



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**TEMA:**

“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL”  
PROPUESTA ALTERNATIVA.

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

**Autoras:**

Pergüeza Hidalgo Elsa Lucia  
Ramón Jiménez María Verónica

**Director:**

Dr. Julio César Alarcón Rivadeneira

Ibarra, 2012

## ***DEDICATORIA***

El mejor regalo del mundo es perseverar y alcanzar nuestras metas y sueños propuestos y alcanzarlos a pesar que el tiempo avance, y en cada victoria que consigamos sentirnos orgullosas de vencer las adversidades que se presentan a diario, pero lo mejor de todo es lograr culminar cada meta y tener la satisfacción de que lo hicimos, gracias a nuestro esfuerzo y sacrificio pero también de aquellos que han estado a nuestro lado incondicionalmente.

Por lo que dedicamos nuestro triunfo alcanzado a Dios todo poderoso por la fortaleza diaria para afrontar los inconvenientes, a nuestras familias ya que sin el apoyo desinteresado no habiéramos llegado a la meta propuesta.

**Elsa Pergüeza y Verónica Ramón**

## ***AGRADECIMIENTO***

El éxito de nuestro trabajo de grado es gracias a todos quienes nos apoyaron incondicionalmente, en especial a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, por habernos dado la oportunidad de formarnos en lo personal y profesional.

Nuestro sincero agradecimiento a nuestro tutor, el Doctor Julio César Alarcón Rivadeneira, que con paciencia y sabiduría nos orientó hasta concluir nuestro trabajo de investigación.

A los profesionales que con nobleza y sabiduría aportaron con sus conocimientos ayudando en el desarrollo de nuestra investigación, con la vocación de ser docentes que no es solo impartir sino compartir.

**Elsa Lucía Pergüeza Hidalgo**

**María Verónica Ramón Jiménez**

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Carátula	i
Aceptación del Tutor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

### **CAPITULO I**

Problema de Investigación	1
Antecedentes	1
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	3
Delimitación del Problema	4
Unidad de Observación	4
Delimitación Espacial	4
Delimitación Temporal	4
Objetivos	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Justificación	6
Factibilidad	7

## **CAPITULO II**

Marco Teórico	8
Fundamentación Filosófica	8
Fundamentación Epistemológica	9
Fundamentación Pedagógica	10
Fundamentación Psicológica	11
Fundamentación Sociológica	12
Historia y Origen de la Etiqueta y Protocolo	13
Normas de Etiqueta	15
La Urbanidad	16
Presentaciones	17
Saludar	19
Modales	20
Comportamiento	21
La Cortesía	22
La Puntualidad	23
Protocolo	25
Jerarquía	26
Orden de Precedencias	27
Imagen	27
Imagen Personal	28
Imagen Corporativa	29
Vestuario	30
Servicio de Atención al Usuario	30
La celeridad en los trámites	31
El clima laboral	32
La comunicación	33

Comunicación directa	34
Comunicación indirecta	34
Comunicación privada	35
Comunicación pública	35
Autoestima	36
Confianza	37
Los Valores Humanos	38
La honestidad	38
Respeto	39
Organización	40
Identidad corporativa	40
Elementos que componen la imagen corporativa	41
Nombre o identidad verbal	41
El logotipo	41
La simbología grafica	42
Identidad cromática	42
Señalética	43
Posicionamiento teórico personal	44
Glosario de términos	45
Interrogantes de investigación	48
Matriz categorial	49

### **CAPITULO III**

Metodología de la investigación	50
Tipos de investigación	50
Descriptiva	50
Propositiva	50

Factible	51
Bibliográfica	51
Métodos de la investigación	51
Descriptivo	51
Deductivo	52
Estadístico	52
Técnicas e instrumentos	52
La encuesta	52
Población	53
Muestra	54

#### **CAPITULO IV**

Análisis e interpretación de resultados	55
---	----

#### **CAPITULO V**

Conclusiones y recomendaciones	75
Conclusiones	76
Recomendaciones	77

#### **CAPITULO VI**

Propuesta alternativa	78
Justificación e importancia	78
Razones	79
Aportes sociales	80
Factibilidad	80

Limitaciones	81
Fundamentación	81
Objetivos	82
Ubicación sectorial y física	83
Misión y visión institucional	83
Contenido de la propuesta	84
Etiqueta	84
La urbanidad	85
Presentaciones	87
Saludar	88
Buenos modales	94
Comportamiento	97
La cortesía	102
La puntualidad	103
El anfitrión	105
El invitado	111
Mantelería	114
La vajilla	117
Decoración	126
Los regalos	127
Eventos	128
Planificación	129
Clasificación de actos	133
Eventos en la empresa	136
Protocolo	138
Tratamiento a las autoridades	140
Jerarquía	141
Orden de precedencias	143

Imagen	147
Vestuario	150
Atención al usuario	151
Celeridad en los trámites	152
Clima laboral	152
La comunicación	153
Autoestima	156
Confianza	157
Valores humanos	158
Respeto	159
Organización de eventos	160
Identidad corporativa	161
Bibliografía	164
Linografía	164
Anexos	165

## **RESUMEN**

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

## **ABSTRACT**

The research was developed aimed to investigate the handling of Etiquette and Protocol rules by administrative staff Urcuquí Township, was presented as aimed primarily at enhancing the level of knowledge of the rules of Etiquette and Protocol in the municipal institution our justification is based on the internal and external users must receive good attention from staff, and thus be an excellent corporate image. The content of our research was based on collecting all types of reliable information, which we helped develop the proposal here is a guide to etiquette consisting of: rules to be used in the personal, social and professional, how to speak properly, dress properly, good manners. It concludes with the detailed rules of protocol where the proper treatment to be given to the various authorities in solemn ceremonies, presentations, forms of behavior and treatment. The methods and research techniques helped complete this project, which led to make the findings and thus giving appropriate recommendations to be implemented by administrative staff and to improve the corporate image.

## INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo es conocer la práctica de normas de Etiqueta y Protocolo del personal administrativo del Municipio de Urcuquí en los actos y eventos que realiza. La propuesta es una guía que servirá para organizar y desarrollar los eventos de mejor manera.

**CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.** Antecedentes, planteamiento del problema, formulación del problema, delimitaciones, objetivo general, objetivos específicos, justificación, factibilidad.

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.** Bases teóricas, científicas, Etiqueta, Protocolo, organización de eventos, atención al usuario, la comunicación, valores, posicionamiento teórico personal.

**CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.** Tipo de investigación, métodos de investigación, técnicas e instrumentos.

**CAPÍTULO IV:** Análisis e interpretaciones de resultados.

**CAPÍTULO V:** Conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO VI: PROPUESTA.** “Guía de normas de Etiqueta y Protocolo para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urcuquí”. Justificación, fundamentación, objetivo general, objetivos específicos, desarrollo de la propuesta.

## **CAPITULO I**

### **1.- EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1.- Antecedentes**

El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí fue creado el 9 de febrero de 1984 según el Registro Oficial 680, que se encuentra en el archivo de la institución.

El municipio de San Miguel de Urququí es una entidad pública que está al servicio de la colectividad del cantón en todo cuanto pueda necesitar facilitando de manera rápida los trámites a realizarse, además es una entidad sin fines de lucro.

Algunas de las principales funciones que desempeña la municipalidad son: promover el desarrollo económico, social, cultural y de medio ambiente además coopera con la educación y asistencia social dentro de su jurisdicción.

Es una entidad autónoma que genera recursos auto gestionados como recaudación de impuestos urbanos, rurales y otras

contribuciones, las mismas que sirven para ayudar al desarrollo y progreso de la comunidad.

También planifica, coordina, ejecuta planes, programas de prevención y atención social, además en el crecimiento de la ciudad brinda el servicio de construcción, mantenimiento, aseo, embellecimiento, reglamentación del uso de caminos, calles, parques, plazas y demás espacios públicos, realiza la recolección, procesamiento o utilización de residuos, controla construcciones, planifica, organiza y regula el tránsito y transporte terrestre, entre otros.

Las autoridades municipales son electas por votación popular y su máxima autoridad es el señor Alcalde y los señores concejales, siendo en la actualidad 150 empleados y trabajadores, quienes laboran a diario para brindar una excelente atención a la colectividad en sus diferentes departamentos.

## **1.2.- Planteamiento del Problema.**

En el Municipio de Urcuquí se observó el desconocimiento del manejo de las normas de Protocolo y Etiqueta, por lo que no se las aplica, siendo un instrumento fundamental para dar realce en todos los actos que están a cargo de la institución.

No existe un departamento que se enfoque en la aplicación de Protocolo y Etiqueta, ya que es parte necesaria de la institución, siendo

una razón principal la falta de interés de la administración de turno además de la mala distribución de los recursos.

El Municipio de Urcuquí no cuenta con una guía o manual de Etiqueta y Protocolo en la que se basen, dando lugar al desconocimiento de las reglas básicas, cometiendo errores de planificación, organización y desarrollo de los eventos, teniendo resultados no satisfactorios.

Es importante destacar que en un evento se mantiene contacto directo con los invitados y no se conoce la forma de tratar y dirigirse a las personas ya sea por su jerarquía o cargo que tengan, proyectando mala imagen institucional.

En la institución no se imparten capacitaciones sobre este tema, piensan que no es importante, en el momento de la práctica es cuando no se sabe qué hacer ni a quién acudir, y al no tener personal capacitado para esta área se actúa de manera rutinaria, sin tomar en cuenta que en la actualidad muchas cosas han cambiado, siendo fundamental las capacitaciones en todos los ámbitos.

### **1.3.- Formulación del Problema**

¿Cómo se aplican las normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Municipio de Urcuquí y cómo influye en la imagen institucional?

## **1.4.- Delimitación del Problema**

### **1.4.1.- Unidad de Observación**

En los departamentos municipales de la institución: Departamento de Gestión Financiera, de Gestión Administrativa, Asamblea Cantonal, de Planificación, Secretaría General, Obras Públicas, Desarrollo Social y Comunitario, Desarrollo de Integración.

### **1.4.2.- Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Urcuquí.

### **1.4.3.- Delimitación Temporal**

En el semestre de octubre 2011 a marzo 2012.

## **1.5.- OBJETIVOS**

### **1.5.1.- Objetivo General**

Determinar cómo se aplican las normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Municipio de Urcuquí y cómo influye en la imagen institucional.

### **1.5.2.- Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el nivel de conocimiento de Etiqueta y Protocolo del personal administrativo del Municipio.
  
- Establecer cuáles son los procesos actuales de Etiqueta y Protocolo que mantiene la institución.
  
- Elaborar una guía de normas de Protocolo y Etiqueta que ayuden a mejorar los actos que se realicen en la institución para proyectar una mejor imagen institucional.
  
- Socializar la guía con los funcionarios de la institución.

## **1.6.- Justificación**

Hemos visto la necesidad de investigar el conocimiento, práctica y aplicación de la Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Urcuquí, fue evidente que este tema es manejado de forma circunstancial por las autoridades de turno ya que no existe personal capacitado y tampoco un departamento específico que se encargue de esta actividad.

Es necesario contribuir con el mejoramiento de la calidad de los actos protocolarios ya que de ellos depende la buena imagen, que es una carta de presentación para la institución.

El Municipio de Urcuquí elevará la calidad de la imagen corporativa alcanzando un posicionamiento social dentro de la provincia.

La investigación ayudará a los funcionarios de esta entidad a mejorar la manera de dirigirse a las autoridades y público en general que visitan la institución, a saber que hacer o decir en el momento adecuado, que se debe brindar a los invitados, donde se deben sentar y lo más importante la actitud frente a los acontecimientos inesperados.

## **1.7.- Factibilidad**

Para el desarrollo de la investigación se contó con el personal del Municipio de Urcuquí y con la plena aceptación del señor Alcalde quien nos facilitó todas las herramientas necesarias.

Las investigadoras somos egresadas de secretariado ejecutivo, por lo tanto el tema está relacionado con todos los conocimientos adquiridos durante el transcurso de la carrera estudiantil.

Tiene importancia personal porque este plan de trabajo de grado es un requisito de la Universidad Técnica del Norte, indispensable para obtener el título profesional.

Este trabajo fue factible realizarlo ya que Urcuquí está ubicado geográficamente cerca de nuestro cantón y porque se observó que esta entidad necesita conocer más sobre el tema, además se contó con la bibliografía necesaria, y también fue proyecto económico porque lo podemos sustentar.

Además es un trabajo que aparte de colaborar con la institución, aporta de forma directa a la comunidad, en la imagen de su pueblo como en el trato que brinden.

## **CAPITULO II**

### **2.- MARCO TEORICO**

#### **2.1.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **2.1.1.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

###### **Teoría Humanista**

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

###### **Según Philips N (2004):**

- **La formación permanente de una sociedad libre, democrática y humanista.**

- **Formación integral del hombre hacia una educación para la vida.**
- **La practicidad como corriente filosófica enfoca las actividades como conocimientos adquiridos y no como una actividad rutinaria.**

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

## **2.1.2.- FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA**

### **Teoría Constructivista**

**Piaget dice “que el conocimiento se desarrolla a base de una construcción ordenada de estructuras intelectuales que regulan los intercambios del sujeto con el medio”. También menciona que el orden de esta estructura es universal, podemos mencionar que la práctica en forma continua y libre de errores, contribuirá al mejoramiento de los eventos ya que los buenos hábitos realizados de forma permanente se graban en el cerebro humano.**

En cualquier nivel de la enseñanza que estemos, la educación de las normas básicas de Etiqueta y Protocolo, tienen como meta ayudar al

personal administrativo a mejorar la organización de actos protocolarios y a su vez, la atención que brindan a los usuarios.

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

### **2.1.3.- FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA**

#### **Teoría Histórico-Cultural**

Esta teoría nos facilitó conocer la historia del Municipio de Urcuquí y nos ayudó a realizar los antecedentes de nuestra investigación. El ser humano es social por excelencia ya que sus actitudes, habilidades y su inteligencia son productos de las relaciones que tiene con sus semejantes. Los conocimientos que el personal administrativo aplica en la organización de los eventos no da el resultado esperado, por lo que debe contar con una relación teórico- práctico, es decir, basarse en la teoría de una guía práctica de normas de Etiqueta y Protocolo y desarrollarla para cumplir el objetivo propuesto, para lograrlo es necesario la cooperación de todo el equipo de trabajo que en este caso es el personal administrativo con el apoyo de los directivos, en la medida que sirva para solucionar los inconvenientes que se presenten en la organización de actos protocolarios que realiza la institución.

**Según Vigotsky, El hombre es un ser social, que sin interacción social no puede nunca desarrollar en él ninguno de los**

**atributos y características que se han desarrollado como resultado de la evolución sistemática de la humanidad.**

#### **2.1.4.- FUNDAMENTACIÓN PSICOLOGICA**

##### **Teoría Cognitiva**

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

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

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

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

## **2.1.5.- FUNDAMENTACIÓN SOCIOLOGICA**

### **Teoría Socio-Crítica**

El modelo de esta teoría se basa en el servicio a la sociedad, por lo que no da lugar a las divisiones, egoísmos o individualismos, la crítica constructiva ayuda a crear métodos o nuevas ideas que dan paso a la colaboración, el trabajo cooperativo de los directivos, personal administrativo y empleados de la institución para trabajar en la misma dirección y con el interés de conseguir la mejor y la más completa imagen institucional.

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

Para Estrada M. (1995), su obra Psicología de las Relaciones Humanas dice:

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

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

#### **2.1.6.- Historia y Origen de la Etiqueta y Protocolo**

En el análisis de estos temas no podemos determinar los verdaderos orígenes porque la cultura de cada país tiene su propia historia y sus propias costumbres pero estudiaremos lo más relevante e importante para una mejor comprensión.

Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes ya sean en reuniones o actos solemnes que siempre están presentes en toda institución.

Se llama protocolo a las reglas, leyes o parámetros en base a los cuales se realiza un acto o actividad determinada, estas pueden ser públicas, sociales, laborales, de trabajo, deportes o una reunión familiar.

El protocolo se lleva a cabo por ley oral, por ley escrita o sencillamente por tradición y costumbre. Se ha dicho que protocolo “es una ciencia y un arte”.

Una ciencia que trata temas referentes a la diplomacia, la historia, la cultura y un arte porque trata de conjugar la armonía, la estética, el estilo.

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

Cuando se producen cambios sociales, políticos, económicos, culturales, educacionales, institucionales, religiosos, gastronómicos, entonces cambian los protocolos.

Las revoluciones de independencia, socialistas, comunistas, culturales, etc., son muestras de cómo los protocolos pueden cambiar radicalmente, cosa que también se observa en las etiquetas.

Los protocolos diplomáticos, políticos, gubernamentales y religiosos son muy importantes porque a través de ellos se produce la comunicación verbal, y más aún la no verbal, de los países, pueblos, grupos, organizaciones y congregaciones, a través de sus gobiernos y líderes, con el exterior, con los demás, lo que puede implicar acercamiento o alejamiento comunicacional, guerra o paz.

#### **2.1.6.1.- Normas de Etiqueta**

La etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes; también definiremos como la disciplina que tiene por objeto facilitar y hacer agradable las relaciones entre los semejantes.

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

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

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

### **2.1.6.2.- La urbanidad**

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

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

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

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

"Inculcar el cumplimiento de los deberes sociales es imprescindible"

Las dotes del alma constituyen por lo tanto la verdadera urbanidad, y es preciso que se dediquen a adquirirlas todos los que aspiren al título de bien educados.

