciones existentes.

Ministerio de educación y cultura

Considerando

Que el artículo 274 del Reglamento General de la Ley de Educación establece que el "juramento a la Bandera", es obligatorio para todos los estudiantes ecuatorianos, quien se negare no podrá incorporarse como bachiller;

Que se ha presentado una serie de problemas en cuanto a la aplicación de la mencionada disposición legal, ya que las autoridades educativas tanto primarias como secundarias, hace cumplir este requisito, sin tomar en cuenta que este acto debe armonizar con lo dispuesto en la Constitución de la República y más Leyes conexas.

En uso de las atribuciones legales que le confiere el Art. 332 del Reglamento General de la Ley de Educación.

ACUERDA:

Autorizar a los señores rectores y directores de los establecimientos educativos tanto secundarios como primarios del País, para que proceda a receptar el juramento a la Bandera, establecido en el Art. 274 del Reglamento General de la Ley de Educación, de conformidad con lo dispuesto el Art. 234 del Código de Procedimiento Civil, en concordancia con sus credos religiosos, pudiendo el alumno emplear fórmula ritual, de acuerdo a sus creencias para la solemnidad del juramento.

En el caso de que el juramento se lo realice en forma colectiva y algún estudiante no pudiera presentarse, Las Autoridades de los planteles, tanto primarios como secundarios, deberán permitir que el alumno rinda su juramento de acuerdo con la disposición mencionada en la primera parte del presente acuerdo y en el tiempo que consta en el Art. 275 del mismo reglamento.

Acciones al momento del juramento a la bandera

1.- Juramento colectivo:

AUTORIDAD

ALUMNOS.- "Si prometemos por nuestro honor defenderte glorioso tricolor, en todas las emergencias en que se encuentre ofendida la dignidad de la Patria o su integridad amenazada, flamee por siempre del Pacífico al Amazonas y del Carchi al Macará el Emblema Nacional y sea por nosotros augusto Símbolo de Paz, Justicia y Libertad"

2.- Juramento Individual (nivel medio)

3.- La promesa individual no es obligatoria, para el Nivel Primario, quedando al mejor criterio del Director de la escuela.

4.- La Bandera Nacional será entregada por la máxima autoridad educativa que se encuentre al momento en la Institución.

5.- El Himno a la Bandera será coreado por todos los estudiantes que intervienen en el programa en el instante en que se realiza la cobijada del Estandarte.

El programa del día es el siguiente:

1. Presentación del alumnado
2. Ingreso de la ABANDERADA/O PORTAESTANDARTE DEL EMBLEMA DE LA CIUDAD, PORTAESTANDARTE DEL EMBLEMA DEL COLEGIO Y SUS RESPECTIVOS ESCOLTAS.
3. Himno Nacional del Ecuador
4. Presentación del acto a cargo del señor Rector.
5. Conferencia alusiva a la fecha, interviene la Lcda.

6. Lectura del acta de proclamación de Abanderada, Portaestandartes y Escoltas.
7. Colocación de la Banda a la portadora del Pabellón Patrio, lo realiza el Rector.
8. Entrega del Pabellón Nacional por parte de la Señora Madre de la Abanderada.
9. Colocación de la Banda a la portadora del Pabellón de la Ciudad, Vicerrectora.
10. Entrega del Pabellón de la ciudad por parte del Padre de la Portaestandarte.
11. Colocación de la Banda a la portadora del Pabellón del Colegio, (Primer Vocal del Consejo Directivo)
12. Entrega del Pabellón de la ciudad por parte de la Madre de la Portaestandarte.
13. Colocación de las Bandas a los señores escoltas a cargo de sus padres.
14. Lectura y entrega de diplomas a los alumnos Galardonados.
15. Intervención de la Srta. Abanderada.
16. Himno a la Bandera.
17. Salida del alumnado.

CUADRO DE HONOR

- Abanderada Del Pabellón Nacional:
- Portaestandarte Del Emblema De La Ciudad:
- Portaestandarte Del Emblema Del Colegio:
- Primer Escolta Del Pabellón Nacional:
- Segundo Escolta Del Pabellón Nacional:
- Primer Escolta Del Pabellón De La Ciudad:
- Segundo Escolta Del Pabellón De La Ciudad:

- Primer Escolta Del Pabellón Del Colegio:
- Segundo Escolta Del Pabellón Del Colegio:

Juramentos.

Apreciados graduandos:

Solemne y espontáneamente, bajo palabra de honor
¿Juran ustedes cumplir lo antes dicho?

(Si Juro)

Si así lo hicieréis, Dios y la Patria os lo premien y si
no, él y ella os lo demanden.

Juramento a Graduandos:

Elaborado por: Autoras

FIRMA DE CONVENIOS

La firma de convenios constituye otro de los **actos clásicos en el protocolo** actual. Se entiende como tal, el acto en el que dos o más partes suscriben y hacen suyo un documento mediante firma privada o pública, es decir, con presencia de otros invitados o sin ella. Generalmente, se hace pública la firma para contribuir a su difusión general y dar cuenta del resultado final de las negociaciones. Por ello, estos actos suelen ser de tono positivo, amable y afable, distendidos y, por lo general, muy diseñados para los medios de comunicación o para un

sector de público reducido. La firma de convenios puede llevarse a cabo mediante varias fórmulas, pero las más habituales son dos:

- **Convenio simple:** firma pública de tantos ejemplares como firmantes, con intercambio de las mismas.
- **Convenio múltiple:** firma pública de un único ejemplar, sin intercambio de carpetas.

El programa protocolario básico de una firma de convenio responde a las siguientes características:

- ✓ **Lectura del texto** a firmar por un técnico o alto directivo de la institución anfitriona o persona designada al efecto por las partes.
- ✓ **Firma de los documentos** con o sin intercambio de carpetas.
- ✓ **Palabras de los firmantes**, por el orden establecido (el mismo que se ha seguido para su colocación en la mesa).
- ✓ **Posible rueda de prensa.**

✓ **Vino español o lunch.**

En líneas básicas éste podría ser el esquema, que se completaría con otros elementos, tales como una primera intervención para **explicar los pormenores de la negociación y las necesidades que han llevado al establecimiento de este convenio** y uso de multimedios para apoyar los contenidos de la firma. En algunas ocasiones, a la firma puede asistir una alta autoridad o invitado de honor cuya presencia refuerza la filosofía y difusión del acto y que, aunque no firma, preside simbólicamente la reunión y cierra con una intervención el acto correspondiente.

Planificación, Coordinación y desarrollo de una firma de convenio.

1. Determinar el lugar que se utilizara para llevar a cabo la firma de un convenio.
2. Conocer con anticipación el número exacto de personas que participaran en el evento con el fin de preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
3. Asegurarse de tener el recurso material completo, con el objeto de evitar imprevistos.
4. En la mesa de debe colocar los caballetes o acrílicos con su respectivos nombres y cargos de los firmantes a fin de facilitar su ubicación.
5. En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener vasos con agua colocados al lado derecho.
6. Deberé haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como de los firmantes.

7. Se debe contar con una persona encargada exclusivamente de los sonidos.
8. Personal encargado de la iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo la firma del convenio.

Material necesario para su montaje

- Micrófono de pedestal
- Micrófonos inalámbricos
- Mantales
- Equipo de sonido
- Banderas
- Extensiones
- Mesa principal para firmantes
- Sillas para invitados
- Arreglo floral para la mesa principal
- Caballetes con nombres y cargos de los firmantes

Organización y desarrollo del evento

Para lograr el éxito de un evento, se deben seguir una serie de pasos que simplifican el trabajo, los eventos que organizan las instituciones públicas cuentan con las presidencias de funcionarios tanto nacionales como extranjeros por lo que deben tener especial cuidado cuando al momento de planificarlos.

Planeación del evento

Todo evento debe ser planeado con anticipación para conocer el tipo, fecha exacta, lugar donde se llevara a cabo, personas que se invitaran, servicios que se contrataran, recursos humanos, financiero, seguridad, las vías de acceso de donde se realizara el acto, alojamiento y transporte de las personas invitadas, giro de invitaciones, logística para parqueo de vehículos, recepciones, facilidades y atenciones de las personas participantes y asistentes, entre otros.

Distribución de Invitados

Una de las funciones más complicadas, sobre todo en determinadas ocasiones, con las que se encuentra un anfitrión es la de ubicar (distribuir) a sus invitados. La disposición de los sitios en la mesa, está regida por el rango o categoría de los invitados. Aunque como en todo hay excepciones, la edad puede ser una de ellos en determinadas ocasiones.

La regla básica es que no debe haber apiñamiento en una mesa y debe procurarse que cada comensal disponga por lo menos de 24 pulgadas de mesa para poder tener la libertad de movimiento.

En este arreglo puede resultar que un caballero este sentado al lado de su esposa, y como no puede ser, es la dama quien es movida y no el

caballero. Existen dos métodos principales para distribuir los invitados en una mesa:

Método Inglés.- Los anfitriones se colocan en las cabeceras de la mesa. Muy utilizado en mesas rectangulares.

