



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA (FECYT)

SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA: ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL AÑO 2018.

Plan de investigación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Autora:

Quiñaluisa Suriaga Marjorie Johanna

Tutor:

MSc. Mina Ortega Marcelo René

Ibarra, 2018



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 determina la necesidad de disponer 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	1003980933
APELLIDOS Y NOMBRES	QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA
DIRECCIÓN	SAN FRANCISCO DE AZAYA
E-MAIL	majoflakita01@gmail.com
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL 062546-780
DATOS DE LA OBRA	
TEMA	“ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL AÑO 2018”.
AUTOR	QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA
FECHA	NOVIEMBRE 2018
PROGRAMA	PRE-GRADO
TÍTULO POR QUE OPTA	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL.
DIRECTOR	MSc. MARCELO MINA

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

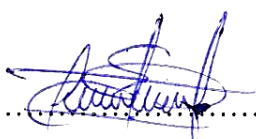
Yo, QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA, con cédula de identidad Nro. 1003980933, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la 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 manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, noviembre 2018

LA AUTORA:

(Firma).....

Nombre: Quiñaluisa Suriaga Marjorie Johanna

Cédula: 1003980933

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

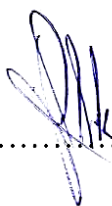
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

CERTIFICO QUE:

Que la Tesis previa a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español con el tema, **“ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA “IBARRA”, PROVINCIA DE IMBABURA, EN EL AÑO 2018”**, ha sido desarrollada y terminada en su totalidad por la Srta. Quiñaluisa Suriaga Marjorie Johanna, con cédula de identidad: 100390893-3, bajo mi supervisión para lo cual firmo en constancia.

Atentamente:



.....
MSc. Mina Ortega Marcelo René

DIRECTOR

DEDICATORIA

Este gran logro está dedicado especialmente a Dios por darme siempre la sabiduría, capacidad y su bendición, a mi madre Consuelo Suriaga que es mi mayor inspiración por luchar desde el inicio junto a mí día tras día para darme un futuro mejor sembrando en mí los mejores valores, a mi abuelito Luis Suriaga que siempre estuvo dándome su aliento, aconsejándome para que cada día sea una gran persona, a Jorge Luis Mena por darme su apoyo y hacer las veces de padre sabiéndome guiar por los mejores caminos, a mis hermanos que de una u otra manera estuvieron siempre apoyándome. Todos ustedes son mi ejemplo y fortaleza para seguir adelante.

Marjorie Quiñaluisa

AGRADECIMIENTO

Primeramente quiero agradecer infinitamente a Dios por darme la vida, salud, fortaleza y la capacidad para poder terminar con éxito este trabajo ya que sin él no lo hubiera podido lograr, también agradezco a mi madre por haber cogido mi mano y nunca soltarme, por saber guiarme por los senderos correctos y a pesar de todos los obstáculos presentados siempre estar ahí brindándome su apoyo y dándome fortaleza para alcanzar mis metas, a mi familia y amigos que en algún momento me colaboraron con un granito de arena que fue muy importante para mí, a mi tutor de tesis MSc: Marcelo Mina por su tiempo y persistencia al MSc: Richard Encalada y a todos los docentes que me brindaron sus conocimientos y fueron formando en mí una alumna académicamente responsable, gracias Universidad Técnica del Norte y Unidad Educativa Ibarra por abrirme sus puertas para poder realizar mi investigación. Reitero mis más sinceros agradecimientos a todas las personas que estuvieron conmigo en el transcurso de lograr terminar mi carrera profesional.

Marjorie Quiñaluisa

AUTORÍA

Yo, **QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA**, con cédula de identidad Nro. 1003980933, declaro bajo juramento que el trabajo de grado titulado **“ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2018”** ha sido realizado con la más minuciosa investigación, respetando los derechos intelectuales de terceros, cuyas referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Cualquier efecto legal y académico que se desprenda de la presente investigación será de mi total responsabilidad.

QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA

C.I 100398093-3

RESUMEN

La investigación de este trabajo tiene como finalidad determinar la organización institucional de etiqueta y protocolo en eventos de la Unidad Educativa Ibarra, Provincia de Imbabura en el año 2018, conociendo sus causas para dar las debidas soluciones y así aplicar correctamente los diferentes procedimientos y reglas. Este trabajo está constituido por cuatro capítulos como primero tenemos el marco teórico el cual se caracteriza por darnos a conocer las diferentes variables y subtemas con sus respectivos conceptos, también nos da a conocer las diferentes fundamentaciones siendo la filosófica, axiológica y sociológica referentes a la investigación. Posteriormente tenemos la metodología la cual se constituye por los tipos, métodos y técnicas que utilizamos en la investigación, además da a conocer la matriz de relación, muestra y población de la obtención verídica de los datos. A continuación está el análisis y discusión de resultados en el cual se da a conocer la aplicación de las entrevistas realizadas a los administrativos y las encuestas a los docentes y estudiantes que integran el grupo de etiqueta y protocolo de la Institución. Seguidamente tenemos la propuesta con el tema: “Guía informativa sobre la organización de etiqueta y protocolo en los diferentes eventos institucionales”, la cual se constituye por dos actividades fundamentales que es dar a conocer más a fondo sobre etiqueta y protocolo y las reglas de oro de la misma con el propósito de fortalecer los conocimientos de las personas encargadas de los distintos eventos y mejorar las falencias existentes.

PALABRAS CLAVES

Etiqueta y protocolo, Organización, Institucional, Eventos, Personal administrativo.

ABSTRACT

This degree work has as purpose to determine the institutional organization of etiquette and protocol in events of the Ibarra Educational Unit, Imbabura, 2018. This work is made up of four chapters, first we have the theoretical framework, which is characterized by the analysis of the different variables and subtopics, and providing different theoretical bases being these, philosophical, axiological and sociological. Subsequently there is the methodology, which is represented by types, methods, and techniques used in this research, also the relationship matrix, sample and population from where data was obtained. Then the analysis and discussion results of the interviews made to the administrative staff, surveys to teachers and students who take part in the protocol group of the Institution are made known. The next proposal was created: "Informative guide on the etiquette and protocol organization for different institutional events." This consists on informing the concepts of etiquette and protocol, and the golden rules of the same, with the purpose of strengthening knowledge of the people in charge of different events.

.

KEYWORDS

Etiquette and protocol, Organization, Institutional, Events, Administrative staff.

TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR.....	iv
ABSTRACT.....	ix
TABLA DE CONTENIDOS	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	3
1. MARCO TEÓRICO	3
1.1. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	3
1.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	3
1.3. FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	4
1.4. La Etiqueta	4
1.4.1. Importancia de la etiqueta.....	5
1.4.2. La etiqueta en eventos empresariales.....	5
1.5. El protocolo.....	6
1.5.1. Origen y Evolución del Protocolo	7
1.5.2. Funciones del protocolo.....	8
1.5.3. Principios del protocolo.....	8
1.5.4. Comunicación y protocolo.....	9
1.5.5. Protocolo de gestión.....	10
1.5.6. Utilidad del protocolo	10
1.5.7. Protocolo Institucional	11
1.5.8. Protocolo Empresarial.....	12
1.5.9. Protocolo social.....	13
1.6. Organización de eventos	13
1.6.1. Eventos deportivos.....	13
1.6.2. Eventos sociales	14
1.6.3. Eventos culturales	15
1.6.4. Realización de un evento proyectando una adecuada imagen.	16
1.6.5. Etiqueta organizacional.....	16
1.6.6. Tipos de eventos académicos.....	17

1.6.7. Congreso	17
1.6.8. Seminario	18
1.6.9. Foro	18
1.6.10. Debate	19
1.6.11. Panel.....	19
1.6.12. Reglas de oro para comportarse en la sociedad.	20
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
2.1. Tipos de investigación.....	22
2.2. Métodos de la investigación.....	23
2.3. Técnicas o instrumentos	23
2.4. Matriz de relación.....	24
2.5. Población y muestra	24
3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	25
3.1. Análisis de las encuestas aplicadas a los docentes encargados de la organización de eventos y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la “Unidad Educativa Ibarra”	25
3.2. Análisis de las entrevistas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa Ibarra.	29
CAPITULO IV	33
4. PROPUESTA.....	33
4.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	33
4.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	33
4.3. OBJETIVOS.....	33
4.3.1. General.....	33
4.3.2. Específicos	33
4.4. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	34

4.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	35
4.5.1. La etiqueta.....	37
4.5.2. El protocolo.....	38
4.5.3. Organización de eventos sociales	39
4.5.4. Tipos de eventos académicos.....	40
4.5.5. Reglas de oro para el comportamiento con la sociedad.....	43
4.6. IMPACTOS ESPERADOS.....	52
CONCLUSIONES:	53
RECOMENDACIONES:.....	55
GLOSARIO DE TÉRMINOS	57
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	59
ANEXOS	61
Anexo 1: Entrevista.....	61
Anexo 2: Encuesta.....	63
Anexo 3 Fotografías	66

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1: Matriz de relación.....	24
Tabla 2: Población y muestra.....	24
Tabla 3: Análisis general	32

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Unidad Educativa Ibarra.....	34
Ilustración 2: La etiqueta en eventos	37
Ilustración 3: Protocolo institucional.....	39
Ilustración 4: El saludo en un evento.....	43
Ilustración 5: La presentación.....	44
Ilustración 6: Importancia de saber hablar.....	45
Ilustración 7: Escuchar en todo momento.....	46
Ilustración 8: La imagen	47
Ilustración 9: El valor de la puntualidad.....	48
Ilustración 10: El respeto es lo fundamental.....	49

INTRODUCCIÓN

La Unidad Educativa Ibarra ha ganado prestigio gracias sus diferentes logros ya que cuenta con profesionales de alto rango educativo y personal administrativo. Dentro de la institución existen diversas autoridades una de ellas es la encargada de la organización de toda clase de eventos, la cual se encarga de llevar todo lo relacionado con los programas de la institución.

Hoy en día las personas no ponen la debida importancia a la etiqueta y protocolo tanto en lo personal como en la sociedad no sabiendo que es muy importante para nuestra vida diaria y la convivencia en nuestra sociedad.

La etiqueta y protocolo juega un papel muy importante en el desempeño de los docentes y alumnos de las instituciones educativas, aunque la calidad de la buena utilización de los mismos no basta solo con aplicarlo, sino con el manejo y la aplicación adecuada, contribuyendo así significativamente para su organización y desarrollo además se pretende fomentar nuevos procesos que ayuden a mejorar la organización del personal encargado.