Las personas de tacto son las que mejor conocen los medios de ocupar siempre en sociedad una posición ventajosa, las que tienen el don de agradar en toda ocasión, las atraen en todas partes el cariño de los demás; en fin, cuya compañía es agradable y siempre se echa de menos.

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

### **2.1.6.3.- Presentaciones**

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

Siempre se nombra a la persona de menor edad o categoría a la persona de mayor edad o categoría. Es decir, se presenta de menos a más. La persona más joven es presentada a la de mayor edad. El hombre

es presentado a la mujer. En caso de coincidencia de mujer y persona mayor, prevalece la persona mayor como elemento decisorio.

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

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

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

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

#### **2.1.6.4.- Saludar**

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

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

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

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

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

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

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

#### **2.1.6.5.- Despedidas**

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

- Breve y concisa.
- Amable y respetuosa.

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

#### **2.1.6.6.- Modales**

Los buenos modales y el saber estar se rigen por pautas de conducta, que son claves para enlazar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de la sociedad.

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

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

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

#### **2.1.6.7.- Comportamiento**

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

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

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

El comportamiento privado tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso, el individuo no está sometido a la mirada de otras personas. El comportamiento público es lo contrario, ya que se

desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad.

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

#### **2.1.6.8.- La cortesía**

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

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

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

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

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

#### **2.1.6.9.- La puntualidad**

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

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

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

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

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

Ejemplo si tengo que llegar a la oficina a las 8:00, tengo que estar cinco minutos antes y tomar en cuenta a qué hora debo salir de casa, e imaginar si hubiera un contratiempo de tráfico para no llegar apresurado o tarde.

Una buena carta de recomendación es la puntualidad.

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

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

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

### **2.1.7.- Protocolo**

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

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

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

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

#### **2.1.7.1.- Jerarquía**

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

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

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

El gobierno de un Estado también tiene una organización jerárquica, aunque matizada por la obligación de respetar diversas normativas y procedimientos constitucionales. En una república presidencialista, el presidente es quien ordena a los asambleístas; estos, a

su vez, pueden mandar, y se aplica a varios dominios, físicos, morales, empresariales.

#### **2.1.7.2.- Orden de precedencias**

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

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

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

#### **2.1.7.3.- Imagen**

La definición de imagen establece que las personas, productos o servicios, marcas, empresas y las instituciones forjan una imagen.

Todas las cosas generan una imagen, las cotidianas y también las que no conocemos aunque sabemos que existen. Una imagen puede corresponder a la realidad o no. La imagen es el conjunto de creencias que cada persona tiene y de las asociaciones que efectúa; y estas son personales y propias de cada individuo.

La imagen es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. Aunque el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles. Las imágenes que la persona vive interiormente son denominadas imágenes mentales, mientras que se designan como imágenes creadas (o bien como imágenes reproducidas, según el caso) las que representan visualmente un objeto mediante técnicas diferentes: diseño, pintura, fotografía, vídeo,

#### **2.1.7.4.- Imagen personal**

La imagen personal es como una foto, es todo lo que los demás ven de nosotros en una rápida y fugaz mirada. Enseguida, comienza el juicio psicológico, ¿ofrece o no, confianza? Evidentemente, cuando se está frente a personas, todo se desarrolla en cuestión de minutos.

Por otra parte, la buena presencia, al ser y sentirse agradable a la vista de otros, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora en gran medida su desarrollo personal, profesional y social.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “estar a gusto y seguro con uno mismo”.

Para potenciar su imagen debe cuidar una norma fundamental, que es mantener una coherencia entre los cuatro canales de información que se utilizan al transmitir cualquier mensaje. Cuatro instrumentos que deben apoyarse entre sí:

- Condiciones físicas: apariencia exterior
- La voz, el tono y su modulación
- Los gestos
- La indumentaria

La confianza que una persona tenga en los productos y servicios que vende su empresa, la creencia y el sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo y la total certeza, de que su trabajo es importante y necesario, reforzará su imagen personal, lo que permitirá favorecer la correcta transmisión de la identidad corporativa de su compañía. Además, si ésta se ha ocupado de formar en aspectos para mejorar o cambiar su imagen personal como: vestimenta, factores del entorno y personales, lenguaje corporal y conocimiento social, el éxito estará garantizado, porque la tranquilidad y la seguridad en sí misma, que esta persona transmitirá, la harán imparable.

### **2.1.7.5.- Laimagen corporativa**

Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa". La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción. Es creada sobre todo por los expertos de relaciones públicas, utilizando principalmente campañas comunicacionales, redes sociales (entre otras plataformas web) y otras formas de promoción para sugerir un cuadro mental al público.

Típicamente, una imagen corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto. La imagen de una corporación no es creada solamente por la compañía. Otros factores que contribuyen a crear una imagen de compañía podrían ser los medios de comunicación, periodistas, sindicatos, organizaciones medioambientales, y otras.

### **2.1.7.6.- Vestuario**

El vestuario es un elemento muy importante a la hora de causar una buena impresión. Cuando nos presentamos en un sitio, en lo primero que se fijan es en nuestra apariencia externa. Aunque los verdaderos valores de una persona no sea el vestuario, hay que causar una buena primera impresión. Saber estar no consiste solamente en ser educado, sino en un conjunto de factores entre los que ocupa un lugar muy importante nuestra apariencia, como nos vestimos.

No solo el vestuario es una forma de proyectar una buena imagen, también tiene mucho que ver la atención al usuario.

#### **2.1.7.7.- Servicio de atención al usuario**

En la actualidad, muchas organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo, como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, en ella la llamada a atender los requerimientos del usuario. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la institución y los usuarios, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión institucional.

El éxito de la institución no depende solamente de los trámites que haga, sino de que los visitantes se sientan satisfechos del servicio que reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes. De allí nace la importancia que tiene la institución del usuario.

#### **2.1.7.8.- La celeridad en los trámites**

Promueve el uso de herramientas orientadas a optimizar los trámites y servicios que ofrecen las instituciones públicas, con la finalidad de establecer un gobierno que brinde mejores servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Una herramienta de mejora continua que impulsa una cultura de transparencia en el servicio y genera mejoras a partir de la opinión ciudadana. Su objetivo principal es crear confianza y credibilidad en la ciudadanía a través de:

- Impulsar la mejora y transparencia de los trámites y servicios públicos.
- Establecer medios que permitan un dialogo abierto con los ciudadanos.

Para brindar una eficiente atención al usuario es necesario que en la institución exista un buen clima laboral.

#### **2.1.7.9.- Clima Laboral**

Por clima laboral se entiende al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Conocer el clima laboral sirve para saber sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental el diagnóstico para el departamento de Recursos Humanos.

En el desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer las necesidades económicas, pero también para desarrollar personalmente. Estas necesidades dan lugar a motivaciones internas que facilitan el rendimiento.

Además ya hemos dicho que pasamos la mayor parte del día trabajando y compartimos muchas horas con los compañeros, independientemente de nuestra relación exterior con ellos, debemos mantener una relación cordial.

En toda institución ya sea pública o privada es importante el clima laboral, por eso hoy en día se preocupan cada más por mejorarlo ya que así el personal aparte de sentirse motivado va a trabajar con más eficiencia y lo más importante no va a querer renunciar creando la tan ansiada estabilidad laboral, entonces es ahí cuando la comunicación hablará de una institución de calidad y quizás este sea un factor determinante para la vida misma de la entidad.

#### **2.1.8.- La Comunicación**

Al comunicarnos estamos tratando de establecer una comunidad con alguien, proponiendo compartir una información, idea o actitud. Entonces comunicación en el proceso de transmisión de expresiones significativas entre los individuos, siendo de esta forma la manera de expresar ideas, sentimientos, emociones.

La importancia de la comunicación radica en que es un hecho social ya que implica intercambio de información, ya sea entre miembros de un mismo grupo o entre grupos diferentes, pues las organizaciones o instituciones se hallan constituidas por individuos y grupos que se comunican entre sí, por lo que se podría decir que no existe ninguna actividad que no necesite alguna forma de comunicación.

La comunicación también resultaría ser un fenómeno muy complejo ya que se da en todo momento pero hay que saber utilizarla y entender o hacer entender por eso vamos a ver la siguiente clasificación.

#### **2.1.8.1.- Comunicación directa**

Es la que se realiza de forma inmediata, es decir, sin intermediarios, cara a cara, sin distancias especiales.

#### **2.1.8.2.- Comunicación indirecta**

Es la que se realiza de forma mediata, el mensaje se transmite a través de otros factores intermedios.

### **2.1.8.3.- Comunicación recíproca**

Es un proceso de preguntas y respuestas que dan origen a un diálogo, entrevista o conversación.

### **2.1.8.4.- Comunicación unilateral**

Cuando exclusivamente nos limitamos a escuchar sin tener la oportunidad de réplica.

### **2.1.8.5.- Comunicación privada**

Es cuando el mensaje se dirige exclusivamente a una persona o grupo de personas claramente delimitados.

### **2.1.8.6.- Comunicación pública**

Se presenta cuando el mensaje está dirigido a todas las personas que están en capacidad de aceptarlo.

Se puede evidenciar claramente que la comunicación permite a la institución mejorar su imagen y ofertar servicios de calidad, ya que al

existir el diálogo también permite exponer las ideas o criterios que dan seguridad y confianza para mejorar las buenas relaciones humanas.

Es importante destacar que hoy en día la comunicación es horizontal, por la manera de exponer y por la igualdad que existe entre los que exponen y los que escuchan, dando oportunidad a que también se escuchen nuestros puntos de vista sin que nadie se disguste o moleste, y no como se llevaba anteriormente de forma vertical, no se podía opinar.

#### **2.1.8.7- Autoestima**

No existe un concepto único sobre autoestima, ya que se entiende de diferentes maneras como el nivel energético y psicológico.

Desde el punto de vista energético, se entiende que existe una fuerza primaria que nos impulsa hacia la vida, permite desarrollarnos, tener una organización, una estructura, es responsable de nuestros procesos de funcionamiento y tiene que ver con el pensamiento, estado emocional y actitudes.

Es cierto que no todos cuentan con las mismas oportunidades, el mismo nivel de autoestima, preparación intelectual, ni base económica, y muchas personas afirman que tienen tantos problemas que no pueden salir adelante y logran que su vida no tenga sentido es ahí cuando no existe autoestima siendo esta combinación muy peligrosa.

La autoestima tiene una poderosa influencia en todos los ámbitos como económicos, sociales, personal, amoroso, profesional y esto repercute en el logro o fracaso de nuestros objetivos, por esta razón decimos que las variables autoestima- trabajo, es desde todo punto de vista, indivisible e indisoluble.

La autoestima la tenemos o dejamos de acuerdo a nuestros problemas o estado de ánimo es así que tiene el poder de causar múltiples dudas, causando conductas autodestructivas y lejanas al bienestar. Tener autoestima significa indudablemente tener un alto grado de confianza en sí mismo, además de compartirla y proyectarla hacia los demás.

#### **2.1.8.8.- Confianza**

Confianza es tener la autoestima alta y creer en uno mismo, es tener la fuerza suficiente, ser positivo para enfrentar día a día los inconvenientes que se presenten. Esta confianza es la guía para el riesgo, para probar nuevas alternativas y posibilidades en las que la mayoría de personas no ve salida alguna, para usar inteligencia y seguir adelante aunque no se tengan todas las respuestas. Esta es la característica que hace que el ser se exprese con fe y disposición al éxito.

Cuando se confía en sí mismo es fácil ser aceptado y que acepten nuestras ideas, cuando surgen las diferencias de opinión, confiar en uno mismo hace que las críticas se acepten y se las utilice para el crecimiento.

Tener confianza en sí mismo asume tener responsabilidad para su vida en todos sus actos y las consecuencias que estas puedan generar. No busca culpables sino soluciones.

Es importante tener confianza en uno mismo ya que para eso nos preparamos y nos exigimos a diario, logrando éxitos que quizás no sabíamos que llegarían, pero también es importante dar confianza a alguien, así como alguien confió en nosotros.

## **2.1.9.- Los Valores Humanos**

### **2.1.9.1.- La honestidad**

Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir y actuar siempre en base a la verdad y a la auténtica justicia, dando a cada quien lo que merece incluida ella misma.

Ser honesto es ser real, es ser genuino, auténtico, objetivo, ya que la honestidad muestra respeto por uno mismo y por los demás. Esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos quienes están en contacto con la persona honesta.

Son pocas las personas que asumen realmente esta actitud, la honestidad no consiste solo en decir la verdad, sino en asumir la verdad. Hay que tomar la honestidad en serio y estar conscientes de cómo afecta

cualquier falta de honestidad por pequeña que sea, hay que reconocer que es una condición fundamental para las relaciones humanas, para la amistad y la auténtica vida en comunidad.

La honestidad significa tener sinceridad creando que los demás confíen en nosotros, siendo estimados y gratos en cualquier lugar, los sentimientos de esta persona se agrupan ya que al ser honesto no aparenta lo que no es, lo que proyecta a los demás es real.

#### **2.1.9.2.- Respeto**

Es reconocer, apreciar y valorar a todas las personas por lo que son, es establecer hasta donde llegan las posibilidades de hacer o no hacer algo en base a la convivencia de la sociedad.

El respeto es un valor que se lo expresa en los actos que a diario se nos presenta está claro que este valor tiene un agregado que es importante y es que se lo aprende en el hogar siendo inculcado por nuestros padres.

Sin embargo el respeto no es solo hacia las leyes o la actuación de las personas. También tiene que ver con la autoridad como sucede con los hijos y sus padres o alumnos con sus maestros. Esto ayuda a tener una sana convivencia con los demás y ayuda a tener amigos, buenas relaciones ya que si tú respetas te respetan.

El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra solo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con los que nos rodean. La educación y respeto son base fundamental de la convivencia diaria tanto en lo laboral como en lo personal, la educación no consiste solamente en saludar, dar los buenos días, pedir las cosas por favor, etc. El ser educado debe ser una costumbre, que de forma sutil conviva con nosotros a todas las horas del día, respeto a la forma de ser de los demás, a su forma de vestir, de hablar, de opinar.

### **2.1.9.3.- Organización**

Las organizaciones son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos. La esencia de una organización es la constante investigación con miras a una innovación continua y para ello se debe contar con directivos, funcionarios y personas que tengan una visión futurista, que se proyecten nuevos desafíos, diseñen nuevos proyectos de innovación y modernización.

La organización en la empresa depende de muchas personas, ya que no solo se organiza el trabajo diario que tenemos que presentar, las metas que vamos a cumplir, o los actos que se desarrollan también son importantes ya que de esto depende la imagen de la entidad.

#### **2.1.9.4.- Identidad Corporativa**

La identidad corporativa es el conjunto de aspectos que forman la personalidad de una empresa o entidad. Es la que trata de responder cuestiones del tipo ¿quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Cómo lo hacemos? ¿Dónde queremos llegar?

La imagen de una empresa u organización, no solo se forma a partir de darle respuestas a las cuestiones anteriores, sino debe ser el resultado de las acciones empresariales coherentes con esa cultura y con la imagen que quieren proyectar. Estas acciones deben ser duraderas en el tiempo teniendo en cuenta al público al que nos dirigimos para adaptar los mensajes a su registro y necesidades.

#### **2.1.9.5.- Elementos que componen la imagen corporativa**

Son un sistema de signos visuales que tiene como objetivo principal facilitar el reconocimiento y recordación de cómo está la organización mediante signos o palabras.

#### **2.1.9.6.- Nombre o identidad verbal**

La identidad empieza con un nombre propio, el nombre o la razón social es el primer signo de la existencia de la entidad. Es el único que

tiene doble dirección, la empresa lo utiliza para designarse a sí misma y el público para reconocerla y referirse a ella.

#### **2.1.9.7.- El logotipo**

Es una palabra diseñada, la traducción tipográfica del nombre legal o de marca.

#### **2.1.9.8.- La simbología gráfica**

Son los signos íconos de la marca, la parte que no se pronuncia, que tan solo mirando sabemos de qué o quién se habla.

#### **2.1.9.9.-Identidad Cromática**

Consiste en el color, o los colores que la empresa adopta como distintivo emblemático.

#### **2.1.9.10.- La identidad cultura**

Los signos culturales definen un modo propio de comportamiento global, un modo de ser y hacer de una empresa ante la sociedad. La propia filosofía de una empresa, la visión de su creador.

### 2.1.9.11.- Señalética

La señalética es una técnica que permite optimizar la puesta en un sistema de codificación, las señales y los signos destinados a orientar y facilitar a las personas respecto a su ubicación y acciones en los distintos espacios y ambientes.

Es todo signo o símbolo que se sitúa en los predios de los edificios, en los pasillos internos y externos, en los jardines y en otras instalaciones que indican la ubicación de las diferentes oficinas administrativas y más áreas de la entidad.

Lo más utilizado es:

- **Flechas.-** Muestran la dirección a seguir para llegar al lugar indicado. Para efecto de este reglamento las flechas serán de los colores que representen a la institución.
  
- **Pictogramas.-** Son elementos que portan información den forma gráfica y reemplazan la expresión tipográfica. Son dibujos que por sí mismos tienen un mensaje y serán de los colores que representen a la institución.
  
- **Tipografías.-** Es el tipo de letra que se utiliza en las señalizaciones.