Coordinación del evento

Para cada uno de los pasos antes mencionados se debe mantener una adecuada coordinación, entre todas las personas que de una u otra forma participan, considerando los siguientes puntos básicos:

- ❖ Tipo de evento
- ❖ Fecha exacta
- ❖ Lugar
- ❖ Lista de invitados
- ❖ Invitados
- ❖ Servicio que se contrataran
- ❖ Recursos humanos
- ❖ Recursos financieros
- ❖ Seguridad
- ❖ Vías de acceso
- ❖ Alojamiento y transporte
- ❖ Giro de invitados
- ❖ Contratación de menús
- ❖ Contratación de floristería
- ❖ Maestro de ceremonias

❖ Cobertura de medios

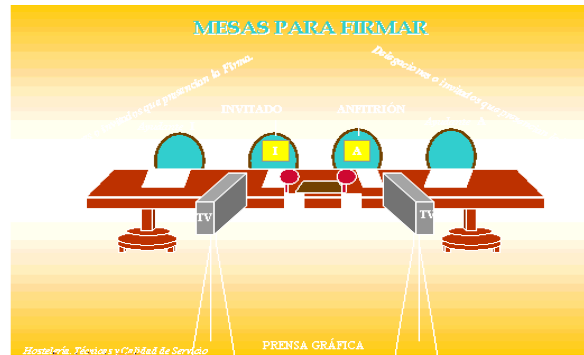
Desarrollo del evento

El cuidado de la hora del desarrollo de un evento es de suma importancia ya que pudo existir una buena planeación y organización pero si llega a descuidar el desarrollo del mismo, puede afectar negativamente todo lo que se hizo con anticipación, el encargado del evento deberá estar pendiente de toda y cada una de los actividades asignándoles a cada uno de los colaboradores de las tareas específicas.

Evaluación del evento

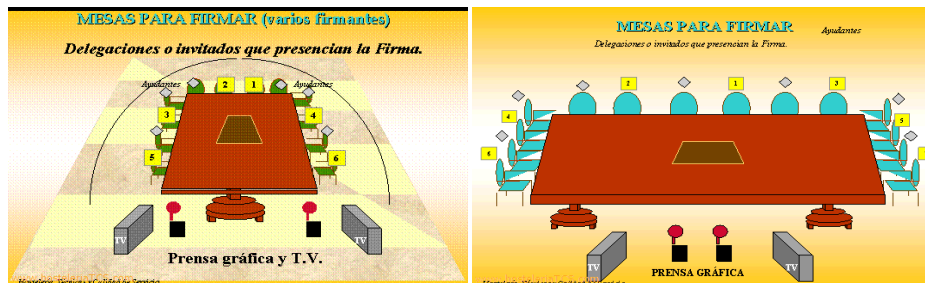
Todo evento deberá ser evaluado luego de su finalización, se tomará encuentra aspectos los que la oficina de relaciones públicas y comunicaciones considerando con anticipación, se recomienda hacer una reunión con todo el personal para hacer ver a cada uno de ellos sus puntos a favor, así como los puntos en contra con el objetivo de mejorarlos, al final se puede realizar un informe donde se plasme lo ocurrido en el evento y sus conclusiones y las recomendaciones que se hacen para futuros proyectos.

Mesas para firmar un convenio



Fuente de Investigación: Internet.

También deberá considerarse, que en estas ocasiones, quienes primero entran en el salón son los periodistas y los últimos serán los firmantes; para abandonar el recinto, serán los firmantes los primeros que lo hagan y por último la prensa. Una escribanía en el centro de la mesa, será como mucho el detalle que se ponga. Las flores están prohibidas



Fuente de Investigación: Internet.

INAUGURACIÓN DE OBRAS



Fuente de Investigación: Internet.

Normas generales.

- ✓ La presidencia puede ser de pie si el acto es corto o con presidencia e invitados sentados, si tiene alguna duración o asiste una autoridad relevante.
- ✓ Cuando la presidencia se hace de pie, el público se ubica al frente, en la primera fila van las autoridades.
- ✓ El corte de cinta se hace con unas tijeras que, en una bandeja de plata, presenta a la primera autoridad una persona del equipo de protocolo, una vez cortada la cinta se puede interpretar el Himno Nacional del Ecuador.. Igualmente puede seguir a ésta ceremonia la del descubrimiento de una placa en la que se haga constar la fecha y el nombre de la autoridad que ha presidido la inauguración, y que será, además, quién tirará del cordón para descubrirla.

- ✓ Al inaugurar con corte de cinta, ésta no debe ser igual a la bandera. Esto no es el fin de una bandera. Debe hacerse con una cinta de un color institucional.
- ✓ Las Ceremonias de inauguración de obras, generalmente incluyen un recorrido por las instalaciones a ser inauguradas, este recorrido deberá ser ensayado previamente (un día antes o dos) por los organizadores para prever cualquier contratiempo y medir el tiempo que tarda el trayecto, considerando que no será un recorrido libre sino acompañado de invitados y posiblemente por medios de comunicación.
- ✓ Adjunto al programa deberá elaborarse el plano de recorrido y designar a personas responsables de los puntos, que serán visitados durante el recorrido.
- ✓ Las invitaciones que se remitan sobre estos actos deben ser más completas que las habituales para otros. Si se trata de una obra de gran importancia, debe utilizarse un pequeño folleto con información completa de la obra y donde queden reflejados, dibujo o fotografía de la misma.

Protocolo para la organización y desarrollo del acto de inauguración de una obra.

1. Rodear el punto en un área considerable con mástiles en los que ondeen las banderas.
2. Disponer de una valla que separe al público de las autoridades e invitados.

3. Montar una exposición con información de la obra (Planos, maquetas, profesionales que participaron en ella, etc., fotografías de las fases de la misma).
4. Adecuar el sitio discretamente engalanado.
5. Micrófonos y altavoces.
6. Atril.

El desarrollo del acto se inicia con la llegada de las autoridades, que acuden al lugar, ubicados en una pequeña tribuna o estrado, adecuada para la ocasión.

Programa.

- Introducción.
- Bendición.
- Luego vienen los discursos:
 - .Palabras de la máxima autoridad
 - Palabras del Rector como primera autoridad de la institución.
 - La primera autoridad hace el corte de cinta.
 - Interpretación del Himno Nacional del Ecuador.
 - Descubrimiento de placa (si la hubiere).
 - Recorrido por la obra, precedido por la primera autoridad de la institución: (centro), acompañado de la máxima autoridad de la unidad; obra inaugurada: (derecha) y el arquitecto que dirigió la obra, quien facilitará las oportunas explicaciones:

Visita de autoridades extranjeras.

Tan pronto como se confirme la visita oficial, debe difundirse en la organización al respecto. A su vez, el Rector (a) debe remitirle, por lo menos, una copia de la agenda preliminar del evento.

Cuando la agenda final ya esté lista, se le debe enviar una copia especificando a que eventos tiene que asistir y, especialmente, en cuales tiene que participar. Si la visita no está familiarizada con el clima de la región, es conveniente proporcionarle información de utilidad (lluvia, calor, frío, paraguas, impermeable, etc.).

A la autoridad visitante y su delegación de ser este el caso debe esperarlo a su llegada, normalmente en aeropuerto, la máxima autoridad institucional en este caso el Rector y una delegación prudente. Si las ocupaciones y el tiempo de esta persona no permiten que se encargue de esto, esta importante función debe delegarse en otra autoridad sea este el Vicerrector.

Después de dar la bienvenida a la autoridad, se presenta al comité de recepción. Es muy conveniente que una o dos personas se encarguen del equipaje del visitante, a fin de evitarle esta molestia.

Efectuadas las presentaciones se debe conducir a la autoridad al automóvil que lo trasladará a su hotel.

Con anticipación a la llegada de la visita al hotel, es conveniente inspeccionar la habitación, con el objeto de subsanar cualquier detalle o inconveniente.

Es importante que la visita del dignatario sea fructífera y placentera, por lo tanto se tratará en lo posible que la autoridad visitante nunca ande por su cuenta, inseguro del lugar y de la hora del evento. Debe establecerse con anticipación a que hora se le va a recoger.

Es importante que la programación considere un tiempo de descanso prudente entre una y otra actividad.

Cuando llegue la hora de partir, se debe ser tan cuidadoso como en la llegada. Será necesario encargarse de todos los pormenores relacionados con el transporte y confirmación del vuelo.

Es importante establecer la hora en que se va a recoger el equipaje y la del traslado al aeropuerto. Si es posible, el anfitrión (Rector, o Vicerrector) debe acompañar a la visita desde el hotel hasta el lugar de embarque.

Se debe tener la información precisa de si el avión saldrá a tiempo o tendrá retraso, ya que si así fuere se acompañará en todo momento a la visita. Si el retraso es tan serio que signifique quedarse otra noche, se debe encargar de su alojamiento y transporte.