El objetivo de esta investigación es determinar la organización de etiqueta y protocolo en eventos institucionales para conocer las causas y dar las debidas soluciones de la Unidad Educativa Ibarra, entre los específicos: Estudiar las reglas generales de etiqueta y protocolo para su correcta aplicación y así obtener los resultados deseados, identificar las diversas causas que inciden en la organización de los distintos eventos, Elaborar una herramienta que ayude a mejorar la organización del personal encargado.

La situación que se pretende solucionar aparece con la mala organización de la etiqueta y protocolo por parte de las personas encargadas de estos tipos de eventos el mismo que genera entre tiempos y discordia en la institución, el problema se origina por la escasa

organización y la falta de capacitaciones al momento de emplear la etiqueta y protocolo en los diferentes eventos. Este lo origina el personal encargado de la organización de los programas y eventos siendo los estudiantes, docentes u autoridades de la institución.

Las causas que crean este problema son: la escasa preparación de las personas encargadas de la organización de eventos, la falta de capacitación y preparaciones, el mal uso de las normas y reglas de la etiqueta y protocolo, entre los efectos: La mala imagen hacia la institución, estudiantes y personal encargado de la realización de estos eventos.

La investigación se analizará mediante los diferentes fenómenos que se presentan en la realidad basándose en los diferentes tipos de documentos que produce nuestro medio y mediante esto se observara, reflexionara y analizara la información y datos proporcionados por las diferentes fuentes llegando así al objetivo deseado.

Como propuesta de esta investigación se elaborará una guía informativa explicando los diferentes procesos, normas y reglas de la organización de etiqueta y protocolo, esta guía será realizada especialmente para el personal administrativo, docentes y estudiantes encargados de la organización de eventos de la Unidad Educativa Ibarra, con el fin de dar a conocer, reforzar y actualizar la aplicación de los procesos de organización de etiqueta y protocolo institucional.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1.FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Todas las personas en la sociedad van creando su propio círculo, basándose en como relacionarse con las personas de su alrededor, la comunicación es el punto principal para las relaciones con los demás ya que ayuda a mantener una relación altamente efectiva dando como resultado una excelente organización al momento de la toma de decisiones ya sean personales, laborales o institucionales.

(Garcia, 2012) Los actos humanos deben ser cooperativos; es decir, que nuestra conducta debe constituir una actividad concurrente al bienestar social. Este exige al principio grandes sacrificios individuales, pero a medida que progresa el organismo social, éste retorna a los individuos, en forma de beneficios los esfuerzos psíquicos que aquellos le han consagrado.

1.2.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La humanidad está expuesta en su totalidad a cambios inesperados en algún momento de su vida he ahí donde se deben aplicar todos los conocimientos adquiridos en el lapso de sus días, el ser humano siempre debe estar preparado para adaptarse a cambios totales en su vida, las experiencias vividas permitirán el desenvolvimiento en cualquier ambiente a explorarse.

(Blanca, 2017)El intercambio de valores entre los seres humanos y el medio que lo rodea permite equilibrar el lado racional e irracional para ser parte de una sociedad más llevadera, para el hombre siempre habrá un lugar de preferencia en el cual se pueda desenvolver de la mejor forma natural, más amplia; en mayores posibilidades de desarrollo, además la formación de valores subjetivos será de acuerdo a la objetividad.

1.3.FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA

Todas las personas estamos inmersas a cometer errores sin embargo siempre podremos corregirlos por medio de los derechos y deberes e irlos fortaleciendo día a día mediante los valores y la buena conducta obteniendo resultados positivos que nos permitirán crecer más como excelentes ciudadanos y personas esto nos permitirá mantener una relación altamente efectiva con las personas que nos rodean.

(Garcia, 2012) Como los valores son cualidades que benefician a todos por igual, antes de hacer cualquier acción es importante que visualicemos previamente el impacto de esa decisión, para que no influyan de manera negativa en la sociedad y a su vez recordar que los valores siempre son y serán una guía que nos permita conducirnos por el camino correcto, así que busquemos reforzarlos, transmitirlos y comprometámonos a aplicarlos en su exacta dimensión, esto nos permitirá en algún momento de nuestras vidas, tener una sociedad más justa y equitativa.

1.4.La Etiqueta

La etiqueta es el conjunto de cumplidos y normas a las cuales debemos regirnos siempre las personas, mediante ella nos daremos cuenta de nuestros modales, costumbres y comportamientos en los actos sociales, culturales o en los distintos ambientes, la etiqueta siempre debe aplicarse correctamente en todos los ambientes en los cuales nos encontremos porque se encarga de calificar y corregir los modales positivos y negativos de la conducta en la sociedad.

Según (Patiño, 2012) "El origen de etiqueta tiene sus raíces en el comportamiento propio de la sociedad de siglo XVIII, y se le relacionaba con esa época donde fácilmente difiere en este sentido y se ha comprobado que ésta no es universal".

Basándonos que la etiqueta delimita la conducta y comportamientos de las personas en la sociedad siempre en las reglas que se deban aplicar en cualquier ambiente al que nos encontremos, la etiqueta es muy fundamental en nuestra vida cotidiana, mediante su correcta aplicación nos iremos convirtiendo en mejores ciudadanos y lo más importante tendremos y alto grado de conducta. (Etiqueta y protocolo, 2001)

1.4.1. Importancia de la etiqueta

La etiqueta es fundamental y de suma importancia en nuestra sociedad ya que cada día nos enfrentamos a diversos cambios, problemáticas, experiencias y nuevos escenarios a los cuales debemos saber sobrellevarlos de la manera más correcta, enfocándonos en la aplicación de valores y buenos comportamientos en todos los ambientes que estemos inmersos.

Con el pasar de los siglos, y con los grandes cambios que se han dado socialmente, la etiqueta se ha convertido en la combinación de las buenas costumbres, el sentido común y las reglas de conducta reflejando así las normas culturales de nuestras sociedades. Actualmente la etiqueta cumple varias funciones importantes dentro de nuestras vidas, tener buenos modales es esencial dentro de cualquier civilización, se convierte en algo fundamental ser personas gentiles y educadas ya sea en situaciones sociales, profesionales o familiares. (Gutierrez, 2016)

1.4.2. La etiqueta en eventos empresariales

La etiqueta es de gran importancia en eventos empresariales, más aún en las instituciones ya que mediante ellas nos vamos formando como profesionales adquiriendo muchos conocimientos que nos serán de gran ayuda para el lapso de nuestra vida, en el campo laboral debemos siempre llevar por encima de todo la etiqueta personal ya que será el espejo en cualquier lugar.

Uno de los aspectos que se consideran de mayor importancia para proyectar una correcta imagen empresarial son los eventos empresariales. Y se consideran de mucha importancia, ya que en estas ocasiones se muestra la cultura, la ética, la moral que cada persona o trabajador posee. Permite poner en práctica, o mostrar de manera abierta, la cultura organizacional. Sin embargo, muchas personas olvidan normas tan elementales de la etiqueta, que se muestran de una forma equívoca ante los demás. (Patiño, 2012)

En el ámbito laboral la etiqueta es indispensable ya que nuestro comportamiento y valores están por encima de los aspectos físicos de cada persona, en una empresa siempre se deben aplicar los márgenes y reglas respectivas en todo momento, más aún cuando se trata de algún evento en especial.

1.5.El protocolo

El protocolo para mí es el conjunto de reglas establecidas que deben ser cumplidas obligatoriamente en toda clase de eventos principalmente en convenios, sesiones solemnes entre naciones y de autoridades, el protocolo da una imagen de seriedad, respeto y un alto grado de validez a las agrupaciones, pueblos o países que lo aplican dando prioridad a las personas y cosas que en este ámbito estén inmersas.

El protocolo es el conjunto de normas consensuadas dependientes de la jurisprudencia, la tradición y el sentido común de los países que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales, los programas que siguen estas en sus visitas, su vestimenta, su comportamiento, todo lo que nos muestra la imagen y el poder, se encarga de ordenar, es decir, dar prioridad a las personas y a las cosas, atendiendo a unos criterios eminentes jerárquicos en el caso de las personas, por razón del cargo público que se ostente, de la profesión, la edad, el sexo etc. (Carmen, 2011)

1.5.1. Origen y Evolución del Protocolo

El protocolo está inmerso en todas las etapas de nuestra vida y en cualquier ámbito ya que es un espejo de los comportamientos y valores personales, cada vez va siendo aplicado con más rigurosidad y seriedad en cuanto a las diferentes etapas en las que las personas estén atravesando, el conocimiento de las normas protocolares se irá reforzando en los periodos educativos ya que ahí se aplicarán a menudo.

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

El protocolo es muy importante en todo tipo de ceremonias, eventos, sesiones y organizaciones ya que mediante el todo programa estará determinado con seriedad, respeto y legalidad. El protocolo debe ser indispensable en nuestra vida cotidiana más aun en el ámbito, institucional, empresarial, profesional en el campo laboral y personal, y al momento de ser aplicado se lo debe hacer con eficacia y gran responsabilidad, no olvidándonos que es un aspecto obligatorio en cualquier tipo de evento.

Según (Carmen, 2011) "El protocolo es una disciplina que regula el comportamiento humano y las relaciones, el orden, la jerarquía, las normas, usos y costumbres a seguir en un acto para su correcta realización, proyectando una imagen pública en la sociedad"

1.5.2. Funciones del protocolo

La función del protocolo se basa fundamentalmente en la coordinación y supervisión de los diferentes eventos de instituciones, empresas y diferentes entidades u organizaciones; De igual forma se encarga de seleccionar el lugar para las diferentes eventualidades, asesora a las personas encargadas de la organización de los diferentes programas protocolares y se encarga de la organización y del más último detalle para la realización de cualquier acto.

Libro donde se consignan las actas de un congreso diplomático, y por extensión, ceremonial diplomático platino establecido por decreto o costumbre. Un buen proyecto de Protocolo y Ceremonial consigue los siguientes objetivos: Mantener adecuadamente las relaciones de la organización con otras, reconocer las jerarquías de las personas, estructurar los cuadros de precedencias, otorgar un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores, cumplir los rituales que debe observar el ceremonial. (Wilser, 2012)

Al momento de realizar un acto protocolar es fundamental la distribución y supervisión del mismo, a todas estas cualidades es de gran necesidad e importancia el trabajo en equipo y poner en frente a una persona con grandes conocimientos en protocolo ya que esto hará que todos los programas que sean realizados salgan de la mejor manera y se llegue al objetivo deseado.