- **Cromatismos.-** Es la normativa de uso para la aplicación de colores en las diferentes señalizaciones.
  
- **Medidas y proporciones.-** Son parámetros que deben tomarse para la aplicación de las señalizaciones.

## **2.2.- Posicionamiento teórico personal**

Para. Fernández F., Barquero J., (2004), en su obra El libro azul del Protocolo y las Relaciones Públicas dice:

**“El protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social; es decir, establece cómo se deben desarrollar los actos importantes que se producen en la sociedad. Al igual que las normativas jurídicas son necesarias para regular los cauces que llevan a una convivencia civilizada entre los individuos, la norma protocolaria determina cómo se deben desarrollar los actos que emanan de las instituciones y particulares”. (p.2)**

El protocolo es necesario en la sociedad, y surge en el instante que aparece un grupo de individuos que tienen que convivir y relacionarse entre sí.

Imagínense que se celebre un acto protocolario sin ninguna norma: invitaciones, precedencia de invitados, etiqueta, turno de palabra,

himnos, entre otros. Seguramente acabaría con discusiones interminables sobre el puesto y papel que debe ocupar cada autoridad asistente.

En el Municipio de Urcuquí como en las demás entidades vemos un cambio continuo de autoridades que en muchos casos no permiten la continuidad de los proyectos, programas o procesos que se están desarrollando; y al formar parte del Municipio como investigadoras sentimos un compromiso con la institución en la búsqueda de la excelencia en el servicio y por ende en la imagen institucional, por esta razón la investigación se orienta a que la institución conozca y aplique correctamente el Protocolo y Etiqueta en todos sus eventos.

### **2.3.- GLOSARIO DE TERMINOS**

**Atender.-** Acoger favorablemente, o satisfacer un deseo, ruego o mandato.

**Autónoma.-** Que goza de autonomía, que opera con independencia.

**Ceremonial.-** Conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes.

**Cortesía.-** Demostración o acto con que se manifiestan la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra.

**Costumbres.-** Modo habitual de conducirse. Práctica muy usada y recibida.

**Ciente.-** Persona que habitualmente compra en un establecimiento o requiere sus servicios.

**Disciplina.-** Es el camino que nos provee de aprendizaje y desarrollo constante, como también de satisfacciones, todo en su tiempo justo sin limitaciones, pero con responsabilidad.

**Etiqueta.-** Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar en los actos públicos y sociales.

**Funcionario capacitado.-** Solvencia profesional que se quiere alcanzar al funcionario.

**Imagen.-** Figura, representación, semejanza y apariencia de algo.

**Impartir.-** Repartir, comunicar, distribuir, dar, ofrecer, asignar.

**Instinto.-** Impulso natural a realizar algo sin razonamiento ni conocimiento. Todo lo que actúa espontáneamente sin la razón, por impulso, reflejo, intuición.

**Jerarquía.-** Gradación de personas, valores o dignidades. Orden gradual.

**Liderazgo.-** Es lo que debe hacer el líder, generar, inspirar y guiar hacia una visión de futuro.

**Mejoramiento continuo.-** Significa buscar la calidad progresivamente. Supone que nuestra forma de vida, personal y de trabajo merece ser mejorada de forma constante.

**Motivación.-** Es el estímulo, la inyección de positivismo que lleva a las personas hacia el logro de los objetivos y de las metas en el contexto de un ambiente agradable.

**Normas.-** Conjunto de reglas que se deben seguir. Patrón, modelo, orden, política.

**Objetivos.-** Son los resultados que se esperan o se programan alcanzar en el corto plazo, es decir, en máximo un año. Los objetivos tienen que ser medibles en tiempo, en unidades monetarias, en porcentajes o en cantidades y estar anclados.

**Precedencia.-** Preeminencia o preferencia en el lugar, asiento y en algunos actos honoríficos. Que precede o es anterior y primero en el orden de la colocación de los tiempos.

**Protocolo.-** Es principalmente orden y respeto por la jerarquía.

**Señalética.-** La señalética es un método de comunicación directa y con tintes de ilustración, que tiene muchas variantes.

**Sustentar.-** Mantenimiento, alimento, sostén o apoyo.

**Urbanidad.-** Relativo a los buenos modales, cortesía, educación. Comportamiento de las personas en sociedad.

**Visión.-** Es plasmar en un documento, el sueño o el ideal respecto del cual la persona o empresa aspiren llegar en un período determinado.

**Valores.-** Es la suma de principios, verdades y creencias de los clientes externos e internos, de los proveedores, de los accionistas y de la comunidad.

## 2.4.- Interrogantes de Investigación

¿Cuál es el nivel de conocimiento de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Municipio de Urcuquí?

- El personal administrativo del Municipio de Urcuquí tiene un conocimiento leve y tradicional para realizar los actos solemnes, sin proyectar una imagen adecuada a la ciudadanía.

¿Cuáles son los procesos adecuados para el correcto manejo de las normas de Protocolo y Etiqueta?

- Para manejar adecuadamente las normas de Protocolo y Etiqueta es necesario contar con una guía, en la cual se encuentre normas de urbanidad, precedencias, la imagen personal e institucional entre otros.

¿Cuentan con una guía o manual para basarse y realizar los actos que están a cargo de la institución?

- El personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Urcuquí no cuenta con una guía de Etiqueta y Protocolo para desarrollar los actos.

¿Cómo socializar una guía funcional con el personal administrativo del Municipio?

- La guía se la debe socializar dándola a conocer por medio de charlas, cursos, capacitaciones al personal y que exista una disposición del señor Alcalde para la aplicación de la guía.

## 2.5.- MATRIZ CATEGORIAL

CONCEPTO	CATEGORIA	DIMENSION	INDICADORES
<p>Reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes.</p> <p>Formalidades y actitudes utilizadas para resolver los múltiples detalles de ceremonias y actos generales.</p>	<p><b>Etiqueta</b></p> <p><b>Protocolo</b></p>	<p>Urbanidad</p> <p>Jerarquía</p> <p>Modales</p>	<p>- Buen trato</p> <p>-Cordialidad</p> <p>-Presentación correcta</p> <p>-Se respeta la importancia de las autoridades</p> <p>-Se dirige en forma adecuada a los visitantes</p> <p>-Respetar la precedencia</p> <p>-Cortesía</p> <p>-Buena atención</p> <p>-Comportamiento adecuado</p>
<p>Acciones empresariales coherentes que se las realiza con responsabilidad en toda entidad para proyectar la imagen institucional que quieren</p>	<p><b>Imagen</b></p>	<p>Valores Humanos</p> <p>Organización</p>	<p>-Puntualidad</p> <p>-Responsabilidad</p> <p>-Respeto</p> <p>-Honestidad</p> <p>-Señalética</p> <p>-Distribución de espacios físicos</p> <p>-Buena imagen institucional</p>

## **CAPITULO III**

### **3.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1.- Tipos de Investigación**

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

##### **3.1.1.- Descriptiva**

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

##### **3.1.2.- Propositiva**

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

### **3.1.3.- Factible**

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

### **3.1.4.- Bibliográfica**

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

## **3.2.- Métodos de la investigación**

### **3.2.1.- Método Descriptivo**

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

### **3.2.2.- Método Deductivo**

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

### **3.2.3.- Método Estadístico**

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

## **3.3.- Técnicas e Instrumentos**

### **3.3.1.- Encuesta**

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

### 3.4.- Población

#### PERSONAL ADMINISTRATIVO

<b>DEPARTAMENTOS</b>	<b>No FUNCIONARIOS</b>
Concejo Municipal	8
Procuraduría Síndica	6
Planificación	8
Secretaría General	3
Dirección Administrativa	8
Dirección Financiera	11
Desarrollo Social y Comunicación	4
Dirección de Desarrollo Integral	6
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

#### CUADRO DE POBLACIÓN DE VISITANTES POR MES

<b>AUTORIDADES</b>	<b>No. DE VISITANTES</b>
Autoridades en General	41

### 3.5.- Muestra

(Calcular si la población es superior a 150)

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

**n** = Tamaño de la muestra.

**PQ** = Varianza de la población, valor constante = 0.25

**N** = Población / Universo

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

**E** = Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado. en educación.)

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

## CAPITULO IV

### 4.- ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

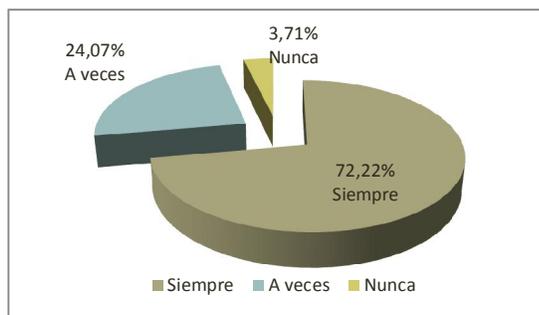
4.1.1.- ¿Considera que el Protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen del Municipio de Urcuquí?

TABLA DE RESULTADOS No.1

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	72,22%
A veces	13	24,07%
Nunca	2	3,71%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

GRAFICO No 1



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada al personal administrativo del Municipio de Urcuquí la mayor parte considera que siempre el Protocolo es un instrumento necesario, mientras que otros opinan que a veces, una mínima parte manifiesta que nunca. Con estos resultados se deduce que el Protocolo si es un instrumento necesario para la proyección de la imagen del Municipio de Urcuquí.

4.1.2.- ¿Se aplican formalidades cuando el Municipio de Urcuquí realiza actos solemnes?

**TABLA DE RESULTADOS No.2**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	66,67%
A veces	17	31,48%
Nunca	1	1,85%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.2**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El mayor porcentaje de encuestados consideran que si se aplican formalidades cuando el Municipio realiza actos solemnes. Otros opinan que a veces utilizan formalidades y una mínima cantidad dice que nunca. Con estos resultados se deduce que en el Municipio de Urcuquí si se usan formalidades cuando se realizan eventos.

**4.1.3.-** ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

**TABLA DE RESULTADOS No.3**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	75,93%
A veces	10	18,52%
Nunca	3	5,56%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.3**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Después de realizar el análisis de las encuestas se determina que la mayor parte considera que la apariencia personal influye en la imagen de la institución, otra parte que a veces y una mínima cantidad opina que nunca. Por lo que se puede evidenciar que siempre la apariencia personal es importante para proyectar buena imagen institucional.

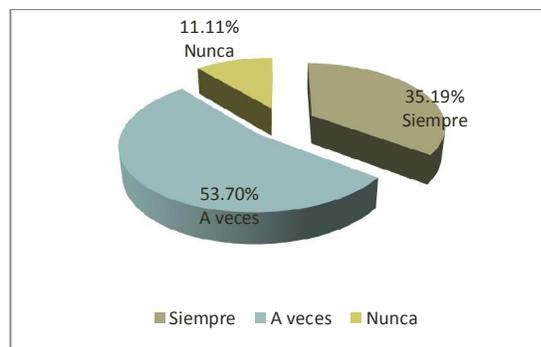
#### 4.1.4.- ¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad?

**TABLA DE RESULTADOS No.4**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	35,19%
A veces	29	53,70%
Nunca	6	11,11%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.4**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de obtener datos de la encuesta se llega a la conclusión que aproximadamente la tercera parte dice que siempre se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad, más de la mitad que a veces y pocos dicen que nunca. Por lo que se deduce que la mayor parte considera que a veces se sanciona al personal que actúa con irresponsabilidad.

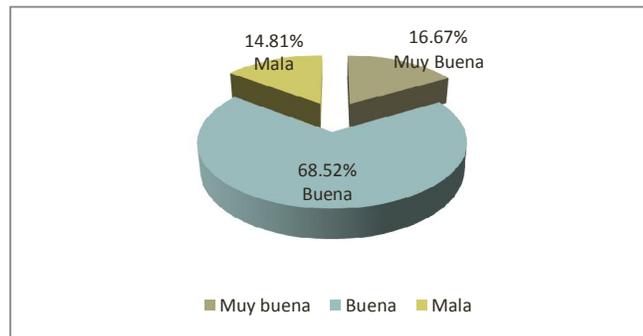
4.1.5.- Considera usted que la imagen del Municipio de Urcuquí es:

**TABLA DE RESULTADOS No.5**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	9	16,67%
Buena	37	68,52%
Mala	8	14,81%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.5**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Después de realizar el análisis de la encuesta se determina que el mayor porcentaje de encuestados considera que la imagen del Municipio de Urcuquí es buena, otros que es muy buena, y una mínima cantidad concuerdan que es mala. Por lo que se deduce que la mayor parte opina que la imagen del Municipio de Urcuquí es buena.

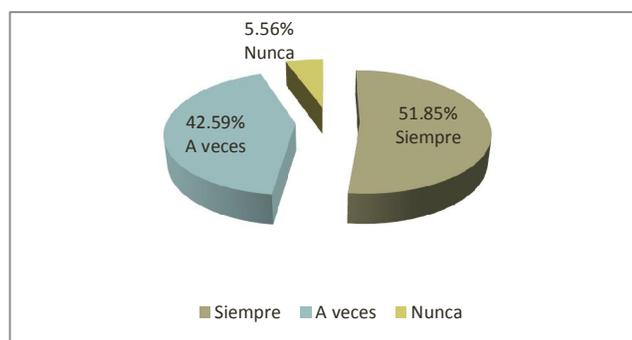
**4.1.6.-** ¿Cree usted que el Municipio de Urcuquí debe mejorar en la organización de actos solemnes?

**TABLA DE RESULTADOS No.6**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	51,85%
A veces	23	42,59%
Nunca	3	5,56%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.6**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Luego de obtener resultados de la encuesta el mayor porcentaje de encuestados consideran que el Municipio de Urcuquí debe mejorar en la organización de actos solemnes, otra parte opina que a veces y pocas personas dicen que no. Por lo que se concluye que el Municipio de Urcuquí si debe mejorar la organización de los actos solemnes.

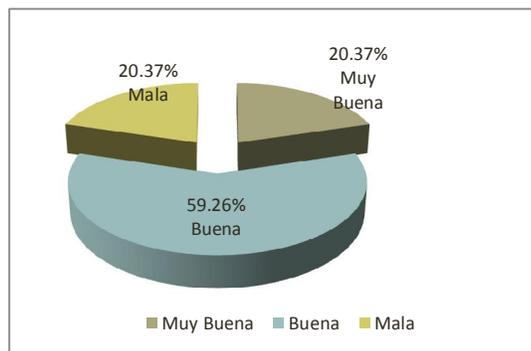
#### 4.1.7.- La comunicación entre los directivos y el personal es:

**TABLA DE RESULTADOS No.7**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	11	20,37%
Buena	32	59,26%
Mala	11	20,37%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.7**



#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En la encuesta realizada al personal administrativo del Municipio de Urcuquí en la pregunta sobre la comunicación entre directivos y el personal, más de la mitad opinan que existe buena comunicación, mientras que menos de la cuarta parte revelan que es muy buena y una parte similar considera que es mala. Con estos resultados se deduce que la comunicación entre directivos y el resto del personal es buena.

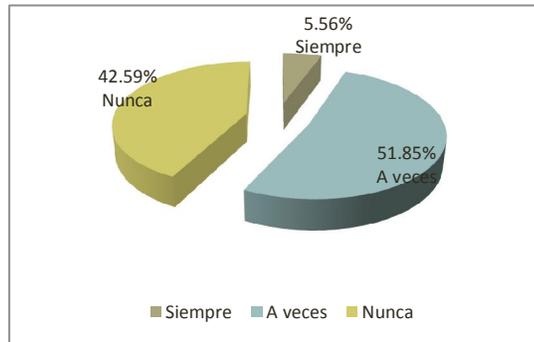
**4.1.8.- ¿Ha recibido usted capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?**

**TABLA DE RESULTADOS No.8**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	5,56%
A veces	28	51,85%
Nunca	23	42,59%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.8**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En cuanto a la capacitación sobre reglas protocolarias la mayor parte respondió que a veces ha recibido capacitación, otra gran parte respondió que nunca y una mínima cantidad dijo que siempre. Lo que se deduce que pocas veces se ha capacitado al personal sobre reglas básicas de Protocolo y Etiqueta.

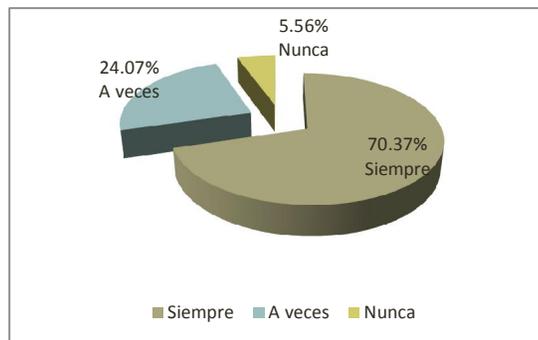
**4.1.9.- ¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?**

**TABLA DE RESULTADOS No.9**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	38	70,37%
A veces	13	24,07%
Nunca	3	5,56%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urucuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.9**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El mayor porcentaje de encuestados consideran que el personal del Municipio de Urucuquí si necesita capacitación sobre las reglas protocolarias. Otros opinan que a veces y una mínima cantidad opina que nunca. Con estos resultados se deduce que el personal si necesita capacitación.