Finalmente, es muy importante que el comité de despedida se encuentre en el aeropuerto con la debida antelación. Eso da buena imagen de organización y dejará en la visita una grata sensación

Formas de recibir una visita.

La persona de mayor jerarquía de la institución que genera la invitación, deberá recibir al Titular del Sector, desde la puerta de ingreso hacia el despacho al lugar en donde se realizará la ceremonia. La recepción protocolar se debe hacer siempre en puerta de ingreso, no permitiendo que quienes primero reciban a los invitados sea el personal de seguridad o vigilancia.

Desde el inicio el visitante debe percibir que su visita es esperada y bien atendida

Despejar ascensores con antelación es un signo de cortesía y si se prevé una visita prolongada, a las bebidas habituales para todo visitante distinguido, se añadirá algunos bocadillos.

En el caso de ser una visita al despacho, son las secretarias o asistentes de los Jefes o Rectores, quienes recibirán a la visita, estrechándole la mano al invitado solo si éste tiene la iniciativa de hacerlo, de lo contrario no.

Luego deberá conducir a la visita hasta el despacho, la secretaria siempre en primer lugar, para indicar el camino a nuestro invitado. Llegados a la puerta del despacho, corresponde abrir la puerta a la secretaria, anunciar al visitante, y cerrarla tras de sí, dejando a la visita a solas con el anfitrión.

El anfitrión, debe salir de su escritorio al encuentro de la visita. Nunca se da la mano habiendo una mesa de por medio y acto seguido se le indica el lugar donde debe sentarse.

Si el anfitrión está ocupado a la llegada del visitante, el personal de protocolo deberá departir con este último todo el tiempo que sea necesario, salvo que solicite expresamente privacidad. La visita deber ser esperada hasta el término de su reunión, conducida a la puerta de salida y despedida cordialmente.

Finalmente, es necesario consignar los datos de la visita en una ficha o libro de visitantes ilustres, para el archivo y posteridad.

Cuando despedamos a nuestra visita la acompañaremos hasta la recepción para que la secretaria lo conduzca hasta la salida, sobre todo cuando viene por primera vez.

Si el visitante es alguien de mayor jerarquía el propio Jefe o Director debe llevarlo hasta la puerta.

El uso de la bandera Nacional e Institucional



Fuente de Investigación: Internet.

Bandera Nacional



Fuente de Investigación: Internet.

En un acto, si el número de banderas son dos banderas del Ecuador ocupara el primer lugar al lado derecho de la mesa de la directiva, siempre hacia la izquierda desde la mirada del público, seguidas de las que proceden el rango o jerarquía.

Si tenemos que ubicar en nuestro país, nuestra bandera nacional con la de otros países, si es el número par, tres o treinta, la Bandera del Ecuador siempre estará el en centro y a continuación las extranjeras por estricto orden de alfabético del nombre del país y a la derecha el número uno, o a la izquierda el número dos, y así ordenadamente.

Es importante señalar, que la Bandera del Ecuador es el máximo símbolo representativo de nuestro país, no sede o consiste su lugar. La máxima autoridad de una Institución, puede conceder su derecha al invitado de honor, la bandera no. Según normas internacionales el orden de las banderas seguirá estrictamente en el idioma del país o anfitrión.

En un desfile si está acompañado por otro símbolo, la Bandera Nacional ocupara el lado derecho. Si son muchos los símbolos que le acompañan a la bandera Nacional deberá ir adelante y sola, hacia el centro de las restantes, que formara una línea inmediatamente después.

Al bajar los pabellones, el último en bajar será el Pabellón Nacional, despacio y ceremonialmente.

La bandera institucional

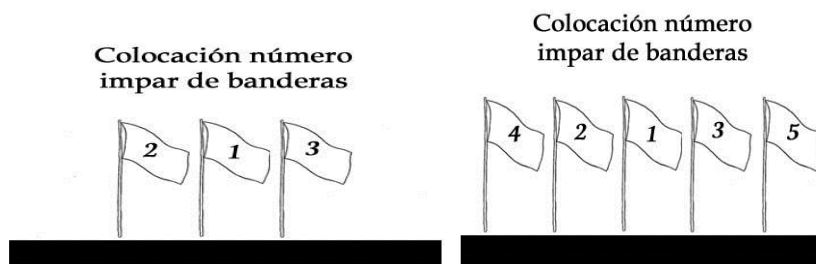
- Nunca, por motivo alguno, puede ser de menor tamaño que otras banderas que la acompañen, ni puede quedar izada a menor altura que las demás.
- La bandera del Colegio Ibarra debe ser colocada siempre en forma tal que destaque en el conjunto.
- En el caso de conferencias, la bandera institucional debe ir colocada al lado derecho del principal orador, esto es a la izquierda según la percepción del público.
- Si está acompañada de un número par de banderas, ocupará el lugar al centro de ellas. Los demás pabellones, en tanto, se colocarán a su derecha e izquierda, sucesivamente, siguiendo el orden de precedencia establecido.
- Si se coloca junto a un número impar, ocupará el primer lugar al lado izquierdo del espectador, u otra ubicación en forma que destaque.
- La precedencia de las otras banderas institucionales presentes será determinada por orden alfabético, salvo que existieren otros motivos que consideren jerarquía de las instituciones representadas, presencia de pabellones de naciones extranjeras u otra razón igualmente atendible.
- En duelos institucionales, se recomienda izar el pabellón institucional a media asta por los días que disponga la autoridad de la Institución.
- En los pabellones izados a media asta se recomienda no poner ningún lazo.

Bandera de la Ciudad

- La bandera de la ciudad nunca, por motivo alguno, puede ser de menos tamaño que otras banderas que la acompañen, ni puede quedar la iza a menor altura que las demás.
- La bandera siempre debe ser colocada siempre de forma que destaque en el conjunto.
- La bandera Institucional en caso de conferencias debe ir colocada alado derecho del principal orador, esto es la izquierda según la precepción del público.
- Si esta acompañadas por el número par de banderas, ocupara el lugar el centro de ellas. Los demás pabellones, se colocara a su derecha e izquierda, sucesivamente, siguiendo el orden de precedencia establecido.
- Si se coloca junto al número impar, ocupara l primer lugar al lado izquierdo del espectador.
- La precedencia de las otras banderas será presentado en orden alfabético, por motivos que se considera jerarquía de las instituciones representadas por los pabellones de nación extranjera.
- En casa de duelo oficial o nacional, se izara a media asta los pabellones por los días que indique el decreto.



Fuente de Investigación: Internet.



Fuente de Investigación: Internet.

Su exposición.

Debe ser izada desde la salida del sol hasta la puesta del sol, en lugares abierto y cerrado. Se considera falta de respeto mantenerlas izadas en la noche. La hora de cobijada es hasta las 17 00 h.

La bandera no deberá permanecer expuesta si está lloviendo o si el tiempo es tormentoso, ya que el agua la deteriora.

Su posición.

Cuando la Bandera Nacional se encuentra junto a otras que pertenecen a Estados, municipios, instituciones, etc. ella siempre deberá permanecer izada al lado derecho de la línea, hacia el lado izquierdo del observador.

El saludo a la Bandera del Ecuador.



Fuente de Investigación: Internet.

Los procedimientos más usuales para tributar honores a nuestro emblema tricolor: Mientras se iza, arría o pasa la bandera debemos mirar hacia ella en posición firmes, como una forma de saludo. Si estamos con sombrero, gorras, etc. se quitarán como una demostración de respeto.

Los militares, policías y demás miembros de las Fuerza Armadas deben permanecer firmes y llevar la mano a su frente como un gesto de saludo.

No debemos olvidar que si la Bandera Nacional se iza junto a otra perteneciente a un Estado, Institución, municipio, etc., el símbolo patrio debe estar al lado derecho de la línea, es decir al izquierdo del observador.

La izada de la bandera.



Fuente de Investigación: Internet.

La persona que la va a izar debe colocarse en posición de firme. Empezar a tirar la cuerda principal del asta con la mano derecha para que la bandera suba.

Con la mano izquierda sujeta la cuerda de seguridad que sube junto al símbolo patrio.

Cuando la tricolor ha subido por completo, se sujetan las cuerdas alrededor del asta.

Debe izarse aprisa, pero arriarse despacio y ceremoniosamente.

Pasos para doblar las banderas.

- Se la dobla en tres partes horizontales.
- Desde cualquiera de las dos esquinas, se realiza un pliegue en sentido diagonal formando un triángulo equilátero.
- Se hace el mismo proceso con las siguientes formas.
- El último doblado se lo hace del lado contrario.

En los gráficos adjuntos podemos ver su colocación siendo 1 la de mayor preeminencia y 5 la de menor.

Tipos de mesas

Las formas de mesas pueden ser utilizadas de diferente manera como son:

Mesas para reuniones.