1.5.3. Principios del protocolo

Al momento de proceder a organizar un evento primeramente debemos darnos cuenta de que vamos a tratar y que tipo de evento vamos a realizar enfocándonos principalmente en lo que queremos transmitir, debemos respetar siempre las normas de etiqueta y

protocolo en cualquier ámbito, mediante estas normas se llegará a obtener la atención y respeto al acto realizado.

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

1.5.4. Comunicación y protocolo

La comunicación es irremplazable en la sociedad ya que mediante ella convivimos con las personas que nos rodean, si en una organización, grupo o institución no existe una buena comunicación no habrá un resultado positivo y si hablamos del protocolo no se podrá realizar ningún evento sin la presencia de este importante punto y las personas debemos aprender a utilizarlo de la mejor manera y aplicarlo con un altísimo porcentaje de seriedad.

(Otero, 2009) Toda actividad se desarrolla por medio de la comunicación. Cuando los seres humanos comenzaron a actuar en grupo necesitaron comunicarse entre ellos para conseguir los fines que se proponían y, a medida que estas relaciones se fueron haciendo más complejas, tuvieron que idear sistemas más elaborados de comunicación que les

permitieran organizarse mejor para conseguir sus objetivos concretos (entre estos sistemas, las ceremonias). Para conocer los vínculos entre protocolo y comunicación, nos interesa abordar la cuestión desde dos perspectivas específicas: la interrelación entre los sujetos comunicantes y la modalidad de emisión.

Sin comunicación en nuestro entorno no se podrá realizar ningún tipo de evento social o cultural, el comunicarnos es indispensable en nuestra vida cotidiana, en nuestro hogar, trabajo, institución o ámbito en el que nos encontremos, hay que tomar en cuenta que la buena comunicación nos abre las puertas en cualquier lugar puede ser en una entidad pública o privada y sobre todo si es en el campo laboral o profesional.

1.5.5. Protocolo de gestión

La función del protocolo de gestión es preparar los eventos tomando en cuenta todas las variables que van hacer aplicadas como: el motivo de celebración, ¿Cómo se lo va a realizar?, el estudio de los materiales a utilizarse y todo lo referente a invitaciones y reservas, en si se encarga de la organización previa de los puntos necesarios para la ejecución de cualquier evento.

(Villanueva, 2012) Protocolo de gestión. Es el protocolo de preparación del evento. Es el que define qué se va a celebrar, de qué manera y todo lo necesario para su correcta preparación. Son los apoyos logísticos que son necesarios para el desarrollo del acto (mobiliario, proyectores, fotocopias de las ponencias, envío de invitaciones, confirmaciones de reservas, organización de las cenas).

1.5.6. Utilidad del protocolo

El Protocolo es de gran utilidad ya que su eje primordial es la convivencia social, es muy importante en el crecimiento de profesionales para ejercer una profesión. El protocolo nos ayuda a convivir con los demás, a comunicarnos y llegar a un entendimiento

para beneficio de todos por ende sus reglas son aplicadas al fomentar las relaciones interpersonales.

(Villanueva, 2012) El protocolo es cada vez más útil en la vida cotidiana, tanto en la vida social o personal, como en la vida empresarial. El protocolo social, proviene de los usos y costumbres, normas y cultura de cada país y ayuda a las personas a relacionarse entre sí, mientras que el protocolo oficial, está más encaminado a la preparación de actos oficiales y al tratamiento de las autoridades. El ser humano está en continuo proceso de socialización, buscando siempre proyectar una imagen positiva de sí mismo, por lo que tenderá a mantener siempre un respeto a los demás y a sí mismo.

En todo programa, evento, ceremonia u organización el protocolo nunca debe faltar ya que es el más fundamental para que todo salga bien y como se lo espera, este dará un de respeto, seriedad y buena imagen. Sin protocolo en las actividades que se planea realizar no tendrá una aceptación positiva, lo debemos aplicar sin olvidar que es obligatorio cumplir con todos sus puntos y normas.

1.5.7. Protocolo Institucional

La aplicación del protocolo en las instituciones se hace cada vez más necesario, pero lamentablemente este punto se lo está pasando por alto ya que en algunas de ellas no es utilizado como se debería hacerlo, toda institución al realizar cualquier programa desde el más pequeño hasta el más grande debe contar con una organización de un protocolo respetando sus reglas y manejándolo como es debido.

(Villanueva, 2012) El protocolo es cada vez más útil en la vida cotidiana, tanto en la vida social o personal, como en la vida empresarial. El protocolo social, proviene de los usos y costumbres, normas y cultura de cada país y ayuda a las personas a

relacionarse entre sí, mientras que el protocolo oficial, está más encaminado a la preparación de actos oficiales y al tratamiento de las autoridades. El ser humano está en continuo proceso de socialización, buscando siempre proyectar una imagen positiva de sí mismo, por lo que tenderá a mantener siempre un respeto a los demás y a sí mismo.

La buena organización es el punto clave para el protocolo en una institución de igual forma la relación con la sociedad tomando en cuenta la opinión que tengan de la misma ya que se debe analizar todos los detalles y comentarios para no dañar la imagen institucional, también favorecen a la imagen del organismo que lo representa en este caso las personas encargadas de la organización de eventos sociales y culturales de protocolo y etiqueta.

1.5.8. Protocolo Empresarial

El protocolo empresarial se basa en las normas y reglas a cumplirse en una organización, empresa o institución la cual debe tener sus propios reglamentos y deben ser cumplidos tomando en cuenta las disposiciones generales de la empresa, de otro modo también cumplir con los horarios, uniformes y características esenciales de la misma. En una empresa es fundamental conocer su proceso de protocolo ya que mediante la entidad será conocida ante sus clientes o personal externo.

(Ruiz M. M., 2010) El Protocolo Empresarial, discurre de forma paralela entre el Protocolo Oficial y el Social. Lo podemos definir como el conjunto de características que deben observarse para la organización de actos públicos en una entidad privada. Pero el protocolo en el ámbito empresarial, como veremos en su Módulo, va mucho más allá de la mera organización de eventos, es un complemento de las estrategias de comunicación corporativa.

1.5.9. Protocolo social

El protocolo social es muy importante y es el más aplicado en nuestra vida diaria ya que enmarca a todos los valores y forma de comportarnos hacia otra persona de igual manera abarca a como nos presentamos, saludamos, la forma en la cual nos desenvolvemos en la mesa y la manera en que nos vestimos para los diferentes escenarios a los cuales nos exponemos.

En el Protocolo Social con ellos nos comunicamos. Existen Presentaciones y saludos unas reglas establecidas a la hora de relacionarnos con los demás. Nuestro comportamiento y saber estar, son parte de nuestra personalidad, de la imagen que proyectamos a los demás, por lo que con ellos nos comunicamos. (Ruiz M. M., 2010)

1.6. Organización de eventos

1.6.1. Eventos deportivos

El ámbito deportivo tiene un gran reconocimiento a nivel mundial ya que todas las personas tenemos un conocimiento del mismo en este caso se puede decir que existen eventos deportivos pequeños como son: inauguraciones escolares y competencias institucionales, barriales, méritos deportivos, y entre los grades tenemos competencias entre instituciones, ciudades, provincias y una de las más destacadas son los juegos deportivos mundiales, en todos los antes mencionados se aplica la etiqueta y protocolo.

Los eventos deportivos son cada vez más famosos en el mundo actual. Todo el mundo habla de ellos y, sin embargo, una gran parte de la población desconoce por completo lo que se mueve detrás de ellos, cómo se organizan, qué planificación requieren y, en definitiva, cuáles son los aspectos que los distinguen de otras muchas actividades multitudinarias de ámbitos distintos al deportivo. (Antón, 2008)

1.6.2. Eventos sociales

Al momento de organizar un evento social se lo debe realizar con la debida precaución y responsabilidad desde una sesión hasta grandes congresos o seminarios, cuando deseas planear o dirigir un evento se debe hacerlo con una persona que tenga mucho conocimiento del tema para así lograr lo deseado, hay un sin número de eventos los cuales deben ser obligatoriamente estudiados ya que se deben aplicar las normas y circuitos debidos para no cometer notables errores.

El mundo de la organización de los eventos ha evolucionado muchísimo en los últimos años, hasta el punto de que las clásicas reglas de protocolo, los conocimientos básicos para llevar a cabo un evento y las normas y tradiciones que se aplicaban hasta hoy ya no son suficientes para culminar con éxito cualquier tipo de celebración. Por ello, es importante aportar nuevas propuestas y actualizar técnicas y teorías obsoletas para meterse de lleno por los derroteros de la comunicación, el diseño, las nuevas tecnologías, la producción, la arquitectura de los escenarios o la escenografía, las cuales marcan pautas imprescindibles para conseguir los objetivos que en estos tiempos buscan las instituciones, ya sean públicas o privadas, cuando organizan sus actos (IMEP P. , 2017)

La organización de eventos se lo debe aplicar en todas las instituciones, empresas y acontecimientos de suma importancia, al momento de realizar se lo debe hacer muy cuidadosamente con el conocimiento respectivo y seriedad posible, en si la organización abarca muchos tipos y formas que a la vez son muy necesaria en nuestra vida personal más aun profesional. El punto más importante de un evento es: Qué se desea transmitir y a quien va dirigido.

1.6.3. Eventos culturales

Al organizar un evento cultural se debe tomar muy en cuenta su organización ya que es el eje principal para que se desarrolle de una la forma correcta, estos eventos se los lleva a cabo con el fin de resaltar las costumbres de un pueblo o región, contando así con un centro principal de encuentro el cual se puede dividir en distintos campos. En este tipo de eventos en de gran importancia contar con una impecable infraestructura ya que se desarrollan un sin número de actividades al mismo.

(Carmen, 2011) La intención de llevar a cabo cualquier acto empresarial por parte de la dirección debe comunicarse cuanto antes a los departamentos de protocolo, relaciones públicas y comunicación. En ocasiones las empresas, no pudiendo costear tres departamentos encomiendan estas labores a uno solo. Lo más conveniente sería que la propia gerencia se encargue de transmitir esta información, aunque existen otros canales de transmisión internos. En cualquier caso, la dirección ha de nombrar a un coordinador, enlace entre la dirección y el departamento de protocolo, para que este suministre todos los datos pertinentes sin necesidad de acudir constantemente a los directivos.

La organización de eventos culturales tiene como eje principal la comunicación ya que su objetivo es dar a conocer, compartir y comunicar a todas las organizaciones, instituciones y representaciones, por eso son actos que se deben realizar constantemente en nuestro entorno, al realizarse un evento cultural se debe tomar en cuenta el motivo, números de asistentes y sobre todo el lugar de desarrollo del acontecimiento, tener un conocimiento amplio de lo que es el proceso de organización del mismo.

1.6.4. Realización de un evento proyectando una adecuada imagen.

Es imprescindible e importante la buena relación con todos los grupos que afectan a diferentes organismos como son: El propio personal del establecimiento, estudiantes, personas que entran a la institución y otras instituciones que tengan relación con la misma, e incluso los medios de comunicación. De este modo la imagen pública de nuestra institución será favorable lo que ayudará al buen funcionamiento de ésta y al desarrollo futuro.

(Patiño, 2012) Para iniciar la programación de un evento, la persona encargada debe comenzar por detallar el mínimo aspecto relacionado con el mismo, evitando en lo posible que ningún elemento quede por fuera, siempre se contará con la suerte de tener para no tener que las soluciones a la mano. Recurrir a improvisaciones que la postre, solo dañarían la imagen empresarial. Por lo tanto, debe tener en cuenta que los eventos tienen tres etapas: Pre evento, realización del evento y post-evento.

Las medidas más importantes que se debe tomar en cuenta para proyectar una Buena imagen protocolaria son: La elaboración de campañas de comunicación para reforzar la imagen de la institución, ejecución de ferias y exposiciones creando un manual de su organización sobre todo tomar las bases respectivas para el mejoramiento de la relación con la comunidad.

1.6.5. Etiqueta organizacional

La etiqueta y la organización van muy de la mano ya que para organizar o planear algo se deben tomar algunos valores, cumplir reglas establecidas y plantearse una meta, en sí la organización debe aplicarse de la manera más responsable eficiente y prudente posible tomando como punto de partida las diferentes normativas y puntos a ser aplicados.

(Calcuta, 2017) “Hoy en día, en cualquier puesto de trabajo, la eficacia se da por sobre entendida. Lo que marca la diferencia es la eficiencia”. La productividad personal aporta un plus a la eficiencia. Ser productivo no es sólo hacer muchas cosas con los mínimos recursos (eficiencia); ser productivo es hacer las cosas que más aportan para la consecución de tus objetivos.

1.6.6. Tipos de eventos académicos

Los eventos académicos están inmersos en todo momento en las instituciones educativas entre los distintos eventos académicos podemos encontrar eventos como: simposios, seminarios, congresos, jornadas, foros, paneles y debates que se realizan con diferentes objetivos, pero cada uno de ellos aplica sus respectivas normas de etiqueta y protocolo y estas deben ser puestas en práctica de la mejor manera.

Según (Antonio, 2015) “Un evento es una excelente oportunidad para tomar contacto directo y personalizado con una parte de nuestra audiencia objetivo, para afianzar lazos y vínculos y para transmitir determinados conceptos y valores como ser cordialidad, calidez en el trato, interés por nuestros públicos, organización y profesionalismos y muchos otros”.

1.6.7. Congreso

El congreso es un acto de carácter académico integrado por varios organismos, se caracteriza porque se tratan temas de carácter deportivos y políticos entre sus elementos principales está constituido por el moderador, participante y mediador encargándose cada uno de cumplir con sus respectivas funciones permitiendo así que se cumpla normalmente un congreso.

(IMEP, 2017) Un congreso es un evento de carácter académico y/o profesional que suele estar organizado por organismos especializados o con un mismo objetivo. Su fin es

hacer una puesta en común de los progresos, investigaciones y tendencias de una disciplina o ámbito.

1.6.8. Seminario

Un seminario es una reunión de una o varias personas que tienen por objetivo debatir conocer y dar a conocer sus conocimientos sobre un tema con fines educativos específicos, mediante la participación y colaboración y aportación de los conocimientos de cada uno de los participantes llegando a un fin determinado.

El término seminario (del latín *seminarius*, que significa “semillero”) hace referencia a un encuentro o reunión con fines didácticos y educativos, mediante la interacción entre los diversos asistentes y uno o varios coordinadores, especialistas o expositores. Los seminarios se organizan con el objetivo de debatir o difundir conocimientos sobre un tema particular, generalmente entre personas especialistas en el tema, pero a veces también para el público en general. (Deborah, 2015)

1.6.9. Foro

El foro es un sitio web que se caracteriza por sostener conversatorios entre un grupo de personas está constituido por distintos subforos delimitados por tratar diferentes temáticas o actividades específicas de una temática en especial, las conversaciones se realizan en unas páginas determinadas como hilos de discusión y cuando alguien propone un tema nuevo se debe crear una nueva página para discutirla.

(Lasso, 2011) Primero, hagamos un repaso muy rápido de qué es un foro: un foro es un sitio web dinámico pensado para mantener conversaciones entre un grupo de usuarios. Suele estar dividido en varios subforos dedicados a diferentes temáticas o aspectos concretos de un tema general. Las conversaciones se realizan en páginas

individuales llamadas hilos de discusión. Cuando un usuario propone una nueva discusión, se crea una página donde los otros usuarios van añadiendo sus respuestas.

1.6.10. Debate

El debate es la discusión acerca de un tema específico y este puede ser llevado a cabo entre dos o más de un grupo de personas, el debate se caracteriza por respetar los diferentes puntos de vista de los participantes llegado así a la determinación de las conclusiones, al finalizar cada estudiante tiene la opción de realizar sus debidos resúmenes y análisis con el fin de enriquecer sus conocimientos aportando críticas constructivas.

(González, 2014) El debate es un espacio de comunicación que permite la discusión acerca de un tema polémico entre dos o más grupos de personas. Después del desarrollo de un debate, los estudiantes pueden quedar interesados e indagar, mediante lecturas, elaboración de fichas, informes, etc. Además, desarrolla valores como la capacidad de respetar las opiniones de todos, la colaboración con los demás compañeros para elaborar las conclusiones y fomenta la toma de conciencia en el comportamiento democrático.

1.6.11. Panel

Se conoce al panel como la reunión de individuos experimentados en el tema a tratarse aportando con sus conocimientos y diferentes puntos de vista caracterizado por mantener una conversación totalmente ordenada representada por un moderador, el panel tiene reglas que para tener un resultado positivo deben ser cumplidas al pie de la letra sin ninguna improvisación.

(Ruiz T. , 2016) Un panel de discusión no es otra cosa que una reunión de personas expertas en un tema compartiendo sus puntos de vista, ideas y conocimiento sobre el tema en cuestión. Pero es también un espacio formal, no es una simple plática

sino una conversación ordenada y coordinada con un moderador. En este artículo veremos las características generales de un panel de discusión y cómo participar efectivamente en uno.

1.6.12. Reglas de oro para comportarse en la sociedad.

Las reglas para comportarse en sociedad son altamente importantes ya que todas las personas merecemos ser tratadas con educación, respeto y cortesía, aprender a fomentarlas de buena forma no es nada del otro mundo solamente debemos estudiarlas, es más algunas reglas son tan básicas que desde una temprana edad ya se las viene poniendo en práctica solamente se le debe hacer correctamente y en el momento adecuado.

(Protocolo.org Protocolo y Etiqueta, 2014) **Saber saludar.** El saludo es un gesto de cortesía que debe hacerse a todo el mundo, con independencia del grado de cercanía que se tenga. El saludo puede variar en función de esta "relación" de cercanía.

Saber presentar. Social o laboralmente es preciso hacer presentaciones de personas que no se conocen entre sí, bien sea en una fiesta o celebración, o bien sea en una reunión de trabajo.

Saber hablar. Las conversaciones son un eje importante en las relaciones sociales o laborales. Hay que saber cómo y de qué hablar.

Saber escuchar. Si es importante saber hablar, es tanto o más importante saber escuchar. Estar atento a lo que dicen los demás. Remarcamos, saber escuchar que no es lo mismo que oír.

Saber vestir adecuadamente. El vestuario es la mejor tarjeta de presentación de una persona. Cambiar una mala primera impresión es bastante difícil. Hay que saber vestir de forma correcta en función del qué, cómo, cuándo y dónde.

Ser puntual. La puntualidad dice "es la cortesía de los reyes". Ser impuntual significa hacer esperar a otras personas, hacerlas perder un tiempo que no deberían malgastar en esa espera. Es una gran falta de cortesía y de educación.

Ser respetuoso. Las personas tienen sus ideas, sus creencias, sus formas de ver las cosas... y todo eso hay que respetarlo. El respeto también supone tratar a la gente acorde a su cargo, edad o jerarquía

Ser cordial y amable. Es importante tratar a los demás con amabilidad y cordialidad. No cuesta nada y se consigue mucho. Una frase mal dicha, un gesto grosero, un tono de voz inadecuado son formas de actuar que no favorecen en la buena convivencia entre las personas.

Saber despedir. Un saludo es un inicio. Una despedida, es un término, una conclusión. Hay que saber terminar una celebración, una reunión, una visita... de forma educada y cordial.

Ser cívico. Importante, aunque parece un término caído en el olvido. Tirar un papel al suelo, una colilla, una lata de refresco; dar los buenos días, respetar el mobiliario urbano, ceder el paso, sujetar una puerta, etc. son formas de actuar en la vida que deben inculcarse a todo el mundo; hay que enseñar estas reglas y formas de comportarse.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipos de investigación

Investigación Documental.- Esta investigación es documental ya que se analizará los diferentes fenómenos que se presentan en la realidad basándose en los tipos de documentos que produce nuestro medio, mediante esta se observará, reflexionará y analizará la información de datos obtenidos de diferentes fuentes en la elaboración del marco teórico.

Investigación de campo.- Es de campo ya que permitirá la aplicación de diversos instrumentos extrayendo así los datos e información directamente de la realidad, ayudando en el proceso de la medición de contenido como son los recursos materiales, humanos, monetarios y físicos, de igual manera nos facilitará la recolección de documentos informativos en base al tema.

Investigación descriptiva.- Es descriptiva porque se analizará e interpretará la naturaleza actual, mediante ella me permitiré conocer las situaciones y actitudes predominantes, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos y procesos a estudiar, permitirá la descripción de los hechos y situaciones que vienen hacer el eje de la investigación.