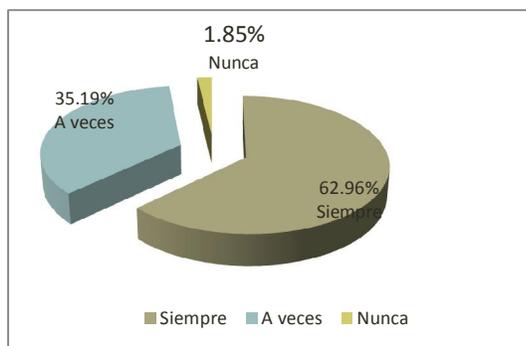
**4.1.10.-** ¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en el Municipio de Urququí?

**TABLA DE RESULTADOS No.10**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	62,96%
A veces	19	35,19%
Nunca	1	1,85%
Total	54	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urququí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.10**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Después de realizar el análisis de la encuesta se determina que el mayor porcentaje de encuestados consideran que siempre es necesaria una guía de Protocolo y Etiqueta en el Municipio de Urququí, mientras que más de la cuarta parte opina que a veces y una mínima parte que nunca. Por lo que se concluye que si es necesaria una guía de Protocolo y Etiqueta en el Municipio de Urququí.

## 4.2.- ENCUESTAS REALIZADAS A LAS AUTORIDADES VISITANTES

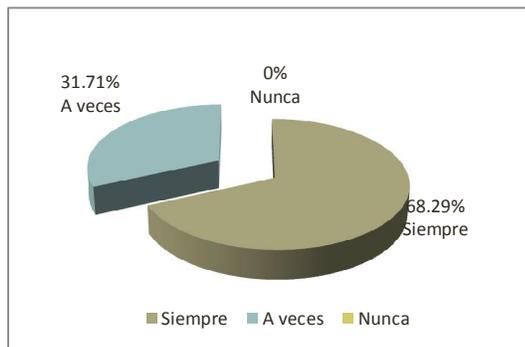
4.2.1.- ¿Cree usted que el Municipio de Urcuquí da buen trato a los visitantes?

**TABLA DE RESULTADOS No.1**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	68,29%
A veces	13	31,71%
Nunca	0	0,00%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.1**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la encuesta realizada a los visitantes del Municipio de Urcuquí la mayor parte considera que siempre se da buen trato, en tanto que la otra parte opina que a veces. Con estos resultados se deduce que el Municipio de Urcuquí siempre brinda buen trato a los visitantes.

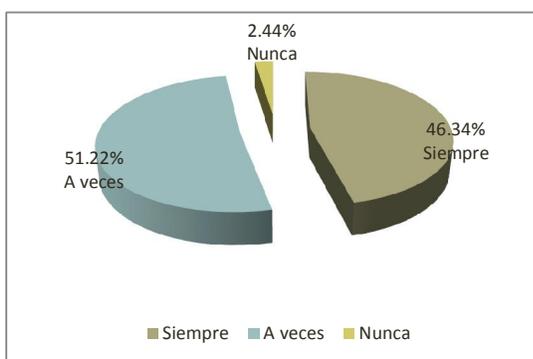
4.2.2.- ¿En los eventos municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?

**TABLA DE RESULTADOS No.2**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	46,34%
A veces	21	51,22%
Nunca	1	2,44%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.2**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El mayor porcentaje de encuestados considera que en el Municipio de Urcuquí a veces trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas, otros opinan que siempre y una mínima parte dicen que nunca. Con los resultados obtenidos se concluye que solamente a veces se trata de acuerdo al grado de importancia a las autoridades visitantes.

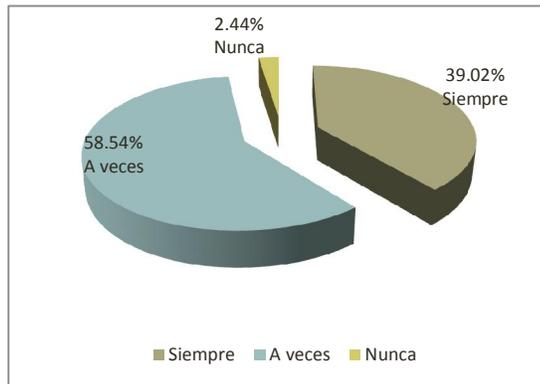
**4.2.3.- ¿Cree usted que los directivos y funcionarios actúan con buenos modales?**

**TABLA DE RESULTADOS No.3**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	16	39,02%
A veces	24	58,54%
Nunca	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.3**



### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En cuanto a la encuesta realizada a los visitantes sobre los buenos modales por parte de los directivos y el personal del Municipio de Urcuquí, más de la cuarta parte se pronunció que siempre existen buenos modales, más de la mitad opinó que a veces y una mínima parte que nunca. Por lo tanto se deduce que a veces los directivos y el personal actúan con buenos modales.

**4.2.4.- ¿Cree usted que los eventos que realiza el Municipio de Urucuquí se desarrollan con eficiencia, elegancia y distinción?**

**TABLA DE RESULTADOS No.4**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	34,15%
A veces	26	63,41%
Nunca	1	2,44%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urucuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.4**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Después de efectuar el análisis de la encuesta a los visitantes se determina que la mayor parte opina que a veces los eventos se manejan con eficiencia, otra parte dice que siempre y una mínima que nunca. Por lo que se deduce que únicamente a veces los eventos que organiza el Municipio de Urucuquí se realizan con eficiencia, elegancia y distinción.

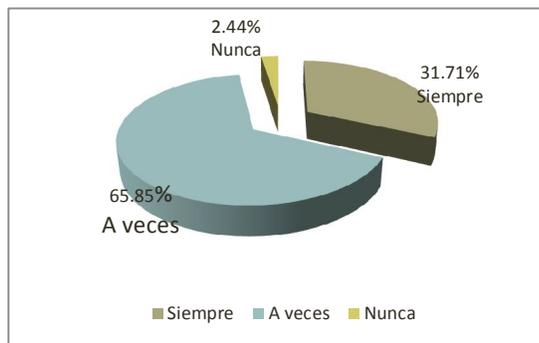
**4.2.5.- ¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza el Municipio de Urcuquí?**

**TABLA DE RESULTADOS No.5**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	31,71%
A veces	27	65,85%
Nunca	1	2,44%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.5**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En cuanto al orden de jerarquía que se aplica en los eventos la mayor parte opino que a veces se utiliza correctamente, otra pequeña parte que siempre y una mínima que nunca. Lo que se concluye que a veces se emplea el orden de jerarquía en los eventos realizados por parte del Municipio de Urcuquí.

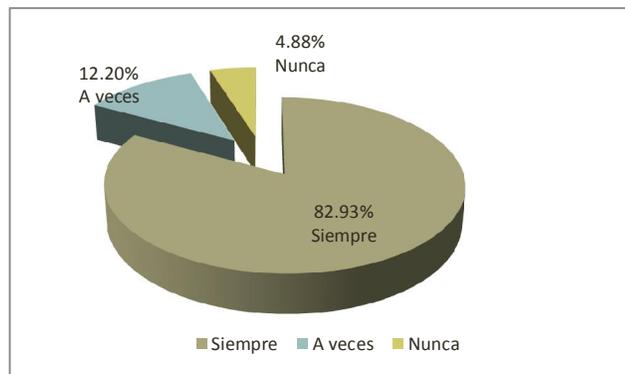
**4.2.6.-** ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

**TABLA DE RESULTADOS No.6**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	34	82,93%
A veces	5	12,20%
Nunca	2	4,88%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.6**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El mayor porcentaje de encuestados considera que siempre la apariencia personal influye en la imagen institucional, una menor parte que a veces y una mínima parte que nunca. Con los resultados obtenidos se concluye que la apariencia personal siempre influye en la imagen institucional.

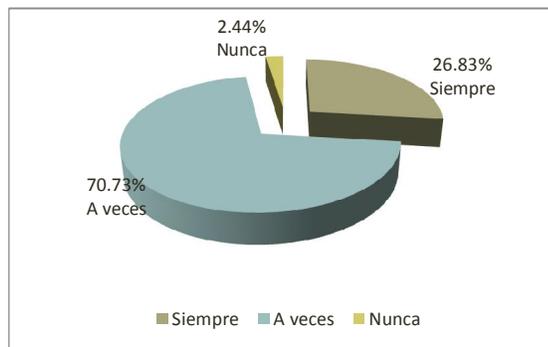
4.2.7.- ¿Cree usted que los directivos y funcionarios en el cumplimiento de sus funciones, actúan con honestidad?

**TABLA DE RESULTADOS No.7**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	26,83%
A veces	29	70,73%
Nunca	1	2,44%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.7**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Después de realizar el análisis de las encuestas se determina que más de la mitad de los encuestados opina que solamente a veces los directivos y el personal actúan con honestidad, mientras la cuarta parte siempre y una mínima parte nunca. Al revisar los resultados, se concluye que a veces tanto directivos como el personal actúan con honestidad en el cumplimiento de sus funciones.

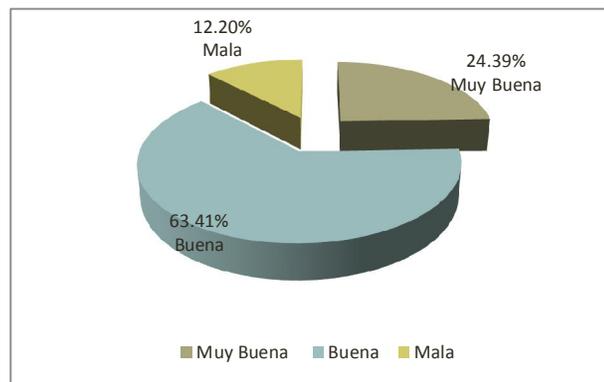
4.2.8.- Considera usted que la imagen del Municipio de Urcuquí es:

**TABLA DE RESULTADOS No.8**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	10	24,39%
Buena	26	63,41%
Mala	5	12,20%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.8**



## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Después de realizar el análisis de la encuesta se determina que el mayor porcentaje de encuestados considera que la imagen del Municipio de Urcuquí es buena, otros que es muy buena, y una mínima cantidad concuerdan que es mala. Por lo que se deduce que la mayor parte opina que la imagen del Municipio de Urcuquí es buena.

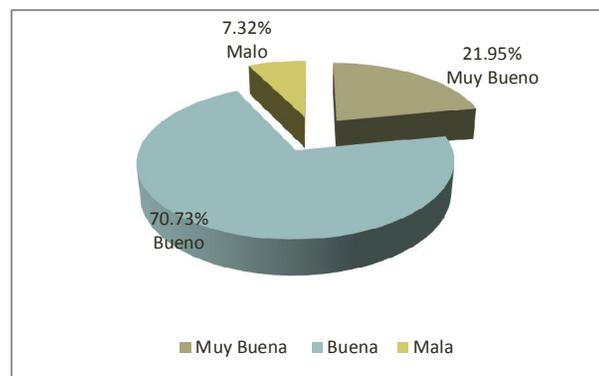
**4.2.9.-** El trato que usted recibe en el Municipio de Urcuquí por parte de los empleados es:

**TABLA DE RESULTADOS No.9**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy Bueno	9	21,95%
Bueno	29	70,73%
Malo	3	7,32%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.9**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El mayor porcentaje de los encuestados consideran que el trato que brinda el Municipio de Urcuquí es bueno, menos de la cuarta parte opina que es muy bueno y una pequeña parte que es malo. Por lo tanto se deduce que el trato que reciben los visitantes por parte del personal del Municipio de Urcuquí es bueno.

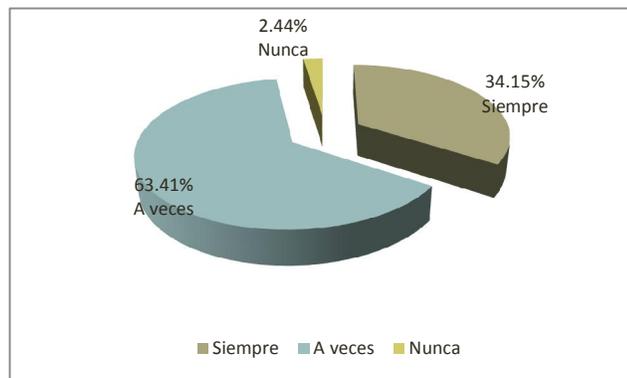
**4.2.10.-** ¿Cuándo en el Municipio de Urcuquí, se realizan actos solemnes se aplican formalidades?

**TABLA DE RESULTADOS No.10**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	34,15%
A veces	26	63,41%
Nunca	1	2,44%
Total	41	100,00%

Fuente: Personal Administrativo del Municipio de Urcuquí  
Elaboración: Las autoras

**GRAFICO No.10**



## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Luego de realizar el respectivo análisis se determina que una gran parte que a veces en los actos se emplean formalidades, más de la cuarta parte que siempre y una mínima cantidad que nunca. Al revisar los resultados se deduce que a veces se aplican formalidades en los actos solemnes celebrados por parte del Municipio de Urcuquí.

## **CAPITULO V**

### **5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1.- CONCLUSIONES**

- Después de obtener los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo del Municipio de Urcuquí, se puede evidenciar el desconocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo en la institución.
  
- En el Municipio de Urcuquí el personal administrativo organiza los actos o eventos como se ha realizado en cada administración sin tomar en cuenta que existen reglas y formalidades que contribuyen al buen desarrollo de los mismos.
  
- El personal administrativo del Municipio de Urcuquí considera que la apariencia personal influye en la imagen institucional.
  
- El Municipio de Urcuquí debe mejorar la organización de todos los actos solemnes que realicen, en razón de que esto mejorará la imagen institucional.

- El personal administrativo del Municipio de Urcuquí necesita capacitarse sobre reglas básicas de Etiqueta y Protocolo para lo cual necesitan contar con una guía que les sirva de pauta para organizar de mejor manera los actos.
- En el Municipio de Urcuquí no existe una comisión o departamento que se encargue específicamente de organizar actos protocolarios.

## **5.2.- RECOMENDACIONES**

- Sugerimos a los señores directivos del Municipio de Urcuquí capacitar constantemente a todo el personal administrativo de los diferentes departamentos sobre las normas de Etiqueta y Protocolo.
- El Municipio de Urcuquí debería implementar un departamento relacionado a la organización de actos solemnes y poner en práctica las reglas de Etiqueta y Protocolo.
- El personal administrativo del Municipio de Urcuquí debería poner en práctica las normas de Etiqueta y Protocolo en su labor diaria lo que permitirá proyectar una buena imagen institucional.

- El departamento de Recursos Humanos debe realizar un seguimiento y evaluación constante a todo el personal sobre el conocimiento y aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo.
  
- El personal administrativo que conforma el Municipio de Urcuquí debe tomar en cuenta que los valores morales son parte fundamental de la Etiqueta y Protocolo, por esta razón se los debe aplicar para dar mejor atención y trato adecuado a las autoridades que los visitan.
  
- Es necesario implementar una guía de las reglas de Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Urcuquí, para poder organizar eficazmente los eventos la misma que se la debe dar a conocer a todos los directivos y el personal administrativo y ponerla en práctica.

## **CAPITULO VI**

### **6.- PROPUESTA ALTERNATIVA**

#### **6.1.- Título de la Propuesta**

**“GUÍA DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ”**

#### **6.2.- Justificación e Importancia**

En cuanto a la Etiqueta y Protocolo se presenta una propuesta acorde a la experiencia, misión y visión de la institución en el manejo de los actos protocolarios que se realizan en el Municipio de Urcuquí.

Con el personal capacitado la aplicación de la guía de etiqueta y protocolo en el Municipio de Urcuquí será más secuencial, además organizar los eventos aplicando las normas ahorra tiempo, teniendo en cuenta que es aquí donde los resultados son satisfactorios, en lo profesional e institucional.

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

Además la guía es importante porque ayudará a la institución como una herramienta para desarrollar de manera correcta los eventos protocolarios.

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

### **Razones**

Se considera que el Municipio de Urcuquí no puede continuar al margen de la organización de los diferentes eventos, sin contar con un instrumento que guíe con profesionalismo cada acto que se realice.

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

## **Aportes Sociales**

La municipalidad es quien organiza una serie de eventos, por lo tanto facilitará los conocimientos a los diferentes sectores de la ciudad, la idea es facilitar la guía para que ellos también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento de organizar los eventos.

## **A quién beneficiará**

Con la implementación de la guía de Etiqueta y Protocolo se beneficiará al Municipio de Urcuquí, proyectando así una excelente imagen institucional. Además servirá para que la comunidad, turistas nacionales y extranjeros deleiten eventos de calidad, servirá de guía para los estudiantes e instituciones públicas y privadas en temas de Etiqueta y Protocolo.

## **Factibilidad**

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

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

### **Limitaciones**

El Municipio de Urcuquí no cuenta con un plan de capacitación sobre normas de Etiqueta y Protocolo, siendo importante que lo incluyan en la agenda.

### **6.3.- Fundamentación**

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

Considerando la importancia que representa la organización de lo antes mencionado, es ineludible la implementación de una guía de Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Urcuquí.

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

## **6.4.- Objetivos**

### **Objetivo General**

Mejorar el nivel de conocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Urcuquí.

### **Objetivos Específicos**

- Perfeccionar la práctica de Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Urcuquí.
  
- Fomentar la capacitación de normas de Etiqueta y Protocolo al personal administrativo del Municipio de Urcuquí.
  
- Promover el buen desempeño en los temas de Etiqueta y Protocolo en los actos solemnes y en las actividades diarias del personal administrativo del Municipio de Urcuquí, tomando en cuenta las instrucciones de la guía.
  