Que se las utiliza para cualquier tipo de reunión que asistan autoridades de cualquier institución como otros similares, la ubicación de los invitados dependerá el tipo de mesa que se coloque.

Mesas para comer

Se las utiliza cuando se va a sentar los comensales, dentro de los diferentes tipos de mesas para comer se encuentran las siguientes:

Mesa Redonda

La mesa redonda tiene forma de círculo perfecto y es recomendable hasta un máximo de 12 comensales, como mucho hasta 14.

Es el tipo de mesa más “democrática” ya que a simple vista todos los comensales tienen la misma importancia. Éste tipo de mesa favorece las relaciones sociales, dada la cercanía de todos los comensales entre sí.



Fuente de Investigación: Internet.

Mesa Ovalada

La mesa ovalada como su propio nombre indica, tiene forma de óvalo, es muy parecida en aspecto a la mesa imperial, pero de menores dimensiones. A diferencia de la rectangular, es más aprovechable en espacio al poder colocar a la gente en la cabecera de la misma. No se puede tener una conversación uniforme.



Fuente de Investigación: Internet.

Mesa Cuadrada

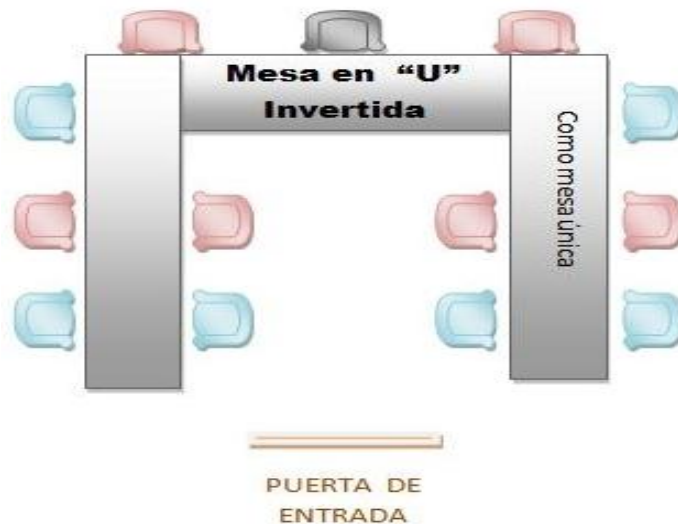
La mesa cuadrada no es frecuente utilizarla en actos protocolarios. Excepcionalmente se utiliza cuando el número de comensales es o cuatro o doce puesto que con otro número de invitados la mesa quedarían descuadrados en función de las pautas indicadas en el capítulo la ordenación de invitados.



Fuente de Investigación: Internet.

Mesa en forma de Herradura o “U” Invertida

Perfecta distribución de precedencias. Nunca debe utilizarse los puestos en frente de las precedencias (parte frontal inferior de la U) se pueden establecer varios focos de conversación. Es un tipo de mesa que integra muy bien a los comensales por lo que se utiliza a menudo para reuniones de trabajo.



Fuente de Investigación: Internet.

Mesa en Peine

No se debe colocar invitados enfrentados a la presidencia (parte inferior de la U) tiene las mismas desventajas que la meca en forma de T (conversación y división de los invitados entre sí) La única desventaja posible es el aprovechamiento del espacio de una sala.



Fuente de Investigación: Internet.

Mesa en forma de "T"

Cabe destacar de éste tipo de mesa la integración de todos los comensales. Esta mesa consiste en una gran presidencia de la que salen varios brazos. Al igual que en la mesa en forma de herradura, no se sentarán invitados justo en frente de la presidencia, ni en los extremos cortos de los brazos.

Dentro de cada brazo se colocarán los invitados de más importancia a menos desde la parte más cercana a la presidencia. Nunca quedarán mujeres en los extremos de la mesa.



Fuente de Investigación: Internet.

Decoraciones florales

Las bases de toda creación artística debe ser: Color, Diseño, Movimiento Técnica, Acabado y por encima de toda regla, la moderación y la sencillez, pensando siempre en: Equilibrio de líneas Mezcla de colores y armonía con el entorno.

Decoración floral de mesas para presidir

La decoración de este tipo de mesas debe ser sencilla: Un centro de mesa de plata o un arreglo floral alargado y bajo. Si deseamos abundancia de flores, las colocaremos en el suelo, sobre una tarima y delante de la mesa.



Fuente de Investigación: Internet.

Decoración floral de mesas de trabajo

Las mesas de trabajo, no deben adornarse, únicamente se ponen elementos que ayuden a desarrollar mejor la actividad que en el entorno se esté desarrollando: Placas o tarjetones con el nombre, cargo, etc. Elementos de escritorio, bolígrafos, papel, etc. En alguna parte de la sala sí admiten estas mesas: Plantas, banderas y/o tapices adornando la sala. Mesa bufé con agua, zumos, café, pastas, etc.



Fuente de Investigación: Internet.

ETIQUETA EN LA MESA

El anfitrión honra a su invitado considerando las necesidades de este por encima de cualquier otra cosa, su conducta, el invitado hace lo posible para mostrarse merecedor de tal honor.

El comportamiento en la mesa

- Durante la cena, ningún invitado debe dirigirse solamente a una persona, sino que su conversación debe estar dirigida hacia todos. También es conveniente que se traten temas que puedan resultar

interesantes no sólo a hombres, sino también a las mujeres presentes. De este modo, la cena y la conversación resultarán animadas y amenas.

- Lo único que es permisible repetir es el postre y los vinos o tragos que se ofrezcan durante o después de la cena.
- Tampoco es buena costumbre rechazar un plato.
- Si el invitado tiene una dieta estricta o no le agrada alguna comida, debe comer poco y actuar como que lo está disfrutando para pasar inadvertido. Aunque no coma mucho, al menos participa en la cena y en la conversación, y acompaña a los demás comensales.

Orden en la mesa

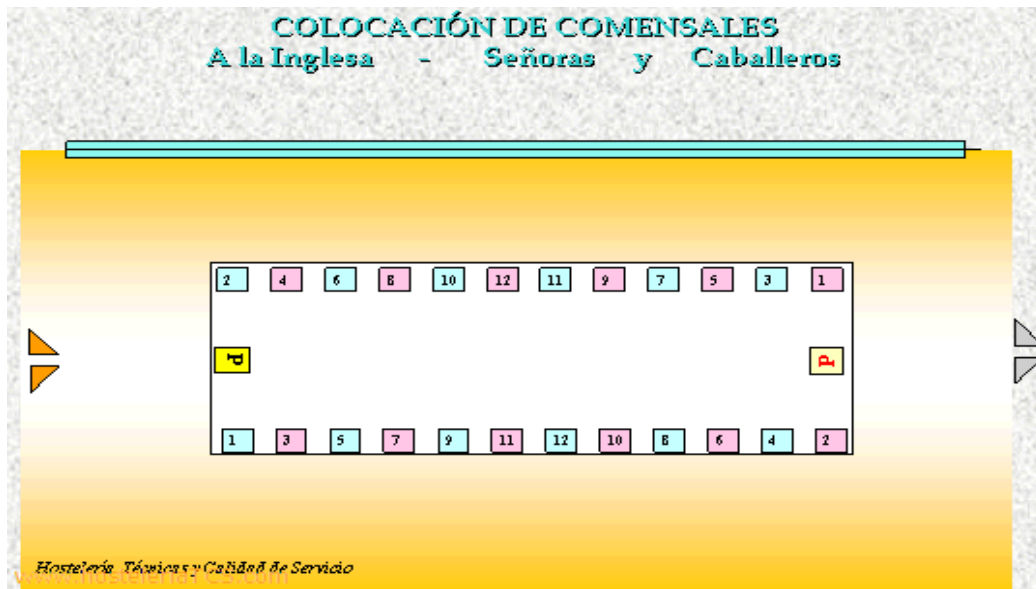
Una vez que hemos diseñado el menú para nuestros invitados, en función de varios factores: número de invitados, presupuesto con el que contamos, zona en la que estamos, estación del año, horario de la comida, etc. tenemos que tener en cuenta otras cuestiones que afectan de manera directa al desarrollo de la comida. Y la más importante, y en la que vamos a centrarnos, es el orden.

Orden a la hora de colocar a los invitados.

