



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

**TEMA:**

“ESTUDIO DE ETIQUETA-PROTOCOLO APLICADA EN LA PLANIFICACIÓN-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO”

Plan de investigación previo a la obtención del título de Licenciada/o en la Carrera de secretariado Ejecutivo en Español.

**AUTORA:**

**Norayma Samira Ortiz Vaca**

**TUTOR:**

**MSc. Pablo Gabriel Tapia Benavides**

**Ibarra, 2018**

# AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN



## UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100436819-5		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Ortiz Vaca Norayma Samira		
DIRECCIÓN:	Otavalo (Jacinto Collahuazo Segunda Etapa) Juan Rojas y Vicente Zamora		
EMAIL:	samynegrita1991@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	063051435	TELÉFONO MÓVIL:	0980036996

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ESTUDIO DE ETIQUETA-PROTOCOLO APLICADA EN LA PLANIFICACIÓN-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO"
AUTORA (ES):	Ortiz Vaca Norayma Samira
FECHA: DD/MM/AAAA	14/12/2018
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en secretariado ejecutivo en español
ASESOR/DIRECTOR:	MSc. Pablo Gabriel Tapia Benavides

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 14 días del mes de diciembre de 2018.

LA AUTORA:

(Firma):   
Nombre: Ortiz Vaca Norayma Samira

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



### UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

#### ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Luego de haber sido designado por Honorable consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra en calidad de tutor del trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO DE ETIQUETA-PROTOCOLO APLICADA EN LA PLANIFICACIÓN-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO”**, de autoría de la estudiante y ahora egresada: **ORTIZ VACA NORAYMA SAMIRA**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que una vez revisada la información y hechas las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, reading 'Pablo Gabriel Tapia Benavides', enclosed within a blue oval.

Msc. Pablo Gabriel Tapia Benavides  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

### APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Ibarra, 20 de Noviembre de 2018

Magister

Raimundo López

DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT

Presente.

De mi consideración:

Por medio del presente **CERTIFICAMOS** que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Norayma Samira Ortiz Vaca, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el **EMPASTADO RESPECTIVO**, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Atentamente,



MSc. Pablo Tapia  
**DIRECTOR TRABAJO DE GRADO**



MSc. Richard Encalada  
**MIEMBRO TRIBUNAL**



MSc. Rosa Bastidas  
**MIEMBRO TRIBUNAL**



MSc. Jhonny Palacios  
**MIEMBRO TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitir que los seres humanos logremos hacer realidad nuestros sueños y con ello aportemos para el desarrollo de nuestra sociedad.

A mis PADRES y HERMANOS por brindarme cada día el apoyo incondicional para salir adelante, por cada palabra de aliento y deseo sincero hacía mí.

A mis TÍOS que los considero como mis segundos padres por estar en todo momento que yo lo necesite, por brindarme el apoyo necesario y fundamental.

A mis maestros por brindarme los conocimientos necesarios para ser una excelente profesional.

Norayma Ortiz

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme disfrutar de esta alegría, guiándome por el camino del bien a su vez brindándome la fortaleza necesaria para lograr mi sueño.

Agradezco a la Universidad Técnica del Norte por haberme brindado la oportunidad de hacer realidad mi sueño de ser una profesional, a mis profesores por sus conocimientos impartidos y por haberse convertido en mi guía en toda mi vida estudiantil.

Mis más sinceros agradecimientos a mis padres, hermanos, mis tíos, primos en si a toda mi familia por apoyarme siempre en todas mis decisiones.

A mis amigas, las mismas que estuvieron en las buenas y malas demostrándome su compañerismo lo que nos mantuvo unidas hasta el final.

Norayma Ortiz

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	ii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1. Marco teórico.....	1
1.1. Fundamentación filosófica.....	1
1.2. Fundamentación sociológica.....	1
1.3. Fundamentación teórica.....	2
1.4. Etiqueta y protocolo.....	2
1.4.1. Etiqueta.....	2
1.4.2. Urbanidad.....	3
1.4.2.1. Objeto de la urbanidad.....	4
1.4.3. Cortesía.....	4
1.4.4. Buenos modales.....	5
1.4.5. La imagen.....	5
1.4.6. El Glamour.....	6
1.4.7. Etiqueta empresarial.....	6
1.4.7.1. Reglas de la etiqueta empresarial.....	7
1.4.8. Etiqueta en la sociedad.....	8
1.4.9. Protocolo.....	8
1.4.9.1. Normas que rigen el protocolo.....	9
1.4.9.2. Clases de protocolo.....	9
1.4.10. Protocolo actual.....	10
1.4.11. Las precedencias.....	11
1.4.11.1. Criterios para establecer precedencias.....	12
1.4.11.2. Lugares por precedencias.....	12
1.4.11.3. Distribución de puestos.....	13
1.5. La planificación y organización de eventos.....	13

1.5.1. La planificación .....	13
1.5.2. Organización de eventos .....	14
1.5.3. Importancia de la planificación y organización de un evento .....	15
1.5.4. El evento .....	15
1.5.4.1. Objetivos del evento .....	16
1.5.4.2. Tipos de eventos.....	16
1.5.4.3. Principales eventos académicos.....	17
1.5.4.4. Importancia de un evento para la sociedad .....	18
1.6. Fundamentación teórica personal.....	20
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>21</b>
<b>2. Metodología de la investigación .....</b>	<b>21</b>
2.1. Tipos de investigación .....	21
2.1.1. Investigación bibliográfica o documental.....	21
2.1.2. Investigación descriptiva .....	21
2.1.3. Investigación de campo .....	21
2.2. Métodos de investigación .....	21
2.2.1. Método descriptivo.....	21
2.2.2. Método deductivo .....	21
2.2.4. Método estadístico .....	22
2.3. Técnicas o instrumentos.....	22
2.3.1. Encuesta .....	22
2.3.2. Entrevista.....	22
2.4. Matriz de relación .....	23
2.5. Población.....	23
2.5.1. Muestra .....	23
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>25</b>
<b>3. Interpretación de resultados .....</b>	<b>25</b>
3.1. Encuestas.....	25
3.2. Análisis de la entrevista .....	29
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>31</b>
<b>4. Propuesta .....</b>	<b>31</b>
4.1. Título de la propuesta .....	31
4.2. Justificación e importancia.....	31
4.3. Objetivos .....	32
4.4. Ubicación sectorial y física .....	32
4.5. Desarrollo de la propuesta.....	33



<b>4.5.4. Planificación de eventos</b> .....	35
<b>4.5.5. Eventos</b> .....	36
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	55
<b>Conclusiones</b> .....	55
<b>Recomendaciones</b> .....	56
<b>Glosario de términos</b> .....	57
<b>Bibliografía</b> .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Matriz de relación .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 2 Población.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabla 3 Guía de etiqueta y protocolo .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 4 Calificación de los distintos eventos.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabla 5 Normas de etiqueta y protocolo .....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 6 La imagen institucional.....</b>	<b>26</b>
<b>Tabla 7 Contar con una guía de etiqueta y protocolo .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 8 Actualización de temas como etiqueta y protocolo.....</b>	<b>27</b>
<b>Tabla 9 Tomar en cuenta la innovación .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 10 Eventos organizados con anterioridad .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 11 Resultado entrevista.....</b>	<b>30</b>

## RESUMEN

El plan de investigación se realizó en la Unidad Educativa “Jacinto Collahuazo”, de la ciudad de Otavalo, Provincia de Imbabura, fue con el objetivo principal de conocer y determinar las normas de etiqueta y protocolo al momento de planificar y organizar los distintos eventos, teniendo en cuenta que es importante mantener el orden en todo momento para que este salga de la mejor manera y de acuerdo a lo planeado; esto será de vital importancia para la imagen Institucional. El plan de investigación se sustenta de la fundamentación filosófica, sociológica y teórica además de conceptos de los temas más relevantes e importantes que ayudan a comprender la temática de la misma, se utilizó los tipos de investigación bibliográfica o documental, descriptiva y de campo además de los métodos como descriptivo, deductivo, estadístico, para lograr recolectar la información de una manera adecuada. En cuanto a las técnicas se utilizó las encuestas y entrevistas las mismas que ayudaron a concluir este proyecto, lo que llevó a realizar las conclusiones y recomendaciones tanto para los docentes y el personal administrativo de la Institución, los mismos que manifestaron que no se aplica las normas de etiqueta y protocolo al planificar y organizar los eventos por ello se plantea la elaboración de una guía práctica de las normas de etiqueta y protocolo para perfeccionar la planificación y organización de los distintos eventos, así como también dar pautas de cómo vestirse adecuadamente, a su vez cómo actuar ante el público, recomendaciones al organizar los eventos como dirigir a los invitados y también como ubicarles de la mejor manera.

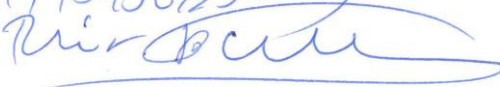
**Palabras claves:** Etiqueta, Protocolo, Planificación, Organización, Eventos.

## ABSTRACT

### ABSTRACT

The research was carried out in the "Jacinto Collahuazo" Educational Unit, in the city of Otavalo, Imbabura, with the objective of knowing and determining the rules of etiquette and protocol when planning and organizing different events, taking into account that it is important to maintain order at all times. The research plan is based on philosophical, sociological and theoretical foundations, as well as the most relevant and important concepts and topics to understand the issue; this research is of bibliographical, field, and descriptive type, to manage the methodology the information was managed in a statistical way. As for the tools, surveys and interviews were used, which led to conclusions and recommendations for both the teachers and the administrative staff of the Institution, who stated that the rules of etiquette and protocol when planning and organizing events. The preparation of a practical guide to etiquette and protocol standards is designed to improve planning and organization of different events, as well as guidelines on how to dress appropriately and act in public, as also recommendations when organizing events such as directing guests and also how to locate them in the best way.

**Keywords:** Etiquette, Protocol, Planning, Organization, Events.

Victor Padriguez  
1715496129  




## INTRODUCCIÓN

En la provincia de Imbabura, Cantón Otavalo se encuentra la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo, una Institución que brinda la educación de calidad, su modalidad es presencial con jornada, matutina, vespertina y nivel educativo de inicial, Educación Básica y Bachillerato.

En un mundo globalizado y con la tecnología un tanto avanzada se ha dejado a un lado las relaciones personales, las normas de cortesía, los buenos modales debido a que existen diferentes medios por los que nos expresamos tales como el internet, correo electrónico, sin darnos cuenta que es importante el acercamiento de las personas y practicar las distintas normas de etiqueta y protocolo y así al momento de planificar y organizar un evento no se nos será tan difícil poner en práctica y todo fluirá.

Los seres humanos somos sociables por naturaleza y es importante conocer algunas reglas, normas básicas de la forma de comportarnos en las diferentes estancias dentro de una institución, además la manera como están organizados los diferentes programas ya que de esto dependerá dejar en alto el nombre de la Unidad Educativa “Jacinto Collahuazo”.

Existen algunas herramientas indispensables al momento de la planificación y organización de eventos para que estos salgan de acuerdo a lo planeado y con la debida elegancia y distinción para ser caracterizados por la excelente imagen que se presenta hacia el público externo.

La persona que organiza un evento dentro de una institución debe conocer o estar al tanto de todas las normas, reglas de cómo organizar correctamente un evento, además, le

permite desenvolverse de una manera adecuada y no tener situaciones incómodas, por lo general es la secretaria la que está al frente de todos los programas.

La correcta aplicación de las formalidades, costumbres, etiqueta y protocolo al organizar y planificar un evento contribuyen de manera positiva a la imagen de la institución es por ello que se considera importante realizar este trabajo de investigación.