- Socializar la guía al personal administrativo del Municipio de Urcuquí.

## **6.5.- Ubicación Sectorial y Física**

La institución investigada es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urucuquí, ubicado en el cantón Urucuquí. Provincia de Imbabura.

### **Misión Institucional**

Es un organismo autónomo, desconcentrado y descentralizado que impulsa el desarrollo social, étnico, cultural, económico y ético del cantón, que coordina y facilita los esfuerzos y talentos humanos, mediante la planificación, organización, dirección y control de los procesos político administrativos orientados a satisfacer las aspiraciones y necesidades ciudadanas. Ser actores sociales con el cambio del cantón, generando junto al pueblo propuestas, proyectos y programas que mejoren su calidad de vida sobre el respeto y fortalecimiento de la identidad cultural. Promover e incentivar los espacios de participación ciudadana y sus organizaciones de manera positiva, cuidando su ambiente, en procura de satisfacer las necesidades del cantón.

### **Visión Institucional**

“Un Cantón democrático, participativo, incluyente, transparente, ecológico, equitativo y solidario, que impulse el desarrollo humano, productivo y agroindustrial mediante asesoría, transferencia de tecnología y gestión para acceder a nuevos mercados. Que facilite y preste servicios

públicos de calidad, construido e incluido en el contexto nacional y mundial”.

### **Valores y Principios**

- Honestidad
  
- Solidaridad
  
- Responsabilidad
  
- Justicia

### **6.6.- Contenido de la propuesta**

#### **6.6.1.- Etiqueta**

La etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes; también definiremos como la disciplina que tiene por objeto facilitar y hacer agradable las relaciones entre los semejantes.

El arte de la etiqueta se cifra, pues, en todas aquellas conductas que aprendemos desde niños: los buenos modales, las normas de urbanidad, la cortesía, el respeto hacia quienes nos rodean. Si las incorporamos en forma natural a nuestro comportamiento diario,

alcanzaremos sin duda esa filosofía del “saber ser” y “saber estar” que tanto admiramos en tantas personas.

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

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

### **La urbanidad**

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

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

La urbanidad es uno de los mayores vínculos sociales: es una preparación para la caridad y una imitación de la humildad, además no siempre inspira la bondad, la equidad, la gratitud; pero al menos tiene la

aparición de todo esto, y hace que el hombre tenga el aspecto exterior de lo que también debiera ser interiormente.

La urbanidad es el lazo de flores que une entre sí a todos los hombres y hace agradables sus relaciones. Algunos creen que esta palabra solo encierra aquellas reglas precisas para conducirnos bien en sociedad y dar a nuestros modales ese perfume de buen tono que nos hace distinguir del vulgo en los salones.

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

"Inculcar el cumplimiento de los deberes sociales es imprescindible"

Las dotes del alma constituyen por lo tanto la verdadera urbanidad, y es preciso que se dediquen a adquirirlas todos los que aspiren al título de bien educados.

Las personas de tacto son las que mejor conocen los medios de ocupar siempre en sociedad una posición ventajosa, las que tienen el don de agradar en toda ocasión, las atraen en todas partes el cariño de los demás; en fin, cuya compañía es agradable y siempre se echa de menos.

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

## **Presentaciones**

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

Y la contestación: "encantado", "es un placer", "es un honor".

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

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

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

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

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

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

## **Saludar**

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

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

La mano se da como saludo después de una presentación o de un encuentro con una persona conocida. También se utiliza, además de como saludo, como fórmula de cortesía para una despedida. Se da la mano al despedirse de otra persona.

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

### **Dar la mano de forma correcta**

Según los expertos en lenguaje corporal, siempre debe darse la mano derecha (salvo las excepciones, como las personas zurdas). Hay que extender por completo la palma de la mano, dejando el dedo pulgar hacia arriba y estirar el brazo en ángulo recto-abierto, es decir, unos 120° aproximadamente. Ni extendido en su totalidad, con el brazo totalmente recto, ni sin apenas estirar el brazo; con el brazo prácticamente pegado al cuerpo.

Una vez juntas ambas manos, se debe cerrar la mano envolviendo la mano de la persona a la que saludamos, de forma firme, pero sin hacer daño. Cerrando los dedos entorno a su palma. El apretón debe ser corto (de poco tiempo, unos segundos) pero firme y decidido. Entre conocidos los apretones suelen ser de mayor duración. Se puede hacer un pequeño gesto de "agitación"; es decir, subir y bajar las manos ligeramente de forma rápida.

Los apretones de manos deben tener "la fuerza" suficiente. Ni flojos, que parezca demasiado débil, tímido o desconfiado; ni demasiado fuerte, que de sensación de superioridad, de fuerza o de posición dominante.

Dependiendo de las culturas, en ocasiones el apretón de manos, solo es el inicio de un saludo que se concluye con un beso o dos en las mejillas, con un abrazo o con otra muestra de afecto similar.

Ni que decir tiene que la mano debe permanecer limpia, y en la medida de lo posible, seca. Hay ocasiones en que dar una mano húmeda produce una desagradable sensación.

Si padece un problema de este tipo pruebe con un poco de tiza o talco para evitar esta humedad, o un tratamiento médico adecuado.

El que inicia el saludo suele ser el que marca el tiempo de duración del apretón de manos. Usted solamente deberá "seguirle". Aunque siempre se puede hacer alguna maniobra sutil si el saludo se prolonga en exceso.

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

## **¿Se da de la misma manera la mano a un hombre que a una mujer?**

Diríamos que sí, aunque la realidad nos muestra que no. Para empezar, para dar la mano a una mujer, ella debe ser la que inicie el gesto o saludo. El caballero "completará" la acción tendiendo su mano para el saludo.

La suavidad en el gesto depende únicamente de cada persona, teniendo un cierto cuidado dado que la constitución física de la mujer, por regla general, suele ser más delicada y menos fuerte, físicamente hablando. Extremidades más pequeñas y menos musculosas. La mejor opción es dejarse llevar por el apretón de la mujer y seguir su acción de forma proporcional.

Aunque el besar la mano está prácticamente desaparecido, se puede aún realizar el gesto o ademán de besar la mano sin llegar al contacto físico de los labios con la mano. Es un gesto muy elegante, sobre todo para las señoras de una cierta edad.

### **Situaciones especiales.**

**1.-** Dar la mano a un zurdo. Actuando con total naturalidad se da la mano izquierda.

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

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

4.-Nunca se da la mano con los guantes puestos. En el caso de las señoras, aunque se permite, es mucho más correcto quitárselos.

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

### **Dar la mano**

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

### **El abrazo**

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

## **El beso**

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

## **Otros saludos**

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

## **Despedirse**

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

- Breve y concisa.
- Amable y respetuosa.

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

## **Buenos Modales**

Los buenos modales y el saber estar se rigen por pautas de conducta, que son claves para enlazar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de la sociedad.

Son la expresión de lo mejor que cada uno tiene en su corazón para dar a los otros. ¿Bondad o egoísmo? No es simple romanticismo o cursilería. Los buenos modales verdaderamente expresan el nivel de conciencia que tenemos hacia la dignidad de los demás.

### **Por esto es importante:**

- Aprender a sonreír, independientemente de tu temperamento.
- Tener el hábito de saludar, independientemente de tu posición en la empresa.
- Vigilar el tono de tus palabras para no ofender al otro.
- Ser consciente del daño que hacen las malas palabras.
- Ser conscientes de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos.

- Cuando hay necesidad de llamar la atención o discutir es necesario recordar que queremos integrar no desintegrar.
- Ser consciente que las carcajadas en una mujer la hacen parecer vulgar. Se puede reír con muchas ganas sin necesidad de hacer escándalo.
- Saber comportarse al tomar los alimentos.

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

### **Los buenos modales en la dimensión física**

Porque estarás preocupada por aprender e ir en la búsqueda de un estilo personal tuyo que abarcará las piezas de tu guardarropa, maquillaje y peinado. Ese estilo tiene que expresar la verdadera tú, tus valores, así como tus ambiciones profesionales.

### **Los buenos modales en la dimensión humana**

Cuando, por ejemplo, nos decidimos a tomar unas clases de etiqueta para aprender el uso y manejo de los cubiertos, estarás

aumentando la confianza en sí mismo ya que ante el conocimiento de lo que es correcto y de lo que es incorrecto, te manejaras con mayor soltura.

Aprender a poner una mesa, así como tener el conocimiento básico de los principales vinos y bebidas es importante independientemente de tu posición social.

### **Los buenos modales en la dimensión espiritual**

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

Esto requiere, que haya en efecto reservas, combustible, abono. Nos referimos a que la vida interior, añade un velo especial al alma de una mujer. Te hace más sensible, más cálida, más humana. El corazón se vuelve frondoso, y ansioso por crear nuevas formas de relacionarse con los otros.

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

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

## **Comportamiento**

El comportamiento es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Existen distintos modos de comportamiento, de acuerdo a las circunstancias en cuestión:

### **El comportamiento consciente**

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

### **El comportamiento inconsciente**

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

## **El comportamiento privado**

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

## **El comportamiento público**

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

## **Para la psicología**

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

Es posible hablar de buen comportamiento o mal comportamiento, según cómo las acciones se puedan enmarcar dentro de las normas sociales. Un niño se comporta mal cuando no obedece a sus padres y no cumple con aquello que se le ordena. Por lo general, el mal comportamiento genera un castigo por parte de la autoridad social.

Tenemos algunas reglas generales que debemos tomar en cuenta:

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

**En público:**

- No debemos quedarnos mirando descaradamente a las personas que pasen o estén a nuestro lado, ni a las que estén en balcones o ventanas.
  
- No nos detendremos nunca a curiosear, delante de balcón, ventana o puerta abierta, con objeto de curiosear lo que dentro hay u ocurre.
  
- En público nunca hablaremos alto y si en el tono adecuado o preciso.

- No se debe pasar entre personas que se han detenido a hablar y cuando por estrechez o cualquier otra causa nos veamos obligados a hacerlo, pediremos permiso, esperando la autorización antes de ejercer la acción.
  
- Cuando seamos nosotros los que nos detengamos a conversar con alguien, procuraremos hacerlo de forma que no impidamos el tránsito de otras personas y cuando las circunstancias nos lo impidan, siempre que veamos acercarse a alguien le dejaremos espacio para pasar, sin que ella lo solicite.
  
- Si la acera fuese estrecha, se dejará a las personas mayores, señoras y niños de corta edad, en general a quien lleve la derecha.
  
- Todo saludo deberá ser atentamente devuelto, y cuando se acompañe a alguna persona, bien por su edad o respeto debido, se le dejará siempre el lugar de la acera y si el paseo no la tuviese o esta fuera amplia, nos colocaremos a su izquierda.
  
- Si en el paseo interviniesen más de dos personas, la de más categoría ocupara el centro.
  
- Si la persona que fuese con nosotros se detuviese, para hablar con una tercera, nos apartaremos discretamente a una distancia regular, para no escuchar su conversación.

- En lugares cerrados, espectáculos, lugares de culto religioso, etc., no debe mirarse detenidamente a alguien y una vez comenzado el acto, no se debe hablar y como saludo únicamente haremos un gesto con la cabeza y esto siempre que no se encuentre muy lejos la persona a quien va dirigido.
  
- Siempre que asistamos a un acto público, procuraremos sentarnos antes de que dé comienzo, para no molestar a los demás después.
  
- En un espectáculo artístico, guardaremos silencio durante la representación del mismo, demostrando nuestro agrado únicamente con aplausos, y absteniéndonos de silbar o abuchear, en el caso de desagrado, pues basta con el frío silencio de la indiferencia.
  
- Cuando en una cafetería, restaurante tengamos intención de pagar, procuraremos hacerlo de forma disimulada, a fin de evitar, que crean que solo hemos querido hacer un alarde de generosidad o vistosidad.
  
- Las visitas a nuestras amistades deben de ser regulares y pues la falta, puede ocasionar la perdida de las mismas, de la misma forma que hacer vistas con demasiada frecuencia puede ocasionar, que se conviertan en inoportunas e indeseadas.
  
- Las presentación de nuestros conocidos a otras personas deben de ser prudentes, pues este acto conlleva, nuestra garantía en

favor de los presentados, respondiendo, al menos de que son dignos de nuestra amistad o favores que les procuramos.

- Las visitas a los enfermos y las de pésame, deben de ser cortas.
  
- Si al llegar a ver a una persona, notamos que se dispone a salir, nos despediremos inmediatamente.
  
- Si estando de vista, llega otra persona, nos despediremos a los pocos minutos.

### **La cortesía**

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

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

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases hechas utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria. Aunque son muy variadas y

algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales, vamos a indicar las más utilizadas y comunes que todos solemos utilizar a diario en nuestra vida tanto laboral, como social o familiar.

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

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

### **La puntualidad**

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

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

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

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

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

Ejemplo: si tengo que llegar a la oficina a las 8:00, tengo que estar cinco minutos antes y tomar en cuenta a qué hora debo salir de casa, e imaginar si hubiera un contratiempo de tráfico para no llegar apresurado o tarde.

Una buena carta de recomendación es la puntualidad.

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

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

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

## **Sugerencias prácticas para ser buen anfitrión e invitado**

### **El anfitrión**

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

### **Discreción**

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

## **Puntualidad**

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

## **Imagen**

La imagen es primordial en el ámbito empresarial ya que en un acto es lo primero que se ve y se dan cuenta nuestros invitados y desde ese momento proyectamos una buena o mala imagen institucional, de igual manera en la forma de atender y agasajar a nuestros invitados la imagen personal debe ser impecable y de acuerdo a la ocasión y personalidad de cada individuo.

## **Elegancia**

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

## **Comunicación**

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

### **El beso social**

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

### **Dar la mano**

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

- Verifique que sus manos estén limpias y secas.
  
- Cuando tenga que dar la mano y no lo pueda hacer no ofrezca el codo ni el antebrazo, con un ligero movimiento de cabeza estará bien.

- No de la mano si esta puesto guantes.
  
- No obligue a un niño pequeño a que le de la mano ya que habrá mucho tiempo para que el aprenda que debe hacerlo.
  
- Si no puede dar su mano derecha no ofrezca la izquierda es de mal gusto.
  
- Si da un beso al saludar, no de la mano.
  
- No sacuda ni estreche muy fuerte la mano de la otra persona.

### **En la oficina**

El comportamiento debe ser lo más cortés posible, a continuación damos algunas sugerencias:

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

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

### **La sonrisa**

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

### **La organización en casa**

Estas son ocasiones especiales e íntimas en las que debemos poner más atención en la organización y en que les brindamos, ya que por ser un acto pequeño cuentan todos los detalles, siendo nosotros los

encargados del menú, los vinos, los aperitivos, la decoración entre otras cosas.

### **Fuera de casa**

Son actos que por el número de invitados no podemos hacerlos en casa o no queremos por muchas razones, como el tener que encargarse de todo por ser el anfitrión y no disfrutar de la velada, es por esto que hoy en día en estos compromisos se elige lo que deseamos y lo pagamos.

### **Al momento de recibir**

Tenemos que estar pendientes de todos nuestros invitados al momento que llegan para recibirlos, darles la bienvenida, saludarlos y conversar unos minutos, si es un acto grande y no conocemos a todos debemos investigar antes del evento de quien se trata para que se sienta como uno más de los invitados.

### **Presentar**

Esta es una de las principales tareas del anfitrión, ya que en el transcurso de la velada el será el encargado de presentarlos entre sí para que se conozcan y puedan entablar una conversación amena llevando en algunos casos a que se hagan amigos.

## **Conversar**

Los anfitriones deben estar siempre pendientes de todos los detalles que aunque parezcan sencillos son importantes como evitar que sus invitados estén en silencio y lejos de algún grupo, para esto se debe ser capaz de introducir temas y en ciertos casos ejercer el papel de moderador.

## **Despedir**

Debemos estar pendientes de ver cuando un invitado se retira para despedirse y agradecer que hayan ido a la velada sin olvidar que hay que enviar saludos a quien no pudo venir.

## **Invitado**

Cuando acudimos a un acto como invitado debemos comportarnos de una forma adecuada, no hay que forzar los modales porque se notará, debemos ser distinguidos y elegantes ya que la mejor forma de mostrar nuestra elegancia es cuando no se nota.

## **Los modales sobre la mesa**

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

## **En la mesa**

Para cualquier tipo de comida ya sea de negocios o familiar debemos presentarnos limpios con las manos lavadas ya que al comer siempre miramos a los demás, no se debe balancear en la silla, es de mal gusto estirarse, cruzar las piernas o jugar con lo que se encuentre sobre la mesa.

## **La comida**

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

## **Bebida**

Cabe destacar que la bebida es primordial en toda reunión para amenizar el acto pero debemos tomar en cuenta que si alguien no toma se debe respetar esa decisión sin exigir que lo haga, se debe evitar los excesos ya que puede caer en un estado de furor quedando en ridículo usted y quienes lo acompañan.

## **Servicial**

Cuando es invitado a una casa muéstrese colaborador con los anfitriones en cualquier tarea que estén haciendo trate de ayudar ya sea a retirar la mesa, servir un café o licor, entre otros.

## **Agradecido**

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

## **El comportamiento**

En cualquier momento de la reunión, comida o cualquier tipo de compromiso al que asistamos debemos comportarnos de forma educada, ya que eso nos hace sentir bien a nosotros mismos y a las personas con las que estamos.