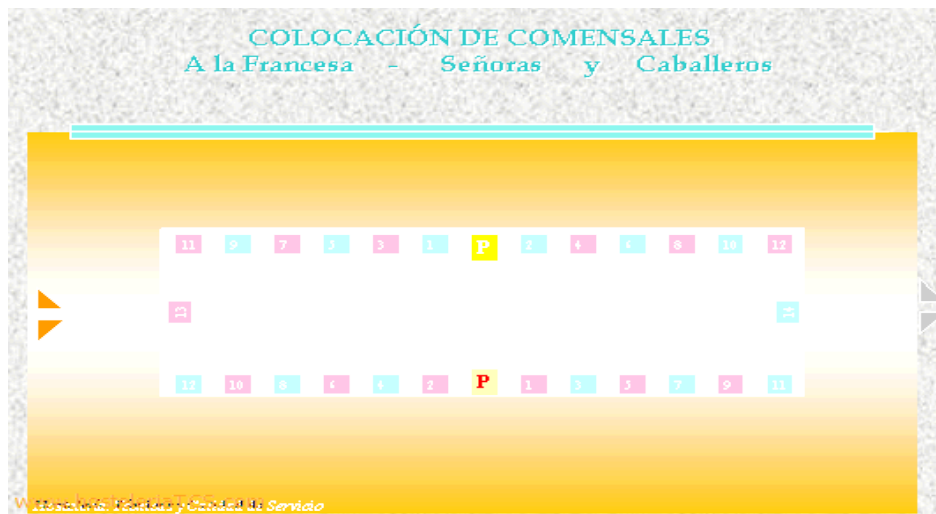
Es fundamental establecer un orden (precedencia) de los invitados, sobre todo si la comida guarda una cierta formalidad y hay invitados de los que hemos llamado de "compromiso". Rector o compañeros de nuestra Institución, colegas de profesión e incluso algún político o personalidad relevante. Con la lista completa de invitados establecemos el orden de precedencias correcto (establecer su posición en relación a su jerarquía o rango) y éste va a ser el orden utilizado para colocar a los invitados en la mesa.

A parte de la precedencia oficial, en los eventos sociales y privados puede tener en cuenta estas reglas de cortesía y educación: las señoras suelen tener mayor precedencia que los caballeros (por ello se las sienta a la derecha de éstos), los mayores la tienen sobre los más jóvenes (y a ciertas edades, sobre las señoras también). A edades iguales el sexo es lo que da mayor precedencia.

UBICACIÓN DE LOS COMENSALES



Fuente de Investigación: Internet.



Fuente de Investigación: Internet.

Método Francés.- Los anfitriones presiden la mesa colocados en el centro de la misma quedando frente a frente.

Simbología utilizada

V	Visitante	IH	Invitado de Honor
A	Anfitrión		Señora
P	A1 Primer anfitrión o Presidente de mesa		Caballero
P	A2 Segundo anfitrión		Señora o Caballero

www.musterielat.com

Fuente de Investigación: Internet.

Tarjetas de mesa.

En las cenas de gran gala, encontrara al lado superior izquierdo de cada puesto, dentro de un porta-tarjetas que hace parte de la decoración, el nombre de la persona, en buena caligrafía.



Fuente de Investigación: Internet.

Tarjetas de brazo.

Son tarjetas dobladas que llevan en la parte exterior el nombre del invitado, y en el interior un plano de mesa, donde está ubicado el puesto que debe ocupar. Estas tarjetas son entregadas a cada persona al comenzar el evento. Se usan en Banquetes o recepciones donde asisten gran número de invitados.



Fuente de Investigación: Internet.

Nuestro comportamiento en la mesa

- El hombre ayuda a sentarse, a la dama que se encuentra a su DERECHA.
- En las comidas Informales o familiares, la ANFITRIONA, indica los puestos, y las damas por lo general se sientan sin ayuda de los caballeros.
- Espere tocar la servilleta hasta que la anfitriona lo haga. Cuando esto suceda, usted también lo hará, colocándola en su regazo con sutileza.

- Mientras se espera que inicie la comida, colocara sus manos sobre el regazo, donde tendrá extendida la servilleta, e inicia una pequeña conversación con su vecina de mesa.
- Debemos estar atentos mientras la anfitriona toma sus cubiertos, cuando esto sucede, podemos iniciar, antes no.
- Nada revela tanto la educación de una persona, como sus modales en la mesa. Los buenos modales en la mesa se aprendes desde la infancia.
- La costumbre de los buenos modales, es lo que nos otorga la NATURALIDAD.
- Para practicar la ETIQUETA EN LA MESA, necesitamos saber unas reglas básicas que sirven de guía en todos los casos.
- Cuando se aplica a la vida diaria, ayudan a las personas a tener seguridad en sí mismo y desenvolverse ante los demás.

La servilleta

- Cuando la servilleta es pequeña, durante el desayuno, el almuerzo o comida, esta se desdobra completamente y se coloca en el regazo. Cuando es muy grande, no se desdobra delante de los compañeros de mesa, espere tenerla en el regazo y lo hace sutilmente.
- De todas maneras la servilleta va en el regazo para protección del vestido de posibles manchas.
- La servilleta se usa para limpiar ligeramente los labios, antes y después de beber algo, sea vino o agua.

- Si se come correctamente no será necesario usarla constantemente
- Nunca lleve la copa o vaso a unos labios sucios.
- La anfitriona dará la señal al terminar de comer, ella retirara la servilleta del regazo y la colocara sobre la mesa, en este momento usted también lo podrá hacer, es señal que la cena ha terminado.
- Tome la servilleta por el centro, déjela que se junte suavemente, no la doble, colóquela al lado derecho del plato, nunca sobre él, recuerde que está sucio.

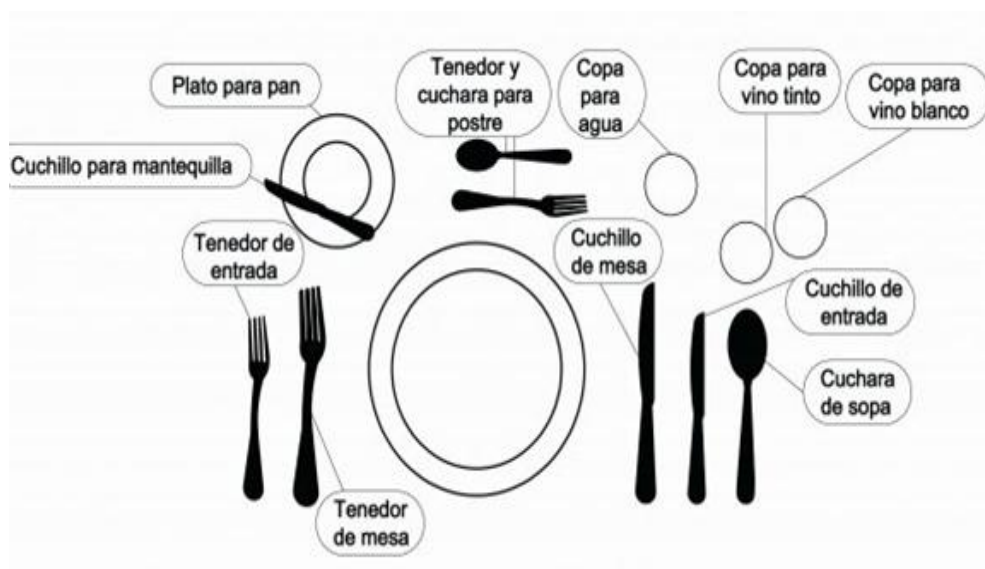
Manejo de cubiertos

- ✓ Cortar la carne, a la Americana.
- ✓ Al iniciar, sostenga el tenedor con la mano izquierda, y el cuchillo con la derecha. Corte y lleve a la boca con la misma mano que corto el bocado, la izquierda. No pase el tenedor ensartado con el alimento de una mano a la otra para llevar la comida a la boca.
- ✓ Cuando necesite comer algo y no cortar, lo hace con el tenedor en la mano derecha y para esto deja descansar el cuchillo en el borde superior del lado derecho del plato, con el filo hacia dentro.
- ✓ No se debe cortar los alimentos en varios pedazos, solamente lo que se llevara a la boca.
- ✓ Cuando termina los cubiertos se dejan sobre el plato como las manecillas del reloj en las cinco.
- ✓ Cortar la carne, a la europea.
- ✓ Se conserva el tenedor en la mano izquierda y el cuchillo en la mano derecha y se come de la mano izquierda, el cuchillo se puede utilizar como ayuda

- ✓ Cuando se termina, los cubiertos se pueden dejar sobre el lado derecho del plato.
- ✓ Si se confinan los dos estilos resulta más práctico, el caso es comer bien y con elegancia, siguiendo las normas establecidas.

Los platos

- ❖ Estos pueden ser de varios tipos
- ❖ Plato de pan
- ❖ Plato de mantequilla
- ❖ Plato del cuchillo de la mantequilla.
- ❖ Plato principal
- ❖ Plato base



Fuente de Investigación: Internet.

Reglas al servir en la mesa

Tenedor siempre a mano izquierda cuchillo y cuchillos y cucharas, a mano derecha.

Se comienza con los cubiertos del plato principal al lado del plato y sucesivamente se colocan las demás de acuerdo con la secuencia del menú, no se puede colocar más de cuatro cubiertos para confundir.

Las servilletas deben estar limpias y planchadas en el centro.

Los cubiertos del plato se colocaran en el centro.

- La cuchara apuntada a la izquierda
- El tenedor apuntado a la derecha

Las copas para las bebidas se colocan al lado derecho arriba de los cuchillos. Se comienza por la parte del agua a unos dos o tres centímetros de la punta de los cuchillos para el plato fuerte. La copa de vino blanco la cual se coloca arriba de la copa de agua en el ángulo de 45 grados hacia la izquierda, seguida de la copia para el vino tinto e la misma manera.