Investigación exploratoria.- Es exploratoria porque permitirá al investigador familiarizarse con el fenómeno que se investiga ayudando a delimitar los componentes del desarrollo del tema siendo el punto de partida para la formulación profunda de otras de investigaciones.

2.2.Métodos de la investigación.

Método deductivo.- Mediante este método se estudiará el problema desde el todo hacia sus partes, este me ayudará a analizar profundamente mi tema de desarrollo llegando así a una demostración y comprensión clara del mismo.

Método inductivo.- Este método facilitará el estudio del problema desde sus partes hacia un todo, al momento su aplicación se obtendrá una mejor estructuración del procedimiento a seguir mediante la observación, experimentación y comparación.

Método de analítico.- Sera utilizado para ordenar cada uno de los elementos o fenómenos por separado, la aplicación de este método me ayudará al estudio de cada una de las partes del proyecto facilitándome un mejor entendimiento al momento de establecer conclusiones.

Método estadístico.- Se utilizará para una mejor facilidad y comprensión al momento de una tabulación de datos numéricos, a que los resultados sean claros, ya que mediante la estadística los procedimientos serán más entendibles y sobre todo ayudará a una mejor tabulación y análisis de los resultados.

2.3.Técnicas o instrumentos

Entrevista.- Es una técnica muy importante que me ayudará y facilitará la recolección y la elaboración de un banco de preguntas respecto a las diferentes variables existentes.

Encuesta.- La ejecución de esta técnica me ayudará a la recopilación de datos e información real y de relevancia de diferentes personas mediante la aplicación de una de un banco de preguntas.

2.4. Matriz de relación

Tabla 1: Matriz de relación

OBJETIVOS DE DIAGNÓSTICO	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la organización de etiqueta y protocolo de eventos en la Unidad Educativa Ibarra, provincia de Imbabura, en el año 2018.	Etiqueta y protocolo.	-Definición de etiqueta. -Importancia de la Etiqueta. -Concepto de protocolo. -Protocolo social, empresarial deportivo y académico.	-Encuestas -Entrevista	Libros Revistas Documentos Páginas Web
Identificar las diversas causas que inciden en la organización de los distintos eventos.	Organización de Eventos.	-Organización de eventos sociales y culturales. -Tipos de eventos académicos. -Protocolo institucional.	-Encuesta -Entrevista	Documentos Sitios web Libros Manuales

Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

2.5. Población y muestra

Cuadro del personal encargado de la organización de eventos en la Institución.

Tabla 2: Población y muestra

ESTRATOS	PERSONAL ADMINISTRATIVO	DOCENTES ENCARGADOS DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	ESTUDIANTES QUE CONFORMAN EL GRUPO DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.
<i>UNIDAD EDUCATIVA "IBARRA"</i>	2	2	39
TOTAL			43

Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

La muestra de esta investigación no será realizada porque para ser efectuada se necesita 100 personas y este trabajo está dirigido a un total de 43 personas como población.

CAPITULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Análisis de las encuestas aplicadas a los docentes encargados de la organización de eventos y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la “Unidad Educativa Ibarra”.

Después que se aplicó las encuestas al personal anteriormente especificado se da a conocer los resultados tabulados mediante los siguientes gráficos.

ENCUESTA

Pregunta 1. ¿Conoce usted el concepto de etiqueta y protocolo?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	36	92%
NO	3	8%
A VECES	0	0%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra la mayoría conocen el concepto de etiqueta y protocolo.

Pregunta 2. ¿Usted conoce de un manual para el análisis de un sistema interinstitucional de eventos?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	7	18%
NO	32	82%
A VECES	0	0%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra, la mayoría no conoce de un manual para el análisis de un sistema interinstitucional de eventos

Pregunta 3. ¿Conoce usted el proceso para la organización de los diferentes eventos institucionales?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	23	59%
NO	16	41%
A VECES	0	0%
TOTAL	93	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra, la mayoría del personal si conoce el proceso para la organización de los diferentes eventos institucionales.

Pregunta 4. ¿Cree usted que es importante ampliar o reforzar los conocimientos de etiqueta y protocolo en los eventos?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	38	97%
NO	0	0%
A VECES	1	3%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra el 97% del personal cree que sí es importante ampliar los conocimientos de etiqueta y protocolo en los eventos.

Pregunta 5. ¿Considera que la etiqueta y protocolo son fundamentales al momento de la ejecución de un evento?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	39	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra, el 100% considera que la etiqueta y protocolo son fundamentales al momento de la ejecución de un evento.

Pregunta 6. ¿Conoce usted cuales son los tipos de eventos académicos?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	18	46%
NO	21	54%
A VECES	0	0%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra, la gran parte del personal no conoce cuales son los tipos de eventos académicos.

Pregunta 7. ¿Es importante dar una buena imagen antes, durante y después de un evento?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	39	100%
NO	0	0%
A VECES	0	0%
TOTAL	39	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra, el 100% dicen que, si es importante dar una buena imagen antes, durante y después de un evento.

Pregunta 8. ¿Conoce usted cual es la diferencia entre un evento social y un evento cultural?

VARIABLE	RESULTADO	%
SI	29	74%
NO	10	26%
A VECES	0	0%
TOTAL	93	100%

Fuente: Encuesta aplicada a docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

Interpretación: Como resultado tenemos que del personal encuestado entre docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa

Ibarra, un gran número del personal conoce cuál es la diferencia entre un evento social y un evento cultural.

3.2. Análisis de las entrevistas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa Ibarra.

Estas entrevistas se las realizaron con el fin de conocer los diferentes puntos de vistas del personal administrativo de la institución sobre la etiqueta y protocolo, su organización y como son aplicadas en los diferentes eventos.

ENTREVISTA

1.- ¿Qué es la etiqueta y protocolo para usted?

Lic. Jorge Rúales

Docente de la Unidad Educativa Ibarra

Si hablamos de etiqueta y protocolo según mi punto de vista y desde el campo que yo me desarrollo en el campo educativo la etiqueta no es más que la presencia y formalidad con la que se preside de manera muy adecuada a una delegación o evento de cualquier índole que sea, el protocolo no es más que la formalidad y el proyecto de las partes principales que se debe aplicar para la atención a una delegación respectiva.

Lic. Yolanda Guaysa

Coordinadora del grupo de estudiantes de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra

Para mi concepto son dos aspectos muy importantes en una ceremonia como son la etiqueta y el protocolo, la etiqueta es un conjunto de reglas y costumbres que nos permiten desenvolvemos adecuadamente en diferentes eventos tomando en cuenta la imagen y la

presentación personal, el protocolo es un acto ceremonial y solemne que se observa en sitios públicos.

2.- ¿Cuáles son los tipos de protocolo que usted conoce?

Lic. Yolanda Guaysa

Coordinadora del grupo de estudiantes de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra

En cuanto a los tipos de protocolo existen algunos como el internacional, empresarial, universitario, oficial y social pero los más importantes para mi forma de pensar son el oficial y el social, el oficial porque son actos o eventos que se efectúan en distintas instituciones y el social que es el conjunto de normas que se deben aplicar en eventos importantes.

3.- ¿Usted cree que mediante una guía informativa se fortalezcan los conocimientos de la organización institucional de etiqueta y protocolo en eventos?

Lic. Cecilia Suarez

Inspectora de la Unidad Educativa Ibarra

Creo que es importante manejar una guía informativa sobre todo para el manejo de los protocolos porque muchas veces no se sigue los caminos correctos para llevar a cabo un determinado evento.

4.- ¿Por qué cree que es importante una buena organización en los eventos institucionales?

Lic. Cecilia Suarez

Inspectora de la Unidad Educativa Ibarra

Son importantes porque así se tiene bien estructurado cada paso a seguir y nos permite mejorar en tiempos en las ejecuciones de algunas actividades y se controla mejor si hablamos de nivel de educación a estudiantes, padres de familia y quienes estén participando en estos eventos.

5.- ¿Qué aspectos se debe tomar en cuenta para la realización de un evento institucional?

Lic. Yolanda Guaysa

Coordinadora del grupo de estudiantes de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra

Los aspectos más esenciales para la realización son los siguientes: Determinar el objetivo del evento, recopilación de información y planificación, preparar el programa elección del lugar adecuado para la celebración del acto, preparación del acto protocolario los medios materiales y la logística que deben tomarse muy en cuenta porque a veces sin los medios materiales uno no puede realizar y la logística que sería como la propaganda que se necesita para realizar un evento, el ensayo y finalmente la ejecución del acto.

Lic. Consuelo Chicaiza

Secretaria de la Unidad Educativa Ibarra

Debería estar lo más principal el recibimiento en una mesa directiva y el recibimiento con estudiantes de protocolo tomando en cuenta las normas de etiqueta para saberse desenvolver de la mejor manera en cualquier tipo de eventos quedando bien personalmente y hacer quedar bien a la institución en la cual se está realizando.

Análisis general

Tabla 3: Análisis general

Pregunta 1.- ¿Qué es la etiqueta y protocolo para usted?	En la respuesta que nos dan dos administrativos de la institución se llega a concluir que se conoce lo que es la etiqueta y protocolo pero si se necesita de un estudio más afondo de los mismos.
Pregunta 2.- ¿Cuáles son los tipos de protocolo que usted conoce?	Revisando su respuesta nos da varios tipos de protocolos entre ellos nos manifiesta que el oficial y social son los más importantes, analizando las respuestas se concluye que aún falta de conocer ciertos tipos de protocolos.
Pregunta 3.- ¿Usted cree que mediante una guía informativa se fortalezcan los conocimientos de la organización institucional de etiqueta y protocolo en eventos?	La respuesta es que la elaboración de una guía informativa será de gran importancia para llevar a cabo un evento.
Pregunta 4.- ¿Por qué cree que es importante una buena organización en los eventos institucionales?	Como respuesta nos manifiesta que es importante porque se tienen bien estructurados los pasos a seguir y sirve como una guía para lograr un buen trabajo.
Pregunta 5.- ¿Qué aspectos se debe tomar en cuenta para la realización de un evento institucional?	Nos dice que como principales aspectos las normas de etiqueta y protocolo, el recibimiento de los invitados y desenvolvimiento adecuado de todos los participantes.

Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1.TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Guía informativa sobre la organización de etiqueta y protocolo en los diferentes eventos institucionales de la Unidad Educativa Ibarra”.

4.2.JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Para la aplicación correcta de la etiqueta y protocolo en los diferentes eventos es de gran importancia analizar profundamente las actividades a realizarse en las variables existentes en el tema a investigar y su aplicación obteniendo así una información clara, ya que mediante eso podremos identificar los diferentes procedimientos a emplearse. La elaboración de una guía informativa será el pilar para fortalecer y aclarar los conocimientos del personal involucrado en este proceso.

El resultado obtenido se convierte en una base para las autoridades de la institución ya que podrán tomar varias alternativas para reforzar a todo el personal de la unidad Educativa Ibarra entre las opciones están: charlas motivacionales y capacitaciones las cuales permitirán que todos tengan un claro conocimiento de la organización de eventos.

4.3.OBJETIVOS

4.3.1. General

Elaborar una guía informativa de la organización de etiqueta y protocolo en eventos para aclarar y fortalecer los conocimientos de los docentes y estudiantes que conforman el grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra.

4.3.2. Específicos

- Agilizar el procedimiento de búsqueda de documentos de información.

- Colaborar al personal especificado con información necesaria para un aporte en sus conocimientos.
- Facilitar a la Institución con un material de apoyo para fortalecer su organización en los diferentes eventos.

4.4.UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

Esta guía informativa será aplicada en la Unidad Educativa Ibarra la misma que se encuentra ubicada en la ciudad Ibarra en la Av. Mariano acosta y Gabriela Mistral.

Ilustración 1: Unidad Educativa Ibarra



Fuente: Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



4.5.DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Esta propuesta está compuesta por los siguientes puntos: la etiqueta, importancia de la etiqueta, el protocolo su origen y evolución, funciones del protocolo, comunicación y protocolo, utilidad del protocolo, protocolo institucional, empresarial y social, eventos deportivos, organización de eventos sociales y culturales, realización de un evento proyectando una adecuada imagen, tipos de eventos académicos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE



Guía informativa sobre la organización de Etiqueta y Protocolo en los diferentes eventos institucionales de la “Unidad Educativa Ibarra”.

Estudiante: Marjorie Quiñaluisa

Carrera: Secretariado Ejecutivo en Español

Ibarra 2018

4.5.1. La etiqueta

Basándonos que la etiqueta delimita la conducta y comportamientos de las personas en la sociedad, basándose siempre en las reglas que se deban aplicar en cualquier ambiente al que nos encontremos, la etiqueta es muy fundamental en nuestra vida cotidiana ya que mediante su correcta aplicación nos iremos convirtiendo en mejores ciudadanos y lo más importante tendremos un alto grado de conducta. (Etiqueta y protocolo, 2001)

Ilustración 2: La etiqueta en eventos



Fuente: Estudiantes Universidad Técnica del Norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

4.5.1.1. Importancia de la Etiqueta

Con el pasar de los siglos, y con los grandes cambios que se han dado socialmente, la etiqueta se ha convertido en la combinación de las buenas costumbres, el sentido común y las reglas de conducta reflejando así las normas culturales de nuestras sociedades. Actualmente la etiqueta cumple varias funciones importantes dentro de nuestras vidas, tener buenos modales es esencial dentro de cualquier civilización, se convierte en algo

fundamental ser personas gentiles y educadas ya sea en situaciones sociales, profesionales o familiares. (Gutierrez, 2016)

4.5.2. El protocolo

El protocolo es el conjunto de normas consensuadas dependientes de la jurisprudencia, la tradición y el sentido común de los países que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales, los programas que siguen estas en sus visitas, su vestimenta, su comportamiento, todo lo que nos muestra la imagen y el poder, se encarga de ordenar, es decir, dar prioridad a las personas y a las cosas, atendiendo a unos criterios eminentes jerárquicos en el caso de las personas, por razón del cargo público que se ostente, de la profesión, la edad, el sexo etc. (Carmen, 2011)

4.5.2.1. Funciones del protocolo.

Mantener adecuadamente las relaciones de la organización con otras, reconocer las jerarquías de las personas, estructurar los cuadros de precedencias, otorgar un adecuado trato y lugar a las autoridades, funcionarios y servidores, cumplir los rituales que debe observar el ceremonial. (Wilser, 2012)

Al realizar un acto protocolar es muy necesario supervisar y distribuir todas las actividades necesarias, fomentando el trabajo en equipo y la comunicación esto hará que todos los programas salgan de la mejor manera y se llegue al objetivo deseado.

4.5.2.2. Protocolo Institucional

La aplicación del protocolo en las instituciones se hace cada vez más necesario, pero lamentablemente este punto se lo está pasando por alto ya que en algunas de ellas no es utilizado como se debería hacerlo, toda institución al realizar cualquier programa desde

el más pequeño hasta el más grande debe contar con una organización de un protocolo respetando sus reglas y manejándolo como es debido.

Ilustración 3: Protocolo institucional



Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

4.5.3. Organización de eventos sociales

El mundo de la organización de los eventos ha evolucionado muchísimo en los últimos años, hasta el punto de que las clásicas reglas de protocolo, los conocimientos básicos para llevar a cabo un evento y las normas y tradiciones que se aplicaban hasta hoy ya no son suficientes para culminar con éxito cualquier tipo de celebración. Por ello, es importante aportar nuevas propuestas y actualizar técnicas y teorías obsoletas para meterse de lleno por los derroteros de la comunicación, el diseño, las nuevas tecnologías, la producción, la arquitectura de los escenarios o la escenografía, las cuales marcan pautas imprescindibles para conseguir los objetivos que en estos tiempos buscan las instituciones, ya sean públicas o privadas, cuando organizan sus actos (IMEP P. , 2017)

4.5.4. Tipos de eventos académicos

Los eventos académicos están inmersos en todo momento en las instituciones educativas entre los distintos eventos académicos podemos encontrar eventos como: simposios, seminarios, congresos, jornadas, foros, paneles y debates que se realizan con diferentes objetivos, pero cada uno de ellos aplica sus respectivas normas de etiqueta y protocolo y estas deben ser puestas en práctica de la mejor manera.

- Congreso

(IMEP, 2017)Un congreso es un evento de carácter académico y/o profesional que suele estar organizado por organismos especializados o con un mismo objetivo. Su fin es hacer una puesta en común de los progresos, investigaciones y tendencias de una disciplina o ámbito.

- Seminario

El término seminario (del latín *seminarius*, que significa “semillero”) hace referencia a un encuentro o reunión con fines didácticos y educativos, mediante la interacción entre los diversos asistentes y uno o varios coordinadores, especialistas o expositores. Los seminarios se organizan con el objetivo de debatir o difundir conocimientos sobre un tema particular, generalmente entre personas especialistas en el tema, pero a veces también para el público en general. (Deborah, 2015)

- Foro

(Lasso, 2011)Primero, hagamos un repaso muy rápido de qué es un foro: un foro es un sitio web dinámico pensado para mantener conversaciones entre un grupo de usuarios. Suele estar dividido en varios subforos dedicados a diferentes temáticas o aspectos concretos de un tema general. Las conversaciones se realizan en páginas

individuales llamadas hilos de discusión. Cuando un usuario propone una nueva discusión, se crea una página donde los otros usuarios van añadiendo sus respuestas.

- Debate

(González, 2014)El debate es un espacio de comunicación que permite la discusión acerca de un tema polémico entre dos o más grupos de personas. Después del desarrollo de un debate, los estudiantes pueden quedar interesados e indagar, mediante lecturas, elaboración de fichas, informes, etc. Además, desarrolla valores como la capacidad de respetar las opiniones de todos, la colaboración con los demás compañeros para elaborar las conclusiones y fomenta la toma de conciencia en el comportamiento democrático.

- Panel

(Ruiz T. , 2016)Un panel de discusión no es otra cosa que una reunión de personas expertas en un tema compartiendo sus puntos de vista, ideas y conocimiento sobre el tema en cuestión. Pero es también un espacio formal, no es una simple plática sino una conversación ordenada y coordinada con un moderador. En este artículo veremos las características generales de un panel de discusión y cómo participar efectivamente en uno.



**REGLAS DE ORO
PARA EL
COMPORTAMIENTO
CON LA SOCIEDAD.**

4.5.5. Reglas de oro para el comportamiento con la sociedad

REGLA #1

SABER SALUDAR

El saludo es muy importante a cualquier lugar que vayas o te encuentres, ya que mediante el saldrán a flote nuestros valores y personalidad.

Ilustración 4: El saludo en un evento



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- Sólo saluda, con ello dirás lo mejor de ti.
- En un evento el gesto de cortesía más importante es el Saludo.
- El saludo es el gesto más cordial que puedes obsequiar a una persona.
- No importa la edad, el cargo o el lugar “SALUDA”.

No olvidemos que debemos saludar ya sea que nos encontremos en una oficina, empresa, institución, en un evento, en la calle, una fiesta e incluso en nuestro hogar ya que desde ahí recibiremos y daremos respeto hacia los demás.

REGLA #2

SABER PRESENTAR

Al momento de encontrarse en un ambiente laboral o social es de gran importancia presentar a las personas que no se conocen entre ellas.

Ilustración 5: La presentación



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- La presentación entre personas que no se conocen genera confianza y un ambiente acogedor.
- Al no realizar la presentación entre personas que no se conocen entre sí, habrá un ambiente tenso, negativo e incluso incómodo.
- La presentación debe ser realizada en una celebración, reunión, trabajo y en todos los escenarios el cual se puede interactuar con nuevas personas.

En un evento el presentar o dar a conocer a las personas invitadas es indispensable ya que expresa respeto y más aún cuando se trata de una máxima autoridad.

REGLA #3

SABER HABLAR

El saber hablar, comunicarse y expresarse respetuosamente y de la mejor manera hacia las demás personas nos abrirá muchas puertas en nuestra vida diaria.

Ilustración 6: Importancia de saber hablar



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- Debemos saber cómo y de qué hablar.
- Al hablar con otra persona, trata de que el tema sea de gran interés para los dos.
- Trata de que tu conversación tenga un eje importante.
- Mira a los ojos cuando una persona te está hablando esto generará un ambiente de cortesía.

Relacionarse entre la sociedad implica equidad y respeto.

REGLA #4

SABER ESCUCHAR

Debemos saber diferenciar que escuchar y oír no es lo mismo, ya que oír podemos hacerlo poniendo en práctica nuestro sistema auditivo y escuchar hace referencia a captar, entender y ponerlo en práctica si es necesario.

Ilustración 7: Escuchar en todo momento



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- Así como es importante saber hablar, es muy importante el saber escuchar.
- Se debe poner la debida atención a lo que expresan las demás personas.
- Cuando una persona habla las demás debemos escuchar y respetar hasta que llegue nuestro momento.

Es muy fundamental y necesario aplicar nuestros valores en los diferentes eventos a los cuales nos encontremos inmersos y no olvidemos que si una persona habla mi deber es atenderla y escucharla.

REGLA #5

SABER VESTIR ADECUADAMENTE

El saber vestirse de modo adecuado es una regla muy fundamental en la etiqueta la cual debemos utilizarla de la forma más y llevar siempre en cuenta que la primera impresión es la que vale.

Ilustración 8: La imagen



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- La mejor tarjeta de presentación es la vestimenta.
- Es muy difícil volver a cambiar una mala primera impresión.
- Es necesario saber utilizar una vestimenta en los diferentes tipos de eventos.

Debemos aprender a diferenciar la forma en la cual nos vestimos para los diferentes eventos a los cuales podemos asistir enfocándonos específicamente en los colores, descotados, en el tiempo ya sea el día o a noche y sobre todo vestirnos fundamentándonos el qué, cuándo, cómo y dónde.

REGLA #6

SABER SER PUNTUAL

La puntualidad es el valor más significativo que una persona puede brindar a otras, a diferencia de la impuntualidad que es un mal hábito el cual tenemos algunas personas.

Ilustración 9: El valor de la puntualidad



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- Ser impuntual es una gran falta de respeto hacia los demás.
- Apreciemos el tiempo de las personas que nos rodean.
- Si no nos gusta esperar, tampoco hagamos esperar.
- Si un evento se establece a una hora determinada pues debemos cumplirla tanto para el que lo realiza como para el que asiste,

El hacer esperar a alguien y más cuando se trata de una reunión, un programa institucional, trabajo, una entrevista, una celebración es de muy mala educación, sobre todo dará una mala imagen, aprendamos a ser puntuales.

REGLA #7

SABER RESPETAR

Cada persona tiene sus formas de ver las cosas, diferentes opiniones, puntos de vista y criterios debemos aprender a respetarlos en todo momento.

Ilustración 10: El respeto es lo fundamental



Fuente: Universidad Técnica del norte
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa

- El respeto hace suposición a tratar a las personas de acorde a su edad, cargo o jerarquía.
- Si queremos respeto, brindemos respeto.
- Debemos tener respeto a nosotros mismos, familiares, amigos, vecinos, docentes, y a todo lo que nos rodea en si respeto al mundo.

El respeto es un valor que abarca a todos los valores es por eso que es muy fundamental en el campo que nos encontremos en nuestra vida diaria, no faltemos el respeto a nuestra institución, empresa o lugar de trabajo.

REGLA #8

SABER SER CORDIAL Y AMABLE

Ser amable con las demás personas es esencial para una buena convivencia entre sociedad, la cordialidad genera armonía en un grupo de personas o equipo de trabajo dando como resultados una buena comunicación entre los mismos.

- Todos nos merecemos ser tratados con cordialidad y amabilidad.
- En un saludo y una despedida la amabilidad debe estar presente.
- Al momento de atender a una persona debemos dejar de lado nuestros problemas, dificultades y mal humor para tratarla afectivamente.

En una institución tanto educadores como alumnos debemos fomentar la amabilidad y cordialidad ya que las dos van de la mano, no olvidemos siempre aplicarlas ya que no nos costará nada, pero conseguiremos mucho.

REGLA #9

SABER DESPEDIR

Hay que saber dar por terminada una reunión, visita, celebración o un evento de una manera muy cordial. “Recordar que todo inicio tiene su final”.

REGLA #10

SABER SER CÍVICO

Este tema es sumamente importante en la sociedad y el mundo, aunque últimamente se lo ha llevado al olvido, mediante el ponemos en práctica nuestros modales como personas y ciudadanos.

Ser cívico es:

- No tirar papeles al suelo.
- Colocar las botellas plásticas o desperdicios en su lugar.
- No mascar chicles en actos solemnes.
- Ceder el asiento a las personas con discapacidad, niños en brazos, tercera edad y a las que lo necesiten.
- Fomentar la disciplina en todo momento.
- Ayudar a construir una ciudadanía positiva.
- Participar en la comunidad en sus diferentes ambientes.

Entre ellas hay muchas formas más de ser una persona cívica, como sabemos no son difíciles de ponerlas en práctica ya que son las correctas maneras de actuar en sociedad, incentivemos e inculquemos a todos.

4.6.IMPACTOS ESPERADOS

Mediante el desarrollo informativo de la organización de etiqueta y protocolo en los diferentes eventos institucionales se lograrán los siguientes impactos.

- **Impacto positivo.-** Fortalecimiento en los conocimientos de la organización de eventos en las autoridades y estudiantes del grupo de etiqueta y protocolo, esto ayudará a mejorar la imagen de la institución.
- **Impacto social.-** Mejoramiento de los diferentes procesos para una correcta aplicación de parte del personal encargado, corrigiendo así todos los errores para que los eventos institucionales salgan de la mejor manera.
- **Impacto Institucional.-** Todos los miembros del grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra estén debidamente informados, capacitados y comprometidos en sus funciones correspondientes, con el fin de obtener resultados altamente positivos.

CONCLUSIONES:

- La Unidad Educativa no cuenta con una guía informativa según el resultado de la aplicación de las encuestas y mediante ellas se dio a concluir que la mayoría de los miembros encuestados consideran muy necesario la existencia de la misma.
- En las entrevistas se pudo concluir que los administrativos que están a cargo del grupo de etiqueta y protocolo de la institución requieren fortalecer sus conocimientos para así aplicarlos de la mejor manera corrigiendo las diversas problemáticas.
- Hay una gran aceptación por parte de los administrativos y estudiantes de la institución que existen falencias en la organización de etiqueta y protocolo en los diferentes eventos, esto lleva a la propagación de una mala imagen institucional.
- Se concluyó que la falta de comunicación y escaso trabajo en equipo son unas de las causas principales para que la realización de eventos no tenga un resultado completamente positivo y salga de una forma poco eficiente y como no se lo espera.
- El conocimiento de las reglas de oro en su totalidad es muy importantes y fundamentales al momento de presenciar cualquier tipo de eventos los cuales son los valores que tenemos cada persona y que deben ser inculcados especialmente en las instituciones educativas ya que mediante ellas se da a conocer el grado de educación de cada persona.
- Con respecto a los resultados de las entrevistas y encuestas aplicadas se dio a concluir que no todos los docentes y estudiantes que conforman el grupo de organización de eventos de la institución tienen un conocimiento claro del concepto de etiqueta y protocolo es por ello que surge la necesidad de implementar un instrumento como medio informativo.

- Se concluyó que es necesario el fortalecimiento de los valores profesionales en el ambiente laboral y en los estudiantes en el campo educativo para la obtención de resultados eficientes.
- Se constató que no hay un proceso claro y eficiente en la realización de las actividades para el proceso de organización de un evento, por lo que dificulta la coordinación institucional.

RECOMENDACIONES:

- Una recomendación de gran importancia es que la aplicación de la guía informativa está totalmente encaminada a fortalecer y mejorar los conocimientos de todo el personal encargado del grupo de etiqueta y protocolo de la Unidad Educativa Ibarra corrigiendo así los errores existentes.
- Para que exista una buena comunicación y empatía es fundamental realizar diferentes actividades de integración, esto mejorará la organización y las relaciones interpersonales entre los administrativos, docentes y estudiantes de la institución.
- Se recomienda aplicar todas las reglas de oro en los diferentes ambientes y eventos en los cuales se encuentre la institución ya que son muy importantes para la obtención de mejores resultados.
- Se recomienda la elaboración de diferentes herramientas que mejoren los procesos de organización de etiqueta y protocolo en los diferentes eventos institucionales.
- Es de gran importancia que todos los administrativos, docentes y estudiantes conozcan todos los procedimientos que deben ser empleados en los diferentes eventos.
- La etiqueta y protocolo son muy importantes en la vida de todas las personas y más aún cuando se trata de su aplicación en los ámbitos educativos y profesionales ya que, así como tenemos derechos también tenemos reglas por cumplir.
- Poner en práctica la información que se facilita en la guía informativa ya que en ella están expuestos puntos muy necesarios tanto en el ámbito laboral como personal la misma que ayudará con el progreso y desarrollo de las diferentes actividades que día a día se presentan en una institución.

- Poner en práctica los valores en un grupo de trabajo llevará a la obtención de resultados exitosos y facilitará llegar al objetivo planteado, también mejorará la comunicación entre los mismos evitando controversias, mal uso del tiempo y enemistades en el círculo profesional.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Abarcar.- Coger arrastrar o rodear algo a un mismo punto.

Concurrente.- Concurrir a un lugar o sitio por muchas veces, coincidir por más de una ocasión.

Consensuada.- Llegar a una decisión o un acuerdo entre dos o más personas.

Consignar.- Realizar una constatación escrita o establecer una suma de dinero.

Controversia.- Discrepancia para llegar a un acuerdo entre dos o más personas.

Diferir.- Dejar para otra ocasión alguna acción que ya ha sido establecida.

Diversas.- Hace referencia a la existencia de varias cosas que pueden ser distintas a las demás.

Eminente.- Se aplica para dar a conocer una característica que sobre sale en alguien.

Enfocar.- Prestar la atención fija a una sola cosa, objeto o propósito

Enmarcar.- Poner en marco una cosa que tenga un valor especial.

Falencia.- Error o falla expuesta claramente apercibida.

Incidir.- Este término se lo emplea cuando una persona realiza una infracción, error o comete una falla.

Inmerso.- Cuando una persona o cosa se centra o está expuesta a una solo acción por mucho tiempo.

Logística.- Conjunto de medidas para la aplicación de diferentes procesos.

Multitudinaria.- Hace referencia a una multitud, a un sin número de personas.

Ostentar.- Mostrar u ostentar algo desenfrenadamente

Pertinente.- Que es lo adecuado en un momento preciso.

Pretende.- Querer o desear hacer algo, tratar de conseguir un punto establecido.

Propagación.- Reproducción de algo por diversos escenarios.

Recopilación.- Agrupación u obtención de búsquedas o datos para un fin específico.

Referente.- Poner como ejemplo o modelo alguna cosa de otra.

Relevancia.- Forma de destacar un suceso o momento importante.

Rígido.- Algo estable que no se dobla fácilmente, también hace referencia a cumplir a cabalidad lo establecido.

Simposio.- Espacio determinado donde se analiza un asunto determinado.

Solemne.- Se califica a un evento o situación con un alto grado de solemnidad.

Tendencia.- Rasgo natural de una persona que hace referencia a una característica hereditaria.

Vestigio.- Señal de una fecha u ocasión trascendental de algún momento o fecha.

Fuentes de información

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Antón, A. M. (2008). Los conceptos deportivos, concepto y características. *Dialnet*, 11-17.

Antonio, D. G. (3 de Julio de 2015). *Organización de Eventos: Definición. Tipos*.
Obtenido de <http://www.redrrpp.com>

Blanca, C. (2017). *Universidad Tecnica del Norte*. Otavalo.

Boda, S. M. (2011). *Protocolo y relaciones públicas*. Madrid: Paraninfo, S.A.

Calcuta, M. T. (18 de Septiembre de 2017). *Marca la diferencia*. Obtenido de Hoy en día, en cualquier puesto de trabajo, la eficacia se da por sobreentendida. Lo que marca la diferencia es la eficiencia. La productividad personal aporta un plus a la eficiencia. Ser productivo no es sólo hacer muchas cosas con los mínimos recursos

Carmen, C. (2011). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. Madrid.

Deborah. (2 de junio de 2015). *Significado*. Obtenido de <http://significado.net/seminario/>

Etiqueta y protocolo. (1 de julio de 2001). Obtenido de Normas de etiqueta y protocolo:
<http://www.protocolo.com>

Garcia, C. (2012). *Universidad Tecnica de Ambato*. Otavalo.

Génova, A. (s.f.).

González, P. (30 de septiembre de 2014). *Guioteca*. Obtenido de
<https://www.guioteca.com>

Gutierrez, F. (2016). ¿Cuál es la importancia de la etiqueta en tu vida diaria? *LaRevista.in*.

IMEP. (8 de febrero de 2017). *Instituto Mediterráneo estudios de protocolo*. Obtenido de <https://www.protocoloimep.com>

IMEP, P. (7 de Agosto de 2017). *Instituto Mediterraneo Estudio de Protocolo*. Obtenido de <https://www.protocoloimep.com>

Lasso, I. (20 de septiembre de 2011). *Comics*. Obtenido de <http://www.proyectoautodidacta.com>

Otero, A. M. (2009). *Protocolo y organización de eventos*. Barcelona: UOC, ProQuest ebrary.

Patiño. (2012). *Contribuciones a la Economía*.

Protocolo.org Protocolo y Etiqueta. (9 de enero de 2014). Obtenido de 10 reglas de oro para comportarse en sociedad: <https://www.protocolo.org>

Ruiz, M. M. (2010). *Manual protocolo general: formación para e empleo*. Madrid: CEP S.L.

Ruiz, T. (8 de noviembre de 2016). *Estudia y aprende*. Obtenido de <https://www.estudiaraprender.com/>

Villanueva, L. (2012). *Gestión de protocolo*. Málaga: IC.

Wilser, R. (2012). *Manual de etiqueta y protocolo. . Guía básica sobre el buen comportamiento social y protocolar con recomendaciones y casos ejemplos. .*

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN

ESPAÑOL

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2018.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA.

DESARROLLO DE LA ENTREVISTA

1.- ¿Que es la etiqueta y protocolo para usted?

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

2.- ¿Cuáles son los tipos de protocolo que usted conoce?

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

3.- ¿Usted cree que mediante una guía informativa se fortalezcan los conocimientos de la organización institucional de etiqueta y protocolo en eventos?

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

4.- ¿Por qué cree que es importante una buena organización en los eventos institucionales?

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

5.- ¿Qué aspectos se debe tomar en cuenta para la realización de un evento institucional?

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

Anexo 2: Encuesta



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACION CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN

ESPAÑOL

MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

TEMA DE INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2018.

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DOCENTES ENCARGADOS DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y ESTUDIANTES QUE CONFORMAN EL GRUPO DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA.

NOTA: Marque con una (X) la respuesta correcta según su punto de vista.

ENCUESTA

1.- ¿Conoce usted el concepto de etiqueta y protocolo?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

2.- ¿Usted conoce de un manual para el análisis de un sistema interinstitucional de eventos?

Si	
No	

3.- ¿Conoce usted el proceso para la organización de los diferentes eventos institucionales?

Si	
No	

4.- ¿Cree usted que es importante ampliar o reforzar los conocimientos de etiqueta y protocolo en los eventos?

Si	
No	
A veces	

5.- ¿Considera que la etiqueta y protocolo son fundamentales al momento de la ejecución de un evento?

Si	
No	

¿Por qué?

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

6.- ¿Conoce usted cuales son los tipos de eventos académicos?

Si	
No	

7.- ¿Es importante dar una buena imagen antes, durante y después de un evento?

Si	
No	

¿Por qué?

.....

.....

.....

.....

.....

8.- ¿Conoce usted cual es la diferencia entre un evento social y un evento cultural?

Si	
No	

Anexo 3 Fotografías



Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



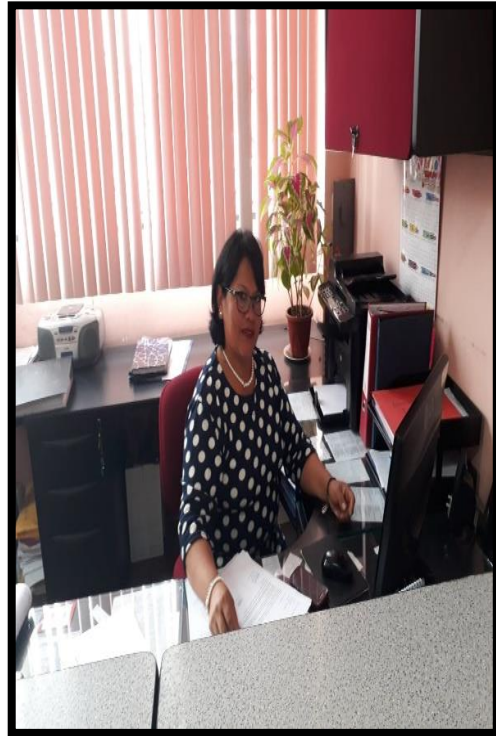
Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



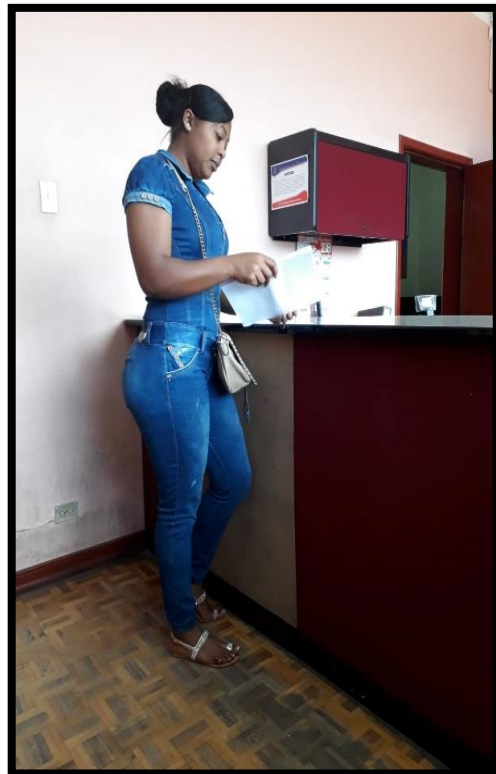
Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Secretaria Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



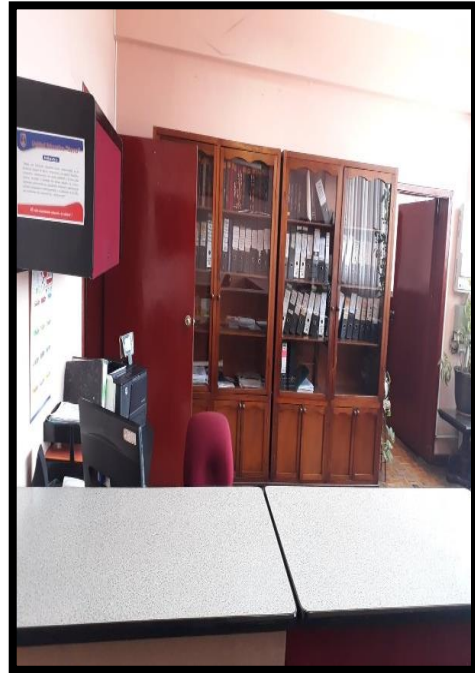
Fuente: Secretaria Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Secretaría Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Secretaria de la Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Secretaría Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Estudiantes Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



Fuente: Docente Unidad Educativa Ibarra
Elaborado por: Marjorie Quiñaluisa



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECANATO

Oficio 094-D
14 de mayo de 2018

Doctora
María Rúaes
RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA

Señora Rectora:

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

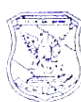

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA, portadora de la cédula de ciudadanía 100398093-3, Estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado con el tema: "ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INTERINSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO DE EVENTOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA EN EL AÑO 2018".

Dicha investigación se realizará en base a encuestas y entrevistas dirigidas al personal administrativo y a las estudiantes que conforman el Grupo de Etiqueta y Protocolo.

Por su favorable atención, le agradezco.

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO DE LA FECYT


 UNIDAD EDUCATIVA IBARRA
SECRETARÍA
FECHA: 14 MAY 2018
 12h24
RECIBIDO

Anexos: encuesta y entrevista



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



Secretariado Ejecutivo

CERTIFICADO

A petición del señor(ita); QUIÑALUISA SURIAGA MARJORIE JOHANNA, portador(a) de la cédula de ciudadanía número 100398093-3, conforme a lo establecido en el **artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo** y después de recibir el análisis del programa **URKUND**, certifico que el trabajo de grado "**ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2018**", tiene un porcentaje de similitud del (6%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,

Msc. MARCELO MINA

N^o 1001997541

DOCENTE DE LA CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Jrkund Analysis Result

Analysed Document: Trabajo de grado. Marjorie Quiñaluisa. 8vo Secretariado.docx
(D40652437)
Submitted: 7/26/2018 4:59:00 AM
Submitted By: majoflakita01@gmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

esis22222.docx (D14865389)
GUÍA REVISADA PARA IMPRIMIR JUNIO 2018.docx (D40415466)
CAPITULO II Adan Valverde.docx (D23723003)
proyecto lis88888.docx (D29510072)
ESIS_YOHANAPINCAI_KARINAALVARADO.docx (D14894617)
<http://etiquetayprotocolopersonal.blogspot.com/>

Instances where selected sources appear:

2