El respeto se muestra de muchas maneras especialmente en la forma de vestirnos que debe ser elegante y sobria de acuerdo a la ocasión, ya que la primera impresión es lo que cuenta, porque lo primero que se ve es como estamos vestidos, luego si entablamos una conversación opinamos sobre cómo es esa persona, pero todo es una cadena ya que si estas vestido con el mejor traje y llevas un buen regalo

todo esto se puede ir oscureciendo si el comportamiento no es el correcto, hay una hermosa frase que dice: "Te reciben según te presentas; te despiden según te comportas".

## **El uso adecuado de Etiqueta en los actos sociales o privados**

### **Mantelería**

El mantel es el vestido principal de la mesa, debe cubrir por completo la mesa, pero sin llegar hasta el suelo. La regla general es que solamente debe colgar, como mucho, un tercio de la distancia que haya desde la mesa hasta el suelo. Por supuesto, tampoco deberá quedar corto, dejando al descubierto una parte de la mesa.

"El mantel es el 'traje' de la mesa, téngalo en cuenta a la hora de 'vestir' su mesa"

El mantel debería conjuntarse con la mayor parte de elementos que componen la mesa con la vajilla, con los adornos, etc. El color más utilizado y elegante es el blanco, además el color pastel suave o marfil son excelentes opciones. En determinadas ocasiones, como Navidad por ejemplo, se pueden utilizar manteles con diversos motivos referentes a la fecha. Las servilletas, debe estar a juego con el mantel, o al menos ir conjuntadas con el (si no pertenecen al mismo juego). Éstas se colocan a la derecha del plato, aunque en diversos libros de protocolo las sitúan a la izquierda también. Encima del plato, no se debería aunque también se hace.

## **Servilletas**

Es una de las piezas fundamentales a la hora de sentarse a la mesa. Es un elemento indispensable en cualquier tipo de mesa, ya sea formal o informal.

La servilleta se coloca a la izquierda del plato o encima (una forma bastante utilizada, pues además protege al plato de cualquier motita de polvo, ceniza) y también se coloca en el lado derecho. Nunca, dentro de las copas. Si tienen algún tipo de bordado o anagrama, lo mejor es colocarlas del lado más visible.

### **Consejos para utilizar correctamente la servilleta:**

- "La servilleta no puede utilizarse como un pañuelo"
  
- La servilleta se toma de la mesa, y se desdobla (sin aspavientos, como si fuera a hacer un truco de magia), y se coloca sobre el regazo. En el caso de que la servilleta tenga un tamaño considerable, se puede colocar en el regazo doblada por la mitad.
  
- La servilleta nunca se coloca al cuello, como un babero. Eso solamente se hace con los niños.

- Para levantarnos o hacer cualquier tipo de pausa que requiera nuestra ausencia de la mesa, la servilleta se deposita, ligeramente arrugada en el lado derecho del plato. Nunca se deja totalmente doblada como si no se hubiese utilizado.
  
- La servilleta solo debe utilizarse para limpiarse los labios antes y después de beber, y para quitar cualquier pequeña mancha de comida de la cara (por ejemplo un poco de salsa en los labios).
  
- La servilleta no se utiliza para secarse el sudor, sonarse la nariz, limpiar una copa o un cubierto, limpiarse los zapatos, etc. Cualquier uso que no sea el descrito anteriormente, limpieza de los labios y manchas de comida, no es correcto.
  
- La mejor forma de colocar la servilleta es doblada de forma rectangular, o bien en forma triangular. Los doblados "artísticos" solo se dejan para ocasiones más familiares e informales, en ocasiones especiales.
  
- Cuando terminamos de comer, la servilleta se deja de la misma manera que para hacer una pausa. Al lado derecho, ligeramente arrugada, pero nunca doblada como si no se hubiese utilizado.
  
- Si hemos tomado algún alimento, que nos ha hecho manchar bastante la servilleta, lo mejor es dejarla por el lado que menos suciedad tenga.

## La vajilla

Es un elemento imprescindible en la mesa, tanto a diario como en ocasiones especiales. La mejor opción será escoger, algún diseño clásico, válido para cualquier ocasión, pues se pasan menos de moda, y son más fáciles de combinar. Para uso diario, o reuniones informales puede contar con una vajilla de diseño más moderno y atrevido.

"La vajilla, cuanto más sencilla mejor, y siempre de buena calidad"

Una vajilla debe contener, al menos en su formato más básico: platos hondos, platos llanos y platos de postre. Las vajillas más completas pueden llegar a tener un número de piezas elevado, aunque muchas de ellas no se suelen utilizar nada más que en contadas ocasiones. Podemos encontrarnos vajillas con: platos y tazas de consomé, sopera, salseras, fuentes de los más diversos tamaños y formas, platos especiales. Cuidado con utilizar elementos extraños o poco comunes de la vajilla que puedan poner en un compromiso a nuestros invitados.

Algunos elementos que inicialmente no componen la vajilla, son el bajo-plato o platos de presentación, cada vez más utilizados y muy elegantes. Se colocan como elemento decorativo, y como base de la vajilla tradicional.

En comidas formales procuraremos utilizar vajillas de calidad. Cuando coloque los platos en la mesa recuerde que no se colocan, salvo

excepciones, dos platos iguales juntos (dos llanos o dos hondos juntos, por ejemplo). Tampoco se coloca directamente sobre el mantel (o el bajo-plato) un plato hondo.

Los platos se colocan separados entre sí unos 45 centímetros y a unos 3 centímetros del borde de la mesa (para no medirlo, unos 2-3 dedos, más o menos). Los platos deben colocarse limpios libres de saltones o rayados. Se puede colocar un plato de "relleno" o presentación que se retira cuando se va a servir la comida. Si utiliza un platillo para el pan éste se coloca en la parte superior izquierda, justo en la parte superior de los cubiertos de la izquierda. Puede ir acompañado de un pequeño cuchillo (tipo postre) para untar la mantequilla, junto al pan.

## **Cubiertos**

Al igual que la vajilla los cubiertos son un elemento imprescindible en cualquier mesa, ya sea formal o informal. En cuanto a sus diseños y tamaños, podemos decir que hay tantos como fabricantes. Aunque la mayoría de cubiertos siguen una línea básica, nos podemos encontrar verdaderas "rarezas" o maravillas. El material más utilizado es, generalmente, el acero inoxidable, aunque existen otros materiales, que no por ser menos utilizados, son también de gran calidad, como son la plata y la alpaca. Estos últimos suelen ser solo utilizados en ocasiones puntuales.

"Los cubiertos básicos que no deben faltar en una mesa son el tenedor, el cuchillo y la cuchara"

Si solo tiene una cubertería, elija una de diseño sobrio y elegante, la cual le puede valer para cualquier ocasión. Evite elegir formas raras o diseños incómodos. La gran variedad de cubiertos existentes, podemos decir que, es casi ilimitada. Cada plato tiene un cubierto especial. Podemos encontrarnos cubiertos para marisco, caracoles, para cortar tartas, para servir legumbres, entre otros alimentos. Aunque raramente se utilicen, algunos pueden ser verdaderamente útiles.

Está totalmente prohibido utilizar, cubiertos de plástico o madera, esto bajo ningún concepto. Ni en comidas con amigos o familiares; salvedad, alguna comida en el campo o finca, y aun así, si podemos evitarlo, mucho mejor.

En nuestra cubertería deberíamos contar al menos con: cucharas, tenedores, cuchillos y cubiertos de postre. Algún cucharón, recipiente o cucharas grandes para servir. Si queremos tener algo más sofisticado, o necesitamos tenerlo por los compromisos que acuden a nuestra casa, sería bueno contar con: cubiertos para pescado, cucharillas para helado o sorbete, cuchara salsera (para acompañar a la salsera) y alguna otra pieza, puede completar su cubertería con los más diversos "artilugios", dependiendo siempre de la ocasión y de las personas con las que se encuentre, ya que no les puede gustar a todos.

El cuchillo se coloca a la derecha del plato, con el filo hacia adentro. La cuchara se coloca a la derecha del cuchillo con la concavidad hacia arriba. Y el tenedor se coloca a la izquierda del plato, con las puntas hacia arriba. La utilización es muy sencilla: se empieza utilizando los cubiertos más alejados del plato (de fuera hacia adentro). Los cubiertos

de postre se colocan en la parte superior del plato, y en otras ocasiones solo se ponen en el momento de servir los postres. Los cubiertos se colocan a 3 ó 4 centímetros de distancia a cada lado del plato. Procure no utilizar los mismos cubiertos durante toda la comida. Cámbielos, siempre que le sea posible, para cada plato.

### **Uso de los cubiertos**

Los cubiertos deben ser de la misma cubertería para que guarden la misma proporción en tamaño, tengan el mismo diseño y sean del mismo material.

### **Forma de utilizar la cuchara**

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



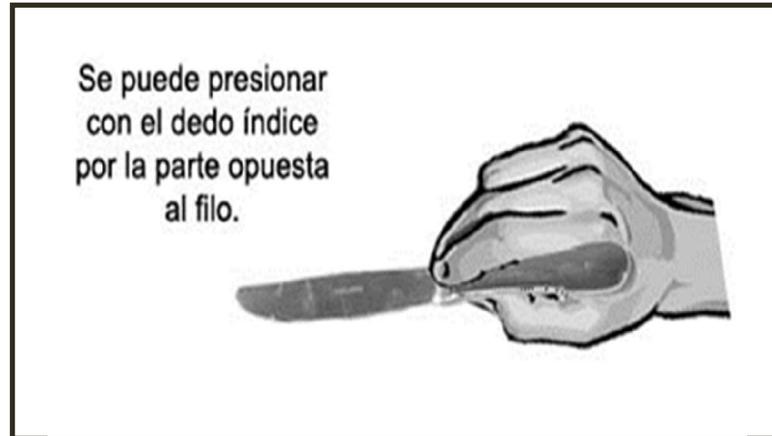
## Forma de utilizar el tenedor

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



## Forma de utilizar el cuchillo

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



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

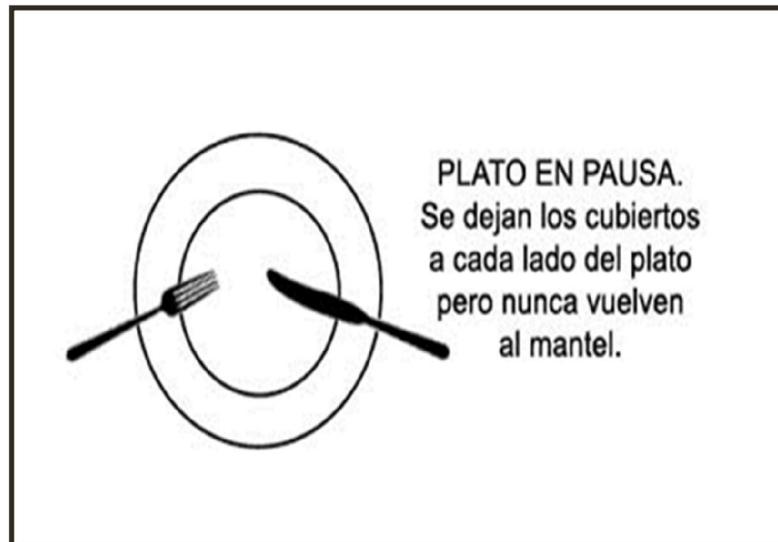
### **Descanse los cubiertos sobre el plato**

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

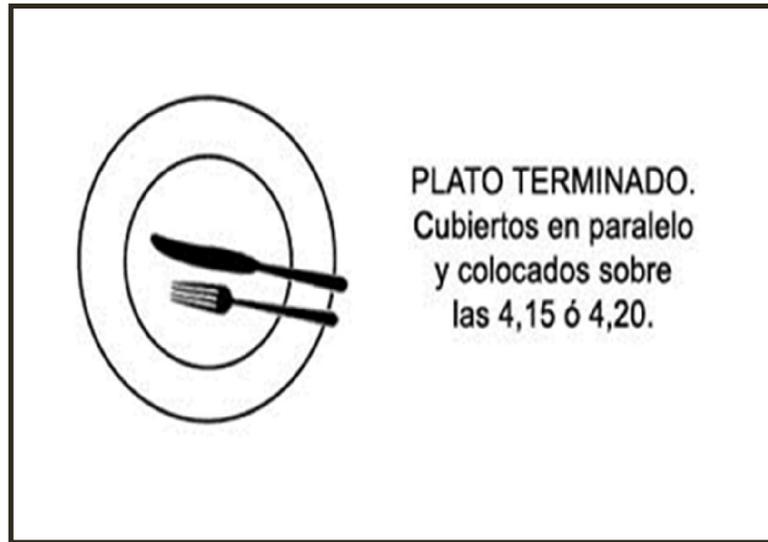
### **Deje los cubiertos sobre el plato al terminar**

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

veinte, más o menos -también se admite las seis treinta-; el tenedor con las puntas hacia arriba, el cuchillo con el filo hacia adentro (apuntando al interior del plato) y en el caso de la cuchara, con la concavidad hacia arriba.



En el caso de que un cubierto se caiga al suelo, lo mejor es solicitar otro pero no limpiarlo con la servilleta, el mantel o cualquier otro elemento. Los cubiertos propios nunca se utilizan para "acceder" o tomar alimentos de recipientes comunes (fuentes, ensaladeras, salseras, etc.). Cada uno de estos recipientes debe contar con sus propios cubiertos para el servicio común de los comensales. Tampoco se gesticula con los cubiertos en la mano.



## **Cristalería**

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

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

Las piezas básicas con las que debemos contar en una cristalería son: copas de agua, copas de vino y copas de champán. Al igual que en la cubertería, la gran variedad de piezas, en cuanto a copas, podemos decir que es casi ilimitada. Cada bebida tiene su copa, en la mayoría de los casos. Podemos enumerar algunas: copa de Brandy, copa de cóctel, vaso de Jerez, vaso de whisky, jarra de cerveza, etc. Todas las piezas pueden encontrarse en la más amplia variedad de diseños, formas y colores.

"La cristalería mejor transparente que de colores"

Las copas, y cualquier pieza de cristal, quedan muy brillantes si se la friega con una combinación de agua con vinagre y se deja secar en un escurridero, sin frotarla con ningún paño. Si la cristalería es muy fina tenga cuidado con los cambios de temperatura al fregarla o sacarla del lavavajillas, ya que una corriente de aire podría resquebrajar o romper algunas piezas. Si tiene algún resto pegado, nunca utilice un estropajo metálico ya que podría rayar su cristalería.

No utilice la copa como servilletero. Evite meter la servilleta en las copas, al menos en las comidas formales. También debe evitar utilizar cristalerías muy talladas o de cristal no transparente, pues privaría a sus invitados de apreciar el color y el cuerpo del vino. Si hay dos copas de vino, la del vino blanco suele ser de menor tamaño, debido a que este tipo de vino se debe tomar "frío" y se sirve menos cantidad, pero más veces. No es habitual colocar en la mesa más de cuatro tipos de copas.

## **Decoración**

La regla de oro para decorar una mesa debería ser: no se crean barreras con la decoración.

La decoración es el complemento ideal para rematar una elegante puesta de mesa. Una mesa elegante no es una mesa recargada. Recuerde que un adorno nunca debe ser un estorbo. La regla de oro para decorar una mesa debería ser: no se crean barreras con la decoración. Evite aislar a sus invitados con elementos decorativos demasiado voluminosos. Calcule el número de invitados y el espacio disponible en las mesas para saber con qué espacio cuenta para poder decorar la mesa.

## **Complementos**

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

"Los candelabros solo deben ponerse para las cenas, por la noche"

## **Flores**

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

Se colocan muy espaciados entre sí, pensando en dejar sitio para las fuentes, salseras y otros elementos que necesitemos colocar en la mesa. Las mesas rectangulares dan más juego para la decoración que las redondas, que admiten un centro de flores nada más.

Aparte de los centros de flores (que suelen ser de forma triangular, redonda, rectangular o alargada), se puede optar por otros elementos decorativos en función del tipo de comida y del sitio. Centros de frutas, o detalles originales como un tronco de árbol hueco y barnizado, pequeños centros de pétalos de flores (por supuesto sin perfumar), cuencos llenos de canicas de colores, etc. Sea original pero con gusto y estilo. Y por supuesto, no se olvide de los otros elementos a combinar: mantelería, vajilla, cristalería y cubertería.

## **Los regalos**

Suelen ser una muestra de agradecimiento o felicitación hacia otras personas. Aunque, a primera vista, parezca una cosa sencilla, en

determinadas circunstancias no lo es tanto. Un regalo puede ser mal interpretado, y en algunos casos puede llegar a ofender o molestar. O incluso puede llegar a ser interpretado como un "soborno" o una manera de influenciar ciertos comportamientos. Por eso debemos tener mucho cuidado con lo que se regala y a quién se regala.

Dicen que los pequeños regalos, mantienen las grandes amistades. Un regalo nunca se hace para ofender a quien lo recibe. Por ello debemos evitar hacer regalos excesivamente ostentosos, independientemente del poder económico que tengamos. Hay que ser prudente tanto a la hora de regalar como a la hora de recibir regalos. Evite por tanto regalar joyas nada más que a su pareja ¿Qué podemos regalar? Algo sencillo y de buen gusto. Y además puede ser de alguna utilidad mucha mejor. Habrá que contar con el grado de confianza y conocimiento que tenemos de la persona destinataria.