Cuando un invitado llega con atraso y todos están sentados se debe aproximarse a la dueña que no se levantara de su asiento, y ofrecer disculpas y justificar el atraso.

El uso de los cubiertos

La colocación de la cubertería en cada servicio individual se rige por dos reglas básicas: los tenedores se colocan a la izquierda y los cuchillos y cucharas a la derecha. Se comienza la comida a utilizar los cubiertos situados más al exterior, avanzado plato tras plato hacia los situados más al centro.

Los tipos de cubiertos pueden dividirse en cuatro clases:

Cuchillos	Tenedores	Cucharas	Cubiertos especiales
Trinchantes	Trinchantes	Consomé	Langostas
Paleta de pescado	Pescado	Sopa	Cangrejos
Postre- Frutas	Postre	Postre	Ostras
Pastel		Café	Caracoles

Realizado por: Autoras

Copas para bebidas

Es muy importante la limpieza y transparencia de la cristalería debe cuidarse a lo máximo comprobando de que no se haya colocado ninguna copa en mal estado las copas nunca se deben llenar hasta el borde, sino solo hasta la mitad o un poco más, la única copa que pueda estar llena antes de empezar será de agua.



Fuente de Investigación: Internet.

La indumentaria.

Fórmulas básicas de la indumentaria

- La indumentaria correcta genera confianza
- La indumentaria correcta indica que quien la lleva sabe
- La indumentaria ha de ser/estar en función de la hora y de lo que se haga.
- La indumentaria ha de ser/estar en función de dónde y con quién se esté.

Vestimenta

No hay nada peor que descubrir que no se va vestido correctamente para la ocasión. Si recibe una invitación sin indicaciones acerca de los requisitos de la vestimenta, llame a su anfitrión por teléfono y pregunte.

Las principales prendas

Camisa.

Blanca, rígida (bien almidonada), de cuello normal sin botones. Puño doble para gemelos. Tejidos más habituales hilo o popelín.



Fuente de Investigación: Internet.

Corbata.

Gris, preferiblemente de seda y nudo tipo Windsor. Puede ir adornada por un alfiler de corbata con una cabecita de perla.



Fuente de Investigación: Internet.

Chaleco.

Gris, de una fila de botones, de corte clásico. Para los entierros deberá ser negro. Para las bodas, blanco, en seda piqué. Aunque actualmente está siendo una moda utilizar otros colores, como el amarillo. También puede ser recto, o cruzado de 3 o más botones.



Fuente de Investigación: Internet.

Las prendas se pueden combinar de muy distintas formas

Pantalón.

Gris o negro, listado de finas rayas verticales, y de corte clásico.
El tejido puede ser un cheviot.



Fuente de Investigación: Internet.

Calcetines.

Finos de color negro de hilo o seda.



Fuente de Investigación: Internet.

Zapatos.

En la ciudad, los zapatos con cordones o hebillas son apropiados cuando se lleva traje oscuro. Los zapatos sin cordones de tipo mocasín son también populares, pero deben ser lisos y sin adornos. Con traje gris o azul marino, es correcto llevar zapatos negros; con traje marrón suelen llevarse zapatos marrones.

Negros, lisos y de piel, preferiblemente de cordones. Mates o de poco brillo (no brillo tipo charol).



Fuente de Investigación: Internet.

Chaqueta.

Prenda tipo levita, con faldones separados en su parte delantera y solapas clásicas. Puede ser negro o gris marengo, confeccionado en vigoña, principalmente



Fuente de Investigación: Internet.

Tipos de vestuario para oficina

1. Un traje de corte clásico, en colores neutros como el negro, gris, azul marino; indica seriedad, fuerza, seguridad, pero también versatilidad, sobre todo en el ámbito de los negocios.
2. No son convenientes los colores claros como los rosas, azules, amarillos, tonos pastel, entre otros
3. Así como en el caso del hombre usar traje muestra la formalidad, la fuerza, la jerarquía; hoy en día que la mujer forme parte del mercado laboral y ocupe puestos de responsabilidad y alto rango, el traje también ha pasado a ser fundamental de la imagen.
4. El traje se debe adaptar perfectamente a la figura. Evitar los estampados y adornos.
5. Escoger tela fina y durable que se pueda usar durante todo el año.
6. Los pantalones de preferencia de talle medio, el detalle de la valenciana da el toque formal.

7. La parte baja del pantalón debe quedar a la altura del tacón de los zapatos.
8. Es preferible usar botones medianos a pequeños, evitar los grandes. Un traje de un solo botón en el saco le va mejor a una mujer de cadera grande, un saco de tres botones le brinda fuerza a una mujer delgada.
9. Para evitar errores en la talla, es recomendable probarse el saco con la blusa que se tenga pensado usar, el corte de los hombros debe quedar a la altura de estos, de manera que haya libertad de movimiento.
10. Las blusas o camisas se deben elegir pensando en que sean combinables con los colores y cortes de los trajes que ya se poseen, deben reflejar seriedad, formalidad.
11. Un detalle de suma importancia es que la blusa o camisa no queden tan justas, pues se puede correr el riesgo de se abran, o el espacio que queda entre los botones dejen ver la ropa interior.
12. Un escote prolongado o alguna prenda que permita que sea visible el estómago, el ombligo, o los senos; es de muy mal gusto.

13. Para la ropa interior se recomienda tener cuidado con los encajes, resortes, varillas y broches, así como con la talla y el corte, pues hay que evitar que se marque a través de la ropa exterior.

14. Se recomienda que los zapatos sean de corte clásico, cómodos.

15. La altura del tacón de preferencia ha de ser menor de 8 centímetros para evitar cansancio o incomodidad..

16. Si el traje requiere usar cinturón, de acuerdo al corte se podrá definir si es un cinturón ancho o angosto. Se deben de evitar hebillas de figuras, no deben de ser voluminosas, es preferible y de buen gusto que sean lisas, de color oscuro, lo mismo que el cinturón.

17. Si se lleva falda no debe ser tan corta y las medias no pueden faltar, de preferencia sin estampados y en color natural.

18. Las joyas, que son parte del arreglo personal y del vestuario, deben ser discretas, no exageradas, que puedan lograr ayudar a equilibrar la imagen. Usar oro o plata de acuerdo al color de la ropa. De preferencia que las joyas sean anillos con alguna piedra, no voluminosos, argollas también son recomendables, el reloj mucho mejor si es al color de la ropa, cadenas delgadas, las perlas dan un toque muy elegante, algún brazalete o esclava sin ser ostentosas.

Evitar los collares de piedras grandes, de aros colgantes, de colores llamativos.

19. El bolso se recomienda se use sin logotipos, con la marca exhibida de manera discreta, de buena calidad. Para las ocasiones más formales un portafolio, de ninguna manera debe lucir masculino, o cartera grande tipo bolso, Se recomienda colores oscuros.

Es importante tomar en cuenta que no es lo mismo el vestuario para los días de oficina, al que se va a llevar a una reunión de negocios. Para la reunión, la atención se debe ganar, el vestuario será el complemento de los conocimientos y capacidades que la mujer demuestre.

Y para una comida o cena de gala de la empresa, sin romper con el estilo que se ha definido el vestuario a elegir, hay que conservar el sello característico, el buen gusto al hacer la combinación de colores, cortes, telas, el atuendo debe de tener un equilibrio. Cuidar la elección del vestuario para cada ocasión permitirá siempre dar el mensaje correcto a los demás, será sin duda un sello de éxito garantizado.

La imagen corporativa es la manera por la cual la institución trasmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace.

Muchas veces este aspecto es dejado de lado, siendo que una buena imagen puede tener resultados inesperados en su negocio.

Algunos de los aspectos que permiten transmitir una buena imagen empresarial, independiente del tamaño de su negocio, son:

1. **Un buen servicio al cliente:** Una atención de calidad, centrada en satisfacer las necesidades de su cliente, es sinónimo de buena imagen.
2. **Cumplir con ciertas normas de protocolo:** En el mundo de los negocios, existen ciertas normas protocolares que distinguen cuando una empresa es profesional o no. Vestir adecuadamente en las reuniones de trabajo, utilizar un lenguaje apropiado, contestar los llamados o correos electrónicos correctamente, aspectos como la puntualidad, el orden, la eficiencia, etc., permiten dar una buena imagen a su empresa frente a la competencia.
3. **Buenas relaciones institucionales:** Tanto con sus clientes como a sus, instituciones asociadas y hasta su competencia, son factores que inciden en una buena imagen institucional.
4. **Preocuparse del diseño:** Tanto de la institucional, pueden generar una imagen única en la mente del cliente. Un diseño atractivo del servicio entregado puede marcar la diferencia. Piense en qué

aspectos pueden llamar la atención de su cliente: la presentación, el tamaño.

5. **Asegurar la calidad de lo que ofrece:** Comprobar que su institución le puede ayudar a fortalecer su imagen institucional.

6. **Ser una institución transparente:** Una institución logra una buena imagen cuando actúa bajo la verdad.

Principios que rigen la etiqueta en la institución

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo no todas buscan el bien común y el aprender a estar en comunidad educativa.

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación, como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas. Entre estos se encuentran los siguientes:

ORGANIZACIÓN: Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado.

Una persona que es organizada también demuestra que lo es en su lugar de trabajo, mantiene orden, que denote limpieza e higiene.

Una persona organizada ofrece un excelente servicio al cliente y entrega lo acordado en el tiempo establecido.

PACIENCIA: Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente.

Las cosas llegan cuando tienen que llegar, y la paciencia es una de las virtudes que por esa razón debe manejar cualquier ejecutivo más aun en el trato con los diferentes clientes de su empresa.

PRUDENCIA; Es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo.

BUEN GUSTO: Este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado.

PUNTUALIDAD: Aunque es importante para medir el compromiso del trabajador con la empresa, en realización de negocios y todo tipo de eventos personales y profesionales, este aspecto es totalmente cultural.

RESPECTO: Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo.

Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones.

HUMILDAD: Este principio es de etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.

SENCILLEZ: Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted.

HUMANISMO: A veces con solo unas palabras de aliento es suficiente para motivar a las personas y no dejarlas decaer.

Imagen empresarial en la correspondencia

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

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

Todas y cada una de estas cartas son indispensables para emitir imagen empresarial. Y aunque existan algunas normas en cuanto a espacio y distribución del texto, lo más importante es que la imagen que proyecte está en su contenido sea la mejor y deje el nombre de la empresa en alto.

Una de las formas para lograr esto, es redactando el texto de una forma coherente desde la forma de referirnos al destinatario, y mantener en todo el texto una excelente ortografía. Aparte de esto, debe mantener el respeto en sus diversas formas de expresión, y deberá cuidar también del tono empleado en las frases utilizadas.

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

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

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

Como recomendación no olvide que si no tiene evidencia de entrega de las cartas jamás podrá comprobar que usted efectivamente la envió, por lo tanto, siempre mantenga una copia donde conste la fecha, hora, sello de la empresa y firma de la persona que la recibió.

La imagen a través de la etiqueta telefónica



Fuente de Investigación: Internet.

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

La cortesía: el uso del teléfono, del localizador y del celular

Es importante mencionar que tanto el localizador (*beeper*) como el celular deben ser utilizados con suma discreción. No hay que olvidar que, estas maravillas de la tecnología moderna fueron inventadas para facilitar la comunicación, no para entorpecerla con constantes interrupciones ante nuestros interlocutores.

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

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

En el caso de que usted sea la persona que va a llamar, recuerde que debe tener a la mano información detallada de la persona a quien dirigirá su llamada, mencione el motivo de su llamada, y escriba las preguntas que vaya a desarrollar durante la misma y sonría, siempre sonría.

Etiqueta en la organización de su trabajo

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

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

1. Disponga de un cronograma de trabajo.
2. Aprenda a priorizar. O darle una orden a las actividades que tiene por realizar en un orden cronológico.
3. Por cada actividad establezca que recursos, que personas necesita contactar
4. Anote todos los pendientes que quedaron del día anterior, en su agenda o.

Su imagen personal, es la imagen de su empresa



Fuente de Investigación: Internet.

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

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

La imagen en sus manos



Fuente de Investigación: Internet.

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

Manténgalas limpias, si no puede ir al manicurista al menos límelas y píntelas con un brillo solamente.

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

El vestuario



Fuente de Investigación: Internet.

Muchas personas ascienden seguramente por algunos atributos personales que exhiben al desempeñar su labor por esta razón, hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado largo ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar.

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

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

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

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

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

LOS SALUDOS Y DESPEDIDAS



Fuente de Investigación: Internet.

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

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

Muchos libros de etiqueta grafican la forma como debe uno saludar y despedirse correctamente, sin embargo, es definitivo que para hacerlo de una manera agradable, prudente y correcta, se tenga en cuenta el entorno en que se encuentre.

Algunas de las recomendaciones son:

- No bese a los jefes delante de personas ajenas a la empresa aun cuando exista la confianza
- No bese en la mejilla a niños menores especialmente a los bebés por prudencia.
- No rechace un beso que no esperaba para evitar hacerle un desaire a la persona
- Cuando llegue a donde este una persona mayor a saludar, sea hombre o mujer, levántese. No espere que esta se incline hacia usted para saludarlo.

- Levántese cuando llegue al lugar donde se encuentra la persona de mayor jerarquía dentro de su empresa.
- Mantenga siempre limpias sus manos, y evite la sudoración excesiva, para esto existen tratamientos que pueden combatir esta enfermedad.
- Si usted es mujer, extienda su mano para saludar o presentarse a otra mujer. Esta recomendación da una correcta imagen de profesionalismo en donde labore.
- No apriete demasiado la mano de la persona a la que saluda. Incomoda y afecta su imagen personal.
- Salude con la mano dando un apretón franco, equitativo, firme, sin tratar de dominar con la mano este momento tan importante.
- Los apretones flojos, sueltos, no emiten una correcta imagen y por el contrario da a entender usted falta de compromiso y de contacto con la persona a la que saluda.

6.8. IMPACTO DE LA GUÍA

Aplicar la guía de acuerdo a los pasos detallados y evaluarlos continuamente para que sea fortalecido en la institución, este resultado servirá como ejemplo para las otras instituciones educativas que estén en su contorno.

El indicador nos será una herramienta que servirá para tomar decisiones de acuerdo a las necesidades que se presente o del tiempo que vaya cambiando la guía también se ira haciendo pequeñas reformas.

La autoridad del colegio será la encargada de monitorear permanentemente para la aplicación y la toma de decisión de cualquier cambio que puede existir en la guía.

6.9. VADILACIÓN

La guía será validada por dos expertos en etiqueta y protocolo; documento que consta en los anexos en este trabajo.

6.10 BIBLIOGRAFÍA

- 1 ALVARADO OTERO, Teresa. “Protocolo y Organización de eventos”.
- 2 BAQUERO, José Daniel y FERNANDEZ. (2007) “Fernando. Los Secretos del protocolo de las relaciones públicas”
- 3 BURGOS FERRE, María del Pilar. “Protocolo Diplomático, oficial Empresarios y Social”.
- 4 CARREÑO, Antonio. “Manual de Urbanidad y Buenas Costumbres”.
- 5 COPE, M. (2001) “El conocimiento personal: un valor seguro”. Prentice Hall, Madrid.
- 6 ESTEBANEZ, Beatriz. (2003). “Protocolo Social y Empresarial”.

- 7 GRANADOS DIAZ, Patiño. (2011) “La Etiqueta y protocolo base de la imagen empresarial”
- 8 MAESTRE Isabel, El Arte de la Buena Mesa, Protocolo y Sugerencias Decorativas.
- 9 MARQUEZ, Robibins.(1998) Satisfacción laboral.
- 10 MENDES, M. (2002) “Alineamiento estratégico y el medio ambiente para la gestión del conocimiento” Trabajo Fin de Master en Administración de Empresas y Comercio Internacional.
- 11 NOVEL, Labriega, Villanueva, Pedro G (1989) “Derecho Diplomático”. Editorial Trillas. México. Pág., 69
- 12 PARTO. Evelia. (1995) “El Arte de la etiqueta” Ediciones Gama, México”
- 13 PEV- LATROS. (1996) “Libros de Oro de la Etiqueta y las buenas costumbres”
- 14 SABATH, Ann Marie. (2001) (Etiqueta en el trabajo)
- 15 SCHEINSOHN, Daniel. “El poder y la acción a través de la comunicación estratégica”
- 16 SEVILLA QUIROZ María Antonieta. (1998) “1001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz”, Primera edición, editorial Ecuador.
- 17 VINUEZA ACOSTA, Rómulo. (2012) Maestro de Ceremonias.
- 18 VINUEZA ACOSTA, Rómulo. (2012)Urbanidad Etiqueta y Protocolo.
- 19 ZÚÑIGA, Ana Eloísa. (1996).Moderno manual de Etiqueta y protocolo.

Lincografía

www.protocoloycomunicacion.blogspot.com/2005/09/enetos/clasificacin-y-planificacin.h.

www.monografias.com/trabajos91/protocolo-y-glamur/

www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml

www.eventos

www.urbanidad.com

www.buenosmodales.com

www.monografias.com

www.protocolo.org

ANEXOS

ANEXO I

EL ÁRBOL DEL PROBLEMA

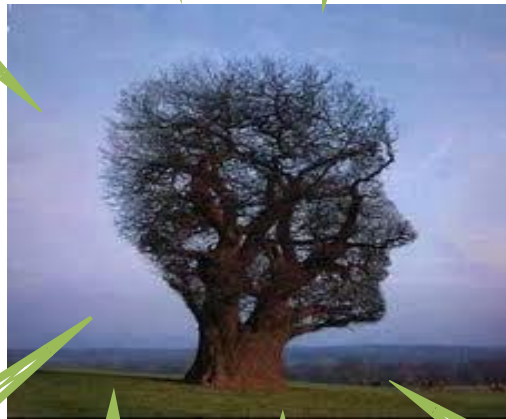
EFFECTOS

1.- Ineficiencia en la organización de eventos institucionales.