Establecer pautas que se deberá seguir al momento de la planificación-organización de eventos le servirá como guía para no cometer errores, además de identificar las características de la etiqueta y protocolo para poder poner en práctica en los distintos eventos que se presenten en la institución tales como aniversarios, graduaciones, inauguración de eventos deportivos.

Es por ello que la imagen y las normas de Etiqueta y Protocolo juegan un papel fundamental en cuanto a la calidad, desarrollo y presentación de eventos, debido a que, en un sentido amplio, la etiqueta y el protocolo difunden la imagen de cualquier institución que busca el mejoramiento continuo.

En la investigación se aplicará las encuestas y entrevistas, los resultados se reflejarán de manera estadística para un mayor entendimiento, los métodos que se utilizara son descriptivo, deductivo y estadístico.

Como posible propuesta se elaborará un guía de las normas de etiqueta y protocolo para la planificación y organización de eventos el mismo que será de utilidad para la Institución en especial para las secretarías de la misma, así se dará respuesta al problema al desconocimiento de las mismas.

# CAPÍTULO I

## 1. Marco teórico

### 1.1. Fundamentación filosófica

#### Teoría humanista

Los seres humanos tienen conocimiento de distintas cosas es decir del mundo entero y cada persona con su modo diferente de analizar y emitir su opinión.

La calidad de un evento es fundamental, por ello se debe tener conocimientos previos con información extra que permita tomar decisiones correctas y usar tecnologías actualizadas.

La calidad es sencillamente cumplir con las exigencias que permitan obtener un evento eficaz.

(Dobiecki, 2011, pág. 19) Afirma que: “La filosofía es una actitud y una manera de vivir, exigente y rigurosa; es también una enseñanza, una escuela y, por tanto, un saber, o mejor dicho, un conjunto de saberes –todo ello animado por un espíritu de descubrimiento y de curiosidad inherente a la filosofía”.

La filosofía es como los seres humanos viven y lo exigentes que son, por ello es importante la calidad en los eventos para así cumplir con sus exigencias

Las personas cumplen un papel muy importante en el adelanto de cada institución poniendo lo mejor de sí para contribuir con las distintas reglas de etiqueta y protocolo al planificar y organizar los eventos dentro de la misma.

### 1.2. Fundamentación sociológica

#### Teoría Socio- Crítica

Esta teoría está completamente relacionada con la sociedad y la manera como las personas actuamos ante cualquier estímulo sea este positivo o negativo, en la sociedad existe

personas que dan alguna crítica constructiva en favor de que las instituciones puedan brindar eventos a la altura con las diferentes normas de etiqueta y protocolo.

“Entender que existen razones para justificar una fundamentación sociológica de la ciencia implica considerar que la producción de conocimiento científico es una práctica social, en la que participan sujetos que trabajan colectivamente. Así, lo más natural pareciera que, para analizar esa constitución sociológica del conocimiento científico, habría que observar cómo se desarrollan esas prácticas”. (Ferreira, 2007, págs. 3-4)

La etiqueta y protocolo son es simplemente mantenerse en lo tradicional, sino innovar puesto que así se lograría cumplir con las expectativas que todas las personas del exterior desean.

### **1.3. Fundamentación teórica**

Argumentando, esta fundamentación es adecuada debido a que el proyecto se basa en la investigación la recopilación de información referente a las variables indicadas en base a un problema existente.

(Martinez, 2012) Manifiesta que: Ningún hecho o fenómeno de la realidad puede abordarse sin una adecuada conceptualización. El investigador que se plantea un problema, no lo hace en el vacío, como si no tuviese la menor idea del mismo, sino que siempre parte de algunas ideas o informaciones previas, de algunos referentes teóricos y conceptuales, por más que éstos no tengan todavía un carácter preciso y sistemático.

Es importante conocer o dar a conocer lo que se ha investigado para mostrar algunas veces la realidad de las situaciones en base al problema existente, así las personas no actuarían sistemáticamente.

### **1.4. Etiqueta y protocolo**

#### **1.4.1. Etiqueta**

(Cortissoz , 2013, pág. 15) Manifiesta que la etiqueta: “Es entender, considerar y respetar a los demás. Es un concepto basado en la lógica y en el sentido común, para facilitar las



relaciones sociales. Es la responsabilidad de contribuir con la comodidad y la felicidad de todos. Es una de las manifestaciones más civilizadas del amor y de la solidaridad”

La etiqueta es la encargada de tal modo regular la conducta que los seres humanos, al encontrarse en un momento indicado mejorando las relaciones sociales de las personas que conforman la Unidad Educativa como docentes, administrativos, estudiantes e invitados.

Las palabras agradables deben relucir al momento de expresarse, ser cordiales, tener una buena presentación personal y la habilidad de no dejarse traicionar por las emociones.

(Patiño, 2011) Dice que: “La etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airosa (o) de cualquier situación que se le presente de la mejor manera, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuadas”.

En la sociedad que vivimos es necesario poner en práctica la etiqueta para mostrar una conducta adecuada en los diferentes ámbitos de la vida, es necesario aplicarla constantemente.

#### **1.4.2. Urbanidad**

(Chavorro, 2007, pág. 10) Manifiesta que: “La urbanidad es el conjunto de normas de comportamientos que debemos practicar para aprender a actuar con dignidad y con educación, mediante un trato respetuoso consigo mismo y con los demás. Las normas de urbanidad han sido creadas por la misma humanidad, con base a sus propias experiencias en las relaciones interpersonales. Estos preceptos nos ayudan a comportarnos razonablemente, o sea, con respeto, educación y amabilidad”.

La urbanidad es un referente que presenta el protocolo para convertirse en un arte de ordenar nuestras palabras y nuestros modales de una manera agradable, y arreglada a las circunstancias de lugar, tiempo, situación y personas.

En los diferentes ámbitos o circunstancias en los que nos encontremos es necesario poner en práctica nuestra educación, respeto y cordialidad.

La urbanidad ayuda a que las relaciones interpersonales sean más llevaderas es decir más justas y humanas, comportándose de una manera adecuada con la sociedad que nos rodea sea en el trabajo, con la familia, los amigos es necesario aplicar algunas normas como ser respetuosos, no gritar, escuchar con respeto y atención cuando la otra persona hable.

#### **1.4.2.1. Objeto de la urbanidad**

“El fin de la urbanidad es granjearnos el afecto de todo el mundo, guardar a los hombres las consideraciones que se les deben, y adquirir con nuestra amabilidad y disposición a complacer, aquella apreciable calidad que se llama don de gentes”. (Cortada, 2018)

La urbanidad tiene por objeto ayudar a las personas a que puedan comportarse con el respeto la amabilidad que la otra persona merece ser tratada para que los seres humanos puedan ser considerados como buenos seres humanos. Además, es importante considerar a las mujeres y tratarles cómo deben ser tratadas como unas damas en todo el sentido de la palabra.

#### **1.4.3. Cortesía**

En la cortesía es importante tomar en cuenta el lenguaje que se va utilizar siendo educados ya que esto viene desde el hogar y al encontrarnos en sociedad solo se pone en práctica.

(Sansone, 2016, págs. 19-20) Manifiesta que: “Cortesía es el conjunto de normas propias del trato social y muestra expresiones de este trato. Las reglas de la cortesía constituyen un lenguaje más elaborado y son una demostración de atención, respeto, delicadeza, consideración y afecto que tiene una persona por otra expresándolas por medio de gestos”.

Una persona cortés tiene los buenos modales, la educación para dirigirse hacia otra persona con la debida amabilidad, respeto que esta se merece, la cortesía es parte de la vida social de las personas a su vez también se pone en práctica las buenas costumbres,

modales y normas de etiqueta y protocolo al estar frente a otra persona o un grupo de personas.

#### **1.4.4. Buenos modales**

Los buenos modales refieren a las costumbres de cortesía que se mantienen en una sociedad determinada. Las mismas tienen un fuerte componente cultural, es decir, dependen de circunstancias históricas, antes que nada. Así, veremos cómo existen en sociedades alejadas culturalmente distintas formas para saludarse, para despedirse, para expresarse gratitud, para solicitarse algo. (Definición MX., 2014)

Las personas debemos tener buenos modales de acuerdo a cada situación que nos encontremos para así llevar una vida social aceptable, estos buenos modales se toman en cuenta desde la manera como saludamos, nos despedimos, ingresamos o salimos de algún lugar. Es necesario utilizar las palabras mágicas como por favor, gracias, permiso, una persona con modales es reconocida por la sociedad como persona educada.

#### **1.4.5. La imagen**

(Jijena R. , 2011, pág. 151) “Todos los seres humanos tienen una personalidad, una identidad. De acuerdo con esa identidad, realizamos el esfuerzo de presentar una imagen, que es la imagen ideal”.

La imagen es fundamental en el mundo actual, convirtiéndose en nuestra tarjeta de visita, cómo vestimos, nos comportamos o nos presentamos es nuestra proyección al exterior. Si la imagen influye en la percepción que los demás tienen de nosotros tendremos que cuidar todos los detalles; armonizar el aspecto físico con el personal, con los modales, con la forma de expresarnos o de movernos.

Las personas de acuerdo a su origen tienen distinta imagen o forma de presentarse para que las personas que la miran se lleven la mejor imagen o perspectiva de cada una. La

imagen personal o la forma como nos sentimos está presente en la autoestima para que esta sea elevada o no, bueno si bien te dicen que como te ven te tratan.

También existe la imagen institucional esta se refiere a como se da a conocer una empresa frente al público, a su vez como el público la mira ya que son las personas las encargadas de emitir criterios buenos o malos de las Instituciones o empresas.

#### **1.4.6. El Glamour**

No solo es la belleza física, es santificación elegancia, se ve reflejado en todo aspecto de una persona, en su manera de vestir, de caminar, de sentarse, de hablar, de sonreír, de mirar, en su pulcritud, y no solamente está asociado al lujo y al refinamiento, sino a su manera de actuar en todo aspecto. El glamour se diferencia de la belleza más simple y cotidiana, por que una persona puede ser bella, pero si carece de elegancia pasará inadvertida. (Barrera, 2013)

El glamour está presente en todo momento de la vida cotidiana de los seres humanos, en cada cosa que realizamos, aunque muchas veces es confundido con la belleza que cuentan algunas personas es por ello que existe la idea de que no es importante comportarse con glamur es decir tomar en cuenta los aspectos relevantes como por ejemplo la forma de vestirse, caminar, hablar pero esta idea es totalmente errónea por si una persona es bella y no es glamurosa pasa inadvertida para las demás personas del grupo ya sea en lo familiar, empresarial, personal.

#### **1.4.7. Etiqueta empresarial**

La etiqueta empresarial se ha convertido en un tema obligado dentro de las empresas, ahora ya no sólo se piden profesionales o empleados calificados, sino que tengan un buen desempeño social, ese será el punto clave para competir entre las empresas, la educación, el buen trato, la amabilidad, la caridad humana, aspectos que redundarán de manera positiva, porque no sólo conseguirán clientes fieles, sino también el logro de las metas propuestas. (Parra, 2013)

Al hablar de etiqueta empresarial estamos inmersos en las empresas de como en la actualidad ha venido escalando a pasos agigantados, hoy en día para ingresar a trabajar en una empresa se debe contar con un alto nivel social esto quiere decir que cada una de

las personas que sean parte de una empresa deben cumplir con algunos requisitos como por ejemplo ser educados, amables con el resto de las personas y más aún si esta persona va tratar con más personas así se lograría que una empresa tenga muchos clientes para sobresalir y a su vez cumplir con los objetivos propuestos.

#### **1.4.7.1. Reglas de la etiqueta empresarial**

La etiqueta empresarial cuenta con algunas reglas entre las importantes tenemos:  
(Protocolo y Etiqueta, 2018)

- **Información.** - Antes de acudir a una comunidad o país distinto al nuestro es conveniente informarse sobre las costumbres y tradiciones de esa localidad o país, de su historia, de su economía, de su lengua y de sus gentes.
- **Presencia.** - La primera impresión es fundamental como punto de partida. Tener una presencia agradable es importante para nosotros y para los demás.
- **Categorías.** - Debemos conocer bien las distintas categorías-jerarquías tanto sociales, como políticas y económicas del entorno en el que nos movemos o del lugar de destino donde vamos a viajar.
- **Seguridad.** - Es un detalle muy pocas veces tenido en cuenta por ciertos directivos y ejecutivos de empresas (generalmente, pequeñas y medianas).

Como existe la etiqueta empresarial esta cuenta con algunas normas muy importantes como la información, todos tenemos el conocimiento de que existen diferentes etnias, culturas en nuestro país y como miembros de una empresa debemos estar al tanto de toda la información para poder tratar con estas personas siendo educados y sociables.

La primera impresión es la que cuenta y de esto dependerá el resto si vamos o estamos bien presentados podemos dar una buena impresión, a su vez también cabe recalcar que

se debe estar al tanto de las jerarquías para no quedar mal al momento de saludar o presentarnos, y así estar seguros de lo que vamos hacer o decir delante de un público.

#### **1.4.8. Etiqueta en la sociedad**

Según (Benites, 2013) “Es una parte de las Relaciones Públicas y Relaciones Humanas, que nos da pautas y normas para mejorar nuestro nivel de convivencia social. La Costumbre se hace un Hábito”.

Es decir que al hablar de etiqueta en la sociedad estamos incluyendo todo lo que es las relaciones interpersonales y como los seres humanos se comportan frente a diferentes actividades que se realizan en sociedad, para ello es necesario que toda la forma de comportarse sea la adecuada y no solo se refleje apariencia.

#### **1.4.9. Protocolo**

Si no existiera el protocolo para establecer un orden todo fuera diferente, los seres humanos no conocerían de las reglas para comportarse o actuar en sociedad.

Según (Villanueva, 2012, pág. 8) “El protocolo es un conjunto de normas y reglas, tanto oficiales como normas que se siguen por tradición, que han ido cambiando de acuerdo con las costumbres y usos de las diferentes épocas”.

El protocolo es importante para establecer un orden aplicando las diferentes normas y reglas, siempre respetando cada ideología y costumbre, trasmitiendo una mejor imagen evitando conductas inapropiadas.

Con el pasar del tiempo cada regla cada norma que se establece va cambiando y los seres humanos debemos adaptarnos a esto a que por ejemplo si hablamos de una costumbre de las personas del Oriente es diferente y si se nos presenta la oportunidad de convivir debemos estar más informados para no quedar mal.

#### **1.4.9.1. Normas que rigen el protocolo**

El protocolo se rige por normas de diversa aplicación y obligación: leyes, costumbres, tradiciones, educación, respeto, son la base de cualquier tipo de protocolo y son conceptos que se rigen por numerosos parámetros. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 17)

- **Normas de carácter social:** hacemos referencia con ellas a normas de etiqueta o reglas convencionales, por todos conocidas. Estas normas de carácter social son variables según la época o el país en el que nos encontremos.
- **Normas de carácter moral:** están inspiradas en el cumplimiento de un deber moral para con los demás.
- **Normas de carácter jurídico:** dictadas por el Estado, las Comunidades Autónomas, las Administraciones Locales o la Comunidad Internacional.

Para llevar a cabo el protocolo es necesario establecer algunas normas y aplicar en los distintos aspectos como en lo social, moral y jurídico, puede variar de acuerdo a cada ciudad, costumbre y tradición.

#### **1.4.9.2. Clases de protocolo**

El protocolo puede aplicarse en muchos y diferentes campos. Por ello es necesario que se sepa cuántas clases existen, de acuerdo al colectivo al que va dirigido. (López, 2012)

- **El Protocolo Oficial.** - Conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público oficial. A pesar que en primera instancia puede resultar para algunos el más complicado, es el más fácil de aplicar puesto que viene regulado por decreto.
- **El Protocolo Social.** - Conjunto de acuerdos tácitos que, con el uso, se convierten en convencionalismos.

- **El Protocolo Empresarial.** - Se inspira en el protocolo oficial. Lo forman determinados códigos de conducta que establece la propia organización para su uso interno y vinculación con el exterior.

Para entender mejor lo que es el protocolo también es necesario dividirlo en algunas clases claro cada uno con sus determinadas normas, reglas, para así poder llevar un orden en los diferentes aspectos por ejemplo el protocolo oficial es importante porque se presentan muchos programas de carácter oficial como en la corte suprema de justicia; un programa en el que estén distinguidas autoridades.

Mientras que en el protocolo social está inmerso todo lo académico, político, cultural entre otras cosas para que todo esto salga correctamente se aplican las reglas normas para poder convivir y llevarnos correctamente.

Así como en las clases anteriores también existe el empresarial que está más inmerso lo de las empresas sean estas grandes, medianas, pequeñas cada una de ellas cuenta con su propio reglamento o normas de comportamiento con la parte exterior.

#### **1.4.10. Protocolo actual**

(Ruiz Mateos, 2010, pág. 18) “Este nuevo protocolo es horizontal, trata de acercar a todos los asistentes rompiendo barreras entre el anfitrión y los invitados, buscando equilibrio y fórmulas sobrias en las que destaquen más las personas que el entorno. La nueva visión del protocolo está muy relacionada a la evolución de los medios de comunicación, las nuevas tecnologías han hecho que se diseñen los actos y se conciban las técnicas de protocolo y ceremonial pensando más allá de los invitados presentes. El protocolo se ha convertido en el vehículo para unir las piezas de un acto dotándolo de sentido comunicacional”.

El protocolo actual busca tratar de innovar la comunicación con la aplicación de nuevas tecnologías que hoy en día están en auge, cada día se crea nuevas cosas las cuales deben ser aplicados en los diferentes actos realizados.



También se tratar de romper el miedo de que si es el anfitrión no se podría conversar o dialogar con él y así es que el nuevo protocolo busca que todas las personas no tengan miedo de relacionarse entre ellas, claro con el debido respeto y amabilidad poniendo en práctica las reglas protocolarias.

Al estar inmersos en un evento o acto sea este social o de cualquier clase que sea este lo primero que se debe practicar es la comunicación, así se podría conocer nuevas personas.

#### **1.4.11. Las precedencias**

(Jiménez y Panizo, 2017, pág. 135) “Cuando nos introducimos en el mundo del protocolo, hay una expresión que se usa frecuentemente en el ámbito profesional y que es una de las claves del trabajo de un responsable de protocolo y también uno de los quebraderos de cabeza, puesto que un uso incorrecto genera muchos conflictos entre los asistentes a un acto: se trata de las precedencias”.

Dentro del protocolo están las precedencias y las personas que organizan deben estar al tanto de esto al realizar un evento por lo general las precedencias se utiliza en las autoridades que están presentes, cuando esto no se realiza de la mejor manera puede existir problemas entre los invitados.

Las precedencias no son más que ordenar de la manera correcta a las personas para darle relevancia a un acto sea político, social, jurídico y así mejorar la imagen de una institución, las precedencias también se pueden dar en las banderas de los distintos países que asisten.

La precedencia al momento de planificar y organizar un evento en la Institución es importante porque le permite brindar elegancia en sus eventos.

#### **1.4.11.1. Criterios para establecer precedencias**

Las precedencias son fijadas de acuerdo al acto que se va a desarrollar y para ello se cuenta con algunos criterios como jurídico, político y de acuerdo a la calidad de cada persona. (Protocolo.org, 2012).

**Criterio jurídico.** La colocación se efectúa según los rangos que ostenten las personalidades, los cuales son establecidos por la norma, considerando de mayor a menor.

**Criterio político.** Debido al tipo de acto, la colocación obedece a las convivencias y los compromisos.

**Criterio de la calidad que corresponda a las personas.** Según el papel que toque a cada asistente, se le coloca. Por ejemplo, el anfitrión tiene el lugar central, pero por cortesía puede cederlo a un invitado relevante y ubicarse a su derecha.

En la parte jurídica se establece las precedencias de acuerdo al cargo que este represente esto se lo realiza de mayor a menor para establecer orden al momento de sentarse en una mesa, por ejemplo.

Mientras que en lo político es establecida la precedencia de acuerdo al acto y los compromisos que estos tengan, y en el criterio de cada persona vuelta se precede el anfitrión, pero si existe alguna persona importante el anfitrión puede cederle el puesto.

#### **1.4.11.2. Lugares por precedencias**

(Sansone, 2016, pág. 53) “Un orden debe presidir la vida de relación y éste no surge por necesidades físicas o de una obligación moral, sino que surge como el producto de pautas culturales, hábitos, costumbres, modalidades, que se han ido desarrollando a lo largo de la historia de la humanidad, constituyendo los vínculos que mantienen unidos a los individuos”.

Las precedencias no se establecen por gusto o por obligación si no que es algo cultural, una costumbre que se lleva a cabo al momento de realizar un acto para que esta sede de

la mejor manera y con el orden correcto así los invitados se pueden comunicar manteniendo el respeto y poniendo en práctica los canales de comunicación.

Las precedencias son un hábito que se toma las empresas, instituciones y también puede ser en las diferentes reuniones.

#### **1.4.11.3. Distribución de puestos**

(Di, 2016, págs. 194,195) “Los puestos se han de distribuir con antelación. Si se trata de una comida, cena o acontecimiento formal de gran magnitud, se deberá utilizar una tarjeta para indicar a los invitados sus puestos”.

Los puestos deben ser distribuidos con antelación al día del evento y para que exista orden deben estar las personas de protocolo para guiar a los diferentes invitados y cada puesto debe contener una tarjeta con el nombre para que sepan qué lugar ocupar.

Esto se realiza en eventos de gran magnitud para mantener el orden necesario y que las personas no estén perdidas sin tener a donde dirigirse.

### **1.5. La planificación y organización de eventos**

#### **1.5.1. La planificación**

(Jijena, 2010, pág. 62) Manifiesta que “La planificación es organizar algo conforme a un plan. Es la disposición general de un proyecto. Además, es una actividad de un alto nivel de versatilidad que incluye tareas como relaciones públicas, administración de recursos, ambientación, manejo de grupos y supervisión general”.

Para planificar es necesario contar con un plan como su palabra lo dice, y así llevar a cabo paso a paso cada cosa que se vaya a realizar de una manera ordenada y con las debidas normas de etiqueta y protocolo.

Las personas que planifican los eventos deben adaptarse a los cambios producidos en últimos momentos es decir deben ser versátiles y así poder encargarse de realizar todo lo que tiene que ver con la amplificación, el manejo del personal que está ayudando a planificar un evento, se puede indicar que esta persona está a cargo de supervisar que todo salga acorde a lo planeado sin errores para el momento de realizar la retroalimentación no haya quejas y si las hay estar abiertos a escuchar las recomendaciones necesaria para que la próxima vez salga la planificación perfecta.

### **1.5.2. Organización de eventos**

En la organización se debe utilizar técnicas y conjunto de medios para la realización de un evento el mismo que permitirá a los públicos tener una comunicación directa con las diferentes personas tanto internos como externos y de esta manera dar a conocer la excelente imagen que tiene como Institución.

(Di, 2016, pág. 199) Dice que: “A través de la Organización Profesional de un Evento se crean, planifican, gestionan, organizan y producen acontecimientos especiales. Un Evento puede generar consecuencias funcionales o disfuncionales: aspectos positivos y otros quizás, negativos. Oportunidades y amenazas que, de concretarse las unas o las otras, afectarán favorable o desfavorablemente la imagen y reputación, no sólo de quien organiza, sino y fundamentalmente, la de la empresa que actúa como fuente o responsable final del proceso que se desencadena con la puesta en escena de un evento”.

En las organizaciones, instituciones se llevan a cabo distintos eventos de distintas características pueden ser festivales, inauguraciones, congresos cada uno de estos con alguna finalidad u objetivo pues para organizar un evento se debe tomar algunas normas o fases como son la planificación, organización, ejecución y de esto depende el éxito o fracaso del evento.

Claro todo esto tiene consecuencias positivas o negativas para la empresa que lo está organizando si está organizado correctamente tendrá buenas critica, pero si no lo está será

motivo de burla o tal vez de desprestigio es por ello que se debe aplicar correctamente las normas de etiqueta y protocolo para que el evento tenga el realce q debe tener.

### **1.5.3. Importancia de la planificación y organización de un evento**

Es importante la organización de eventos ya que las instituciones se encuentran en constantes programas de diferente índole, establecer estrategias de planificación, coordinación y creatividad el mismo que de un realce al evento e imagen de la institucional logrando que sea atractivo para los asistentes.

(Jijena R. , 2018, pág. 34) “Podríamos decir que todos estamos en condiciones de organizar un evento (siempre que el mismo no tenga un alto nivel de complejidad) en forma "intuitiva". De acuerdo a las condiciones y los cambios cada vez más vertiginosos del mercado actual, ya no basta con ser un buen intuitivo. Hoy se requiere de un alto nivel de eficiencia, capacitación, información permanentemente actualizada”.

La importancia radica en que cuando se organiza un evento se deben estar preparados para así obtener los beneficios, es de vital importancia estar actualizados en todo lo que se refiere a moda, tecnología, y sobre todo tener una capacitación elevada más en lo que se refiere de etiqueta y protocolo.

### **1.5.4. El evento**

(Jijena, 2010, pág. 27) Afirma que: “El evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general”.

Los eventos son acontecimientos importantes para las empresas e instituciones los cuales se los realiza por diversos motivos pueden ser de distinto carácter sea social, cultural, académico, cualquiera sea su naturaleza tiene que cumplir un objetivo en general.

Cada evento debe estar pre limitado con anterioridad para que este tenga la relevancia y pueda cumplir con el objetivo existen un grupo de personas que se encargan de realizar el proceso para sacar adelante un evento.

El evento tiene la característica principal de atraer o reunir la mayor cantidad de personas que esperan que el mismo sea organizado con calidad y calidez.

#### **1.5.4.1. Objetivos del evento**

(Jijena R. , 2018, pág. 23) “Los más significativos pueden ser de orden social, empresarial, institucional, promocional, como una estrategia de marketing directo. Si la finalidad es económica puede ser para sí o para terceros como en el caso de los eventos a beneficio de una persona o entidad”.

Todo evento social tiene por objetivo de forma indirecta hacer marketing, o promocionar la empresa; claro se puede destacar una variedad de eventos cada uno con su naturaleza que lo caracteriza y lo hace único para ello se debe organizarlo de la mejor manera posible.

Claro cabe recalcar que todo evento debe tener sus objetivos bien claros para poder alcanzarlos y dejar en alto la institución o empresa, es importante tener presente que todo evento debe ser exitoso.

Para lograr ser eficientes y eficaces se debe estar preparándose continuamente en los distintos ámbitos para cuando se ingrese a trabajar en una empresa se pueda organizar de la mejor manera todo tipo de evento, es decir estar a la altura y poder dejar el nombre de la empresa muy en alto.

#### **1.5.4.2. Tipos de eventos**

Dependiendo a la naturaleza de la empresa o institución existe una variedad de eventos, tales como culturales, deportivos, empresariales y para cada uno es necesario una

planificación y organización deferente, fomentando los valores e culturas que es característica de cada institución. ( Argumedo, 2012)

- **Eventos Sociales:** son aquellos que reúnen a un determinado número de personas y cuya trascendencia en la mayoría de los casos no va más allá de los límites de quienes fueron invitados.
- **Eventos Culturales:** la comunicación se da en forma de transmisión de mensajes que tienden a enriquecer el aspecto cultural de quienes participan.
- **Eventos Deportivos:** son todos aquellos eventos en donde se desarrollan competencias, tiene que ver con el desarrollo del espíritu deportivo, con el culto del cuerpo y sus aptitudes físicas, para motivar la actividad y su contribución a una mejor calidad de vida.
- **Eventos Empresariales:** son aquellos que plantean las empresas como herramienta dentro de su estrategia de Marketing, ya sea para aumentar sus ventas, dar a conocer un nuevo producto al mercado o para mantener presencia en el mismo.

Cabe recalcar que todos eventos deben ser planificados con las respectivas normas de etiqueta y protocolo para que se vea elegante y con la armonía necesaria.

En los eventos empresariales su objetivo es hacer marketing para promocionar a la empresa o talvez algún producto específico, así cada evento cuenta con su objetivo bien claro.

#### **1.5.4.3. Principales eventos académicos**

Los eventos académicos se realizan con el fin de transmitir conocimientos respecto a un tema de interés, implicando así algún tipo de enseñanza o capacitación y entre los más importantes tenemos: (Di, 2016, págs. 202,203,204)

- **Congreso.** - Es una reunión periódica muy importante en la que los miembros de una asociación u organismo se encuentran para tratar temas predeterminados y tomar decisiones.
- **Simposio.** - Actualmente designa la reunión de un grupo de entre 3 y 6 expertos o técnicos que dominan una profesión o tratan un tema específico cuyo propósito es exponerlo con ideas y puntos de vista divergentes ante un auditorio que comparte ese interés.
- **Seminario.** - Clase o encuentro en que se reúne un profesor o un profesional distinguido, relevante, con los discípulos o con los profesionales en etapa de perfeccionamiento, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas.
- **Foro.** - Participan todos los presentes de una reunión.

En la institución se realizan diferentes eventos académicos como congresos, foros, seminarios entre otros, cada uno tiene su característica específica con un fin en común brindar información académica a los estudiantes.

Los eventos académicos se realizan con el fin de transmitir conocimientos respecto a un tema de interés, implicando así algún tipo de enseñanza o capacitación.

#### **1.5.4.4. Importancia de un evento para la sociedad**

(Dominguez y Samudio, 2012, pág. 14) “Implica comunicación y vida de relación dentro de la sociedad organizadora y una invitación al diálogo en un ambiente agradable y distendido. La organización de un evento pone en juego la imagen de la empresa o Institución”.

Claro que es importante el evento para la sociedad ya que es donde se refleja la planificación y organización que este requiere, a su vez refleja la imagen de la institución



y la forma como se quiere que el público externo lo mire y dependiendo a eso se puede generar impactos positivos como también negativos.

La sociedad es la encargada de calificar la forma de organizar los eventos por lo tanto deben estar correctamente organizados dando realce a la institución.

#### **1.5.4.5. Fases del desarrollo de un evento**

Todo evento tiene sus diferentes fases para que se realice con éxito en el que se detalla paso a paso la forma de organizarlo, como por ejemplo en primer lugar está la planificación o diseño del evento en lo que se toma en cuenta las distintas características del mismo. (Idurre, 2017, págs. 3,4,5)

- **Diseño y planificación.** - En esta etapa inicial, las personas o entidades organizadoras acuerdan las características básicas del evento a celebrar.
- **Organización.** - Es el momento de operativizar las decisiones tomadas en la fase de planificación.
- **Ejecución.** - Desarrollo del evento en la que se implantan las actuaciones planificadas en las dos etapas anteriores, donde se incluye el montaje y desmontaje de las instalaciones del evento, en caso de ser necesarias.
- **Evaluación.** - La fase de evaluación es transversal a todas las etapas del evento y a su vez, da cierre al mismo.

Seguidamente esta la organización en esta fase es necesario poner en practico lo anteriormente planificado, posteriormente se tiene la ejecución del evento, que es el desarrollo del evento y finalmente esta la evaluación del evento si se lo realizo conforme a lo planificado o si existe alguna falla para mejorar en los posteriores eventos.

## **1.6. Fundamentación teórica personal**

El contenido de esta investigación se basó en la recolección de todo tipo de información confiable, lo que sirvió para elaborar la propuesta que en este caso es una guía práctica de las normas de Etiqueta y Protocolo para perfeccionar la planificación y organización de los eventos en la Unidad Educativa “Jacinto Collahuazo”.

La investigación cuenta con dos variables la etiqueta y protocolo y la otra variable de la planificación y organización de eventos, según algunos autores que han investigado estos temas se tomó la parte más importante para darle forma al marco teórico y así lograr entender y llegar a la conclusión de que para solucionar el problema existente en la Institución se va realizar una guía.

Con la investigación realizada se observó que aplicar las normas de etiqueta y protocolo en la planeación y organización de eventos es importante para mantener un orden con los invitados, en si con todas las personas que están inmersas en el evento.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Metodología de la investigación**

#### **2.1. Tipos de investigación**

##### **2.1.1. Investigación bibliográfica o documental**

Se investigó en libros, textos, artículos de prensa, tanto físicos como digitales que fueron de vital importancia para la elaboración del marco teórico y a su vez obtener información verídica para la realización de la propuesta.

##### **2.1.2. Investigación descriptiva**

Se analiza el entorno y la situación por el que atraviesa la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo al momento de aplicar las normas de etiqueta y protocolo en la planificación y organización de eventos, si esta es la adecuada o no.

##### **2.1.3. Investigación de campo**

La información se obtuvo en el lugar de los hechos de fuente primaria en este caso en la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo y esto contribuyó al proceso investigativo.

#### **2.2. Métodos de investigación**

##### **2.2.1. Método descriptivo**

Este método es importante para describir el problema existente en la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo, además permite destacar lo más relevante brindando una comprensión del problema.

##### **2.2.2. Método deductivo**

Se utiliza este método para recopilar la distinta información es decir la más esencial y posteriormente realizar el análisis de los resultados obtenidos y con esto poder realizar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

#### **2.2.4. Método estadístico**

Este método fue utilizado al momento de la interpretación de los datos al transformarlos en datos estadísticos y con ello poder observar los resultados obtenidos, y según eso que propuesta aplicar.

### **2.3. Técnicas o instrumentos**

#### **2.3.1. Encuesta**

Esta técnica de la encuesta se lo realizo en base de preguntas de un cuestionario en cual se aplicará a los docentes de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo y obtener la información necesaria.

#### **2.3.2. Entrevista**

La entrevista se aplicará al personal administrativo de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo para obtener información verídica y real, y así un resultado verdadero para posteriormente analizarle y tabularle.

## 2.4. Matriz de relación

**Tabla 1 Matriz de relación**

Objetivo diagnóstico	Variable	Indicadores	Técnicas	Fuente de información
Determinar si existe el conocimiento sobre las normas de etiqueta y protocolo.	Etiqueta y protocolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio de las normas.</li> </ul>	Entrevista Encuesta	Administrativos
Comprobar si utilizan las normas en el momento de planificar y organizar los eventos en la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo.	Planificación y organización de eventos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de la aplicación de las normas.</li> <li>Imagen Institucional.</li> </ul>	Encuesta Entrevista	Docentes y administrativos

Elaborado por: Norayma Ortiz

## 2.5. Población

La investigación se va realizar con esta población la cual está integrada por profesores personal administrativo y estudiantes de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo.

**Tabla 2 Población**

Población	Número
Profesores	101
Administrativos	17
<b>Total</b>	<b>118</b>

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo

Elaborado por: Norayma Ortiz

### 2.5.1. Muestra

Al ser muy significativo el número de docentes y administrativo se procede a sacar la muestra.

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P.Q= varianza de la población.

(N-1)= corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left( \frac{E^2}{K^2} \right) + P \times Q}$$

$$n = \frac{118 \times 0,25}{(118 - 1) \left( \frac{0,05^2}{2^2} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{30}{117 \left( \frac{0,0025}{4} \right) + 0,25}$$

$$n = \frac{30}{(117)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{30}{0,073125 + 0,25}$$

$$n = \frac{30}{0,323125}$$

$$n = 93$$

## CAPITULO III

### 3. Interpretación de resultados

#### 3.1. Encuestas

1.- ¿Conoce usted de la existencia de una guía de etiqueta y protocolo en la Institución?

**Tabla 3 Guía de etiqueta y protocolo**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	27	29%
NO	66	71%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

#### Interpretación

Las normas de etiqueta y protocolo son de mucha importancia al organizar un evento por ello deben constar por escrito en una guía para ser utilizadas por las personas que organizan los eventos, en la institución que se realizó la investigación no cuentan con una guía de etiqueta y protocolo.

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

**Tabla 4 Calificación de los distintos eventos**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
EXCELENTE	18	19%
BUENO	75	81%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

#### Interpretación

Los eventos que cada empresa o institución organizan deben tener el realce y la distinción necesaria para que las personas invitadas se sientan a gusto, a su vez puedan dar una crítica constructiva a favor de la institución, los eventos organizados por la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo son calificados en su mayoría como buenos, lo cual para que sean excelentes haría falta la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo.

### 3.- ¿Cree usted que los eventos organizados están aplicadas las normas de etiqueta y protocolo?

**Tabla 5 Normas de etiqueta y protocolo**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	20	22%
NO	29	31%
TALVEZ	44	47%
<b>TOTAL</b>	93	100%

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

#### **Interpretación**

Todo evento que se organice debe ser con las debidas normas de etiqueta y protocolo para que este tenga una mayor elegancia y presentación a la vista de los invitados, en las encuestas realizadas se puede observar que solo un veinte por ciento respondieron que, si se utilizan las normas de etiqueta y protocolo, esto quiere decir que talvez por desconocimiento o por falta de tiempo al organizar un evento.

### 4.- ¿Cree usted que la etiqueta y protocolo influye en la imagen Institucional?

**Tabla 6 La imagen institucional**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	92	99
NO	1	1
<b>TOTAL</b>	93	100

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

#### **Interpretación**

En una institución se debe brindar una excelente imagen ya que esta demuestra la cultura y aprendizaje de toda la Unidad docentes, estudiantes y admirativos, la imagen es todo lo que las personas externas ven y por lo tanto esta debe ser buena, un evento organizado con etiqueta y protocolo da el realce y por ende presenta una buena imagen.



**5.- ¿Le gustaría que las personas que organizan los eventos en la Institución cuenten con una guía de etiqueta y protocolo?**

**Tabla 7 Contar con una guía de etiqueta y protocolo**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI	91	98%
NO	2	2%
<b>TOTAL</b>	93	100%

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

### **Interpretación**

Aprender es avanzar y mientras más se aprende mejor se realiza las cosas es por ello que las encuestas realizadas dieron como positivo que si les gustaría contar con una guía de etiqueta y protocolo para basarse en ella al organizar los diferentes eventos, así los mismos tendrán mayor realce a la vista de la comunidad educativa y las autoridades.

**6.- ¿Cree usted que es importante que las personas encargadas de organizar y planificar los eventos estén actualizadas en temas de etiqueta y protocolo?**

**Tabla 8 Actualización de temas como etiqueta y protocolo**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
SI	87	94%
NO	6	6%
<b>TOTAL</b>	93	100%

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

### **Interpretación**

Los eventos deben estar organizados por personas que conozcan de etiqueta y protocolo, esto es lo que se evidencio en los resultados de la encuesta realizada a los docentes de la comunidad educativa para lo cual el guía será de utilidad, de esta manera podrían verificar y están informados sobre el tema y por ende organizar eventos de calidad.

## 7.- ¿En los eventos organizados se toma en cuenta la innovación?

**Tabla 9 Tomar en cuenta la innovación**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
SI	63	68%
NO	30	32%
<b>TOTAL</b>	93	100%

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

### Interpretación

La innovación es una herramienta muy importante de acatar al momento de organizar los eventos para que estos sean creativos e innovadores para q así el público se sienta a gusto es por ello que la institución si la utiliza, lo que se pude observar en las encuestas realizadas.

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

**Tabla 10 Eventos organizados con anterioridad**

VARIABLE	FRECUENCIA	%
AVECES	48	52
SIEMPRE	15	16
NUNCA	30	32
<b>TOTAL</b>	93	100

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

### Interpretación

Todo evento debe ser planificado con anterioridad para que este salga acorde a lo que se tiene en mente, es decir que se lo califique como excelente lo que se pudo apreciar en las encuestas fue que solo a veces los eventos son planificados con anterioridad por lo que no saldar correctamente.

### **3.2. Análisis de la entrevista**

La entrevista fue realizada a las autoridades de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo, como son la Rectora Magister Margot Cifuentes, Vicerrectora Doctora Patricia Vaca y secretaria Alva Toro Echeverría y secretaria.

#### **Interpretación**

##### **1.- ¿Conoce usted de las normas de etiqueta y protocolo?**

En la entrevista realizada la mayoría de las personas respondieron positivamente que si conocían las normas de etiqueta y protocolo además manifestaron algunos ejemplos de normas de etiqueta y protocolo, añadieron que en algunos eventos las utilizan pero no porque hubiera una guía en la institución si no por que las tenían en la cabeza, por lo que hicieron la petición de que se entregue al final la guía a la institución para así realizar los eventos de la mejor manera o a su vez perfeccionarlos, solo una persona respondió que no conocía las normas de etiqueta y protocolo.

##### **2.- ¿Cree que es importante aplicar las normas de etiqueta y protocolo al momento de planificar y organizar un evento?**

Las entrevistas realizadas dieron como respuesta que si es importante aplicar las normas de etiqueta y protocolo para realizar un evento y para que este salga de la mejor manera y con la planificación adecuada.

##### **3.- ¿Cree usted que el organizar un evento correctamente y con las normas de etiqueta y protocolo le dará realce a la Institución?**

El total de las personas entrevistadas dijeron que claro que da realce a la institución porque es donde se evidencia la organización que tiene para que los invitados digan a que bonito que estuvo o que bien organizado que estuvo, y además es una característica que toda institución debe tener.

#### **4.- ¿Conoce usted de la existencia de una guía de etiqueta y protocolo en la Institución?**

Todas las personas entrevistadas manifestaron que no cuentan con una guía de etiqueta y protocolo, no está realmente establecido por lo que dijeron que si les gustaría contar con una.

#### **5.- ¿En los eventos organizados se toma en cuenta las precedencias de los invitados?**

En la entrevista realizada se pudo observar que estaba dividida las respuestas además las que respondieron en forma negativa manifestaron que las precedencias son importantes para ubicar a los invitados en la mesa principal, lo que si sería bueno que aplicaran en la institución.

**Tabla 11 Resultado entrevista**

<b>VARIABLE</b>	<b>POSITIVO</b>	<b>NEGATIVO</b>	<b>% POSITIVO</b>	<b>% NEGATIVO</b>
PREGUNTA 1	3	1	75%	25%
PREGUNTA 2	4	0	100%	0%
PREGUNTA 3	4	0	100%	0%
PREGUNTA 4	4	0	100%	0%
PREGUNTA 5	2	2	50%	50%

Fuente: Unidad Educativa Jacinto Collahuazo  
Elaborado por: Norayma Ortiz

#### **Interpretación**

La mayoría del personal administrativo manifestaron que si conocían de las normas de etiqueta y protocolo y de lo importante que es aplicar las mismas al momento de planificar y organizar un evento, a su vez revelaron que esto le dará realce a la imagen que proyecta la Institución, pero también dijeron que no contaban con una guía para organizar los eventos y que les gustaría que se les entregara una al concluir la investigación, ya que esto les ayudará a planificar y organizar los eventos de la manera adecuada, además aplicando las precedencias que no son aplicadas.

## CAPITULO IV

### **4. Propuesta**

#### **4.1. Título de la propuesta**

“Elaborar una guía práctica de las normas de etiqueta y protocolo para perfeccionar la planificación y organización de los eventos en la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo”

#### **4.2. Justificación e importancia**

La correcta aplicación de las normas de etiqueta y protocolo se logrará implementando la guía en la Unidad educativa ya que contribuye a presentar una buena imagen institucional, con ello un alto reconocimiento y admiración de las personas que son parte de la Institución.

La guía le permitirá mejorar la organización de los eventos para así optimizar el tiempo que hoy en día es tan valioso, también será una herramienta muy útil para ofrecer eventos con excelencia, utilizando el recurso más importante que toda institución tiene que es el humano.

La aplicación de la etiqueta y protocolo es de vital importancia ya que en la institución se realizan eventos como: inauguraciones, proclamación de escoltas y abanderados, sesión solemne, graduaciones, aniversarios entre otros actos, para lo cual es indispensable la utilización de las normas que regulan un evento ya que por lo general algunos de estos actos son difundidos en los medios de comunicación y para ello tiene que ser organizado de la mejor manera posible.

La propuesta es factible por que cuenta con todos los parámetros para ser aplicable y acogida por la institución, presenta la forma adecuada de aplicar la etiqueta, protocolo, como tratar a los invitados para así desarrollar un evento con la mayor elegancia que debe ser característica principal.

### 4.3. Objetivos

#### 4.3.1. General

Elaborar una guía en la que se dé a conocer las normas de etiqueta y protocolo para así mejorar la organización de los eventos y con esto brindar una excelente imagen institucional.

#### 4.3.2. Específicos

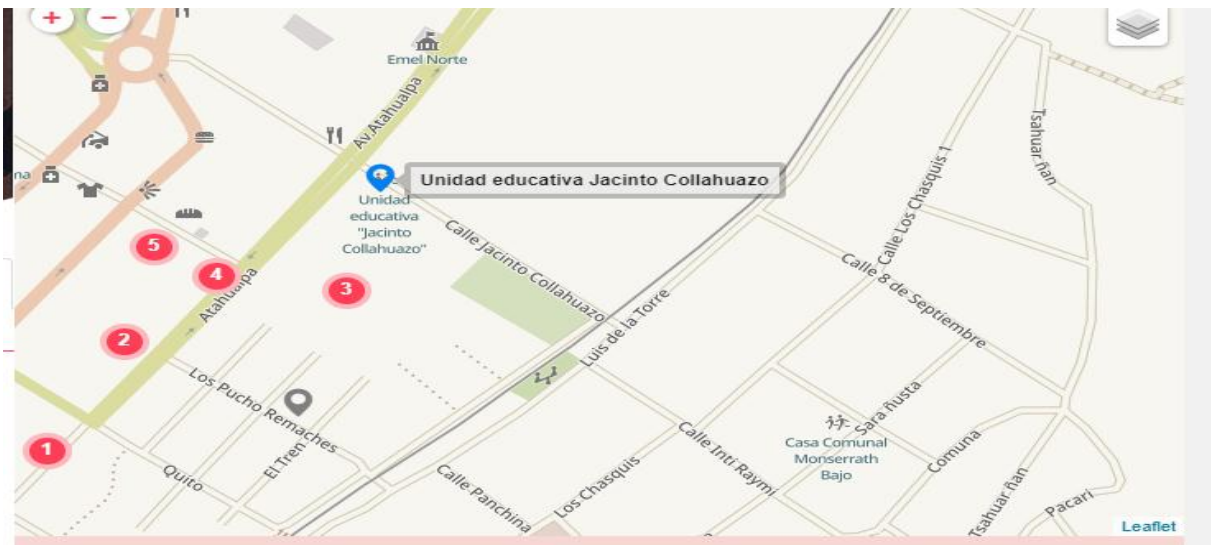
- Perfeccionar la utilización de las normas de etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo.
- Brindar la guía práctica para que sea una herramienta de utilización de los Administrativos, Docentes y Estudiantes de la Institución.
- Orientar al personal que organiza los eventos en la Institución para así brindar un evento de calidad.
- Socializar la guía práctica de etiqueta y protocolo en la Institución.

### 4.4. Ubicación sectorial y física

La Institución investigada es la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo y está ubicada en la provincia de Imbabura, Cantón Otavalo en la avenida Atahualpa y Jacinto Collahuazo.



Fuente: Unidad Educativa Jacinto colahuazo



Fuente: Internet google maps

#### 4.5. Desarrollo de la propuesta



UNIDAD EDUCATIVA

“JACINTO COLLAHUAZO”

# GUÍA PRÁCTICA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

**Autora: Norayma Samira Ortiz Vaca**

ESTUDIO Y TRABAJO



#### **4.5.1. Etiqueta**

La etiqueta es la encargada de regular las normas de comportamiento o conductas de los seres humanos en la sociedad con el fin de que las relaciones entre las personas que asisten a un evento sean más agradables y que pueda ser disfrutada de la mejor manera.

Si el comportamiento es adecuado se podría llegar a alcanzar la filosofía de “Saber ser” y “Saber estar”.

#### **4.5.2. Protocolo**

Es el conjunto de reglas normas para dar a conocer la forma de comportarse o proceder ante algún evento, todo de acuerdo a su costumbre y tradición.

El protocolo es una ciencia amplia y flexible determinada por normas de diversa aplicación y obligación. El respeto, la educación y la costumbre son conceptos aplicables al protocolo.

#### **4.5.3. Organizar los eventos de la manera adecuada**

Para organizar de una manera adecuada y ordenada se presenta una guía y algunas recomendaciones a tomar en cuenta para que cada evento se realice con la elegancia y distinción, sobre todo con la planificación y organización necesaria.

Son talleres completamente prácticos los cuales les permitirá a las personas que organizan el evento ahorrar tiempo y brindar un evento excelente.

#### **4.5.4. Planificación de eventos**

Es organizar actos programados conforme a un plan, la disposición general de un proyecto, previa planificación y coordinación de los recursos disponibles ya sea humanos materiales y financieros.

#### **4.5.5. Eventos**

Es un suceso de relevante importancia previamente programado y este puede ser social, deportivo, artístico etc.

##### **Eventos de obligatorio cumplimiento**

Estos eventos como su palabra lo dicen son de obligatorio cumplimiento por la Institución, es decir son eventos que cada Unidad Educativa debe realizar.

- Inauguración año lectivo.
- Sesión solmene aniversario de la Institución.
- Proclamación de escoltas y abanderados.
- Graduaciones.

#### **ASPECTOS A TOMAR EN CUENTA AL PLANIFICAR Y ORGANIZAR UN EVENTO**

##### **1. Las tarjetas de invitación**

La invitación es una forma de establecer un compromiso entre dos o más personas para lo cual se la debe hacer de la mejor manera tomando en cuenta algunas características como por ejemplo el logo de la institución ya que este es la forma como las demás personas lo identifican.

##### **2. Aspectos de la invitación**

- Nombre y apellido de quien invita.
- Nombre de la institución educativa.
- Nombre y apellido del invitado.
- Cargo del invitado y a qué organización o empresa representa.
- Tipo de acto al que se lo invita.
- Lugar donde se va a desarrollar el evento.

- Fecha y hora en que se llevara a cabo el evento.
- Dependiendo del evento se indica el tipo de vestuario que de utilizar.
- La tarjeta de invitación debe ser entregada con una anticipación de por lo menos 7 días y un máximo de 21 días.
- Es muy importante confirmar la asistencia de los invitados con dos días de anticipación al día del evento.

### **3. Invitados**

Estos deben ser seleccionados de acuerdo al evento a realizar y se los debe de ubicar de la manera adecuada utilizando las normas de precedencias y el anfitrión brinda la atención adecuada.

La ubicación de los invitados debe estar previamente realizado para el momento de realizar el evento el personal de protocolo los indique en donde deben colocarse.

### **4. Programa del evento**

El programa del evento es la razón de ser, el motivo principal por el cual los interesados van a concurrir en el cual se detalla la estructura de lo que se va a llevar a cabo en el evento y lo debe tener el maestro de ceremonias, esta persona debe estar vestido a corde al acto que se esté llevando a cabo, la buena pronunciación y vocalización de las palabras es muy importante para que el público escuche y entienda lo que está diciendo.

### **5. Aspectos relevantes**

- La persona que está dirigiendo el acto debe preparase con anterioridad para el momento del evento no improvisar.
- El libreto o programa debe estar escrito en mayúsculas para que pueda entender la persona que está a cargo de dirigir.

PRE EVENTO		DESARROLLO DE EVENTO	POST EVENTO
<b>Planificación</b>	Tiene lugar desde el momento en que se comunica que se va a realizar el evento.	A los eventos se les debe dar la importancia que estos requieren.	Al finalizar el evento: Cabe recalcar que es importante agradecer a los invitados importantes, al público por su asistencia.
	Es importante definir el objetivo del evento.	El personal de protocolo es el encargado de verificar los detalles como el sonido, la mantelería que se utiliza, y que todo se observe elegante.	Realizar una evaluación de cómo se llevó a cabo el evento, para que en posteriores eventos se mejore las falencias encontradas.
	Realizar el programa paso a paso que se va a seguir.	Ubicar a los invitados en los puestos ya establecidos.	Publicar la información más relevante del evento en la página oficial de la Institución.
	Definir la lista de invitados, el cronograma, el protocolo, entrada y salida del establecimiento bien establecidas, seguridad, discursos, despedida.	Si se cuenta con fotógrafos o la prensa es necesario designarle un lugar adecuado.	
	Acordar el lugar adecuado de acuerdo al evento a realizar.		
	Establecer el parqueadero para los autos de los invitados.		
	Preparar al personal de protocolo para que reciba a los invitados.		
<b>Organización</b>	Dar a conocer por medio de las redes sociales el evento que se va a realizar.	De acuerdo al evento a realizar se debe colocar los símbolos patrios.	
	Crear una lista de todas las actividades a realizar.		
	Contar con la seguridad necesaria.		
	Contratar un fotógrafo para que capte los momentos más importantes.		

## **Recomendaciones**

- ❖ Se recomienda a la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo puntualidad en los eventos a realizar.
- ❖ Es importante respetar las precedencias en los invitados de honor.
- ❖ Verificar los equipos de sonido y amplificación con anterioridad para no tener retrasos.
- ❖ Enviar las invitaciones con anterioridad al día del evento.
- ❖ Contar con el Himno Nacional del Ecuador y de la Unidad Educativa.

## INAUGURACIÓN AÑO LECTIVO

La inauguración del nuevo año lectivo es un evento muy importante tanto para los docentes como para los alumnos de la institución como todo evento se lo debe realizar con la mayor organización y planificación.

<b>UNIDAD EDUCATIVA “JACINTO COLLAHUAZO”</b>		
<b>Programa de inicio de año lectivo 2018-2019</b>		
<b>DURACIÓN</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ENCARGADO</b>
<b>60min</b>	Recepción de autoridades	Anfitriones
<b>15 min</b>	Himno Nacional coreado por los asistentes.	Secretaria
<b>15 min</b>	Himno Nacional al colegio.	Secretaria
<b>10min</b>	Palabras de bienvenida a cargo de la rectora de la Institución	Rectora
<b>10min</b>	Inauguración del año lectivo 2018-2019.	autoridad con mayor precedencia
<b>15min</b>	Grupos de danza	secretaria (grupo de danza)
<b>20min</b>	Asignación de los estudiantes a las distintas aulas.	Secretaria
<b>10min</b>	Clausura del evento.	Rectora

Elaborado por: Norayma Ortiz

### **Detalles a tomar en cuenta**

- Enviar las invitaciones con anterioridad y confirmar la asistencia.
- Arreglar la mesa principal con un mantel adecuado.
- Probar el sonido y el Himno Nacional.
- Colocar las banderas adecuadamente.
- Delegar funciones para que estén a cargo del protocolo.

Elaborado por: Norayma Ortiz

### **Recomendaciones**

- ❖ Prepara los discursos para las personas que van a intervenir.
- ❖ La vestimenta tiene que ser la adecuada.
- ❖ Tomar en cuenta las precedencias al ubicar a los invitados.
- ❖ Colocar un arreglo floral en la mesa principal.

## SESIÓN SOLEMNE

### Aniversario de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo

La sesión solemne es un evento muy importante que se realiza por el aniversario de la institución, y tiene que estar a la altura además cumplir con las normas de etiqueta y protocolo.

#### **SESIÓN SOLEMNE**

#### **ORDEN DEL DÍA**

- ❖ **Himno Nacional**
- ❖ **Ofrecimiento del acto**
- ❖ **Palabras de la Rectora de la Institución**
- ❖ **Palabras de reconocimiento por las actividades realizadas en la Institución**
- ❖ **Pieza musical**
- ❖ **Entrega de reconocimientos**
- ❖ **Cierre de acto a cargo de la persona que organiza**
- ❖ **Brindis**

Elaborado por: Norayma Ortiz



<b>VESTIMENTA</b>			
<b>HOMBRE</b>	Utilizar traje formal		
	Los hombres cuando se sienten deben desabrochar los botones de la chaqueta		
	Usar colores oscuros de preferencia		
	Usar la corbata de acuerdo a la camisa		
<b>MUJER</b>	<b>VESTIMENTA</b>	<b>MAQUILLAJE</b>	<b>PEINADO</b>
	No combinar más de tres colores	Debe combinar con el tono de ropa que se lleva puesto	Es importante escoger el peinado adecuado
	No combinar cuadros con rayas	Usar colores bajos no muy llamativos	El cabello debe estar limpio
	De preferencia utilizar colores oscuros	Tomar en cuenta la forma de la cara y los ojos para maquillarse	El cabello debe estar recogido o puede estar semi-recogido
	No utilizar blusas o vestidos con mucho escote o a su vez que sean muy pequeños	Usar el maquillaje de acuerdo al tono de la piel	Tomar en cuenta el tipo de rostro para el peinado
La bisutería debe ser discreta			

Elaborado por: Norayma Ortiz

### Recomendaciones

- ❖ Tomar en cuenta los consejos impartidos
- ❖ Prevaler la puntualidad
- ❖ Realizar prueba de sonido con anterioridad
- ❖ Ir vestidos de acuerdo a la ocasión
- ❖ Tomar en cuenta las precedencias en las autoridades que asistan
- ❖ Estar atentos para realizar el brindis

## PROCLAMACIÓN DE ESCOLTAS Y ABANDERADOS

Un evento que se organiza en la Institución para saber cuál estudiante ha obtenido mayor o menor puntaje y de acuerdo a ello se asigna las distinciones, además que para ello debe estar presentes una comisión para el debido estudio del record académico.

PROGRAMA
Entrada de los estudiantes
Ingreso de la abanderada/o portaestandarte del emblema de la ciudad, portaestandarte del emblema del colegio y sus respectivos escoltas.
Himno Nacional del Ecuador
Presentación del acto a cargo de la Rectora de la Institución.
Conferencia de acuerdo a la fecha.
Lectura del acta de proclamación de Abanderados y Escoltas.
Colocación de la Banda a la portadora del Pabellón Patrio, lo realiza la Rectora.
Entrega del Pabellón Nacional por parte de la autoridad con mayor precedencia.
Colocación de la Banda a la portadora del Pabellón de la Ciudad, la madre o padre.
Entrega del Pabellón de la ciudad por parte de la Vicerrectora.
Colocación de la Banda a la portadora del Pabellón del Colegio, madre o padre.
Entrega del Pabellón de la ciudad por parte de la vocal de la directiva.
Colocación de las Bandas a los señores escoltas a cargo de sus padres.
Lectura y entrega de diplomas a los alumnos destacados.
Intervención de la señorita o señor Abanderado/a.
Himno a la Bandera.
Salida de los estudiantes.

Elaborado por: Norayma Ortiz

**Primer puesto: Abanderado del Pabellón Nacional.**

**Segundo puesto: Portaestandarte de la Ciudad.**

**Tercer puesto: Portaestandarte del plantel.**

**Cuarto y quinto puestos: Escoltas del Pabellón Nacional.**

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

**Octavo y noveno puestos: Escoltas del Estandarte del Plantel.**

Elaborado por: Norayma Ortiz

### **Pasos durante el juramento de la bandera**

1.- Juramento colectivo:

#### **JURAMENTO COLECTIVO A LA BANDERA**

**Autoridad:** Juran por vuestro honor, ante la Bandera del Ecuador, defenderla respetarla, amarla y cumplir fielmente los deberes cívicos, éticos y morales conforme lo establece la Constitución de la República y leyes vigentes de nuestra Patria.

**Alumnos:** Si. Juramos ser sinceros y respetuosos; nobles y generosos, buscaremos nuestro porvenir en el trabajo honrado prometemos amarte a ti bandera gozar por tus victorias sufrir con tus reveses, morir por defenderte si fuera necesario.

**Autoridad:** Si así lo hacen, que la Patria os premie; caso contrario, ella os demande.

Elaborado por: Norayma Ortiz

2.- Juramento Individual

3.- La Bandera Nacional será entregada por la máxima autoridad que se encuentre al momento en la Institución, en el evento.

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

## GRADUACIONES



Fuente: Internet

Graduaciones en la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo

Las graduaciones son los eventos más importantes que organizan las instituciones ya que se incorpora a los nuevos bachilleres de la República del Ecuador y por lo tanto debe ser organizado de la mejor manera.

La graduación es la evidencia de la enseñanza que brindan los maestros a los estudiantes, en este evento debe prevalecer la cultura los valores y sobre todo las normas de etiqueta y protocolo.

### **Aspectos relevantes a tomar en cuenta**

- ❖ Tomar en cuenta el número de graduados para elegir el lugar a realizar el evento.
- ❖ Asignar un lugar para las fotografías con los padres.
- ❖ Designar un lugar para el parqueadero de los automóviles.
- ❖ Designar la fecha del evento de acuerdo a los reglamentos de cada institución educativa.
- ❖ Se debe limitar las invitaciones por cada graduado.

- ❖ Planificar con anterioridad con los dirigentes y delegar funciones para organizar el evento.
- ❖ La decoración del lugar debe ser de acuerdo al evento a realizar.
- ❖ Asignar una vestimenta específica para los estudiantes (uniforme institucional).
- ❖ Entregar las capas a los estudiantes.
- ❖ Tener los bocetos de acuerdo al número de graduados.
- ❖ Los invitados especiales ocuparan la mesa principal.
- ❖ Asignar un maestro de ceremonias para que dirija el evento.
- ❖ Invitar a la prensa para dar a conocer el evento tan importante.

### **PROGRAMA**

- ❖ Introducción
- ❖ Himno Nacional del Ecuador coreado por los asistentes.
- ❖ Discurso de la rectora.
- ❖ Discurso de los estudiantes destacados.
- ❖ Juramento a los graduados.
- ❖ Entrega de diplomas a los mejores estudiantes.
- ❖ Nombre de los alumnos graduados de las distintas especialidades.
- ❖ Presentación artista de la institución.

Elaborado por: Norayma Ortiz

## **Entrega de diplomas y presentes a los mejores estudiantes**

- ❖ Serán llamados de acuerdo al orden ya establecido previamente.
- ❖ El diploma o presente será entregado al estudiante por alguna autoridad que está invitada.

## **Recomendaciones**

- ❖ Realizar prueba de bocetas y capas para comprobar si son la talla correcta.
- ❖ Al cantar el Himno Nacional se debe poner de pie.
- ❖ Realizar el evento con puntualidad.
- ❖ Designar personal de protocolo para llevar a cabo el evento.
- ❖ Preparar los discursos.
- ❖ Los Docentes deben estar con el uniforme de la institución ya designada con anterioridad para mayor elegancia.
- ❖ Llevar el maquillaje y peinado adecuado.

## Eventos oficiales Institucionales

Estos eventos son propios de la Institución y por lo tanto deben estar correctamente planificados y organizados aplicando las debidas normas de etiqueta y protocolo.

- Inauguración juegos deportivos.
- Inauguración de obras.

### INAUGURACIÓN JUEGOS DEPORTIVOS



Fuente: Internet  
Inauguración juegos deportivos Unidad Educativa Jacinto Collahuazo

La inauguración de los juegos deportivos internos es uno de los eventos que se organiza en la institución para motivar e incentivar a los estudiantes a hacer deporte.

Es importante aplicar el protocolo deportivo para en inicio, clausura y premiación a los equipos destacados.

### **ACTIVIDADES A REALIZAR ANTES DE LA INAUGURACIÓN**

- ✓ Es importante realizar un listado de las actividades a realizar o que se va a necesitar (humano, técnico).
- ✓ Designar a la persona que va estar encargada de dirigir el programa.
- ✓ Definir que recorrido se va realizar en el caso que se lo realice en las calles o si es en la institución.
- ✓ Indicar a los diferentes cursos para que se presenten uniformados y con su respectiva madrina y mascota (La mascota puede ser creación propia).
- ✓ Asignar el tiempo necesario para cumplir con todo lo planificado.
- ✓ Enviar las invitaciones a las autoridades.
- ✓ Probar las pistas del Himno Nacional.
- ✓ Delegar funciones.
- ✓ Asignación de personal de protocolo para dirigir a las autoridades

Elaborado por: Norayma Ortiz

### **ACTIVIDADES A REALIZAR EL DÍA DE LA INNAGURACIÓN**

- ✚ Colocar la mesa para las respectivas autoridades.
- ✚ Probar que el sonido esté funcionando correctamente.
- ✚ El personal de protocolo lleva a las autoridades a la mesa principal.
- ✚ Ingreso de los distintos equipos
- ✚ Himno Nacional del Ecuador
- ✚ Palabras de bienvenida a cargo de la persona ya previamente establecida.
- ✚ Palabras de la persona a cargo del evento.
- ✚ Palabras de inauguración a cargo de la Rectora.
- ✚ Toma de promesa a los deportistas.
- ✚ Encendida de la antorcha olímpica a cargo de los jugadores más destacados.
- ✚ Salida de los deportistas.

Elaborado por: Norayma Ortiz



## CONSEJOS CLAVES

### Persona que dirige el evento

- ❖ Buena presentación
- ❖ Articular correctamente las palabras.
- ❖ Contar con una carpeta en el que se tenga el programa a desarrollar.
- ❖ Agradecer la asistencia de los invitados.

**No se debe improvisar ni tampoco memorizar es necesario planificar y organizar correctamente.**

### Precedencias

- ❖ La mesa principal debe estar siempre compuesta por un número impar.
- ❖ La máxima autoridad debe ocupar el puesto del centro y los demás invitados se los puede colocar derecha, izquierda así sucesivamente.

### Recomendaciones

- ✚ La puntualidad es muy importante.
- ✚ El horario y el día debe ser los más adecuados.
- ✚ Prevalecer siempre la amistad y compañerismo en los equipos.
- ✚ Es importante la elegancia el respeto, las ganas y el entusiasmo.

## INAUGURACIÓN NUEVA INFRAESTRUCTURA



Fuente: Internet  
Inauguración coliseo de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo

### PROGRAMA

- Introducción
- Discursos de alguna autoridad.
- Palabras de la Rectora como máxima autoridad de la institución beneficiada.
- La máxima autoridad realiza el corte de la cinta.
- Interpretación del Himno Nacional del Ecuador.
- Presentación de grupos.

### Protocolo para desarrollar el evento correctamente

- ❖ Es importante rodear el área o la obra que se inaugura puede ser con las banderas de la institución.
- ❖ Colocar una valla que separe al público de las distintas autoridades.
- ❖ Presentar un video de las fotos de la obra.
- ❖ El sitio debe estar adecuado de acuerdo al evento.

### Algunas normas a seguir

- ❖ Si la inauguración es corta se lo puede hacer de pie, pero si es larga se lo hace con los invitados sentados.
- ❖ El corte de la cinta se lo debe hacer con una tijera y esta debe ser llevada en una bandeja de plata.
- ❖ La cinta debe ser de preferencia de los colores de la institución o también puede ser de los colores de la bandera.
- ❖ Se debe realizar el recorrido por la obra con las autoridades presentes.
- ❖ Realizar las invitaciones con una fotografía como adjunto.

### RECOMENDACIONES GENERALES

SALUDOS	DESPEDIDAS
Es muy importante saludar en cualquier momento.	Breve y concisa.
El abrazo, el beso, dar la mano son utilizados para saludar, pero se debe saber en qué situación utilizar.	Cuando se despide en la oficina hacerlo de una manera general.
Ser cortés y amable.	Ser respetuosa y amable con la otra persona.
	Dar la mano.
	El beso es algo que se tiene por costumbre.

Elaborado por: Norayma Ortiz

## **ETIQUETA EN LA INSTITUCIÓN**

**ORGANIZACIÓN**

**PUNTUALIDAD**

**PERSEVERANCIA**

**PACIENCIA**

**RESPECTO**

**SENCILLEZ**

**HUMILDAD**

Elaborado por: Norayma Ortiz

### **Recomendaciones**

- ❖ Tomar en cuenta los aspectos generales.
- ❖ Poner en práctica la etiqueta en la institución.
- ❖ Poner en práctica los saludos y despedidas.
- ❖ Lo amable no le quita lo cortes.

## **Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

- ❖ En una institución la imagen es lo más importante, de esta manera genera un impacto positivo o negativo, es por ello que los eventos deben estar organizados de una manera adecuada para dar realce a la institución, lo que una mínima cantidad de la población respondieron que si se aplica correctamente las normas de etiqueta y protocolo.
- ❖ La persona encargada de organizar los eventos no tiene presente las normas de etiqueta y protocolo por lo que los eventos no son calificados como excelentes.
- ❖ No se pone en práctica las precedencias en los invitados principales y en la mesa principal se coloca un número par.
- ❖ No existen personas encargadas del protocolo en la institución.
- ❖ Los docentes manifestaron que las normas de etiqueta y protocolo aplicadas en la organización y planificación de los eventos da realce a los eventos.
- ❖ Los eventos no siempre son planificados con anterioridad.

## **Recomendaciones**

- ❖ Se recomienda a los administrativos, docentes, secretarías aplicar las normas de etiqueta y protocolo para así brindarles a los invitados una mejor imagen, ya que ellos dependen completamente de la institución para sentirse cómodos.
- ❖ Se recomienda poner en práctica la guía de etiqueta y protocolo y dar a conocer a todo el personal.
- ❖ Tomar en cuenta las precedencias al momento de sentar a los invitados ya que existen cargos que tienen más relevancia.
- ❖ Designar personal que se encargue del protocolo en la institución para que guíe a los invitados y el mismo cuenten con un distintivo que lo diferencie de los demás personal y las mismas puedan identificarlos.
- ❖ Aplicar las respectivas normas para que los docentes puedan presenciar un evento de calidad.
- ❖ Se recomienda planificar y organizar los eventos con anterioridad para que salgan de la mejor manera.

## **Glosario de términos**

**Airosa.** - salir airoso de algo triunfar en una empresa.

**Anfitrión.** -la persona que está al frente y recibe a los invitados o visitantes.

**Antelación.** -anticipación con lo que se va hacer alguna cosa.

**Aptitudes.**-capacidad para realizar una tarea.

**Ceremonial.**-conjunto de formalidades para celebrar una solemnidad.

**Colectivamente.**-grupo de personas con intereses y problemas.

**Complejidad.**-cualidad de lo complejo.

**Conceptualización.**-reducir un asunto o asuntos a conceptos más fundamentales.

**Convencionalismos.**-procedimientos que se mantienen en una comunidad por comodidad o por convivir entre las personas.

**Convivencia.**-relacionarse con otras personas, convivir.

**Deductivo.**- procede por deducción lógica a alguna cosa o situación.

**Delicadeza.**-modo de comportarse de las personas, con suavidad y cuidado.

**Distinción.**- características que marcan la diferencia entre dos o más cosas.

**Divergente.**- separa o diferencia.

**Eficiencia.**-capacidad para lograr un fin empleando los medios más adecuados.

**Estancias.**- acción de estar determinado tiempo en un lugar.

**Estrategia.**-conjunto de técnicas planeadas para conseguir un fin.

**Etiqueta.**-conjunto de reglas y costumbre.

**Evento.**-acontecimiento de cierta importancia.

**Formalidades.**-forma de comportarse en un acto, siendo cuidadoso y serio.

**Glamour.**-atractivo sofisticado sabe comportarse adecuadamente.

**Grajearnos.**- conseguir, lograr alcanzar.

**Identidad.**-conjunto de características que hacen que las personas se diferencien entre sí.

**Ideología.**- conjunto de ideas que caracterizan a un autor.

**Imagen.**- Apariencia visible de una persona o cosa imitada por el dibujo.

**Inadvertida.**-que no atiende lo que hace.

**Inherente.**- que está muy unido a algo y no se puede separar.

**Innovar.**- cambiar alguna cosa por otra agregándole algo nuevo y novedoso.

**Jerarquías.**- organización por grados de importancia.

**Operatividad.**- cualidad de lo que funciona de manera correcta.

**Parámetros.**- es importante desde que se examina un tema o asunto.

**Perspectiva.**- la forma en que se ve los objetos o las cosas.

**Precedencias.**- antelación en el orden o en el espacio.

**Presidir.**- tener el primer lugar.

**Protocolarias.**- que se ajusta a un protocolo.

**Protocolo.**- elemento creado para evitar problemas.

**Pulcritud.**- que las cosas se realiza de una manera ordenada y con aseo.

**Redundarán.**- salirse una cosa de sus bordes o límites.

**Retroalimentación.**-dar a conocer alguna cosa para recordar el tema.

**Rigurosa.**- preciso, severo.

**Sistemático.**- que se realiza de una manera regular y ajustado a algunas reglas.

**Sobrias.**- persona que hace las cosas con moderación.

**Transversal.**- que atraviesa una cosa de un lado a otro.

**Urbanidad.**- modo educado y cortés de comportarse.

**Versatilidad.**- capacidad para adaptarse a las necesidades de cada momento.

**Vertiginosos.**- que se realiza las cosas a un ritmo acelerado.



## Bibliografía

- Argumedo, M. (2012). Obtenido de <https://rrppfu.files.wordpress.com/2012/08/lectura-nc2ba-2-1-tipologia-y-clasificac3b3n-de-los-eventos.pdf>
- Dominguez y Samudio. (2012). Obtenido de [http://servicios.jusrionegro.gov.ar/inicio/web/rrhh/concursos\\_internos/2017/delegados\\_regionales\\_escuelas/doc/Guia\\_de\\_Protocolo\\_y\\_Organizacion\\_de\\_Eventos.pdf](http://servicios.jusrionegro.gov.ar/inicio/web/rrhh/concursos_internos/2017/delegados_regionales_escuelas/doc/Guia_de_Protocolo_y_Organizacion_de_Eventos.pdf)
- Barrera, L. (01 de 06 de 2013). Blog. Obtenido de <http://etiquetaprotocoloyglamoursecretariado.blogspot.com/>
- Benites, G. (2013). USMP. Obtenido de <http://www.usmp.edu.pe/recursoshumanos/concurso2013/pdf/dif-fia8.pdf>
- Capriotti, P. (2013). Planificación estratégica de la Imagen Corporativa . España: IIRP.
- Chavorro, W. (23 de 02 de 2007). La urbanidad de Wilson. Bogota: San Pablo. Obtenido de Tratado de urbanidad para uso de las escuelas. 1865.: <https://www.protocolo.org/social/urbanidad/que-es-la-urbanidad-y-su-objeto.html>
- Cortada, J. (30 de mayo de 2018). Protocolo.org. Obtenido de Qué es la urbanidad y su objeto.
- Cortissoz , S. (2013). Obtenido de [http://www.academia.edu/21938035/ETIQUETA\\_Y\\_PROTOCOLO](http://www.academia.edu/21938035/ETIQUETA_Y_PROTOCOLO)
- Definición MX. (30 de 12 de 2014). Obtenido de <https://definicion.mx/buenos-modales/>
- Di, A. (2016). Manual de relaciones públicas e institucionales. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Dobiecki, J. (2011). La filosofía una escuela de la libertad. Francia: UNESCO.
- Ferreira. (2007). La nueva sociología de la ciencia: el conocimiento científico bajo una óptica post-positivista. . Nomadas Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. 15(1): 273-289, 3-4.
- Idurre, R. G. (2017). Criterios para organizar eventos. Donostia: Muñagorri.
- Jijena. (2010). Cómo organizar eventos con éxito. Buenos Aires: Ugerman Editor.
- Jijena, R. (2011). Imagen personal: cómo mejorarla, sostenerla o revertirla. Buenos Aires: Nobuko.
- Jijena, R. (2018). Eventos: cómo organizarlos con éxito. Buenos Aires: Nobuko.
- Jiménez y Panizo. (2017). Eventos y protocolo: la gestión estratégica de actos corporativos e institucionales. Barcelona: UOC.
- Jiménez y Panizo. (2017). Eventos y protocolo: La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales. Barcelona: UOC.
- López. (24 de 08 de 2012). Imagen Protocolo y Etiqueta protocolo.org. Recuperado el 25 de 04 de 2018, de <https://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo-universidad-tecnologica-pereira/11-clases-de-protocolo.html>

- Martinez, N. (07 de 03 de 2012). LinkedIn SlideShare. Obtenido de <https://es.slideshare.net/Linamaria0292/fundamentacion-teorica-invest-11909796>
- Parra, G. (05 de 02 de 2013). Globedia.com. El Diario Colaborativo. Obtenido de <http://ec.globedia.com/que-es-la-etiqueta-empresarial->
- Patiño, L. (05 de 2011). EUMEDNET. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>
- Protocolo y Etiqueta. (22 de mayo de 2018). Protocolo.org. Obtenido de <https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/reglas-de-oro-la-esencia-del-protocolo-empresarial-comportamiento-en-el-mundo-de-los-negocios.html>
- Protocolo.org. (06 de 05 de 2012). Protocolo.org. Obtenido de <https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias-y-precedencias/criterios-para-fijar-las-precedencias.html>
- Ruiz Mateos, M. (2010). Manual protocolo general. Madrid: EDITORIAL CEP S.L.
- Sansone, G. (2016). Una mirada innovadora en ceremonial y protocolo. Salta: EUCASA.
- Villanueva. (2012). Gestión de protocolo. España: ProQuest Ebook Central.

# ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FECYT

PROGRAMA SEMIPRESENCIAL

ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**ENCUESTA DIRIGIDA:** A LOS PROFESORES DE LA UNIDAD EDUCATIVA  
JACINTO COLLAHUAZO

**Tema:** “ESTUDIO DE ETIQUETA-PROTOCOLO APLICADA EN LA  
PLANIFICACIÓN-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO”

**Marque con una (X) según su criterio**

**1.- ¿Conoce usted de la existencia de una guía de etiqueta y protocolo en la  
Institución?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

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

<b>Excelente</b>	
<b>Bueno</b>	
<b>Malo</b>	

**3.- ¿Cree usted que los eventos organizados están aplicadas las normas de etiqueta y protocolo?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	
<b>Talvez</b>	

**4.- ¿Cree usted que la etiqueta y protocolo influye en la imagen Institucional?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**Porque:**

.....  
.....

**5.- ¿Le gustaría que las personas que organizan los eventos en la Institución cuenten con una guía de etiqueta y protocolo?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**Porque:**

.....  
.....

**6.- ¿Cree usted que es importante que las personas encargadas de organizar y planificar los eventos estén actualizadas en temas de etiqueta y protocolo?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

**7.- ¿En los eventos organizados se toma en cuenta la innovación?**

<b>Si</b>	
<b>No</b>	

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

<b>A veces</b>	
<b>Siempre</b>	
<b>Nunca</b>	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FECYT  
PROGRAMA SEMIPRESENCIAL  
ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

**ENTREVISTA DIRIGIDA:** A EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
UNIDAD EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO

**Tema: “ESTUDIO DE ETIQUETA-PROTOCOLO APLICADA EN LA  
PLANIFICACIÓN-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA UNIDAD  
EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO”**

Se realizará una investigación sobre etiqueta-protocolo aplicada en la planificación y organización de eventos por lo que es relevante que las respuestas sean con toda sinceridad.

- 1.- ¿Conoce usted de las normas de etiqueta y protocolo?**
- 2.- ¿Cree que es importante aplicar las normas de etiqueta y protocolo al momento de planificar y organizar un evento?**
- 3.- ¿Cree usted que el organizar un evento correctamente y con las normas de etiqueta y protocolo le dará realce a la Institución?**
- 4.- ¿Conoce usted de la existencia de una guía de etiqueta y protocolo en la Institución?**
- 5.- ¿En los eventos organizados se toma en cuenta las precedencias de los invitados?**

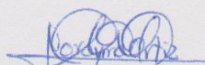
Otavalo, 30 de mayo de 2018

Magister  
Margot Cifuentes  
**RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO**  
Presente

Reciba un cordial saludo, de Norayma Samira Ortiz Vaca con CI: 100436819-5 estudiante de la Universidad Técnica del Norte estoy cruzando el octavo semestre en la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español de la modalidad semi-presencial, por medio de la presente solicito, se me permita aplicar el trabajo de investigación en la Institución, a su vez me acepte realizar las respectivas encuestas y entrevistas para obtener la información, el tema es el siguiente **"ESTUDIO DE ETIQUETA-PROTOCOLO APLICADA EN LA PLANIFICACIÓN-ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA JACINTO COLLAHUAZO"**.

Por la favorable atención que se digne dar a la presente anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

  
Norayma Ortiz  
ESTUDIANTE

*Recebo*  
*31-05-18*  
UNIDAD EDUCATIVA  
"JACINTO COLLAHUAZO"  
DEPT  
30 MAY 2018  
*otbag.*  
**RECIBIDO**

*Recebo*  
*06/06/18*  
  
**INSPECCIÓN**