## **Eventos**

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

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

A la hora de organizar cualquier tipo de acto o evento y, para que el mismo, se desarrolle adecuadamente hay que tener en cuenta muchos

aspectos de la más diversa índole; para tener un mayor control sobre el desarrollo del acto, coordinar mejor todas las tareas y tener un mejor seguimiento de todas las fases que lo componen, vamos a dar cuatro puntos fundamentales.

## **Planificación**

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

## **Producción**

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

## **Explotación**

Fase en la que se desarrolla el acto, propiamente dicho. Es poner en marcha todo aquello que hemos organizado y que hemos producido. Cada punto debe llevarse a cabo, ajustándose al calendario y a la

planificación prevista. También es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

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

### **Concluir**

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

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

### **Elección del lugar de celebración**

En interiores o al exterior. Debe estudiar el espacio en el que se va a celebrar. Ver como es de grande, de ancho, si necesita decoración como banderas, flores o alfombras.

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

## **Invitados**

Habrá que hacer un cálculo, lo más aproximado posible del número de personas que van a asistir: desde los asistentes más importantes, hasta los camareros del coctel, pasando por los guardaespaldas, secretarios, azafatas, consejeros, intérpretes, periodistas, público, entre otros.

Todos merecerán nuestra atención.

Habrá que planificar por dónde ingresan al acto, dónde debe sentarse el público, dónde deben ponerse las cámaras, cuáles son las áreas de seguridad, el aparcamiento, etc.

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

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

## **Detalles previos a un acto**

Antes de realizar un evento o un acto tenemos que haber preparado todos los implementos como micrófonos, sonido para no hacerlo frente al público, este es un acto incómodo y se muestra la mala organización, además debemos preparar las melodías, tarimas, momento del discurso, agua, orden de intervención, entre otros.

## **La comida**

Este apartado puede darse o no. Puede ser que el acto termine una vez finalizados los discursos o bien puede ir acompañado de una comida, un coctel o de una cena.

En ese caso, tendrá que contratar los servicios pertinentes como camareros, cocineros, guardarropas, mesas, sillas, manteles.

## **Pasos a seguir para la organización de un evento**

- Elaboración de la lista de invitados
  
- Envío de las invitaciones correspondientes
  
- Seguimiento y conformación a dichas invitaciones
  
- Contratación de un ambiente musical
  
- Decoración del local
  
- Contratación de transmisiones
  
- Micrófonos y atril en caso de posibles discursos

- Telefonía fija y móvil
  
- Proyectos
  
- Entre otros
  
- Compra de posibles obsequios a los invitados.

## **Clasificación de Actos**

### **Los actos públicos**

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

#### **Actos de carácter general**

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

## **Actos de carácter especial**

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

## **La secretaria como organizadora de un evento**

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

### **Consejos para organizar un evento:**

- Detalla todo un plan de acción teniendo en cuenta todos los aspectos, sin olvidar el motivo por el cual se lleva a cabo el evento ya que es el eje principal de todas las decisiones que se tomarán durante la organización.
  
- A la hora de armar el presupuesto ten en cuenta la cantidad de asistentes, honorarios de ponentes internacionales, viáticos a los mismos, comidas, traslados, entre otras cosas. Es conveniente que esta labor la organices con mucha anticipación.

- En caso de contar con un presupuesto determinado tienes que limitarte al mismo a la hora de armar el evento, pero si dicho certamen tiene como objetivo el recaudar fondos tienes que incluir la rentabilidad en el análisis de los costos del mismo. Para poder ganar dinero con un evento puedes hacerlo mediante inscripciones, alquiler de stands, venta de productos, etc.
  
- Cuando tengas pautado el tipo de evento, recién entonces escoge el salón en donde se llevará a cabo, teniendo en cuenta si las características del mismo se adecuan a tus necesidades, si el acceso es fácil, si el costo está dentro del presupuesto, etc. En caso de tratarse de una feria ten en cuenta si el sitio tiene espacio para los expositores, prensa, asistentes, entre otras cosas; si es una conferencia o congreso tiene que haber sitio para las acreditaciones, aulas, coffebreak, etc.
  
- Las invitaciones con planos incluidos son óptimas para que los asistentes se puedan orientar y no estén llamando el día del evento para pedir indicaciones sobre cómo llegar.
  
- Procura que el alquiler del salón incluya el equipamiento tecnológico, o bien asegúrate que dispones de todo lo necesario para evitar imprevistos. Has pruebas de sonido y audiovisuales el día anterior.
  
- Determina la duración del evento, de esto depende el tipo de comida que se servirá, por ejemplo si el evento solo implica media

jornada tiene que contar con un coffe break, en un espacio agradable en el cual los asistentes puedan encontrar la oportunidades. En caso de que dicho evento sea de una jornada completa, además del café para mañana y tarde, tienes que prever el almuerzo, para ello al momento de contratar el servicio siempre resta un 10% del número total de personas, porque si algunos fallan no pagarás más de la cuenta.

## **Eventos en la Empresa**

### **Foro**

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

### **Cursos**

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

## **Seminario**

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

## **Conferencias**

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

## **Mesa Redonda**

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

## **Congreso**

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

## **Protocolo**

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

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

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

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

## Recomendaciones para proyectar una buena imagen

Hemos dicho que el protocolo son los pasos o procedimientos a seguir en los diferentes actos sociales que se relacionan con nuestra vida, especialmente en el campo profesional, para dar un trato adecuado en el momento oportuno a personajes de diferentes grados de jerarquía y monarquía, a continuación detallamos recomendaciones útiles, fáciles de recordar y ponerlas en práctica que para la secretaria o cualquier miembro de una institución es primordial.

- Inicie sus labores puntualmente.
- Sonría de manera natural.
- Realice contacto visual con el cliente.
- Mantenga el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- No abandone su puesto de trabajo sin justificación.
- Evite el uso de diminutivos.
- Evite hablar de asuntos personales con sus compañeros de trabajo.
- Brinde un trato cordial tanto a clientes como a compañeros.
- Evite en lo posible mencionar frases técnicas a personas que quizás no entiendan lo que usted quiera decir.
- No discuta con el cliente, recuerde que el cliente siempre tiene la razón.

- Mantenga en su puesto toda la papelería y materiales de trabajo necesarios, esto ayuda que no pierda el tiempo levantándose a cada momento.
- Utilice adecuadamente el teléfono, solo cuando sea necesario para el trabajo, recuerde que es un bien de la empresa.
- Protocolo es sinónimo de imagen, cortesía y organización eso tenga presente siempre.
- Protocolo además es el arte de ordenar.

### **Tratamiento a las autoridades**

Los tratamientos más usuales para las autoridades son los siguientes:

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

## **Los tratamientos más usuales son los siguientes:**

- A los miembros de la honorable asamblea nacional, el título de honorable asambleísta o señor asambleísta.
- La corte suprema de justicia tendrá el tratamiento de excelentísima.
- A las cortes de apelación el tratamiento será de ilustrísima.
- Los miembros de la corte de justicia tendrán el tratamiento de su señoría.
- Los ministros de estado tendrán el tratamiento de señor ministro.
- Los embajadores de otros países tendrán el tratamiento de excelentísimo señor embajador.
- Los representantes de organismos internacionales tendrán el tratamiento de honorable señor.

## **Jerarquía**

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

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

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

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

### **Orden de precedencias**

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

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

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

### **Orden protocolar en la república del Ecuador**

- 1.- Presidente de la República
- 2.- Vicepresidente de la República
- 3.- Presidente del Congreso Nacional
- 4.- Presidente de la Corte Suprema de Justicia
- 5.- Cardenal
- 6.- Ex Presidentes de la República
- 7.- Ministros de Estado
- 8.- Secretario General de la Administración Pública
- 9.- Decano del Honorable Cuerpo Diplomático
- 10.- Embajadores Extranjeros en orden de precedencia
- 11.- Presidente del Tribunal de Garantías Constitucionales
- 12.- Presidente del Tribunal Supremo Electoral
- 13.- Procurador General de Estado
- 14.- Contralor General de Estado
- 15.- Superintendente General de Bancos
- 16.- Superintendente General de Compañías

- 17.- Presidente de la Junta Monetaria
- 18.- Presidente de la Junta Nacional de la Vivienda
- 19.- Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
- 20.- Comandante General del Ejército
- 21.- Comandante General de la Marina
- 22.- Comandante General de la Fuerza Aérea
- 23.- Comandante General de la Policía Nacional
- 24.- Ex Vicepresidentes de la República
- 25.- Ex Ministros de Relaciones Exteriores
- 26.- Secretario Nacional de Información Pública
- 27.- Arzobispos
- 28.- Ex Vicepresidentes del Congreso Nacional
- 29.- Asambleístas Nacionales
- 30.- Asambleístas Provinciales
- 31.- Presidentes de las Comisiones Legislativas
- 32.- Gobernadores Provinciales
- 33.- Prefectos Provinciales
- 34.- Alcaldes Municipales
- 35.- Director General del IESS
- 36.- Gerente General del Banco Central
- 37.- Gerente General del Banco de Desarrollo del Ecuador

- 38.- Embajadores Nacionales en Servicio Activo
- 39.- Generales del Ejército
- 40.- Generales de División
- 41.- Encargados de Negocios Titulares
- 42.- Ministerios de la Corte Suprema de Justicia
- 43.- Miembros del Tribunal de Garantías Constitucionales
- 44.- Miembros del Tribunal Supremo Electoral
- 45.- Obispos
- 46.-Inspector General de la Nación
- 47.- Secretario Particular del Presidente/a de la República
- 48.- Presidente de la Corporación Financiera Nacional
- 49.- Subsecretario General de la Administración Pública
- 50.- Subsecretarios de Estado
- 51.- Director de Asesoría de la Presidencia de la República
- 52.- Asesores de la República del Ecuador
- 53.- Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana
- 54.- Embajadores Nacionales en Servicio Pasivo
- 55.- Jefe Civil y del Ceremonial Diplomático de la Casa Presidencial
- 56.- General de Brigada Jefe de la Casa Militar de la Presidencia de la República
- 57.- Generales de Brigada, Contra-almirantes y Brigadieres Generales

- 58.- Generales de la Policía Nacional
- 59.- Ministros de Servicio Exterior
- 60.- Ministerio Nacional del Servicio Exterior en Servicio Activo
- 61.- Rectores de Universidades
- 62.- Presidentes de las Cortes Suprema de Justicia, Corte de Justicia Militar, Corte de Justicia de la Policía Nacional
- 63.- Gerentes Generales de las instituciones del sector público
- 64.- Consejeros del Servicio Exterior
- 65.- Consejeros Nacionales del Servicio Exterior
- 66.- Coroneles y Capitanes de Navío
- 67.- Concejales Municipales y Provinciales
- 68.- Cónsules Generales

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

### **Orden Provincial de Precedencia**

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

- 1.- Gobernador

- 2.- Prefecto
- 3.- Alcalde
- 4.- Legisladores
- 5.- Arzobispos
- 6.- Presidente de la Corte Superior
- 7.- Jefe de Zona Militar, Naval y Aérea
- 8.- Obispos
- 9.- Director General de Aduanas
- 10.- Jefe de Policía del Cantón
- 11.- Intendente de Policía
- 12.- Jefe de Distritos de Policía
- 13.- Directores de Diarios
- 14.- Gerentes de Bancos
- 15.- Secretario de Gobernación, entre otros.

## **Imagen**

La definición de imagen establece que las personas, productos o servicios, marcas, empresas y las instituciones forjan una imagen.

Todas las cosas generan una imagen, las cotidianas y también las que no conocemos aunque sabemos que existen. Una imagen puede corresponder a la realidad o no. La imagen es el conjunto de creencias que cada persona tiene y de las asociaciones que efectúa; y estas son personales y propias de cada individuo.

La imagen es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. Aunque el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles. Las imágenes que la persona vive interiormente son denominadas imágenes mentales, mientras que se designan como imágenes creadas (o bien como imágenes reproducidas, según el caso) las que representan visualmente un objeto mediante técnicas diferentes: diseño, pintura, fotografía, vídeo,

### **Imagen personal**

La imagen personal es como una foto, es todo lo que los demás ven de nosotros en una rápida y fugaz mirada. Conseguida, comienza el juicio psicológico, ¿ofrece o no, confianza? Evidentemente, cuando se está frente a personas, todo se desarrolla en cuestión de minutos.

Por otra parte, la buena presencia, al ser y sentirse agradable a la vista de otros, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora en gran medida su desarrollo personal, profesional y social.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “estar a gusto y seguro con uno mismo”.

Para potenciar su imagen debe cuidar una norma fundamental, que es mantener una coherencia entre los cuatro canales de información que se utilizan al transmitir cualquier mensaje. Cuatro instrumentos que deben apoyarse entre sí:

- Condiciones físicas: apariencia exterior
- La voz, el tono y su modulación
- Los gestos
- La indumentaria

La confianza que una persona tenga en los productos y servicios que vende su empresa, la creencia y el sentimiento de pertenencia a un equipo de trabajo y la total certeza, de que su trabajo es importante y necesario, reforzará su imagen personal, lo que permitirá favorecer la correcta transmisión de la identidad corporativa de su compañía. Además, si ésta se ha ocupado de formar a ésta en aspectos para mejorar o cambiar su imagen personal como: vestimenta, factores del entorno y personales, lenguaje corporal y conocimiento social, el éxito estará garantizado, porque la tranquilidad y la seguridad en sí misma que esta persona transmitirá, la harán imparable.

## **La imagen corporativa**

Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa". La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción. Es creada sobre todo por los expertos de relaciones públicas, utilizando principalmente campañas comunicacionales, redes sociales (entre otras plataformas web) y otras formas de promoción para sugerir un cuadro mental al público.

Típicamente, una imagen corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto. La imagen de una corporación no es creada solamente por la compañía. Otros factores que contribuyen a crear una imagen de compañía podrían ser los medios de comunicación, periodistas, sindicatos, organizaciones medioambientales, y otras.

## **Vestuario**

El vestuario es un elemento muy importante a la hora de causar una buena impresión. Cuando nos presentamos en un sitio, en lo primero que se fijan es en nuestra apariencia externa. Aunque los verdaderos valores de una persona no sea el vestuario, hay que causar una buena primera impresión. Saber estar no consiste solamente en ser educado, sino en un conjunto de factores entre los que ocupa un lugar muy importante nuestra apariencia, como nos vestimos.

No solo el vestuario es una forma de proyectar una buena imagen, también tiene mucho que ver la atención al usuario.

### **Servicio de atención al usuario**

En la actualidad, muchas organizaciones cuentan con un departamento de relaciones públicas, que es el encargado del mejoramiento de la imagen institucional. Sin embargo, como la secretaria es la primera persona con quien trata el visitante, en ella la llamada a atender los requerimientos del usuario. La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la institución y los usuarios, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión institucional.

El éxito de la institución no depende solamente de los trámites que haga, sino de que los visitantes se sientan satisfechos del servicio que reciben, lo cual les estimulará a convertirse en clientes permanentes. De allí nace la importancia que tiene la institución del usuario.

### **La celeridad en los trámites**

Promueve el uso de herramientas orientadas a optimizar los trámites y servicios que ofrecen las instituciones públicas, con la finalidad de establecer un gobierno que brinde mejores servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Una herramienta de mejora continua que impulsa una cultura de transparencia en el servicio y genera mejoras a partir de la opinión ciudadana. Su objetivo principal es crear confianza y credibilidad en la ciudadanía a través de:

- Impulsar la mejora y transparencia de los trámites y servicios públicos.
- Establecer medios que permitan un dialogo abierto con los ciudadanos.

Para brindar una eficiente atención al usuario es necesario que en la institución exista un buen clima laboral.

### **Clima Laboral**

Por clima laboral se entiende al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Conocer el clima laboral sirve para saber sobre el comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental el diagnóstico para el departamento de Recursos Humanos.

En el desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer las necesidades económicas, pero también para desarrollar personalmente. Estas necesidades dan lugar a motivaciones internas que facilitan el rendimiento.

Además ya hemos dicho que pasamos la mayor parte del día trabajando y compartimos muchas horas con los compañeros, independientemente de nuestra relación exterior con ellos, debemos mantener una relación cordial.

En toda institución ya sea pública o privada es importante el clima laboral, por eso hoy en día se preocupan cada más por mejorarlo ya que así el personal aparte de sentirse motivado va a trabajar con más eficiencia y lo más importante no va a querer renunciar creando la tan ansiada estabilidad laboral, entonces es ahí cuando la comunicación hablará de una institución de calidad y quizás este sea un factor determinante para la vida misma de la entidad.

## **La Comunicación**

Al comunicarnos estamos tratando de establecer una comunidad con alguien, proponiendo compartir una información, idea o actitud.

La comunicación en el proceso de transmisión de expresiones significativas entre los individuos, siendo de esta forma la manera de expresar ideas, sentimientos, emociones.

La importancia de la comunicación radica en que es un hecho social ya que implica intercambio de información, ya sea entre miembros de un mismo grupo o entre grupos diferentes, pues las organizaciones o instituciones se hallan constituidas por individuos y grupos que se comunican entre sí, por lo que se podría decir que no existe ninguna actividad que no necesite alguna forma de comunicación.

La comunicación resulta ser un fenómeno complejo ya que se da en todo momento, hay que saber utilizarla y entender o hacer entender.