2.-Eventos mal planificados.

3.-Mala imagen institucional.

4.-No permite contratar un profesional.



CAUSAS

1.- Desconocimiento de autoridades sobre etiqueta y protocolo.

2. – Falta de gestión administrativa

3.- Ausencia de una guía de etiqueta y protocolo.

4.- Escaso recurso económico.

ANEXO II

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿La implementación de una guía de etiqueta y protocolo mejorará la imagen institucional del Colegio Nacional Ibarra, en la provincia de Imbabura?	¿La implementación de una guía de etiqueta y protocolo mejorará la imagen institucional del Colegio Nacional Ibarra, en la provincia de Imbabura?
SUPRROBLEMAS O INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Pregunta Directriz General</p> <p>¿De acuerdo a un diagnóstico realizado es necesario la implementación de una guía protocolar?</p> <p>Pregunta Directriz 2</p> <p>¿Es necesario una coordinación con el equipo sobre actividades protocolares para los actos oficiales?</p> <p>Pregunta Directriz 3</p> <p>¿Una guía protocolar mejorara la presentación del equipo de Etiqueta y Protocolo del colegio?</p> <p>Pregunta Directriz 4</p> <p>¿La aplicación de la guía protocolar permitirá mejorar la imagen institucional del colegio Nacional Ibarra.</p>	<p>1.5.2.4 Diagnosticar la necesidad de la implementación una guía de etiqueta y protocolo.</p> <p>1.5.2.5 Coordinar con las integrantes del equipo, para realizar talleres sobre etiqueta y protocolo.</p> <p>1.5.2.6 Elaborar una guía para el equipo de Etiqueta y protocolo.</p> <p>1.5.2.5 Aplicar la guía con los alumnos seleccionados.</p>

ANEXO III
MATRIZ CATEGORIAL

Cuadro N° 1.

CATEGORIAS	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Etiqueta y Protocolo	<p>La Etiqueta valoriza el trato entre las personas.</p> <p>El protocolo es una ciencia que trata temas referentes a la diplomacia, la historia, la cultura y un arte porque trata de conjugar la armonía, estética, estilo.</p>	Elaborar una guía	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición • Cultura • Presupuesto • Disponibilidad de tiempo • Compromiso institucional • Trabajo en equipo • Principios y normas
Imagen Institucional	<p>La imagen establece que las personas, los productos, los servicios, las marcas, las empresas y las instituciones generan imagen. Esto significa que todo ente de existencia real o ideal es generador de imagen.</p>	Colegio Institución	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Reconocimiento público • Innovación de eventos • Atención organizada • Personal capacitado • Imagen Personal • Clientes satisfechos • Clima organizacional • Motivación

Fuente: Investigación de campo

Realizado Por: Las autoras.

ANEXO IV



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FECYT

PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES Y SECRETARIAS DE LOS PRIMEROS AÑOS DE BACHILLERATO DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA.

Solicitamos que sus respuestas sean efectivas, porque nos servirán para hacer factible el proyecto de implementación de una guía en Etiqueta y Protocolo del colegio “Nacional Ibarra”

Le agradecemos se digne contestar la encuesta consignando una X en el casillero de su preferencia.

1. ¿Le gustaría que el colegio cuente con un guía de Etiqueta y Protocolo?

Sí

No

2. ¿Existe algún presupuesto destinado para la implementación de una guía de Etiqueta y Protocolo?

Total

Parcial

Poco

Nada

3. ¿Qué tiempo dedica su institución en organizar un evento?

Total

Parcial

Poco

Nada

4. ¿Se siente comprometido en la organización de un evento para que sea de calidad?

Total Parcial Poco Nada

5. ¿Al planificar un evento el trabajo en equipo es evidente?

Total Parcial Poco Nada

6. ¿En qué grado de satisfacción son realizados los eventos oficiales de su institución?

Muy satisfactorio	Satisfactorio	Parcialmente satisfactorio	Insatisfactorio	No Conoce
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. ¿Usted conoce sobre las reglas y normas protocolarias para la realización de un evento?

Total Parcial Poco Nada

8.- ¿Qué grado de predisposición personal aportaría para la implementación de una guía de Etiqueta y Protocolo en su institución?

Total Parcial Poco Nada

9.- ¿Usted cree que la atención en los eventos del colegio debería estar a cargo de un equipo de Etiqueta y Protocolo?

Total Parcial Poco Nada

10.- ¿Al realizar un evento cumplen con las reglas y normas de Etiqueta y Protocolo, para dar una buena imagen institucional?

Total Parcial Poco Nada

GRACIAS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FECYT

PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS ESTUDIANTES DE LOS PRIMEROS AÑOS DE BACHILLERATO DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA.

Solicitamos que sus respuestas sean efectivas, porque nos servirán para hacer factible el proyecto de implementación de una guía en Etiqueta y Protocolo en el colegio “Nacional Ibarra”

Le agradecemos se digne contestar la encuesta consignando una X en el casillero de su preferencia.

1. ¿Cree que la atención organizada en un evento, daría como resultado una buena imagen institucional?

Total Parcial Poco Nada

2.- ¿Qué grado de reconocimiento público ha logrado su colegio con la realización de los eventos?

Total Parcial Poco Nada

3.- ¿Le gustaría que el colegio cuente con una implementación de una guía de etiqueta y protocolo?

Total Parcial Poco Nada

4.- ¿Tienes conocimiento si existe una guía de etiqueta y protocolo como medio de consulta para realizar un evento en la institución?

Sí No

5.- ¿Existe un plan de capacitación continuo para estudiantes sobre etiqueta y protocolo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca	No conoce
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.- ¿Cuándo ejecutan un evento lo hacen de manera innovadora?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca	No conoce
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7.- ¿Los encargados del evento a realizarse, son personas capacitadas en el tema de Etiqueta y Protocolo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca	No conoce
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8.- ¿Crees que tu imagen personal mejoraría si recibieras normas de etiqueta y protocolo?

Total Parcial Poco Nada

9.- ¿Estás dispuesto a participar en la implementación de una guía de un equipo de Etiqueta y Protocolo en tu colegio?

Total Parcial Poco Nada

GRACIAS

ANEXO V

FOTOS

ENCUESTAS A ESTUDIANTES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA



ENCUESTAS A DOCENTES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA



EQUIPO DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DEL COLEGIO
NACIONAL IBARRA





**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 IDENTIDAD:	DE	0401463245	
APELLIDOS NOMBRES:	Y	CUASPUD MENESES ANA LUCIA	
DIRECCIÓN:	Yacucalle		
EMAIL:	anitacuaspud2009@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0983700860

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA APLICACIÓN DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS ACTOS OFICIALES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA AÑO 2012-2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL"
AUTOR (ES):	CUASPUD MENESES ANA LUCIA CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL
FECHA: AAAAMMDD	2013-07-22
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. PAUL ANDRADE

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CUASPUD MENESES ANA LUCIA, con cédula de identidad Nro. 0401463245, 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 22 días del mes de Julio de 2013

EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: CUASPUD MENESES ANA LUCIA

C.C.: 0401463245



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CUASPUD MENESES ANA LUCIA, con cédula de identidad Nro. 0401463245, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "LA APLICACIÓN DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS ACTOS OFICIALES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA AÑO 2012-2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL", que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 22 días del mes de Julio de 2013

(Firma)
Nombre: CUASPUD-MENESES ANA LUCIA
Cédula: 0401463245



**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:	1003095252		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL		
DIRECCIÓN:	LIBORIO MADERA 111 JUAN DE SALINAS		
EMAIL:	Cecibel-ch_a@live.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0959115941

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA APLICACIÓN DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS ACTOS OFICIALES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA AÑO 2012-2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL"
AUTOR (ES):	CUASPUD MENESES ANA LUCIA CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL
FECHA: AAAAMDD	2013-07-22
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Msc. PAUL ANDRADE

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL, con cédula de identidad Nro. 1003095252, 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 22 días del mes de Julio de 2013

EL AUTOR:

(Firma).....

Nombre: CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL

C.C.: 1003095252



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL, con cédula de identidad Nro. 1003095252, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: **“LA APLICACIÓN DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS ACTOS OFICIALES DEL COLEGIO NACIONAL IBARRA AÑO 2012-2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.**, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 22 días del mes de Julio de 2013

(Firma) 
Nombre: CHUQUÍN ALBÁN NANCY CECIBEL
Cédula: 1003095252