### **Comunicación directa**

Es la que se realiza de forma inmediata, es decir, sin intermediarios, cara a cara, sin distancias especiales.

### **Comunicación indirecta**

Es la que se realiza de forma mediata, el mensaje se transmite a través de otros factores intermedios.

### **Comunicación recíproca**

Es un proceso de preguntas y respuestas que dan origen a un diálogo, entrevista o conversación.

## **Comunicación unilateral**

Quando exclusivamente nos limitamos a escuchar sin tener la oportunidad de réplica.

## **Comunicación privada**

Es cuando el mensaje se dirige exclusivamente a una persona o grupo de personas claramente delimitados.

## **Comunicación pública**

Se presenta cuando el mensaje está dirigido a todas las personas que están en capacidad de aceptarlo.

Se puede evidenciar claramente que la comunicación permite a la institución mejorar su imagen y ofertar servicios de calidad, ya que al existir el diálogo también permite exponer las ideas o criterios que dan seguridad y confianza para mejorar las buenas relaciones humanas.

Es importante destacar que hoy en día la comunicación es horizontal, por la manera de exponer y por la igualdad que existe entre los que exponen y los que escuchan, dando oportunidad a que también se

escuchen nuestros puntos de vista sin que nadie se disguste o moleste, y no como se llevaba anteriormente de forma vertical, no se podía opinar.

## **Autoestima**

No existe un concepto único sobre autoestima, ya que se entiende de diferentes maneras como el nivel energético y psicológico.

Desde el punto de vista energético, se entiende que existe una fuerza primaria que nos impulsa hacia la vida, permite desarrollarnos, tener una organización, una estructura, es responsable de nuestros procesos de funcionamiento y tiene que ver con el pensamiento, estado emocional y actitudes.

Es cierto que no todos cuentan con las mismas oportunidades, el mismo nivel de autoestima, preparación intelectual, ni base económica, y muchas personas afirman que tienen tantos problemas que no pueden salir adelante y logran que su vida no tenga sentido es ahí cuando no existe autoestima siendo esta combinación muy peligrosa.

La autoestima tiene una poderosa influencia en todos los ámbitos como económicos, sociales, personal, amoroso, profesional y esto repercute en el logro o fracaso de nuestros objetivos, por esta razón decimos que las variables autoestima trabajo, es desde todo punto de vista, indivisible e indisoluble.

La autoestima la tenemos o dejamos de acuerdo a nuestros problemas o estado de ánimo es así que tiene el poder de causar múltiples dudas, causando conductas autodestructivas y lejanas al bienestar. Tener autoestima significa indudablemente tener un alto grado de confianza en sí mismo, además de compartirla y proyectarla hacia los demás.

## **Confianza**

Confianza es tener la autoestima alta y creer en uno mismo, es tener la fuerza suficiente, ser positivo para enfrentar día a día los inconvenientes que se presenten. Esta confianza es la guía para el riesgo, para probar nuevas alternativas y posibilidades en las que la mayoría de personas no ve salida alguna, para usar inteligencia y seguir adelante aunque no se tengan todas las respuestas. Esta es la característica que hace que el ser se exprese con fe y disposición al éxito.

Cuando se confía en sí mismo es fácil ser aceptado y que acepten nuestras ideas, cuando surgen las diferencias de opinión, confiar en uno mismo hace que las críticas se acepten y se las utilice para el crecimiento.

Tener confianza en sí mismo asume tener responsabilidad para su vida en todos sus actos y las consecuencias que estas puedan generar. No busca culpables sino soluciones.

Es importante tener confianza en uno mismo ya que para eso nos preparamos y nos exigimos a diario, logrando éxitos que quizás no sabíamos que llegarían, pero también es importante dar confianza a alguien, así como alguien confió en nosotros.

## **Los Valores Humanos**

### **La honestidad**

Es aquella cualidad humana por la que la persona se determina a elegir y actuar siempre en base a la verdad y a la auténtica justicia, dando a cada quien lo que merece incluida ella misma.

Ser honesto es ser real, es ser genuino, auténtico, objetivo ya que la honestidad muestra respeto por uno mismo y por los demás. Esta actitud siembra confianza en uno mismo y en aquellos quienes están en contacto con la persona honesta.

Son pocas las personas que asumen realmente esta actitud, la honestidad no consiste solo en decir la verdad, sino en asumir la verdad. Hay que tomar la honestidad en serio y estar conscientes de cómo afecta cualquier falta de honestidad por pequeña que sea, hay que reconocer que es una condición fundamental para las relaciones humanas, para la amistad y la auténtica vida en comunidad.

La honestidad significa tener sinceridad creando que los demás confíen en nosotros, siendo estimados y gratos en cualquier lugar, los sentimientos de esta persona se agrupan ya que al ser honesto no aparenta lo que no es, lo que proyecta a los demás es real.

## **Respeto**

Es reconocer, apreciar y valorar a todas las personas por lo que son, es establecer hasta donde llegan las posibilidades de hacer o no hacer algo en base a la convivencia de la sociedad.

El respeto es un valor que se lo expresa en los actos que a diario se nos presenta está claro que este valor tiene un agregado que es importante y es que se lo aprende en el hogar siendo inculcado por nuestros padres.

Sin embargo el respeto no es solo hacia las leyes o la actuación de las personas. También tiene que ver con la autoridad como sucede con los hijos y sus padres o alumnos con sus maestros. Esto ayuda a tener una sana convivencia con los demás y ayuda a tener amigos, buenas relaciones ya que si tú respetas te respetan.

El respeto se convierte en una condición de equidad y justicia, donde la convivencia pacífica se logra solo si consideramos que este valor es una condición para vivir en paz con los que nos rodean. La educación y respeto son base fundamental de la convivencia diaria tanto

en lo laboral como en lo personal, la educación no consiste solamente en saludar, dar los buenos días, pedir las cosas por favor.

El ser educado debe ser una costumbre, que de forma sutil conviva con nosotros a todas las horas del día, respeto a la forma de ser de los demás, a su forma de vestir, de hablar, de opinar.

### **Organización de eventos**

Las organizaciones son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos. La esencia de una organización es la constante investigación con miras a una innovación continua y para ello se debe contar con directivos, funcionarios y personas que tengan una visión futurista, que se proyecten nuevos desafíos, diseñen nuevos proyectos de innovación y modernización.

La organización en la empresa depende de muchas personas, ya que no solo se organiza el trabajo diario que tenemos que presentar, las metas que vamos a cumplir, o los actos que se desarrollan también son importantes ya que de esto depende la imagen de la entidad.

### **Identidad Corporativa**

La identidad corporativa es el conjunto de aspectos que forman la personalidad de una empresa o entidad. Es la que trata de responder

cuestiones del tipo ¿quiénes somos? ¿Qué hacemos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Por qué lo hacemos? ¿Cómo lo hacemos? ¿Dónde queremos llegar?

La imagen de una empresa u organización, no solo se forma a partir de darle respuestas a las cuestiones anteriores, sino debe ser el resultado de las acciones empresariales coherentes con esa cultura y con la imagen que quieren proyectar. Estas acciones deben ser duraderas en el tiempo teniendo en cuenta al público al que nos dirigimos para adaptar los mensajes a su registro y necesidades.

### **Elementos que componen la imagen corporativa**

Son un sistema de signos visuales que tiene como objetivo principal facilitar el reconocimiento y recordación de cómo está la organización mediante signos o palabras.

### **Nombre o identidad verbal**

La identidad empieza con un nombre propio, el nombre o la razón social es el primer signo de la existencia de la entidad. Es el único que tiene doble dirección, la empresa lo utiliza para designarse a sí misma y el público para reconocerla y referirse a ella.

## **El logotipo**

Es una palabra diseñada, la traducción tipográfica del nombre legal o de marca.

## **La simbología gráfica**

Son los signos íconos de la marca, la parte que no se pronuncia, que tan solo mirando sabemos de qué o quién se habla.

## **La identidad cultura**

Los signos culturales definen un modo propio de comportamiento global, un modo de ser y hacer de una empresa ante la sociedad. La propia filosofía de una empresa, la visión de su creador.

## **Señalética**

La señalética es una técnica que permite optimizar la puesta en un sistema de codificación, las señales y los signos destinados a orientar y facilitar a las personas respecto a su ubicación y acciones en los distintos espacios y ambientes.

Es todo signo o símbolo que se sitúa en los predios de los edificios, en los pasillos internos y externos, en los jardines y en otras instalaciones

que indican la ubicación de las diferentes oficinas administrativas y más áreas de la entidad.

### **¿Qué se espera lograr con la aplicación de un mejor manejo de Protocolo y Etiqueta en la institución?**

Una vez que hemos dicho lo que significa protocolo y hemos dado excelentes recomendaciones de como mostrarlo vamos a concluir diciendo que:

Toda organización tiene su Protocolo interno basado en la jerarquía de las autoridades, esto les permite llevar a cabo los eventos privados o públicos de manera adecuada, hacer y recibir invitaciones y retribuirlas de acuerdo a sus principios, para proyectar la unidad e imagen de la organización.

El Protocolo es tan importante e indispensable como cualquier recurso de la empresa, ya que nos enseña a tener un comportamiento adecuado en todas las ocasiones que se nos presente, ya sea con el personal que labora en la institución creando así un excelente ambiente de trabajo, con el público en general que a diario nos visita, estos serán los primeros en ver el trato y el comportamiento de cada persona y aún más con las autoridades que visitan nuestra ciudad ya que hasta el trato es más esmerado, siendo importante porque de esto depende la imagen y el posicionamiento institucional que se obtenga en muchos casos mejorando la relación de trabajo y amistad que ya tienen.

## BIBLIOGRAFIA

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

## LINCOGRAFIA

[www.google.com](http://www.google.com)

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

[www.protocolo.org](http://www.protocolo.org)

[www.protocoloycomunicación.com](http://www.protocoloycomunicación.com)

[www.imagencorporativa.net](http://www.imagencorporativa.net)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

[www.mujer.nueva.com](http://www.mujer.nueva.com)

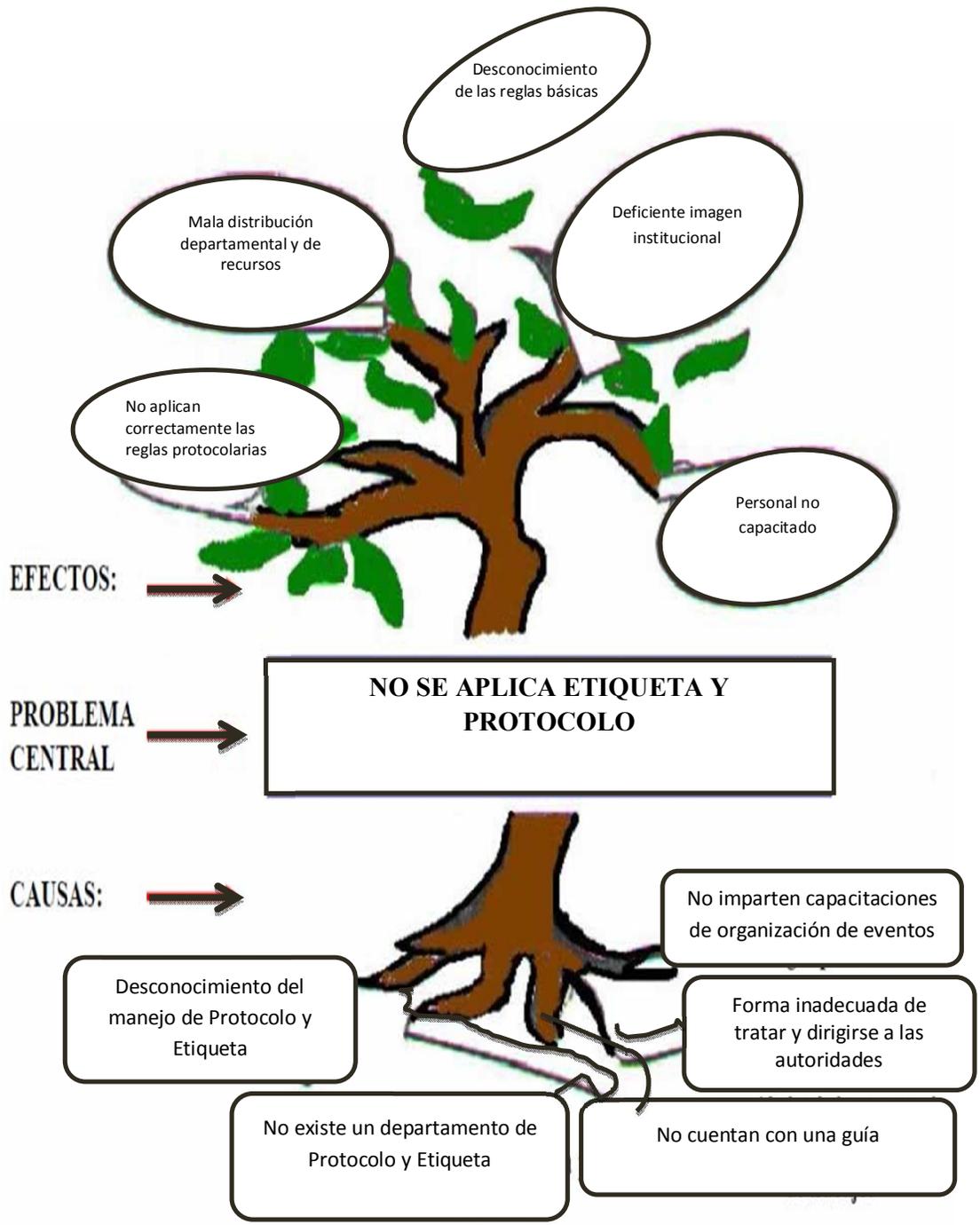
[www.municipiourcuqui.gob.ec](http://www.municipiourcuqui.gob.ec)

[municipiourcuqui@andinanet.net](mailto:municipiourcuqui@andinanet.net)

**ANEXOS**

Anexo 1:

ARBOL DE PROBLEMAS



## Anexo 2:

### MATRIZ DE COHERENCIA

<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
<p>¿Cómo se aplican las normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo de Municipio de Urcuquí y cómo influye en la imagen institucional?</p>	<p>Diagnosticar cómo se aplican las normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Municipio de Urcuquí y cómo influye en la imagen institucional.</p>
<b>SUB PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>
<p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Municipio?</p> <p>¿Cuáles son los procesos adecuados para el correcto desarrollo de Protocolo y Etiqueta?</p> <p>¿Cuentan con una guía o manual para basarse y realizar los actos que están a cargo de la institución.</p> <p>¿Cómo socializar una guía funcional con el personal administrativo del Municipio?</p>	<p>-Diagnosticar el nivel de conocimiento de Etiqueta y Protocolo del personal administrativo del Municipio.</p> <p>-Establecer cuáles son los procesos actuales de Etiqueta y Protocolo que mantiene la institución.</p> <p>-Elaborar una guía de normas de Protocolo y Etiqueta que ayuden a mejorar los actos que se realicen en la institución para proyectar una mejor imagen institucional.</p> <p>-Socializar la guía con el personal administrativo de la institución.</p>

## Anexo 3:

### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE



### ENCUESTA A LOS VISITANTES

La presente encuesta está diseñada para conocer la atención y servicios que presta el Municipio de Urcuquí, por consiguiente le pedimos contestar con sinceridad y exactitud, esto servirá para optimizar y mejorar la imagen de la institución.

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

1.- ¿Cree usted que el Municipio de Urcuquí da buen trato a los visitantes?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

2.- ¿En los eventos municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

3.- ¿Cree usted que los directivos y funcionarios actúan con buenos modales?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**4.-** ¿Cree usted que los eventos que realiza el Municipio de Urcuquí se desarrollan con eficiencia, elegancia y distinción?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**5.-** ¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza el Municipio de Urcuquí?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**6.-** ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**7.-** ¿Cree usted que los directivos y funcionarios en el cumplimiento de sus funciones, actúan con honestidad?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**8.-** Considera usted que la imagen del Municipio de Urcuquí es:

Muy buena ( )

Buena ( )

Mala ( )

**9.-** El trato que usted recibe en el Municipio de Urcuquí por parte de los empleados es:

Muy buena ( )

Buena ( )

Mala ( )

**10.-** ¿Cuándo en el Municipio de Urcuquí, se realizan actos solemnes se aplican formalidades?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

## Anexo 4:

### UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

FECYT



### ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

La presente encuesta está diseñada para conocer la atención y servicios que presta el Municipio de Urcuquí, por consiguiente le pedimos contestar con sinceridad y exactitud, esto servirá para optimizar y mejorar la imagen de la institución.

Recuerde que las interrogantes se refieren a la generalidad y no a algún departamento o funcionario del Municipio de Urcuquí.

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

1.- ¿Considera que el Protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen del Municipio de Urcuquí?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

2.- ¿Se aplican formalidades cuando el Municipio de Urcuquí realiza actos solemnes?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

3.- ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**4.- ¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**5.- Considera usted que la imagen del Municipio de Urcuquí es:**

Muy buena ( )

Buena ( )

Mala ( )

**6.- ¿Cree usted que el Municipio de Urcuquí debe mejorar en la organización de actos solemnes?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**7.- La comunicación entre los directivos y el personal es:**

Muy buena ( )

Buena ( )

Mala ( )

**8.- ¿Ha recibido usted capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**9.- ¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**10.- ¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en el Municipio de Urcuquí?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )