



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO, PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS SOCIALES EN EL COLEGIO DE BACHILLERATO “27 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD DE MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.

AUTORA:

GLADYS MARIANA CHILLOGALLO JARAMILLO

MACAS – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Confirmamos que, el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señora Gladys Mariana Chillogallo Jaramillo, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR

Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Gladys Mariana Chillogallo Jaramillo, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 17 de Mayo del 2016.

Gladys Mariana Chillogallo Jaramillo
C.I. 1400754493

DEDICATORIA

El presente trabajo le dedico a Dios por darme salud, sabiduría y fuerzas para cumplir una meta más en mi vida.

A mi esposo Ángel y a mis hijos: Anthony y Brithany, quienes son el pilar fundamental en mi vida. Gracias por creer en mí e impulsarme a seguir adelante, con su apoyo y amor.

A mi madre, por el cariño, comprensión y paciencia en todo sentido para la obtención de mis sueños y metas.

A todos los maestros de la prestigiosa ESPOCH quienes compartieron sus conocimientos de una manera incondicional.

Gladys

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios, por ser siempre la luz, quien guía mi camino, por darme fortaleza, salud y sabiduría.

A mis maestros por ser un ejemplo a seguir, por la capacidad, técnica y orientación humanista para que los contenidos de la academia estén direccionados al servicio de la colectividad.

Mi agradecimiento de manera especial al Ing. Pedro Pablo Bravo Molina y a la Ing. Sonia Enriqueta Guadalupe Arias, quienes orientaron la realización de este trabajo investigativo.

A la prestigiosa Institución “ESPOCH” por permitirme ser parte de ella y de esa manera llegar a ser una profesional.

Gladys

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| Portada | i |
| Certificación del tribunal | ii |
| Declaración de autenticidad..... | iii |
| Dedicatoria..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Índice de contenido | vi |
| Índice de tablas | ix |
| Índice de gráficos..... | x |
| Índice de anexos..... | xi |
| Resumen ejecutivo | xii |
| Summary | xiii |
| Introducción | 1 |
| CAPITULO I: EL PROBLEMA..... | 3 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 3 |
| 1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 4 |
| 1.1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.2. JUSTIFICACIÓN | 5 |
| 1.3. OBJETIVOS | 6 |
| 1.3.1. Objetivo General | 6 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 6 |
| CAPITULO II: MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS | 7 |
| 2.2.1. Antecedentes Históricos..... | 7 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 8 |
| 2.2.1. Diseño | 8 |
| 2.2.2. Manual | 8 |
| 2.2.3. Etiqueta | 11 |
| 2.2.4. Clasificación de la Etiqueta..... | 12 |
| 2.2.5. Imagen Física | 16 |
| 2.2.6. Imagen Corporativa..... | 18 |
| 2.2.7. Protocolo | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.8. Precedencia | 24 |
| 2.8.1. Orden de precedencia..... | 25 |
| 2.8.2. Ley de Precedencia | 26 |
| 2.8.3. Precedencias de las autoridades nacionales | 28 |
| 2.2.9. Los Actos Públicos y Privados..... | 28 |
| 2.2.10. Evento | 29 |
| 2.2.11. Presentaciones..... | 31 |
| 2.2.12. Actividades Académicas | 32 |
| 2.2.13. Eventos sociales del colegio de Bachillerato “27 de Febrero” | 33 |
| 2.3. IDEA A DEFENDER | 38 |
| 2.3.1. Variables | 38 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 39 |
| 3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | 39 |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 39 |
| 3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 40 |
| 3.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN..... | 40 |
| 3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN..... | 40 |
| 3.3.3. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN | 40 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 41 |
| 3.5. RESULTADOS..... | 42 |
| 3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER | 59 |
| CAPÍTULO IV: MARCO PROPÓSITIVO..... | 60 |
| 4.1. TÍTULO | 60 |
| 4.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 61 |
| 4.3. INTRODUCCIÓN | 61 |
| 4.4. OBJETIVOS DEL MANUAL | 62 |
| 4.4.1. Objetivo general..... | 62 |
| 4.4.2. Objetivos específicos | 62 |
| 4.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA..... | 63 |
| 4.5.1. Evento | 63 |
| 4.5.2. Eventos formales..... | 63 |
| 4.5.3. Eventos no formales..... | 64 |
| 4.5.4. Organización de eventos | 65 |
| 4.5.5. Etapas para la organización de los eventos..... | 65 |

| | |
|---|-----|
| 4.5.6. Protocolo | 68 |
| 4.5.7. Correspondencia protocolar | 74 |
| 4.5.8. Precedencia | 77 |
| 4.5.9. Etiqueta | 78 |
| CONCLUSIONES | 98 |
| RECOMENDACIONES | 99 |
| BIBLIOGRAFÍA | 100 |
| LINKOGRAFÍA | 101 |
| ANEXOS | 102 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1: Tipos de Protocolo | 22 |
| Tabla N° 2: Clasificación de los Actos Públicos | 29 |
| Tabla N° 3: Normas de Protocolo..... | 24 |
| Tabla N° 4: Actos Sociales y Ceremoniales | 38 |
| Tabla N° 5: Población..... | 41 |
| Tabla N° 6: Muestra..... | 42 |
| Tabla N° 7: Desarrollo de Eventos Sociales | 43 |
| Tabla N° 8: Conocimiento de la existencia del Manual de Normas | 44 |
| Tabla N° 9: Procedimientos utilizado para la ejecución de eventos sociales | 45 |
| Tabla N° 10: Desarrollo de eventos sociales e imagen..... | 46 |
| Tabla N° 11: Presencia masiva de audiencia | 47 |
| Tabla N° 12: Sugerencias a las Autoridades..... | 48 |
| Tabla N° 13: Eventos previo una planificación | 49 |
| Tabla N° 14: Cumplimiento de programación y horarios..... | 50 |
| Tabla N° 15: Trato adecuado | 51 |
| Tabla N° 16: Asistencia de los padres de familia | 52 |
| Tabla N° 17: La comunicación es oportuna..... | 53 |
| Tabla N° 18: Sugerencias para mejorar la organización de los eventos sociales | 54 |
| Tabla N° 19: Opinión de los estudiantes sobre la organización de eventos sociales..... | 55 |
| Tabla N° 20: Participación de los encargados de la organización de eventos | 56 |
| Tabla N° 21: Comunicación en el desarrollo de eventos..... | 57 |
| Tabla N° 22: Sugerencias a las autoridades..... | 58 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Grafico 1: Organigrama del Colegio “27 de Febrero” | 37 |
| Grafico 2: Desarrollo de Eventos Sociales | 43 |
| Grafico 3: Conocimiento de la existencia del Manual de Normas | 44 |
| Grafico 4: Procedimientos utilizado para la ejecución de eventos sociales..... | 45 |
| Grafico 5: Desarrollo de eventos sociales e imagen | 46 |
| Grafico 6: Presencia masiva de audiencia | 47 |
| Grafico 7: Sugerencias a las Autoridades | 48 |
| Grafico 8: Eventos previo una planificación | 49 |
| Grafico 9: Cumplimiento de programación y horarios | 50 |
| Grafico 10: Trato adecuado | 51 |
| Grafico 11: Asistencia de los padres de familia..... | 52 |
| Grafico 12: La comunicación es oportuna..... | 53 |
| Grafico 13: Sugerencias para mejorar la organización de los eventos sociales..... | 54 |
| Grafico 14: Opinión de los estudiantes sobre la organización de eventos sociales | 55 |
| Grafico 15: Participación de los encargados de la organización de eventos | 56 |
| Grafico 16: Comunicación en el desarrollo de eventos | 57 |
| Grafico 17: Sugerencias a las autoridades | 58 |
| Grafico 18: Decoración Floral | 69 |
| Grafico 19: Ubicación de banderas..... | 70 |
| Grafico 20: Maestro de ceremonias | 71 |
| Grafico 21: Tarjeta de invitación | 77 |
| Grafico 22: Montaje de mesa..... | 90 |
| Grafico 23: Vajilla Básica..... | 91 |
| Grafico 24: Cristalería | 94 |

INDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo No. 1: Encuesta dirigida al personal docente y administrativo del colegio de bachillerato 27 de febrero..... | 103 |
| Anexo No. 2: Encuesta dirigida a los padres de familia del colegio de bachillerato “27 de febrero”..... | 104 |
| Anexo No. 3: Encuesta dirigida a las/os estudiantes del colegio de bachillerato “27 de febrero”..... | 105 |
| Anexo No. 4: Aplicación de encuestas a los docentes del Colegio de Bachillerato“27 de Febrero”..... | 106 |
| Anexo No. 5: Aplicación de encuesta a los padres de familia del Colegio de Bachillerato“27 de Febrero”..... | 107 |
| Anexo No. 6: Aplicación de encuestas a los estudiantes del Colegio de Bachillerato“27 de Febrero”..... | 108 |
| Anexo No. 7: Infraestructura del colegio de Bachillerato “27 de Febrero”..... | 109 |
| Anexo No. 8: Eventos deportivos | 109 |

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por objetivo el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el desarrollo de eventos sociales en el colegio de Bachillerato”27 de Febrero” tuvo su principal propósito dotar a la entidad educativa, de un documento en el cual se contemplen reglas básicas para el desarrollo de actividades que enlazan al colegio con la sociedad, considerando que de la calidad de los eventos se fomenta una imagen positiva o negativa. Para alcanzar este propósito se aplicó encuestas con el fin de obtener la opinión de los docentes, personal administrativo, padres de familia y estudiantes, relacionada con el desarrollo actual de los diferentes eventos, así como sugerencias para que estas sean más eficientes, y brindar apoyo en la planificación, organización, ejecución y evaluación de estas actividades. Su aplicación servirá para que todos los eventos tengan un marco de referencia y sea una guía general de actuación del personal encargado.

El manual de normas de Etiqueta y Protocolo es una herramienta administrativa que uniforma y controla el cumplimiento de las funciones, delimitando las actividades y responsabilidades del personal encargado de los eventos sociales. En las instituciones educativas, como parte de su gestión, se desarrollan eventos de carácter social, cultural y deportivos. Según sus objetivos cada actividad requieren de una planificación que permita a los encargados de su ejecución alcanzarlos y satisfacer las expectativas de los participantes, sea como anfitriones o invitados.

Se recomienda que; el manual de normas debe ser empleado como una herramienta fundamental en la organización de los eventos, a fin de alcanzar mejores resultados y evitar posibles errores, a su vez la guía debe ser socializado con los miembros de la comunidad Educativa.

Palabras claves: Normas, Etiqueta, Protocolo, Imagen.

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
DIRECTOR TRIBUNAL

SUMMARY

This research was carried out to make the Manual of Standards Etiquette and Protocol for the development of social events at “February 27” Highschool, Macas city, the main purpose was to provide the educational institution about a document in which basic rules contemplated for the development of activities that link the Highschool with society, considering the quality of the events a positive or negative image is encouraged. Achieving this purpose surveys was applied in order to obtain the opinion teachers, staff, parents and students about the current development of different events and suggestion to make them more efficient and provide support planning, organization, implementation and evaluation of these activities. This application will so that all events have a framework and is a general guide personnel performance. The manual of etiquette and Protocol is an administrative tool that uniform and monitors compliance functions, defining the activities and responsibilities of personnel involved in social events. In educational institutions develop as part of its management, social events, cultural and sporting character. According to the goals require planning activity that allows people responsible for implementing and achieving satisfying the expectations of the participants, either as hosts or guests. It is recommended that the policy manual should be used as a fundamental toll in organizing events in order to achieve better results and avoid possible errors; the guide should be socialized with members of the Educational community.

Keywords: <RULES>, <ETIQUETTE>, <PROTOCOL>, <IMAGE>.

INTRODUCCIÓN

El proyecto investigativo: Diseño de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el desarrollo de eventos sociales en el Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago. Manual que contiene normas, recomendaciones y procesos aplicables para la organización de eventos y actuaciones cotidianas del mismo con el objetivo de unificar y crear un estilo propio de actuaciones y estrategia en la comunicación e imagen. Por tal razón se desarrolló en cuatro capítulos.

CAPITULO I: Podemos encontrar el **PROBLEMA**, en el cual se incluye, Formulación del Problema, objetivos de la investigación y también contiene la justificación.

CAPÍTULO II: Se desarrolló los **ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**, como las Fundamentaciones, Conceptos de Etiqueta y Protocolo, etiqueta en la oficina, importancia del Protocolo en los eventos de la institución, Introducción al protocolo y usos sociales, imagen institucional, la Idea a Defender.

CAPÍTULO III: Se presenta el **MARCO METODOLÓGICO**, en el cual se describe los métodos, técnicas e instrumentos que fueron utilizados para el desarrollo del proyecto investigativo, además en este capítulo encontramos el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se elaboró el; **MARCO PROPOSITIVO**, que consiste en Diseño de Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el desarrollo de eventos sociales en el colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, el mismo que servirá como elemento de apoyo para que sean empleado por las personas encargadas del desarrollo de los futuros eventos en la Institución.

Las conclusiones y recomendaciones responden a los objetivos y a los resultados obtenidos con la investigación.

Finalmente tenemos la bibliografía que fue utilizada para el aporte teórico y en los anexos tenemos los instrumentos que fueron aplicados en la investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia del conocimiento y la aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo han sido un problema mundial el cual incide en la imagen de las instituciones tanto públicas y privadas.

A través de los tiempos, se evidencia más este problema, debido a la influencia externa de costumbres, expresiones y culturas de los diferentes países o lugares que la vuelven más irregular.

Sin embargo existen conjuntos de costumbres, tradiciones que definen la esencia de las culturas y se mantienen a través de los tiempos inamovibles, pasando de generación en generación.

En lo que respecta a la aplicación de la Etiqueta y el Protocolo, se puede afirmar entonces que su aplicación se mantiene a través del tiempo y es totalmente cultural, que definitivamente es el conjunto de reglas y costumbres propias de un lugar donde deben ser respetadas en cualquier país o región.

El éxito de la gestión de las instituciones en la actualidad depende en gran medida, de los aciertos que sus integrantes aporten dentro de ellas y uno de los principales es indudablemente, fomentar una imagen institucional de excelencia, porque desempeña un papel preponderante como punto clave para el logro de los objetivos institucionales.

El colegio de Bachillerato “27 de Febrero” es una Institución pública, que ofrece servicios de Educación a la Colectividad, el cual no cuenta con un manual de normas de etiqueta y protocolo, lo que hace que los eventos se manejen de forma imprevista; que al no contar con esta guía, la programación establecida en ciertos eventos ocasiona llamados de atención y sanciones al personal que se encuentra a cargo de realizar estos eventos, incidiendo en la imagen institucional.

La falta de personal con el perfil idóneo hace que se corra el riesgo de un manejo inadecuado de las normas y el mal desenvolvimiento de las actividades sociales que realice la institución, ocasionando graves fallas que afectan la imagen de quienes se encuentran al frente de la institución.

Esta problemática determina la necesidad de contar con un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el desarrollo de eventos sociales, que sirvan como guía para la persona que está a cargo de esta función, como también para quienes necesiten este instrumento al momento de efectuarse un evento dentro y fuera de la institución.

1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta el desconocimiento de las normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de los eventos sociales en el Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”?

1.1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Secretariado
Áreas: Administrativas
Aspectos: Actos Sociales
Temporal: Periodo 2015 – 2016
Espacial: Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”

Ubicación:

Provincia: Morona Santiago
Cantón: Morona
Ciudad: Macas
Barrio: 27 de Febrero

1.2. JUSTIFICACIÓN

La necesidad de diseñar un manual de normas de etiqueta y protocolo para el desarrollo de eventos sociales en el Colegio de Bachillerato “27 de Febrero” se debe a que la sociedad actual demanda cada día más del cuidado de la imagen pública y el respeto a las normas de comportamiento. Nuestras actitudes, comportamientos y vocablos al momento de comunicarnos con los demás es de vital importancia ya que a través de estos damos a conocer nuestros valores.

La importancia del manual reside en la necesidad de que éste proporcione de manera detallada las normas y procesos a realizar y a través de ellos se logrará evitar errores que se suele cometer dentro de las diversas áreas, estos pueden detectar fallas que se presentan con regularidad, en los eventos y ceremonias evitando la duplicidad de funciones.

El manual de normas de etiqueta y protocolo traerá beneficios tales como: aplicación adecuada de reglas, normas, técnicas y procedimientos al momento de organizar un evento, es decir la calidad de servicio mediante estándares, son algunas de las variables que intervienen en la percepción de una imagen positiva; dando a conocer sin palabras la posición, el prestigio o el respeto de una persona, empresa o institución.

Con el diseño del manual de normas de etiqueta y protocolo se requiere logran un cambio y abrir oportunidades de aprendizaje al personal docente y administrativo, a los estudiantes, padres de familia de la Institución, con el fin de obtener resultados para reconfortar los modales y hábitos que debemos adquirir para desenvolvernó ante la sociedad y cumplir con los objetivos y expectativas laborales.

La investigación fue factible realizarla porque la información referente al tema se lo obtuvo de libros, revistas, documentos y del internet, facilitó el cumplimiento de los objetivos y de las actividades programadas para la cumplimiento de este trabajo investigativo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Diseñar un manual de normas de etiqueta y protocolo, para el desarrollo de eventos sociales en el Colegio de Bachillerato “27 de Febrero” de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar una guía que sustente el contenido de este proyecto de investigación, especificando conceptos relacionados con la etiqueta y el protocolo, con el fin de evidenciar su importancia al momento de desarrollarse eventos sociales.
- Realizar capacitaciones a los implicados para el correcto uso de las normas de etiqueta y protocolo.
- Establecer un manual de normas de etiqueta y protocolo, para el desarrollo de los eventos sociales, con el fin de proyectar una buena imagen Institucional.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.2.1. Antecedentes Históricos

El cambio tan drástico que se ha originado en las relaciones sociales de las empresas con sus accionistas, que cada día demandan mayores y mejores resultados, con sus trabajadores, con las nuevas necesidades que la sociedad del bienestar demanda, la elevada competitividad no sólo nacional sino internacional en cualquier sector económico, las implicaciones de la globalización que inciden directamente en la distinta manera de realizar las acciones de la actividad diaria, el cada vez más protagonista papel de los medios de comunicación, hacen necesario potenciar la actuación protocolaria de cualquier institución como medio fundamental para diferenciarse de los demás, creando en sus estructuras un servicio que realice su actividad profesional de manera distinta a la que se estaba acostumbrado a realizar hace tan sólo unos años.

Éste es el panorama que se percibe y las empresas están empezando a demandar un cambio en sus maneras de organizar, implantando una serie de actuaciones amparadas en el protocolo tradicional y la etiqueta, sin darse cuenta que solamente podrán llevar a buen punto sus objetivos, aquéllas que sepan adelantarse a los tiempos mediante la implantación de un nuevo protocolo adaptado a la nueva situación en que nos movemos.

Una de las nuevas herramientas básicas para lograr la manera óptima de transmitir los mensajes al resto de la sociedad, no es otra que el protocolo entendido como una serie de técnicas que, utilizadas debidamente y de manera singular y específica para cada acto que la empresa acometa, permitan la mejor organización del mismo, con el fin de conseguir los objetivos globales en función de la trascendencia pública que la empresa haya decidido tener.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Diseño

Diseñar es planear, organizar, relacionar y controlar. De forma breve abarca todos los mecanismos opuestos al desorden y al accidente. Además significa una necesidad humana y califica el pensamiento y el hacer humano.

El Diseño es una actividad humana volitiva, una actividad abstracta que implica programar, proyectar, coordinar una larga lista de factores materiales y humanos, traducir lo invisible en visible, en definitiva, comunicar. Incluye juicios de valor, aplicaciones de conocimientos, adquisición de nuevos conocimientos, uso de intuiciones educadas y toma de decisiones.

El diseño interpreta y sirve a aquellas necesidades humanas que pueden ser cubiertas dando forma a productos, mensajes o servicios. La función de estos productos es la de ayudar al hombre en el mejor disfrute que él mismo crea.

Puedo decir que diseño es una actividad creativa y está orientada a determinar los fines para la solución de problemas que se pueden dar en una organización o institución.

2.2.2. Manual

Un diccionario define la palabra Manual como un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cumulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.

Manuales son una de las herramientas, más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. (Torres, 2006)

Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo.

Es un folleto, libro, carpeta, entre otros, en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa. (Reyes Ponce, 2007)

Puedo decir que manual es un texto que contiene información e instrucciones en forma detallada y organizada, permitiendo corregir ciertos errores al momento de realizar una actividad, lo cual hace posible que éstas se desarrollen con destreza, habilidad y confianza, contribuyendo a obtener calidad en el desempeño, para que las instituciones se vuelvan más competitivas.

2.2.2.1. Tipos de Manuales

- ❖ **Manuales de procedimientos:** son los que describen paso a paso cuáles son las tareas que deberán llevar adelante cada unidad y cómo estas se vinculan con el resto, para que de esta manera la organización funcione coordinadamente. Se deben detallar las tareas, pasos, objetivos y demás, para que los integrantes logren comprender la función de la unidad que conforman y cómo se relacionan con el resto.
- ❖ **Manuales normativos:** Estos manuales incluyen una guía detallada sobre cómo se debe proceder ante ciertas situaciones, así como también cuáles serán las estrategias a seguir dentro de la entidad. Tiene como objetivo final controlar y unificar cada rutina diaria en las labores y así evitar al máximo cualquier tipo de alteraciones arbitrarias. Por su contenido, muchos denominan a este manual como “político”.
- ❖ **Manuales históricos:** Son aquellos que se encargan de recopilar la historia de la misma. En esta no sólo se incluye el año en que fue creada y por quienes, sino también quiénes fueron las autoridades que pasaron por la misma, cómo fue creciendo y evolucionando con el paso del tiempo, cuáles fueron los logros

alcanzados. Estos manuales ayudan a perpetuar una determinada cultura e identidad dentro de la organización, que se busca transmitir y preservar por parte de las autoridades que la componen.

- ❖ **Manuales múltiples:** contienen información de distinta índole con respecto a la organización. La idea de condensar en un único texto una diversidad de datos se debe a que es una manera sencilla de que los directivos puedan transmitir ciertas instrucciones a todos los miembros que conforman a la entidad.
- ❖ **Manuales técnicos:** son los que se abocan a la explicación detallada y ordenada de las diferentes técnicas que deben emplearse en la organización para que de esta forma puedan alcanzarse los objetivos preestablecidos. De esta forma, cada miembro podrá tener conocimiento sobre todas aquellas herramientas técnicas que acompañarán su labor y así desempeñar sus tareas de manera correcta.
- ❖ **Manuales de calidad:** son aquellos que detallan cómo debe ser la calidad de la gestión, que incluye las distintas áreas de la entidad. Esto implica desde la calidad de la política, hasta de los procesos y objetivos que deberán alcanzarse.
- ❖ **Manuales de cargos:** describen qué responsabilidad y rol tiene cada puesto de la entidad, así como también cuál es la relación del mismo con los otros cargos de la entidad. Esto ayuda a que no se superpongan las tareas y que quede en claro cómo deben ser las relaciones interpersonales y las responsabilidades dentro de la organización.
- ❖ **Manuales de ventas:** se trata de aquellos textos que establecen pautas y procedimientos para llevar adelante las ventas de la organización. En estos se puede incluir desde la manera en que se evaluarán las mismas, hasta el comportamiento de la competencia. También suelen detallar en qué áreas se encuentran los distintos clientes, proveedores, servicios o productos, así como cuáles serán las estrategias para llevar adelante la comercialización.

Por supuesto que para que estos manuales cumplan su función deben estar bien redactados, incluyendo la información más relevante de cada aspecto. Además, es muy

importante que el contenido se encuentre clasificado en títulos que agrupen la información que se encuentre relacionada entre sí.

Puedo manifestar que el manual de normas se caracteriza por establecer reglas o pautas específicas y claras, que detallan minuciosamente todos los procedimientos que se realiza en una actividad o evento. Este tipo de manual es indispensable en una entidad pública o privada, ya que permite ahorrar tiempo y esfuerzo en su realización, evitando la repetición de instrucciones y directrices.

2.2.3. Etiqueta

Se le define a la etiqueta como un conjunto de normas y costumbres que las personas deben tener conocimiento y aplicarlas en diferentes actos de índole social, ceremonial y que a su vez permite una adecuada relación con los demás.

La etiqueta implica dos conceptos: las normas de comportamiento, que se deriva de la experiencia de los buenos hábitos y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento que tengamos con la sociedad en nuestra vida cotidiana.

El origen de etiqueta tiene sus raíces en el siglo XVIII, y se le relacionaba con comportamientos propios de la sociedad de esa época donde fácilmente se le podía asociar con la “cultura” de la élite, aunque la cultura como es hoy entendida difiere en este sentido ya que se ha comprobado que ésta no es universal. (Patiño Diaz, 2011)

La Real Academia de la Lengua Española, expresa que ETIQUETA proviene del Francés ETIQUETTE y ésta de la voz Germánica "STIK" que significa: fijar, clavar. La etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres, que deben observarse en todos los actos solemnes y ceremonias públicas, así como en las manifestaciones externas de la vida social, es decir el conjunto de normas que condicionan nuestra conducta para poder desarrollarnos políticamente, socialmente y lograr una conducta distinguida.

Etiqueta es la aplicación de normas de urbanidad y buenos modales que exige cada actividad. Los buenos modales en la oficina son las maneras comedidas que deben ser empleadas en el trato con los jefes, compañeros de trabajo y clientes. La etiqueta no está reservada a las ocasiones especiales: cómo arreglar la mesa, recibir a los invitados, servir los alimentos, tomar los cubiertos, que son aspectos importantes de conocer. Los buenos modales tienen que emplearse también para recibir al público, atender llamadas telefónicas, hacer presentaciones, entre otros. Para cada situación existen reglas propias que deben ser aplicadas. (Sevilla Quiroz, 2006)

El término Etiqueta se relaciona con la vestimenta, los modales (lenguaje gestual, comunicación oral) y los aspectos de comportamiento que conforman la vida social y profesional. En estos días por ejemplo, es usual que los ejecutivos/as requieran de los servicios profesionales de especialistas en protocolo e imagen, a fin de mejorar el estilo en el vestir, la forma de comunicación gestual y algunas pautas de liderazgo a través del conocimiento y la aplicación de las normas del protocolo. (Cancciani, 2006)

Entonces puedo definir a la etiqueta; como la ordenación de conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolver adecuadamente en los diferentes ambientes; está ligado directamente al protocolo, ceremonial u actos solemnes que en determinadas épocas llegó a ser visibles en los palacios y sitios públicos. Es decir, la etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar en su diario vivir, en cualquier situación que se le presente, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuada.

2.2.4. Clasificación de la Etiqueta

2.2.4.1. Etiqueta social

La etiqueta social se refiere a los actos de sociedad y familiares que no trascienden al exterior y que por esa razón no pueden ser considerados actos públicos. Las normas que lo rigen quedan limitadas a determinados usos.

Por ello se considera que son:

Reglas del decoro, que gobiernan y guían el comportamiento humano. Son los buenos modales que debemos tener las personas, en todo momento, principalmente la consideración y respeto que se debe practicar siempre por los seres humanos y así viviremos en armonía. (Tus derechos terminan donde comienzan los de los demás), La Etiqueta Social se inspira en la justicia y la libertad.

Los preceptos de la buena educación no tienen la formalidad de las normas jurídicas pero llevan también aparejadas su sanción: ridículo.

En nuestro siglo los usos sociales no sólo han cambiado, si no que plantean la necesidad de introducir nuevas maneras que vienen impuestas por unos nuevos modos de vida, por las relaciones los negocios, por la aparición de otras escalas de valores, por el cambio experimentado en la familia y el papel de la mujer en la sociedad. (Vinueza Acosta, 2007).

2.2.4.2. Etiqueta en la Oficina

El ambiente laboral es todo un sistema donde interactúan factores que en determinadas ocasiones pueden provocar molestias o satisfacciones dentro de un grupo de compañeros. Hay ciertas normas sociales que se deben considerar en el lugar del trabajo, tales como:

Trato con los demás.- Para lograr una buena convivencia con sus compañeros de trabajo, esfuércese por lograr una buena convivencia con sus compañeros de trabajo, para ello:

- Si ha tenido un mal día, no se desquite con sus compañeros.
- No divulgue sus problemas personales.
- Evite visitas innecesarias de amigos o familiares.
- Cuando ingrese a la oficina de un compañero, sea respetuoso y hágale saber que usted está ahí.

- No abuse pidiendo dinero prestado u objetos personales.
- No haga alusión a palabras vulgares y mucho menos comentarios que puedan afectar la dignidad de sus compañeros.
- No sea un vocero del rumor, cuando algo le moleste de un compañero, de manera respetuosa hágaselo saber.

Puntualidad.- Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Este es el fiel reflejo de la personalidad, denota buena educación y es una muestra de consideración hacia los demás.

Presentación personal.- La primera impresión permanece e influye en lo que piensan y sienten los demás al conocernos, y es la percepción que tendrán de nosotros por largo tiempo.

Presentarse bien y con facilidad ayuda a sentirse más seguro de sí mismo y da la impresión de aplomo y confianza.

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero se debe tener mucho cuidado con esto y preguntarse para quién o quienes exactamente nos vestimos.

Siempre considere la ocasión para la cual se debe vestir mostrando respeto por nuestra persona, profesión, puesto y la organización para la cual trabajamos. La forma de vestir describe cómo es nuestra personalidad. A las mujeres se les recomienda no hacer uso de minifalda, escotes o trajes provocativos; los hombres no deberían utilizar camisas sin abotonar o pantalones ajustados.

Imagen personal.- Está asociado a la proyección visual y espiritual de la personalidad. Se compone de un conjunto de rasgos externos, como la apariencia física, la indumentaria o la gestualidad, e internos, como la manera de hablar, el grado de cortesía y el nivel educativo. Es muy valorada en el área profesional, y especialmente en el entorno de las relaciones públicas.

De hecho, algunas empresas y organizaciones imponen códigos de imagen personal a sus empleados. Incluso, existen profesionales de la estética cuya especialidad es la asesoría de imagen.

2.2.4.3. Etiqueta en la Mesa

La etiqueta está referida a las reglas convencionales de comportamiento y a las costumbres que nos han sido transmitidas por generaciones y que seguimos en actos públicos o privados. Para el caso de la etiqueta sobre la mesa podemos agregar que es el conjunto de normas que cada cultura adopta como pautas de educación a la hora de comer, las mismas que incluyen el correcto manejo de los utensilios de comer y las precedencias a respetar en una mesa. (Benavidez, 2012)

Muchos de los acontecimientos sociales (también algunos laborales y familiares) se desarrollan entorno de una mesa. Ésta proyecta la imagen de refinamiento y educación de quien invita, por lo que una buena mesa debe contar con una perfecta organización. “Crear” una buena mesa es un éxito social garantizado.

La etiqueta en la mesa define que el arreglo de la mesa debe ser sencillo, se admiten las vajillas y cristalería de fantasía el centro de la mesa pueden ocupar un centro de flores, frutas o bien el servicio de entremeses, la mesa es uno de los lugares donde una persona se da a conocer en sociedad y por tanto nunca es excesivo el cuidado que con ella se ponga.

La conducta en la mesa es tan importante que pone a prueba el manejo de las reglas de cortesía de una persona y dice mucho de la cultura y la buena educación de ésta.

Con el fin de orientar su aplicación hemos preparado un listado de algunas recomendaciones que no se pueden pasar por alto y que son básicas en la práctica:

- Al sentarse a una mesa, evite dejarse caer en la silla. La postura correcta es con la espalda recta sin recostarse sobre el respaldo como si estuviera cansado y con los antebrazos apoyados en la mesa.
- No se balancee al sentarse, los pies se colocan juntos delante de la silla, no se cruzan.
- Es de caballeros jalar la silla para ayudar a sentarse a una dama.
- Para disponer una mesa, se empiezan a colocar los cubiertos según el orden de la comida, sobre los lados de afuera hacia adentro.
- A la derecha cucharas y cuchillos, a la izquierda los tenedores según el menú.
- La servilleta va al lado izquierdo del comensal y al empezar a usarla se coloca sobre el regazo, nunca como un babero, eso solo lo hacen los niños pequeños.
- Jamás debe utilizarse como si fuera un pañuelo, solo se utiliza para limpiarse los labios antes y después de beber, y para limpiar cualquier pequeño residuo de comida de los labios.
- Al levantarse de la mesa, la servilleta se coloca, ligeramente arrugada en el lado derecho del plato, no se intenta doblar como si no se hubiese utilizado. Al llegar el momento de usar los cubiertos, fuera los codos de la mesa.

2.2.5. Imagen Física

Imagen física es la percepción que se tiene de una persona, como consecuencia de su apariencia y de su lenguaje corporal. Con la indumentaria, cada individuo encuentra su propia forma de expresarse empleando variaciones de tono y significado y su enfoque integral incluye la apariencia física, el vestuario, los accesorios y el lenguaje corporal.

Todas las personas nacemos con una determinada altura, rasgos faciales, o color de cabello, los cuales se pueden cambiar o mejorar, haciendo todo lo posible por mantener una figura estilizada. Se pueden conocer y aplicar las técnicas adecuadas de maquillaje

para cada tipo de rostro, utilizar los colores y diseños apropiados en la vestimenta profesional, pues la indumentaria tiene el poder de mejorar decididamente la percepción positiva de la imagen ejecutiva.

2.2.5.1. Diseño de la Imagen Física

Diseñar una imagen física es satisfacer la necesidad que tienen las personas de agradar, distinguirse y darse a conocer para lograr un objetivo determinado.

Por medio del vestuario, de los accesorios, o el maquillaje en el caso de las mujeres, manifestamos nuestra individualidad. A esto llamamos estilo. Cada uno de nosotros tenemos un estilo que es innato y que tiene que ver con la personalidad. Por tanto, cuando se va diseñar una imagen física, lo más importante y lo primero que se tiene que hacer es reconocer la esencia, reconocer quien es el individuo: su biografía, sus motivaciones, sus objetivos, sus valores, su auto conceptualización. La imagen tiene que ser coherente con la esencia personal.

2.2.5.2. Estilo en la Imagen Física

El estilo es la expresión de la individualidad y se convierte en el elemento que rige toda la producción de estímulos verbales y no verbales clasificados dentro de las seis imágenes subordinadas a la gran imagen personal o institucional: física, verbal, profesional, visual, audiovisual y ambiental. Así el estilo trasciende el ámbito de la imagen física y se convierte en un elemento rector de todo proceso de estimulación verbal y no verbal que creara una imagen pública, lo que quiere decir que, una vez definido el estilo, éste marcará la pauta para producir el diseño gráfico, el discurso, la fotografía, el anuncio publicitario, el protocolo, los espacios funcionales y, por supuesto, la apariencia física personal.

2.2.5.3. Importancia de la imagen física

Es importante porque solemos decir más cosas con el cuerpo que con las palabras, y somos más sinceros con él. Cuando no decimos la verdad, se nota en el cuerpo, en la

postura, en la mirada, en los gestos, también en los ojos, que se mueven utilizando a todas partes.

Para proyectar una imagen personal armoniosa, el lenguaje del cuerpo debe coincidir con el verbal. Pero para saber lo que dice el cuerpo hay que conocerlo, y para conocerlo, hay que moverlo. La única forma de tener conciencia del cuerpo es a través del movimiento. La vida sedentaria, además de atentar contra la silueta, nos desconecta del cuerpo, y terminamos por dejar de percibirnos.

2.2.6. Imagen Corporativa

Concepto

Es un conjunto de valores y atributos que representa una entidad, organización o empresa, y la manera en que esta es percibida por la sociedad. En este sentido, la imagen corporativa es una representación mental que viene determinada por las acciones, la filosofía y la estructura física de la entidad u organización, y es transmitida al público por medio de campañas comunicacionales a través de los diferentes medios, así como por los principios y valores sobre los que se sustente su proceder.

La imagen corporativa es la manera por medio de la cual toda empresa o institución trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado. La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, considerando que tanto los recursos materiales, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios para el funcionamiento de una empresa. Imagen Corporativa es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repartir su imagen y posicionarla en un mercado.

Comparando a la empresa con un ser humano, ésta posee una personalidad, una identidad y una imagen. Cada parte asume una función que harán posible a diferenciar a esa empresa de las demás. ¿Pero qué significa estos términos?

Personalidad corporativa es el conjunto de características que hacen a ese ser corporativo único. (Jijena Sánchez, 2012)

La imagen de la empresa se genera por elementos visuales como la marca (Imagotipo), color, tipografía, diagramación y formas propias, los que en conjunto representan su identidad corporativa. Estos elementos, aplicados en la presentación de los productos, en la papelería institucional y publicidad, provocan estímulos visuales, cuyo efecto acumulado deja una determinada impresión en el observador; en otras palabras, estos elementos visuales actúan como vehículos de un mensaje cuyo fin es proyectar la imagen deseada en el público.

2.2.7. Protocolo

Concepto

Es un conjunto de conductas, reglas y normas sociales a conocer, respetar y cumplir, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar. Son reglas que se observan en los actos públicos del estado; y, se hacen presentes en las posesiones, distinciones, condecoraciones, entrega de placas uso de los símbolos patrios y para reglamentar los actos cívicos.

“El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez procede del griego (en griego deviene de protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que "protocollum" era la primera hoja de un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

Es la aplicación práctica y concreta del ceremonial. El protocolo implica necesariamente practicar y no solo aplicar reglas mecánicas. El protocolo reconoce las jerarquías del entendimiento institucional. Al efectuarlo, instituye el rango de las autoridades y sus precedencias. (Vinueza Acosta R. , Urbanidad, Etiqueta y Protocolo, 2007)

El protocolo representa prioridad, es decir que además del ordenamiento que se lleva a cabo dentro de los eventos también se encarga de las diferentes reglas o normas que se debe tener en cuenta ante la presencia de autoridades dependiendo los actos públicos o privados en los que se encuentren a su vez un orden jerárquico dependiendo las profesiones, la edad, sexo o dignidad que las personas ostenten, además algo importante que hay que recalcar que el protocolo hace mención a la forma como los invitados, anfitriones deben vestirse así como también la forma de comportarse, esto para demostrar una buena imagen y en sí un correcto desarrollo de los eventos. (Vinueza Acosta R. , Urbanidad, Etiqueta y Protocolo, 2007)

Es la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Arrieta (2014)

2.2.7.1. Noción Moral del protocolo

El Ceremonial y el Protocolo trascienden de las normas de urbanidad, de maneras o comportamiento social. No obstante, en su esencia, pretenden necesariamente lo mismo: el respeto que nos debemos unos a otros.

Al respecto consideramos que un acto de protocolo nada puede ser no indispensable. Un proverbio chino dice “El ceremonial es la sublimación de la amistad”. En efecto si entendemos por sublimar, exaltar o engrandecernos acerca al concepto ético de su sentido profundo, apartándole de su aspecto externo que evoca solo frivolidad. (Vinueza Acosta R. , Urbanidad, Etiqueta y Protocolo, 2007)

2.2.7.2. Importancia del Protocolo

Tanto en el ámbito social como empresarial, es importante saber comportarse y dejar la mejor imagen.

El protocolo se ha convertido en un factor de competitividad de las empresas, necesitan para consolidar su posición en el contexto económico y social en el que

actúan, ya que permite educar el comportamiento de una persona, establece la armonía y convivencia con los demás, permitiendo formar buenos hábitos; en general ayuda al buen funcionamiento de las relaciones interpersonales y al desarrollo de las relaciones públicas con las empresas o instituciones.

Hoy en día las empresas cuidan tanto de los aspectos de control de calidad de los productos, así como también del trato y la atención con los clientes, es por ello que las actividades de protocolo se desarrollan en el saber actuar o la forma de conducirse con el público y con las diferentes personalidades que se encuentra relacionada a la institución.

2.2.7.3. Funciones del Protocolo

El protocolo puede ejercerse en diferentes actividades y adecuarse al tipo o clase de protocolo, que se esté utilizado, en general las funciones son las siguientes:

- Organizar un ambiente ordenado, armonioso, formal y apropiado para el desenvolvimiento de las actividades que se van a realizar.
- Atender a las personas con cortesía.
- Coordinar el protocolo de las distintas actividades que se van a desarrollar.
- Determinar los distintos usos, costumbres y estilos que se deben guardar en los actos protocolares.
- Establecer estrategias de comunicación, para determinar el buen comportamiento de la sociedad.
- Asesorar a la persona encargada de organizar los eventos en materia protocolar.

2.2.7.4. Tipos de Protocolo

Bajo el término Tipos de protocolo hacemos referencia a las peculiaridades específicas para la organización de ciertos actos, bien por la naturaleza de los mismos, por las personas que lo realizan o por su propia finalidad que hace que tengan un conjunto de normas que estén destinadas a los mismos. (Estébanez, 2005)

Tabla 1: Tipos de Protocolo

| TIPOS DE PROTOCOLO | CARACTERÍSTICAS |
|------------------------------|---|
| Protocolo Ceremonial | Es el conjunto o reglas de ritos con que se manifiesta una creencia o se da solemnidad a ciertos acontecimientos. El conjunto de prácticas con las que se desarrolla un acto o ceremonia solemne. |
| Protocolo Deportivo | Cada vez cobran más importancia los acontecimientos deportivos como medio de relación social con personas del mundo de los negocios. En el mundo deportivo el protocolo sigue las mismas normas básicas que en el resto de eventos. |
| Protocolo Empresarial | El protocolo empresarial se basa en el protocolo social. |
| Protocolo Diplomático | El amplio mundo diplomático se mueve entre grandes contrastes de idiomas y costumbres que debemos conocer y respetar. Por lo anterior, cada país recibe a sus visitantes y los homenaja de acuerdo con su propio protocolo. |

| | |
|--|--|
| Protocolo Oficial | Es el que utiliza el Estado y las Entidades públicas cuando organizan un acto o evento. Los profesionales del protocolo acuden a la legislación vigente para establecer, con el mejor criterio posible, todos los parámetros del acto para que todo funcione de forma correcta. |
| Protocolo Militar | El Protocolo Militar posee sus propias normas y costumbres. |
| Protocolo Social | Es equivalente al protocolo en los actos de sociedad y familiares que no trascienden al exterior y que, por esa razón, no podemos ser considerados como actos públicos. |
| Protocolo Universitario | El Protocolo Universitario es rico en su simbología y ceremonial. Cada Facultad posee su patrón, su color de bandera, y el traje académico que con el tiempo ha ido adquiriendo distintivos y experimentando diversas modificaciones. |
| Protocolo de Asesoramiento personal | Consiste en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas a nuestro cargo. Este asesoramiento personal, le ayuda en cuestiones como costumbres del país, saludos, comportamiento. Es en definitiva un servicio de asesoría personal en temas de protocolo. |

Fuente: Estébanez, B (2005) Protocolo Empresarial y Social (3ra. Ed.)(pág. 15)

Elaborado: Gladys Chillogallo

2.2.7.5. Normas de protocolo

Podemos hacer una clasificación en 2 tipos de normas sociales:

1. Las prescritas en el ámbito jurídico, en las que hay una ley que obliga.
2. Las que rigen la convivencia humana, en las que solo rigen normas de convivencia sin obligatoriedad. (Vinueza Acosta R. , 2007)

Tabla 2: Normas de Protocolo

| NORMAS | DEFINICIÓN | EJEMPLOS |
|-----------------------------|--|--|
| De carácter moral | Cumplimiento del deber moral. Inspiradas en la solidaridad con los semejantes. | La obligación de usar buenos modales |
| De carácter social | De protocolo en sentido muy estricto o de etiqueta y reglas convencionales variable en cada tiempo y en cada país. | Obligación de vestir Chaqué de día y esmoquin de noche (ropa formal en caso de una celebración protocolaria) |
| De carácter jurídico | Dictadas por el estado a la comunidad de origen nacional e internacional. | La disposición general que regula la procedencia de las autoridades |

Fuente: Vinueza Rómulo, (2007), (pág. 10)

Elaborado: Gladys Chillogallo

2.2.8. Precedencia

Precedencia se deriva del latín “precedere” que significa ir delante o por delante, proviene del verbo preceder que significa primacía o superioridad. Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos.

Las precedencias se constituyen en la base y punto central del ceremonial. Se le puede definir como aquella ubicación que ocupa cada persona asignada por su rango profesional, social, político o edades. Es decir respeta y conoce la primacía de una jerarquía mayor sobre otra menor determinando la ubicación de las mismas.

(Marianelli, 2006)

Es el previo establecimiento de un orden entre las personas que realizan o participan en un actividad que afecta al Protocolo, en función de su preeminencia, primacía, rango, nivel o relevancia, en el seno de la estructura o de la sociedad misma, que integran el Estado, para obtener la máxima eficacia de la mencionada actividad. Determina el orden o jerarquía de una persona sobre otra y/o de un estado sobre otro.

La jerarquía de los invitados a los actos sociales, sean familiares, cívicos o populares está dada:

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

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

Cuando una autoridad asiste a un acto íntimo, particular o social, lo hace en general, con carácter personal no como funcionario.

En cambio, si una autoridad asiste a un acto público u oficial, representa su cargo independientemente de su persona.

Las autoridades e invitados especiales deben ser tratados y atendidos de acuerdo a su rango, categoría y nombramiento oficiales. La preferencia puede establecer tanto la calidad del rango como la antigüedad. (Vinueza Acosta R. , Urbanidad, Etiqueta y Protocolo, 2007)

2.8.1. Orden de precedencia

El orden de precedencia debe observarse teniendo en cuenta el carácter de la ceremonia que se trate, sea ella de orden diplomática, militar, civil o religiosa.

La ordenación de las personas se deberá realizar según el nivel o rango de acuerdo a su importancia dentro de la sociedad, esta también puede ser por:

Derecho: Cuentan nuestros ordenamientos y ubicación surge por derecho propio por nacimiento o puede ser por desempeño de un cargo o jerarquía el cual se encuentra reglamentado por un orden de precedencia dentro de una normativa.

Cortesía: Cuando el lugar que ocupamos dentro de un ordenamiento nos es cedido como gesto de cortesía por una mayor jerarquía o precedencia.

❖ **Orden Lateral.-** Cuando varias personas, en número par, están sentadas, paradas o caminando en la misma línea, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. En el caso que el número de integrantes de la fila fuera impar, el lugar privilegiado será el central; es decir se aplicará la regla del centro métrico.

❖ **Orden Lineal.-** En este caso las personas se desplazan formando una sola hilera, quedando uno detrás de otro, de esta manera en el ámbito empresarial la máxima autoridad irá primero en la fila, pero, en el ámbito del ceremonial religioso la máxima autoridad en procesión estará ubicada en último término.

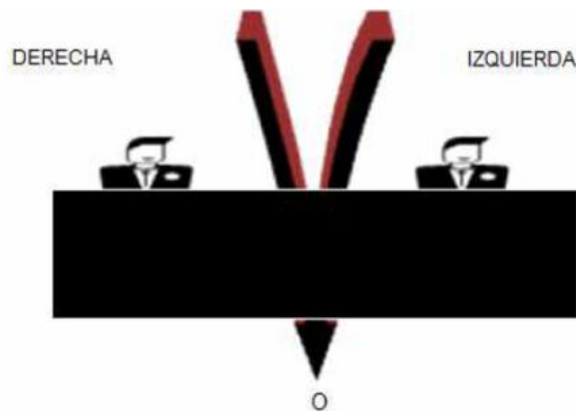
❖ **Orden Alfabético.-** Se aplica como método de precedencia cuando se encuentren presentes un grupo de personas de igual rango o posición y se toma en el idioma del país anfitrión.

2.8.2. Ley de Precedencia

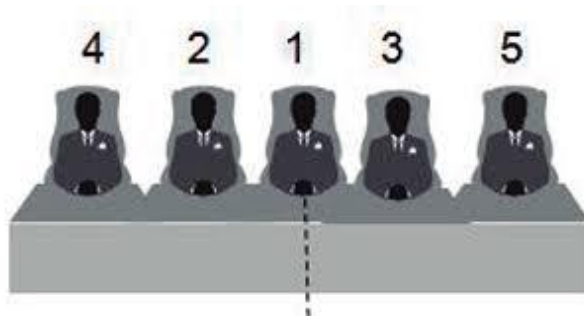
Es aquella por la cual se reconoce y asigna a una jerarquía la primacía sobre otra. Es sin duda, la más antigua de las normas que rigen el Ceremonial. Podemos decir entonces, que se trata de la preeminencia o preferencia en el lugar y asiento, y en los actos honoríficos, determinando el orden o jerarquía de una persona y/o Estado sobre otra.

Para la aplicación de la precedencia se establecen algunos criterios y leyes que nos facilitaran su ejecución durante un evento.

- ❖ **Ley del Centro Métrico o Punto Cero.-** El anfitrión, o quien ocupe su lugar, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del lugar (muro, palco, mesa, estrado, entre otros), que presida cualquier tipo de ceremonia pública o privada. Se establece nombrándolo como "0" ya que a partir de él se comenzará a aplicar la precedencia. La regla reconoce una sola excepción: cuando el acto es presidido por el Presidente de la Nación, el anfitrión debe ceder a éste el punto métrico, por lo que pasa a considerarse como dueño de casa.



- ❖ **Ley de la Derecha.-** Para el ordenamiento de personas, representantes de Instituciones, símbolos patrios, etc., se debe tomar como punto "0" a la máxima autoridad presente, al anfitrión o quien presida el acto y como punto "1" su derecha, siempre y cuando por la filosofía del acto no estemos utilizando su derecha como lugar de Honor. Este principio nos indica que el sitio de honor o preferente es el que se sitúa a la derecha de la persona de la más alta jerarquía en cualquier tipo de acto o evento.



- ❖ **Ley de Proximidad.-** Dispone que la persona que ocupe el tercer lugar de importancia, esto es, después del anfitrión y del invitado de honor, se ubique a la izquierda del centro métrico.
- ❖ **Ley de Antigüedad.-** Hay actos en los que pueden coincidir dos oficiales del mismo rango, por lo que por razones de antigüedad uno tendrá precedencia sobre el otro.

Lo mismo ocurre en el caso de que concurran dos representantes de igual rango de dos instituciones iguales; suele aplicarse el principio de antigüedad, por ejemplo si son del ámbito universitario, la Universidad de primera creación, la más antigua, es la que debería tener la mayor precedencia. Se puede tomar como punto de ordenamiento la edad de las personas, fecha de fundación de una institución, fecha de arribo al país de un representante extranjero, fecha de toma de posesión de mando, entre otros.

- ❖ **Regla del Alternancia.-** Este sistema alternado consiste en: cuando se firma un convenio entre la universidad (A) y otra institución (B), si A tiene su firma a la izquierda y B a la derecha en un ejemplar, en el otro B tiene su firma a la izquierda y a la derecha. Cada Institución guardará el ejemplar con su firma a la derecha. Este principio también es válido, si una de las firmas está encima y la otra debajo. En el otro documento se invertirán las posiciones.

2.8.3. Precedencias de las autoridades nacionales

El Reglamento del Ceremonial Público del Ecuador establece tres consideraciones que deben ser observadas al determinar la precedencia de las autoridades regionales.

1. Si el acto se celebra en la capital o en regiones.
2. Si se trata de una ceremonia ofrecida por el Gobierno o por una misión diplomática.
3. La naturaleza o carácter del acto de que se trate.

2.2.9. Los Actos Públicos y Privados

Cuando los actos públicos tienen lugar ante un número indeterminado de personas, organice quien lo organice han de ser considerados como actos públicos.

- En cambio se considerará como acto privado el que se ejecute a la vista de pocos, familiar y doméesticamente, sin formalidad sin ceremonia alguna. (Vinueza Acosta R. , 2007)

Tabla 3: Clasificación de los Actos Públicos

| CLASIFICACIÓN DE LOS ACTOS PÚBLICOS | MODALIDADES |
|--|---|
| Acto de carácter oficial | Académico, cinematográfico |
| Acto de carácter social | Un banquete o un baile |
| Actos complejos | Combinación de diferentes tipos: conferencia seguido de un vino de honor. |
| Actos de carácter recreativo | Baile o cena |

Fuente: Vinueza Rómulo, (2007), (pág. 10)

Elaborado: Gladys Chillogallo

2.2.10. Evento

Concepto

Es un suceso o actividad que se realiza en tiempo real, importante que reúne a un cierto número de personas con un principio y final conocido previamente, el mismo que se realiza en un lugar definido adaptado para tal fin. Entre ellos de índole corporativo, deportivo, religioso, turístico, educativo, popular, cultural y social.

El término evento proviene del latín *eventus* y, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), tiene tres grandes usos. En varios países latinoamericanos, un evento es un suceso de importancia que se encuentra programado. Dicho acontecimiento puede ser social, artístico o deportivo. Por ejemplo: “El evento de esta noche enfrentará a los dos mejores equipos del torneo”, “El próximo mes se celebrarán tres eventos en la Facultad de Derecho”, “El concierto de los Rolling Stones ha sido el

evento más popular del año”, “Ya no quedan entradas para el evento de poesía del viernes”.

Este uso del concepto se contradice, en cierta forma, con la acepción de evento que hace referencia a algo imprevisto o que puede acaecer aunque no exista seguridad al respecto. Una eventualidad es algo que escapa los límites de lo planificado; un evento como los mencionados anteriormente, en cambio, debe ser programado con antelación. (Perez, 2010)

2.2.10.1. Organización de Eventos

Se define a la Organización de Eventos como la asociación de personas reguladas por un conjunto de normas en función de un fin común.

Los eventos se caracterizan por la “unicidad” significa que no son actividades rutinarias y que cada evento es diferente a otros, aunque pueda tratarse de un mismo tipo de evento. Los eventos incluyen elementos intangibles y elementos tangibles. (Otero, 2011)

2.2.10.2. Clasificación de los eventos en general

De acuerdo a su contenido los actos o eventos tienen la siguiente clasificación:

Eventos de estado: Corresponden a los promovidos por la jefatura del estado y los tres poderes clásicos del estado. El protocolo a seguir en esta clase de actos se basa estrictamente en las normas vigentes.

a) Eventos institucionales: Constituyen el reflejo de la imagen corporativa y no buscan específicamente un fin lucrativo. El protocolo en estos actos se basa en las normas específicas de la empresa.

b) Eventos Comerciales: Son promovidos por entidades con fines claramente lucrativos, que dirigen el acto a la captación directa de recursos económicos.

- c) **Eventos culturales:** Se efectúan con el motivo de dar a conocer alguna actividad de índole cultural. El protocolo se adapta a las creencias y tradiciones.
- d) **Eventos religiosos:** Corresponde a todos los actos relacionados con la práctica de cada una de las creencias religiosas. El protocolo se basa estrictamente en el ceremonial establecido por cada confesión.
- e) **Eventos deportivos:** Son fenómenos que surgen de ocasiones no rutinarias y que tienen objetivos de recreación, culturales, personales u organizativos establecidos de forma separada a la actividad normal diaria, cuya finalidad es ilustrar, celebrar, entretener o retar la experiencia de un grupo de personas.
- f) **Eventos sociales:** Son aquellos no marcados en el calendario, en el que se reúnen un grupo de amigos o familiares para celebrar algo o simplemente para socializar.
- g) **Eventos académicos.-** Por su fin individual.

2.2.11. Presentaciones

Cuando asistimos a cualquier acto (fiesta, reunión, encuentro de trabajo, etc.) surge el asunto de las presentaciones. También cuando vamos acompañados por la calle y nos encontramos con personas que no se conocen entre ellas. Las relaciones sociales, las conversaciones e incluso muchos negocios empiezan previamente con la presentación de las personas por una tercera parte conocedora de ambas. Da lo mismo donde se encuentre: una reunión, una cafetería, en la calle. Siempre se deben las correspondientes presentaciones.

Las normas de cortesía subrayan que siempre que se encuentre con personas que no se conozcan entre ellas, deberían ser presentados. Es una manera de evitar que estas personas se sientan excluidas de la conversación. Las excepciones pueden ser en grandes actos donde el anfitrión no pueda atender a todos sus invitados, ni estar haciendo presentaciones toda la velada. Para ello, puede

contar con la ayuda de amigos comunes que realizan la tarea de ir presentado gente que no se conozca entre ella. (Arévalo, 2010)

2.2.12. Actividades Académicas

- **Charlas.-** Exposición de carácter simple, generalmente con el propósito de divulgar o informar, sobre diferentes tópicos, tratados sin mayor profundización. No se precisa de requisitos previos para asistir a ella.
- **Conferencias.-** Exposición sobre un tema doctrinal o específico, que reviste complejidad o profundidad. Está dirigido a un auditorio que posee conocimiento previo sobre el tema, su objetivo es la difusión cultural en áreas determinadas o a la profundización en temas especializados.
- **Disertación.-** Exposición metódica de carácter académico de un trabajo de investigación que realizado por el expositor y que lleva implícita la defensa de una tesis o la refutación de otra. Está dirigida a un público de pares.
- **Curso.-** Conjunto de sesiones pedagógicas destinadas a desarrollar varios temas sobre una materia específica durante un periodo determinado, que se estructura bajo objetivos de enseñanza-aprendizaje definidos o implícitos. Para su realización se puede utilizar materiales de apoyo, incluir instancias de evaluación y exigir un mínimo de asistencia. El curso tiene como propósito ampliar la formación general, profesional o académica del público al cual está dirigido, por lo tanto puede tener diversos niveles de profundidad o complejidad.
- **Taller.-** Reunión no formal de carácter educativo, asimilable a una práctica de estudio o perfeccionamiento. Tiene como objetivo impartir conocimiento o beneficiar a los participantes con la experiencia de expertos sobre un tema particular. Tiene limitado número de participantes y estos deben tener el mismo nivel de capacitación sobre el tema a tratar. Su propósito es estudiar o buscar soluciones a problemas concretos del área respectiva y posibilitar el intercambio de experiencias mediante el trabajo en pequeños grupos.

- **Seminario.-** Reunión no formal de carácter educativo, asimilable a una práctica de estudio o perfeccionamiento. Tiene como objetivo impartir conocimiento o beneficiar a los participantes con la experiencia de expertos sobre un tema particular. Tiene limitado número de participantes y estos deben tener el mismo nivel de capacitación sobre el tema a tratar.

2.2.13. Eventos sociales del colegio de Bachillerato “27 de Febrero”

2.2.13.1. Datos informativos del colegio

| | |
|----------------------------------|--|
| Nombre de la Institución: | Colegio de Bachillerato “27 de Febrero” |
| Distrito: | 14D01 Morona |
| Jornada: | Matutina |
| Modalidad: | Presencial |
| Régimen: | Sierra |
| Sostenimiento: | Fiscal |
| Horario: | De 07h15 a 15.15 |
| Especialidades: | Bachillerato técnico en Hotelería, especialización Cocina y Bachillerato técnico en Turismo, especialización Información y comercialización turística Y Ciencias |
| Teléfonos: | 072702044, 072703732 |
| Ubicación geográfica | |
| Provincia: | Morona Santiago |
| Ciudad: | Macas |
| Cantón: | Morona |
| Parroquia: | Macas |
| Dirección: | Avda. 12 de Febrero y Agustín Medina |

2.2.13.2. Reseña histórica

Antecedentes:

En septiembre de 1990, la junta de profesores de la escuela “29 de Mayo” incluye en su plan institucional como uno de los objetivos el conseguir la creación del colegio fiscal para el barrio “27 de Febrero”. En agosto y septiembre de 1992, el Director de la escuela, Profesor Ulbio Cárdenas, coordina con los dirigentes del barrio, una asamblea con la comunidad, para tratar de impulsar el proyecto de creación del colegio. En este evento se consolida el deseo de conformar el comité pro-creación del colegio, quedando constituida en la siguiente forma:

| | |
|------------------------|----------------------------|
| PRESIDENTE: | Lic. Jorge León |
| VICEPRESIDENTE: | Carlos Samaniego |
| SECRETARIO: | profesor Germán Arichábala |
| TESORERA: | Señora Dorita Arichábala |

VOCALES:

- 1.- Señora Esther Cárdenas
- 2.- señor Dionisio Carvajal
- 3.- Señora Julia Cárdenas

EL 14 de enero de 1993, la Dirección Nacional de Planeamiento de Educación, extiende la resolución que autoriza el funcionamiento del plantel. El 18 de enero de 1993, los profesores notificados llegan a la escuela “29 de mayo” y coordinan con el comité Procreación del colegio, para iniciar las actividades escolares. El 19 de enero de 1993, se da apertura a la recepción de matrículas para el primer curso, fue su primer rector (EUE) Lic. Rosario Brito A.

En enero 20 de 1993, a las 16H00 se realiza el programa de inauguración oficial del año 1992- 1993.

PERSONAL DOCENTE, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO CON QUE SE INICIO EL PLANTEL

Rectora: Lic. Rosario Brito

Docentes: Lic. Rosa Ochoa

Lic. Ángel Humbertino González Pineda

Lic. Edgar Galo Delgado Villavicencio

Prof. Aida Vélez

Auxiliar de Servicios: Señora Bertha Isabel Rivadeneira

Con Acuerdo Ministerial 2123 del 26 de Abril de 1993, se autoriza el funcionamiento del PRIMER CURSO DE CICLO BÁSICO.

El colegio en creación al no tener local propio, comienza a funcionar en horario vespertino en las instalaciones de la Escuela 29 de Mayo. Con acuerdo Ministerial 2692 del 22 de Octubre de 1993, se autoriza el funcionamiento del segundo curso del Ciclo Básico. Con Acuerdo Ministerial 2750 del 1ro. De Agosto de 1994, se autoriza el funcionamiento del tercer curso de Ciclo Básico. El 24 de Octubre de 1995, con acuerdo ministerial 2330, es aprobado el funcionamiento del 1er. Año del ciclo diversificado, Bachillerato Técnico, en Comercio y Administración Especialización “Turismo Ecológico”.

El 4 de Octubre de 1994, se encarga el Rectorado al Profesor Jimmy Hipólito Chacha Chacha, quien posteriormente mediante concurso será titular hasta el Octubre de 1998. Como uno de los logros administrativos de este periodo cabe destacar, la adquisición del terreno y la construcción de un dos bloques seis aulas y una multicancha.

En el mes de Octubre de 1998, ante renuncia del rector Prof. Jimmy Chacha, asume el cargo por encargo el Lic. Ángel Humbertino González Pineda, hasta el 2 de Febrero de 1999. El 2 de Febrero de 1999. Asume el rectorado como titular el Dr. Juan Antonio Merino Jaramillo hasta el 19 de Diciembre del 2005, en que renuncia. Como uno de los logros de esta Administración, se destaca al incremento de los profesores, mediante un convenio con la Dirección Provincial de Educación, aplicando un reajuste de otros colegios. Dotación de un laboratorio de cocina, en el marco de implementación del

Proyecto TRADER. Se consigue la autorización de funcionamiento, del bachillerato en Comercio y Administración especialidad cocina e Información y Comercialización Turística. Construcción de cuatro bloques de 8 aulas.

El 19 de diciembre del 2005, ante renuncia de su titular se encarga el Rectorado a la Lic. Cecilia Martínez, quien lo ejerció hasta el 22 de Mayo del 2006. El 6 de Mayo del 2006, asume como rectora titular la Lic. Mercedes López, hasta el 22 de Junio del 2010, que fue remplazada, por disposición de la Dirección Provincial de Educación.

Como logros importantes de esta administración cabe destacar la adquisición del terreno continua al establecimiento de una extensión aproximada de una hectárea que serán destinados a canchas deportivas, Adquisición de un laboratorio de computación con 10 computadoras. Se logró el traspaso de 6 profesores que venían laborando con partidas de otros establecimientos.

El 22 de Junio del 2010 se encarga el rectorado a la Lic. Rosa Catalina Ochoa Tito, hasta que fue reemplazada por renuncia el 21 de Junio del 2012. El 22 de Junio de ese mismo año, asume el rectorado, por encargo el Lic. William Jaramillo Gutiérrez.

El Colegio de Bachillerato “27 De Febrero”, está ubicado en el barrio 27 de Febrero, en las calles 12 de Febrero y Agustín Medina, en la parte sur de la ciudad de Macas.

La planta física del colegio tiene una edificación de dos plantas destinadas a aulas y oficinas de Administración, además cuenta con talleres y aulas de estructura metálica destinadas a la especialidad de Gastronomía, canchas de uso múltiple, coliseo, bar, áreas verdes, un espacio que está destinado para el estadio que se está comenzando su adecuación para su construcción definitiva, con un área aproximada de 2 hectáreas.

2.2.13.3. MISIÓN

El Colegio de Bachillerato “27 De Febrero” es un centro de saber hacer, que forma bachilleres técnicos de las especialidades de cocina e información y comercialización turística, mediante currículo basado en competencias laborales y didácticas profesionales que permita insertarse en el mundo laboral, continuar sus estudios

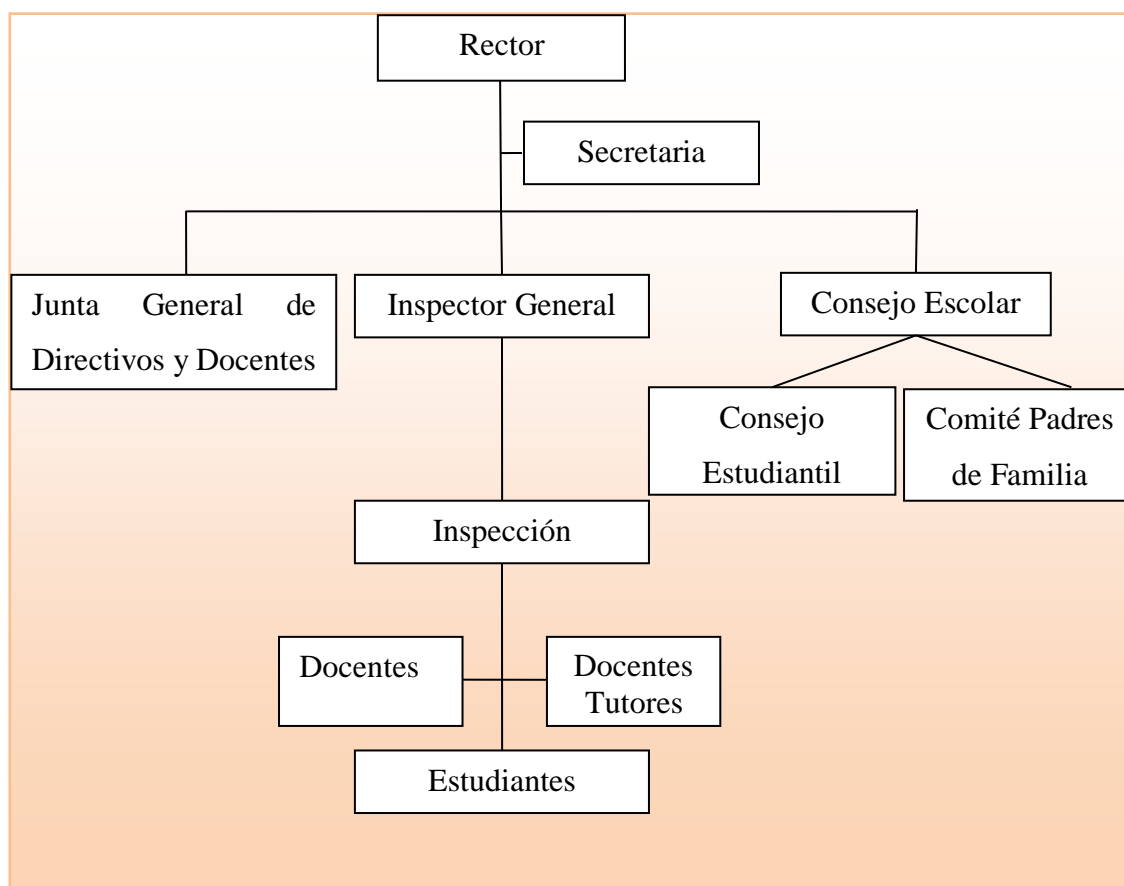
Superiores con conciencia crítica y autocrítica, para ser partícipes de las alternativas y acciones de la resolución a los problemas sociales de la comunidad.

2.2.13.4. VISION

El Colegio de Bachillerato “27 De Febrero” será un centro de formación con liderazgo y proyección provincial integrada al desarrollo académico, tecnológico, cultural social, ambiental y productivo comprometido con la innovación científica, tecnológica el emprendimiento y el cultivo de los valores morales, éticos y cívicos.

2.2.13.5. Organigrama del colegio Bachillerato “27 de Febrero”

Grafico 1: Organigrama del Colegio “27 de Febrero”



Fuente: Colegio Bachillerato “27 de Febrero”

Elaborado por: Gladys Chillogallo

2.2.13.6. Actividades que se desarrollan el colegio de Bachillerato “27 de Febrero”

La institución en estudio presenta la siguiente información acerca de las actividades que se desarrollan con normalidad conforme al año lectivo.

Tabla 4: Actos Sociales y Ceremoniales

| ACTOS SOCIALES | ACTOS CEREMONIALES |
|--|---|
| Casa Abierta | Minuto Cívico (Según calendario) |
| Exposiciones | Juramento de Bandera/Día de la bandera/Escudo ,etc. |
| Charlas | Grados e incorporaciones |
| Talleres | Sesión Solemne |
| Semanas Deportivas | Aniversario de la Institución |
| Elección de la Reina de la Institución | Firma de convenios |

Fuente: Colegio Bachillerato “27 de Febrero”

Elaborado por: Gladys Chillogallo

2.3. IDEA A DEFENDER

El Diseño de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo, para el colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, permitirá conocer: las reglas, normas, procedimientos y estrategias correctas para el desarrollo de los eventos a efectuarse en la Institución.

2.3.1. Variables

- **Variable Independiente**

Diseño del manual de normas de Etiqueta y Protocolo

- **Variable Dependiente**

Mejor organización en las actividades de los eventos sociales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación será de tipo documental, ya que estará basado en la recolección de datos bibliográficos, entrevista, y otras herramientas que servirán para la detección de información los cuales permitirán describir el panorama operacional de la institución educativa en estudio, y también será descriptiva puesto que se detallarán las características que se identifiquen en los diferentes componentes, delimitando así los hechos que conforman el problema de la investigación.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Para el tipo de investigación a realizarse se empleara a lo siguiente:

- **De campo.-** Porque consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los acontecimientos.
- **Descriptiva.-** Porque se estudió, analizó y describió los hechos y sucesos dentro de la institución, se realizó las encuestas al personal docente, administrativo, padres de familia y estudiantes, con el propósito de obtener datos reales, lo que permitió determinar el nivel de conocimiento de la aplicación de normas de Etiqueta y Protocolo en el desarrollo de eventos sociales.
- **Bibliográfica y/o documental.-** Porque es un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación y análisis de datos, impreso, gráficos y de internet que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para la investigación determinada.

3.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

- **Método Deductivo.-** Porque parte de una observación cuidadosa y crítica, lo que permitió obtener los datos, analizarlos y estructurarlos para luego dar una idea de la situación y generalizar el problema planteado. Esto lleva a un proceso de inducción que remite el problema a una teoría para formular una hipótesis, que a través de un razonamiento lógico generaliza los resultados.

- **Método Inductivo.-** Se analizan solo casos particulares que serán tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generación de un hecho y una teoría. A su vez se utilizará en la comprobación de la idea a defender planteada.

3.3.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para realizar el estudio de que no existe un Manual de normas de etiqueta y protocolo en el colegio de Bachillerato 27 de Febrero de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

Observación.- Es una técnicas de investigación básica, que permite al investigador obtener conocimientos por medio de la observación directa, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado.

Entrevista.- Porque es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, con el fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema presentado.

3.3.3. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Encuestas.- Consiste en la recolección de una serie preguntas múltiples, referentes a una temática determinada que permite conocer el punto de vista de las personas hacia el problema que se trata y a su vez permitió recopilar información sobre el grado de

conocimiento del tema tratado en la presente investigación, con la finalidad de obtener información las cuales fueron tabuladas y analizadas.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

En el trabajo investigativo, la población estará conformada por el personal docente, personal administrativo, padres de familia y estudiantes del colegio de bachillerato “27 de febrero”.

Población

Tabla 5: Población

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------------|------------|--------------|
| Personal Docente y Administrativo: | 16 | 4% |
| Estudiante: | 216 | 57% |
| Padres de Familia: | 150 | 39 % |
| Total | 382 | 100 % |

Fuente: Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Muestra

Para la obtención de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{e^2(N - 1) + 1}$$

N= 382

n= 196

E= 0.05

$$n = \frac{382}{(0.05)^2(382 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{382}{0.0025(381) + 1}$$

Tomando en cuenta los siguientes términos, donde:

n= muestra

N= población o universo de estudio

e= Error admisible de 0,01 a 0.10

0.02 = 2% (mínimo)

0.3= 30% (máximo)

0.05= 5% (recomendable)

(N-1)= factor de corrección

$$n = \frac{382}{0.96 + 1}$$

$$n = \frac{382}{1.96}$$

$$n = 196$$

Tabla 6: Muestra

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| Personal Docente y Administrativo | 8 | 4% |
| Estudiante | 111 | 57% |
| Padres de Familia | 77 | 39 % |
| Total | 196 | 100 % |

Fuente: Tabla 5”

Elaborado por: Gladys Chillogallo

3.5. RESULTADOS

Las encuestas fueron realizadas a los docentes, administrativos, padres de familia y estudiantes del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero” que se encuentra ubicado en el barrio “27 de Febrero de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos en las encuestas realizadas.

3.5.1. Encuesta al personal docente y administrativo del colegio de bachillerato “27 de febrero”

Pregunta N° 1.- ¿Cómo calificaría usted el desarrollo de los eventos sociales realizados en la institución?

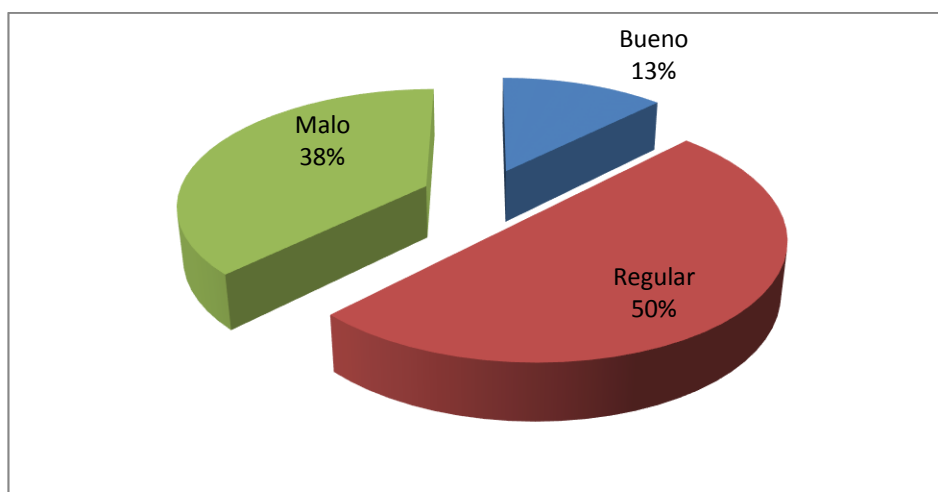
Tabla 7: Desarrollo de Eventos Sociales

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Bueno | 1 | 12% |
| Regular | 4 | 50% |
| Malo | 3 | 38% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta al Personal Docente y Administrativo

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 2: Desarrollo de Eventos Sociales



Fuente: Tabla N° 7

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de encuestados califican como regular, el desarrollo de los eventos realizados en la institución; el 38% califican como malo, 12% bueno.

Pregunta N° 2.- ¿Conoce usted si existe un Manual de normas de etiqueta y protocolo para realizar los eventos sociales en la institución?

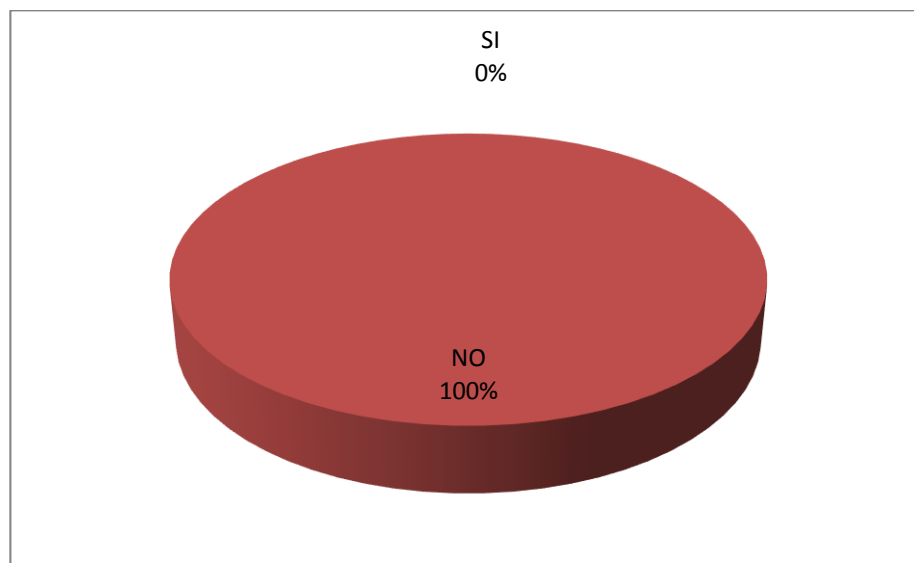
Tabla 8: Conocimiento de la existencia del Manual de Normas

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 8 | 100% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta al Personal Docente y Administrativo

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 3: Conocimiento de la existencia del Manual de Normas



Fuente: Tabla N° 8

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de encuestados indican que no conocen si existe un manual de normas de etiqueta y protocolo para el desarrollo de eventos programados en la institución.

Siempre se realizan los eventos de acuerdo a la programación realizada al inicio del periodo académico y lo que dispone el Distrito de Educación.

Pregunta N° 3.- ¿Está de acuerdo con los procedimientos utilizados para la ejecución de los diferentes eventos sociales en la institución?

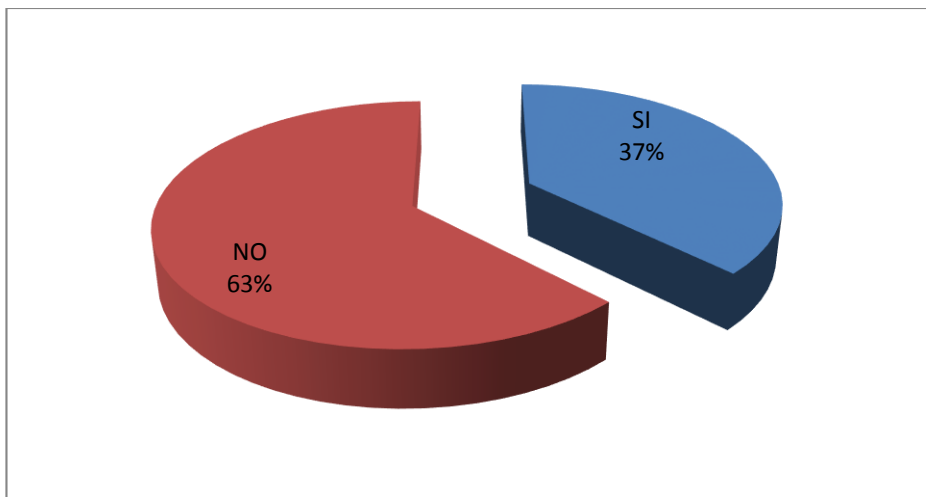
Tabla 9: Procedimientos utilizado para la ejecución de eventos sociales

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 3 | 37% |
| No | 5 | 63% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta al Personal Docente y Administrativo

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 4: Procedimientos utilizado para la ejecución de eventos sociales



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 63% de encuestados no lo están de acuerdo, porque no existe una adecuada comunicación y planificación para la ejecución de los eventos en la institución y el 37%, indican que si están de acuerdo.

Pregunta N° 4.- ¿El desarrollo de los eventos sociales en la institución influye en la imagen de la institución ante el público externo?

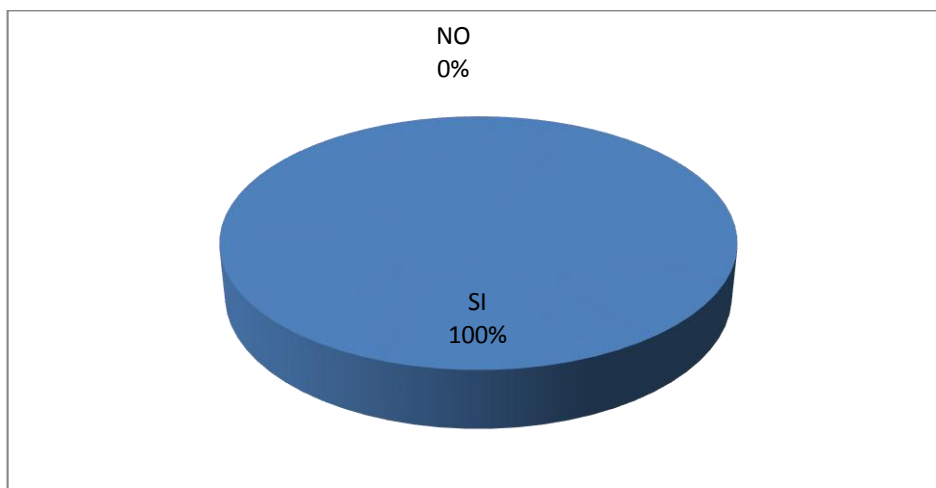
Tabla 10: Desarrollo de eventos sociales e imagen

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 8 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta al Personal Docente y Administrativo

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Gráfico 5: Desarrollo de eventos sociales e imagen



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de encuestados concuerdan en que todos los eventos que se realizan tienen una repercusión positiva o negativa en la imagen de la Institución, porque mediante la presentación se puede demostrar y promocionar la calidad de profesionales que forma la Institución.

Pregunta N° 5.- ¿Considera usted que el éxito de las actividades radica en la presencia masiva de la audiencia?

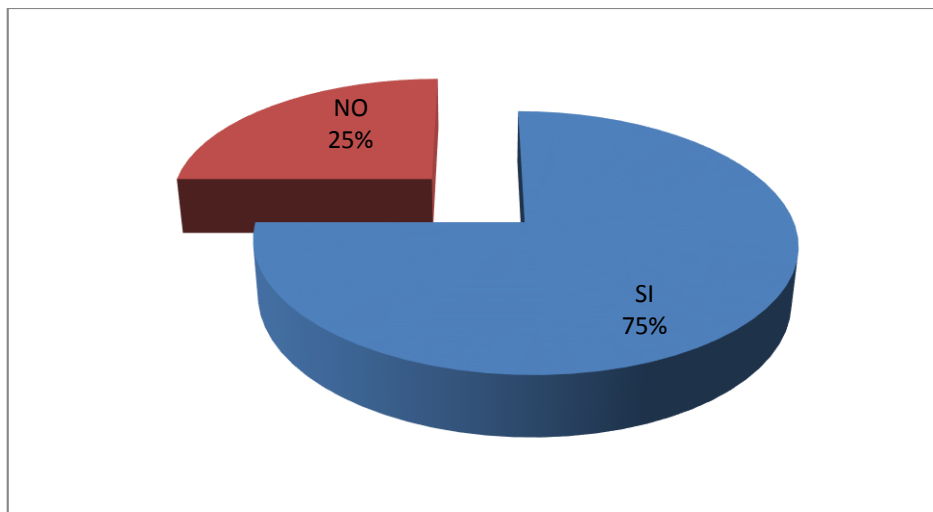
Tabla 11: Presencia masiva de audiencia

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------|------------|------------|
| Si | 6 | 75% |
| No | 2 | 25% |
| Total | 8 | |

Fuente: Encuesta al Personal Docente y Administrativo

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 6: Presencia masiva de audiencia



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para 75% de encuestados, la presencia masiva es un referente ante la comunidad de la importancia de los eventos realizados, porque valida la ejecución de cada uno de ellos; el 25% se manifiesta que no radica la presencia masiva de audiencia en un evento.

Pregunta N° 6.- ¿Qué cambios sugeriría usted a las autoridades del colegio para elevar la calidad de las actividades realizadas?

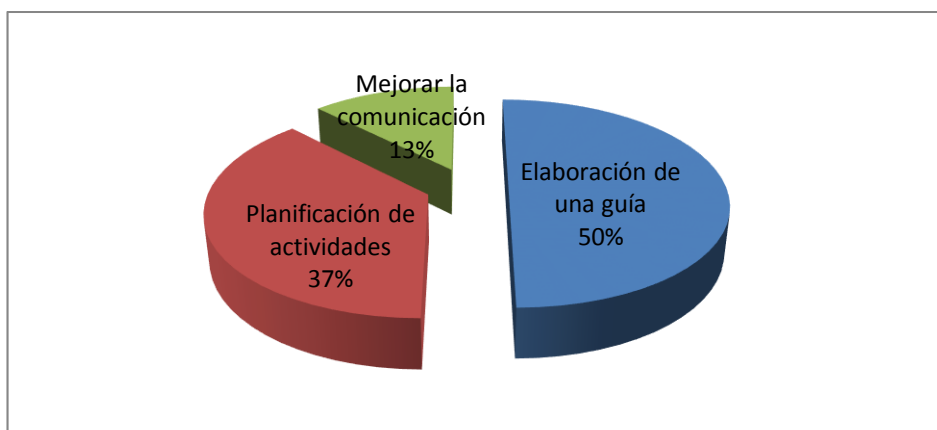
Tabla 12: Sugerencias a las Autoridades

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------|------------|-------------|
| Elaboración de una guía | 4 | 50% |
| Planificación de actividades | 3 | 37% |
| Mejorar la comunicación | 1 | 13% |
| Total | 8 | 100% |

Fuente: Encuesta al Personal Docente y Administrativo

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 7: Sugerencias a las Autoridades



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante la encuesta aplicada el 50% de docentes indican que se debe elaborar un guía de Normas de Etiqueta y Protocolo, que guíe la ejecución de los diferentes eventos sociales; el 37% consideran que la planificación de actividades debe mejorar, el 13% manifiestan que la comunicación de los eventos programados debe ser anunciado con anticipación tanto para los responsables del evento, como para los docentes, administrativos, padres de familia y estudiantes, con el fin de coordinar con eficiencia y eficacia todas las actividades.

3.5.2. Encuesta a los padres de familia del colegio de bachillerato “27 de Febrero”

Pregunta N° 1.- ¿Considera usted que los eventos sociales desarrollados en el Colegio se realizan previo una planificación?

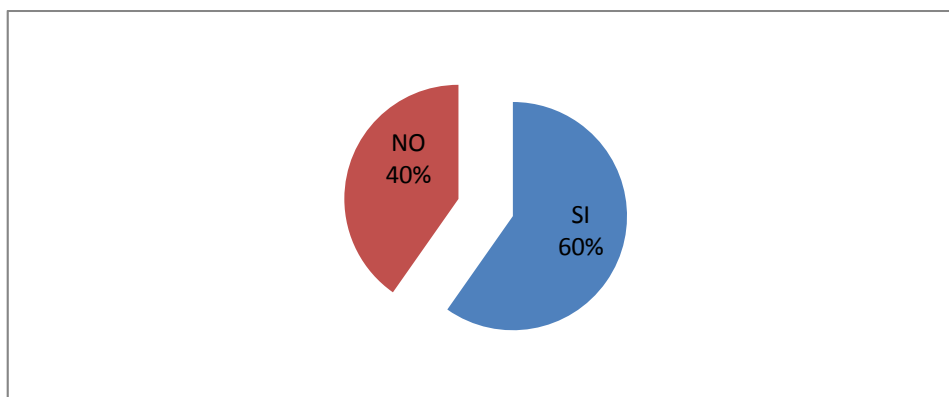
Tabla 13: Eventos previo una planificación

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 46 | 60% |
| No | 31 | 40% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Encuesta a los Padres de Familia

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Gráfico 8: Eventos previo una planificación



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de padres de familia encuestados, dicen que los eventos no se planifican; el 40% dice que sí.

Según la opinión de la mayoría de padres de familia, no existe una correcta organización de los eventos. Las autoridades de la institución no elaboran un cronograma de eventos a realizarse en el año lectivo, con el cual ellos pudieran conocer con anticipación el tipo de evento y la fecha a desarrollares para coordinar con las actividades personales y de esa manera ser parte del evento de la institución.

Grafico N° 2.- ¿Las distintas actividades realizadas en la institución cumplen con la programación y horarios indicados?

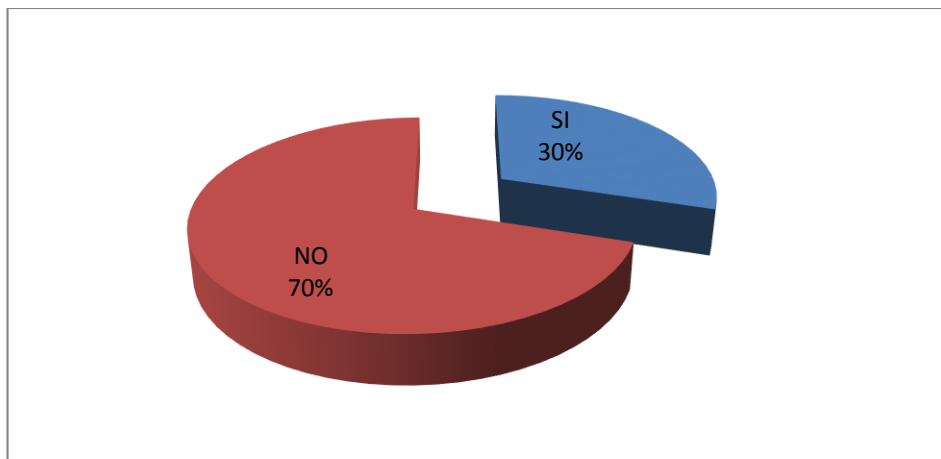
Tabla 14: Cumplimiento de programación y horarios

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 23 | 30% |
| No | 54 | 70% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Encuesta a los Padres de Familia

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 9: Cumplimiento de programación y horarios



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 70% de padres de familia indican que no se cumple con la programación y horarios indicados; el 30% manifiestan que sí.

En la mayoría padres de familia existe una opinión de incumplimiento en lo planificado al momento de realizar un evento. A la vez hacen conocer que los horarios establecidos por las autoridades no se cumplen y hace que los padres de familia no puedan asistir a dichos eventos, ya que la mayoría dependen de un trabajo.

Grafico N° 3.- El trato que recibe usted en las actividades organizadas en el plantel es adecuado:

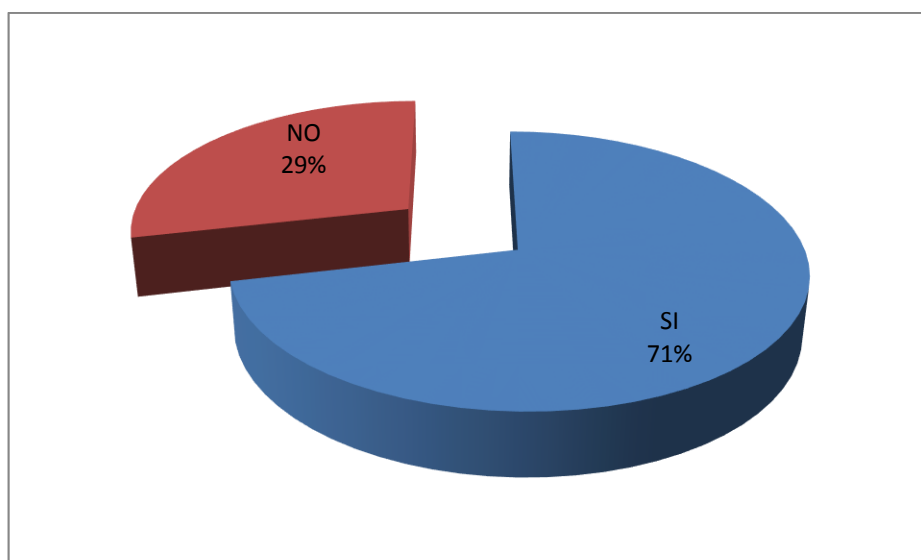
Tabla 15: Trato adecuado

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 55 | 71% |
| No | 22 | 29% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Encuesta a los Padres de Familia

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 10: Trato adecuado



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 71% de padres de familia manifiestan que si reciben un trato adecuado por parte de las autoridades de la institución; el 29% expresan que no reciben a los padres de familia con el respeto que se merecen.

Pregunta N° 4. ¿Considera que la organización de cada actividad influye en la asistencia de los padres de familia?

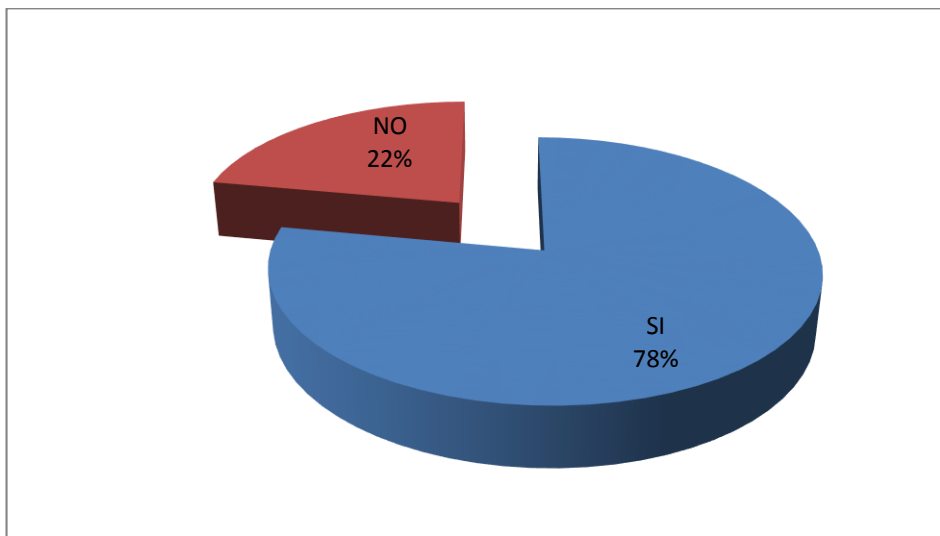
Tabla 16: Asistencia de los padres de familia

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 60 | 78% |
| No | 17 | 22% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Encuesta a los Padres de Familia

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 11: Asistencia de los padres de familia



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las encuestas el 78% de padres de familia indican que la organización de eventos o actividades influye en su asistencia; el 22% dicen que no.

La falta de organización, comunicación, coordinación y seguridad en la ejecución de los eventos de la institución causa desconcierto en los asistentes, por tales motivos muchos padres de familia deciden no asistir a los futuros eventos de la institución.

Pregunta N° 5.- La comunicación de las actividades a realizarse es oportuna:

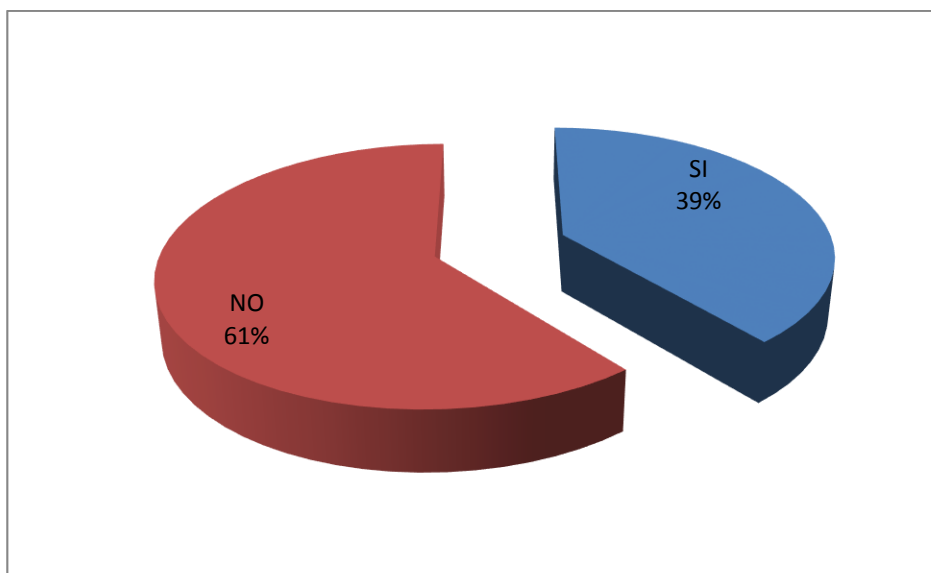
Tabla 17: La comunicación es oportuna

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 30 | 39% |
| No | 47 | 61% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Encuesta a los Padres de Familia

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 12: La comunicación es oportuna



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 61% de padres de familia indican que no se comunica de forma oportuna las actividades a realizarse en los eventos organizados por la institución; el 39% dicen que sí.

Los padres de familia en muchas ocasiones no llegan a conocer los eventos programados en la institución, o se le informa de manera imprevista.

Pregunta N° 6.- ¿Sugeriría cambios a las autoridades de la institución para mejorar la organización de los eventos?

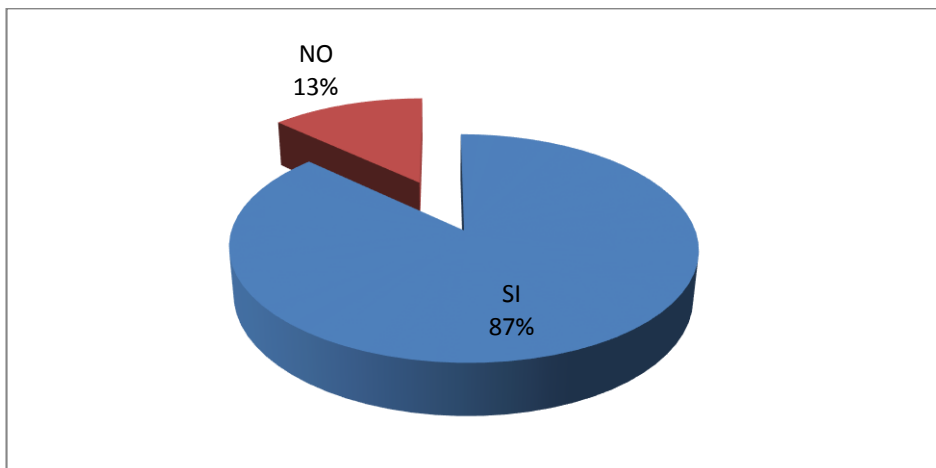
Tabla 18: Sugerencias para mejorar la organización de los eventos sociales

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 67 | 87% |
| No | 10 | 13% |
| Total | 77 | 100% |

Fuente: Encuesta a los Padres de Familia

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 13: Sugerencias para mejorar la organización de los eventos sociales



Fuente: Tabla N° 18

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 87% de padres de familia si dan sugerencias para mejorar el desarrollo de los eventos y el 13% manifiestan no.

De las sugerencias planteadas por los padres de familia resaltan las siguientes: comunicación, organización, coordinación y control, con el fin de proyectar una buena imagen de la institución. También sugieren elaborar una guía práctica para el desarrollo de los eventos que se realicen en el plantel educativo.

3.5.3. Encuesta a las/os estudiantes del colegio de bachillerato “27 de febrero”

Pregunta N° 1.- ¿Cómo estudiante del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, cree que los diferentes eventos sociales que se realizan tienen buena organización?

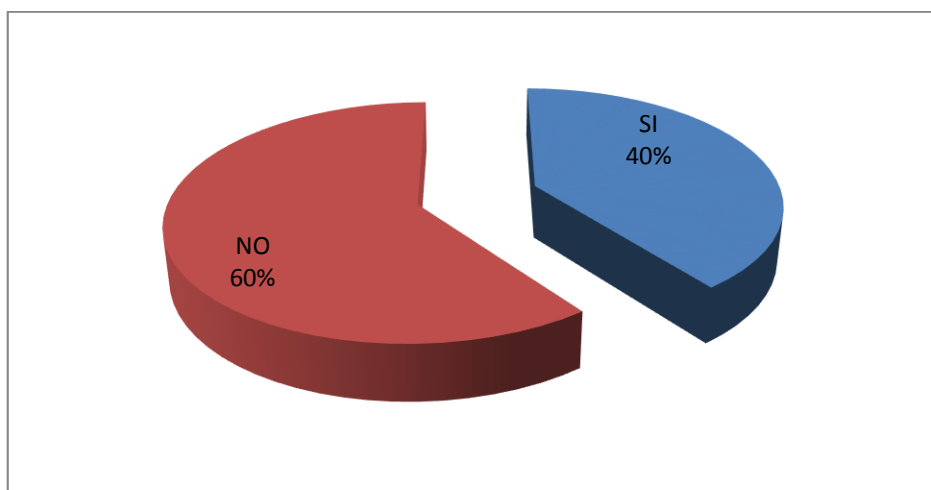
Tabla 19: Opinión de los estudiantes sobre la organización de eventos sociales

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 44 | 40% |
| No | 67 | 60% |
| Total | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 14: Opinión de los estudiantes sobre la organización de eventos sociales



Fuente: Tabla N° 19

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de estudiantes, indican que los eventos sociales no tienen una buena organización; el 40% dicen que sí.

Quienes no están de acuerdo, manifiestan que toda se realiza a última hora, porque no hay una comunicación efectiva; la coordinación no es la adecuada, y no existe personal capacitado para la organización de eventos.

Pregunta N° 2.- En su opinión, la participación de los encargados de la organización en los diferentes actos o eventos sociales de la institución son:

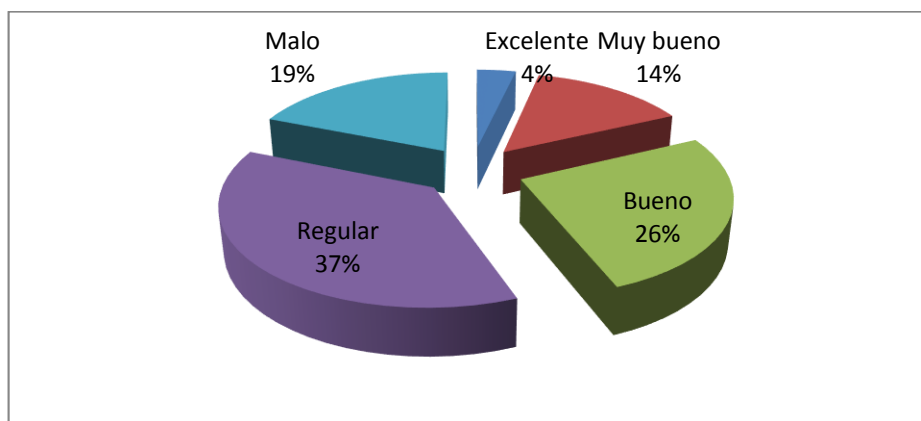
Tabla 20: Participación de los encargados de la organización de eventos

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 4 | 4% |
| Muy bueno | 16 | 14% |
| Bueno | 29 | 26% |
| Regular | 41 | 37% |
| Malo | 21 | 19% |
| Total | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Gráfico 15: Participación de los encargados de la organización de eventos



Fuente: Tabla N° 20

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 37% de estudiantes, califican como regular la participación de los encargados de la organización de los eventos que se realizan en la institución; el 26% califica como bueno, el 19% califican como malo; el 14% califican como muy bueno; y el 4% de estudiantes encuestados califican como excelente.

Pregunta N° 3.- La comunicación para el desarrollo de los eventos es:

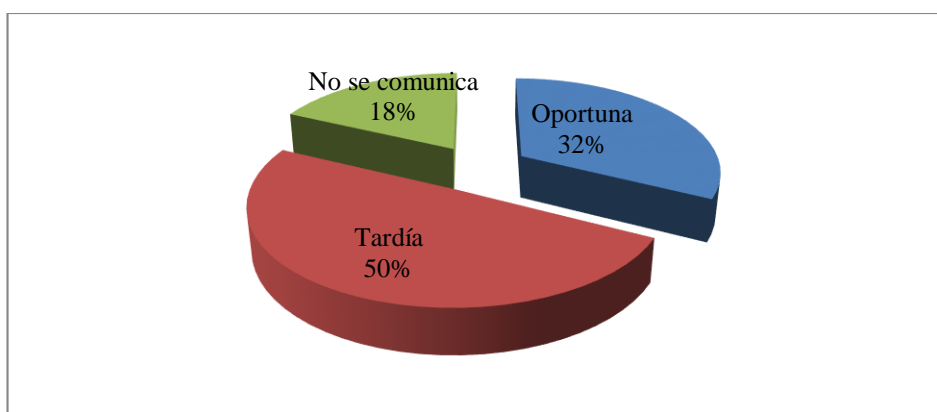
Tabla 21: Comunicación en el desarrollo de eventos

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Oportuna | 36 | 32% |
| Tardía | 55 | 50% |
| No se comunica | 20 | 18% |
| Total | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 16: Comunicación en el desarrollo de eventos



Fuente: Tabla N° 21

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según las encuestas realizadas el 50% de estudiantes, indican que la comunicación sobre los eventos sociales es tardía, para el 32% es oportuna y para el 18% no se comunica.

Se puede identificar que existe una diferencia en las respuestas. Un grupo de estudiantes manifiestan que la comunicación lo realiza a última hora, porque no hay una comunicación efectiva entre coordinadores. Otro grupo indica que la autoridad superior no está preparada para dicho cargo y por esa razón hay desfases en la organización de los eventos.

Pregunta N° 4. ¿Qué sugerencias daría usted a las autoridades del colegio para elevar la calidad de la organización de los diferentes eventos que realiza la institución?

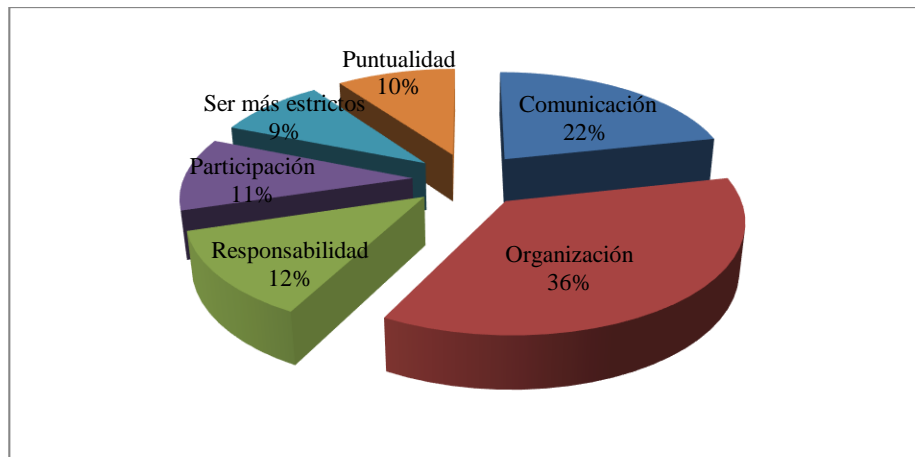
Tabla 22: Sugerencias a las autoridades

| INDICADOR | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|------------|-------------|
| Comunicación | 24 | 22% |
| Organización | 40 | 36% |
| Responsabilidad | 14 | 12% |
| Participación | 12 | 11% |
| Ser más estrictos | 10 | 9% |
| Puntualidad | 11 | 10% |
| Total | 111 | 100% |

Fuente: Encuesta a los estudiantes

Elaborado por: Gladys Chillogallo

Grafico 17: Sugerencias a las autoridades



Fuente: Tabla N° 22

Elaborado por: Gladys Chillogallo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de estudiantes sugieren a las autoridades una mejor organización en el desarrollo de los eventos de la institución; el 22% proponen que exista más comunicación; el 12% que haya más responsabilidad; el 11% participación; el 10% que los eventos se ejecuten a la hora establecida; el 9% que las autoridades sean más estrictos a la hora de disponer una actividad.

3.6. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

Con las repuestas obtenidas de las encuestas aplicadas al personal docente y administrativo, padres de familia y estudiantes, se pudo identificar que los eventos desarrollados en el colegio de Bachillerato 27 de Febrero, no se realizan bajo una organización o un esquema de procesos determinado, se presenta en variadas ocasiones pérdida de recursos y tiempo, y en cuanto a la comunicación es poco oportuna. Esto denota, en que la ausencia de un manual de normas no les permita obtener información fidedigna para que el desarrollo de los eventos sociales sean eficientes y eficaces.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPÓSITIVO

4.1. TÍTULO

DISEÑO DE UN MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO, PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS SOCIALES EN EL COLEGIO DE BACHILLERATO “27 DE FEBRERO” DE LA CIUDAD DE MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.



4.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

En los últimos años la importancia que se le da a la Etiqueta y al Protocolo es cada vez más grande, día a día se busca promover una buena imagen con el fin de lograr mayores éxitos en la Institución.

El personal que está a cargo del desarrollo de los diferentes eventos, requiere de un material de apoyo claro y conciso, que guíe las actividades que deben realizar.

El presente manual es importante porque servirá a la institución como una herramienta para aprovechar el talento humano que labora en la institución, para desarrollar de manera correcta los eventos y programas protocolarios.

Con esta guía de normas de etiqueta y protocolo se pretende contar con un personal que tenga el perfil en el área y que se desempeñe con responsabilidad y exactitud para proyectar una imagen positiva de la empresa.

Por esta razón, el presente documento denominado “Manual de normas Etiqueta y Protocolo, para el desarrollo de eventos sociales”, su finalidad es proporcionar elementos necesarios para realizar en forma adecuada y precisa los eventos, así como los lineamientos que deberán seguirse. Por ello, se detalla los pasos y normas que se deben aplicar en la ejecución de un evento.

4.3. INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas públicas y privadas desarrollan, diferentes eventos o actividades sociales que, además de fomentar la participación de las autoridades, personal administrativo, docentes, padres de familia y estudiantes, proyectan una excelente imagen ante la sociedad.

Cada una de las actividades, según su categoría, requiere de una determinada organización, recursos, horarios y personal capacitado. Sin embargo existen criterios generales que normalizan la ejecución de los diferentes eventos a desarrollarse en las instituciones.

Los manuales de normas son documentos que se caracterizan por establecer reglas o pautas específicas y claras, las mismas que están vinculadas con las actividades o actos sociales que se realizan en las instituciones y están considerados como documentos fundamentales e indispensable en una entidad pública o privada, ya que permite obtener una buena coordinación, dirección, evaluación y control, de las actividades a realizarse, evitando así la repetición de instrucciones y directrices. A la vez estos manuales nos sirven como fuente de consulta para el desarrollo cotidiano de actividades que se realizan en las instituciones educativas.

Las normas de etiqueta y protocolo, tienen como objetivo facilitar la convivencia humana y mejorar las relaciones diarias.

En el colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, la ejecución de los actos sociales no se encuentran normadas, decayendo su desarrollo en un grupo de personas que lo hacen previa la planificación de inicio de año, pero no existen disposiciones que regulen la manera de organizar, comunicar y evaluar los resultados.

El manual de normas propuesto contiene y detalla un conjunto de reglas que deben ser observadas en la ejecución de un evento de acuerdo a los rangos y lineamientos establecidos.

4.4. OBJETIVOS DEL MANUAL

4.4.1. Objetivo general

- Orientar de manera teórica-práctica, los protocolos a considerar en la ejecución de los diversos de la institución, a fin de hacerlo de manera eficaz y eficiente, lo que permitirá fortalecer su imagen institucional.

4.4.2. Objetivos específicos

- Ser una guía de apoyo y consulta para que se realice una correcta organización de eventos en la institución.

- Socializar la guía de manera práctica, con el personal que se encarga de la ejecución de los eventos, y a su vez utilizarla como una herramienta básica.

4.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.5.1. EVENTO

Es una actividad que requiere ser planeada, ejecutada, controlada, encaminada a lograr objetivos propuestos, bien sea de índole empresarial, asociativa o particular. Se caracterizan por la “unicidad” significa que no son actividades rutinarias y que cada evento es diferente a otros, aunque pueda tratarse de un mismo tipo de evento.

4.5.2. EVENTOS FORMALES

Son eventos que deben tener un alto nivel de formalidad, los cuales cuentan con la presencia indispensable de las personas que lideran el evento, y según sea el caso se puede delegar a una persona en su representación bien sea un directivo si se considera necesario.

En todo evento formal se deben seguir las normas de protocolo tradicional de la institución, las cuales deben desarrollarse en el orden establecido, dependiendo la necesidad de cada evento.

4.5.2.1. Clasificación de los Eventos Formales:

- Conferencias.
- Visita de autoridades académicos.
- Rendición de cuentas.
- Entrega de premios y reconocimientos.
- Visitas de personajes importantes de países nacionales e internacionales.
- Eventos Institucionales.- Están encaminados a vincular, incentivar, capacitar promover, promocionar, comunicar, a las empresas con sus asociados, trabajadores, clientes y al público en general.

- Eventos religiosos.- Por su actividad humana regida por creencias existenciales, morales y espirituales.
- Eventos políticos.- Por sus fines de dirigir y gobernar, encaminado por ideologías comunes.
- **Eventos Ceremoniales.-** Las ceremonias son eventos que una institución educativa realiza durante el año lectivo o eventualmente y cuyo desarrollo debe realizarse de acuerdo a un ceremonial especial preestablecido.

Son ceremonias solemnes:

- Inauguración del año Lectivo.
- Aniversario de la Institución.
- Firma de convenios.
- Graduación

4.5.3. EVENTOS NO FORMALES.

Son eventos no formales, los cuales en su mayoría son de carácter social, deportivo y cultural (algunos de estos se presentan como formales) que se realizan dentro y fuera del campus educativo y que vinculan a los programas académicos, para el desarrollo de estos eventos no se hace necesaria.

La presencia institucional o del cuerpo directivo, tampoco es obligatoria la entonación de los himnos, ni la utilización de banderas.

4.5.3.1. Clasificación de los eventos no formales.

- **Sociales:** Los eventos sociales están diseñados específicamente para que los invitados se relacionen entre sí, por eso es importante crear un espacio donde se pueda interactuar de forma agradable.
- **Deportivos:** Los eventos deportivos son actividades que generan un gran interés en todas las sociedades fomentando de esa manera el deporte en niños y jóvenes, por

eso se debe realizar un evento no formal pero que se presente de manera organizada y llamativa para los asistentes.

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

- **Académicos:** Son el conjunto de actividades de carácter profesional, artístico o técnico que implica algún tipo de enseñanza o capacitación.

4.5.4. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

La organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de eventos y de fiestas formales e informales, cada una puede tener diferentes finalidades.

Mediante la acción de coordinar de forma planificada las actividades de un grupo de personas, para procurar el logro de un propósito común a través de la división de trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridades y responsabilidades.

La realización de eventos implica buen gusto, sencillez y elegancia para la ejecución de la misma, y sobre todo la planificación, los detalles plasmados en la creación de ideas harán de su evento el éxito deseado.

4.5.5. Etapas para la organización de los eventos

La realización de un evento se divide en tres etapas que corresponden a las funciones básicas del proceso para la organización de un evento:

- 1) Pre-evento (investigación, planificación y organización)
- 2) Evento (dirección)
- 3) Post-evento (evaluación)

4.5.5.1. Fases para la organización del Pre-Evento

1. Determinar los objetivos y definir el tipo de evento y su nombre de acuerdo a los fines del mismo.
 - Luego de haberse escogido el tema se deberá definir con claridad los objetivos que se pretenden alcanzar o lograr a través de las actividades que se llevarán a cabo.
 - Al elegir el nombre del evento se debe considerar la naturaleza del mismo para determinar su tipo, bien sea un congreso, un seminario, un simposio u otro. Tal nombre debe ser corto y llamativo, pero sobre todo debe adecuarse al propósito que se busca con la realización del evento.
2. Nombrar el Comité Organizador
 - Sus miembros son los responsables de la planeación del evento, su número varía de acuerdo a la magnitud del evento y demás condiciones específicas del mismo.
3. Determinar el número y tipo de invitados, participantes, delegados, ponentes y acompañantes.
4. Seleccionar la Fecha
 - Para la selección de la fecha del evento se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Confirmar si hay suficiente margen de tiempo para la organización de la actividad requerida.
 - Evitar que coincida con la fecha de una actividad similar o dirigida al mismo tipo de público.
 - Asegurarse de que no haya conflicto con las fechas de celebraciones religiosas, fiestas nacionales o regionales.

5. Seleccionar el lugar o los lugares de realización.
6. Elaborar el Cronograma General de Actividades.
7. Estimar los Recursos Humanos, Materiales y Técnicos.
8. Elaborar el Presupuesto.
9. Promoción del Evento.
10. Diseño y Elaboración de impresos.
11. Selección y Capacitación de Personal.
12. Adquisición o Contratación de materiales, equipos o servicios.

4.5.5.2. Facetas para la organización del Evento

- Es la ejecución de todas las actividades que se planificaron durante el Pre- Evento.
- Va a consistir en la reunión de todas las personas involucradas en el mismo, en el lugar y hora estimada guiadas por la programación que el comité organizador preparó como evento.

4.5.5.3. Facetas para la organización Pos-Evento

1. Recopilación y Archivo de la Información pertinente al Evento.

Al culminar el evento las comisiones deberán entregar un informe de sus actividades las cuales integrarán la Memoria del Evento donde se detallarán aspectos como: la historia, resumen, programa, ponencias y conclusiones, en el caso de haberlas. Dicha información deberá guardarse en forma ordenada para facilitar futuras consultas.

2. Agradecimientos

Se deben enviar cartas o notas de agradecimiento a todas aquellas personas que hicieron posible que el evento se desarrollara conforme a lo previsto (auspiciantes, patrocinantes, ponentes, entre otros.)

3. Evaluación

Consiste en medir si lo planificado se cumplió en el momento oportuno o no se cumplió.

4. Cumplimiento de los compromisos adquiridos

Es muy importante que el comité organizador cumpla con los convenios y acuerdos que se realizaron a favor al éxito del evento. Es así que se crea la credibilidad y responsabilidad del grupo organizador.

5. Memoria y Cuentas

Es un documento que narra todas las actividades realizadas por el comité Organizador. A la vez detalla un Informe general del Evento.

4.5.6. PROTOCOLO

El protocolo representa prioridad, es decir que además del ordenamiento que se lleva a cabo dentro de los eventos también se encarga de las diferentes reglas o normas que se debe tener en cuenta ante la presencia de autoridades dependiendo los actos públicos o privados en los que se encuentren a su vez un orden jerárquico dependiendo las profesiones, la edad, sexo o dignidad que las personas ostenten, además algo importante que hay que recalcar que el protocolo hace mención a la forma como los invitados, anfitriones deben vestirse así como también la forma de comportarse, esto para demostrar una buena imagen y en sí un correcto desarrollo de los eventos.

4.5.6.1. NORMAS DE PROTOCOLO PARA LOS EVENTOS SOCIALES.

Existen reglas que por norma o por tradición se deben respetar dentro de la práctica de las Relaciones Públicas. Las siguientes son normas comunes a todos los actos, trátense de inauguraciones, clausuras, aniversarios o menciones especiales.

❖ **Escenario.-** Es el espacio destinado para la representación de eventos sociales, escenario escénico para los actores o intérpretes y el punto focal para el público.

❖ **Mesa principal**

- La mesa principal siempre debe ir vestida con un mantel blanco.
- Adornos florales bajos para no obstaculizar la visión.
- Triángulos con los nombres de quienes presiden el evento.
- Triángulos en blanco para personajes no previstos.
- El rector de la Institución siempre estará ubicado en la parte media de la mesa.
- Deben ir los invitados especiales y directivos en su orden jerárquico.

Gráfico 18: Decoración Floral



❖ **Sillas reservadas**

- Existen eventos en los cuales se deben disponer sillas con una ubicación especial dentro del local, destinadas a personalidades eclesiásticas, civiles, militares, e invitados especiales de los cuales estarán previamente señalizados con los habladores.

❖ **Interpretación de los Himnos Nacionales e Institucionales**

- Se inicia siempre con el Himno Nacional del Ecuador.
- El Himno de la institución se entona al final del acto.
- Si hay himnos, siempre deberá haber banderas.

- Si requiriera interpretar el Himno de otro país, éste se realizará inmediatamente a continuación del Himno Nacional del Ecuador.
- En las ceremonias formales y regulares sólo se interpretará el Himno de la institución al inicio de la actividad.
- En los Funerales cuando se decrete duelo institucional se podrá entonar el Himno Institucional.

El Himno Nacional será interpretado solamente en:

- o Los eventos solemnes.
- o En aquellos eventos a los cuales asista una alta autoridad del Gobierno.
- o En ceremonias de Titulación, al inicio de las ceremonias, cerrándose el acto con la interpretación del Himno Institucional.

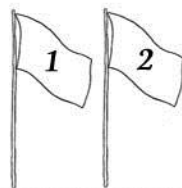
Ubicación de banderas.- El uso de las banderas es algo imprescindible cuando se habla de temas de protocolo. No hay encuentro, reunión, ceremonia, o cualquier otro tipo de acto donde no figuren las banderas, ya sea dentro del ámbito institucional, local, regional, nacional e internacional.

- ❖ Se aconseja ubicar la bandera del Ecuador a lado derecho del podio, y la Bandera del Colegio a lado izquierdo.

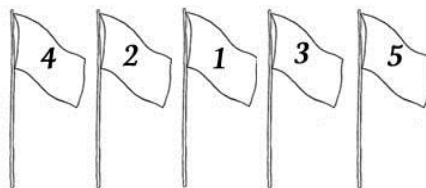
Grafico 19: Ubicación de banderas



Colocación número par de banderas



Colocación número impar de banderas



Si existen tres banderas en el evento se debe ubicar de la siguiente manera:

- Al centro la del país.
 - A la derecha la de la ciudad o provincia sede.
 - A la izquierda la de la ciudad institución.
 - Cuando participan varios países, se ubican en orden alfabético después del país sede.
 - En campo abierto, si hay astas se pueden alzar.
- ❖ **El maestro de ceremonia.-** Es el encargado de llevar el guión del evento, de ayudar a captar la atención del público hacia el escenario y de crear un ambiente agradable entre el público y el evento.

Grafico 20: Maestro de ceremonias



Características de un maestro de ceremonia

- Dominio escénico.
- Excelente manejo de la voz.
- Lectura impecable.
- Excelente presentación personal.

Recomendaciones para el maestro de las ceremonias:

- El Maestro de Ceremonia deberá ordenar el programa con tranquilidad y coordinar previamente con los organizadores.
- Verificar con antelación que en el audio funcione adecuadamente.
- Cuidar su apariencia personal.
- Recibir al anfitrión y ceder el puesto en el estrado.
- Establecer el orden de precedencia, para la presentación.
- Tener un orden de los puntos que va a tomar parte del programa.
- Estar a la expectativa del desarrollo del evento.
- No retirarse del escenario mientras no esté presente la persona encargada del discurso y recibirlo con muestras de afecto y cordialidad.
- Mantener siempre una discreta sonrisa.
- Poseer imaginación, sentido de improvisación y de ser el caso fino humor.
- Verificar antes del inicio que todas las autoridades invitadas estén presente, en caso de alguna ausencia coordinar con los organizadores su reemplazo.

❖ El guion

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

1. Bienvenida
2. Presentación de autoridades
3. Despedida

Etapas en la acción del presentar

A continuación se detalla un ejemplo del desarrollo de una ceremonia y el papel que debe realizar el maestro de ceremonias.

Apertura del acto (Introducción)

Saludo: Damas y Caballeros tengan ustedes muy buenas...

Bienvenida: A nombre de..... Le damos una cordial bienvenida.

Motivo del acto: Por su presencia en esta..... De.....

Objetivo del acto: Hemos preparado un programa que incluye.

Saludar y solicitar aplausos a las personalidades presentes;

Himno Nacional: Les invitamos a.....

Himno de la ciudad: les invitamos a.....

Presentación de los participantes

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

Cierre del acto (despedida)

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

❖ **Intervenciones.-** En general, en los actos el Rector hace su intervención con las palabras de bienvenida y de saludo. Intervención de invitados especiales.

- Representante legal de la entidad organizadora.
- El coordinador general del evento.
- Un invitado, generalmente el Gobernador o el Alcalde.

❖ **Invitaciones.-** Las invitaciones deben cuidarse de manera especial, ya que en ellas viaja la imagen de la Institución y que contribuyen a su buen nombre y prestigio.

En las invitaciones se tienen que observar los métodos de cortesía, deben figurar todos los elementos necesarios para informar correctamente a los invitados.

- a) Quien invita
- b) A quien se invita
- c) A que se invita
- d) Lugar de celebración del acto
- e) Fecha y hora
- f) Fecha de Confirmación
- g) Teléfono o correo electrónico (invitación por oficio).
- h) Si es acto de reconocimiento o condecoración se organiza horarios con la persona que se le rendirá homenaje.
- i) Se debe tener en cuenta el número de invitados para darles una ubicación adecuada en el lugar de evento.

❖ **Logística:**

El día del evento se cuenta con un apoyo logístico. A cada persona se le asigna un punto estratégico, para mantener el orden de la actividad.

El apoyo fotográfico debe ser organizado, y el fotógrafo debe estar ubicado en lugar estratégico donde sea un tropiezo visual para los asistentes al evento.

4.5.7. CORRESPONDENCIA PROTOCOLAR

Es una comunicación formal y precisa en su redacción que varía de acuerdo al objetivo principal, por lo tanto no debe descuidarse ningún aspecto en alguna actividad protocolar, la correspondencia es muy importante, ya que implícitamente habla de la persona que la envía y nos da una imagen positiva o negativa de ella. Además de esto, existen diferentes tipos de correspondencia según la actividad a la cual se refiera y según el grado de formalidad que implica.

Las comunicaciones pueden ser de diverso tipo, pero las más comunes, son: la nota protocolar, la esquila y la tarjeta de invitación.

4.5.7.1. Nota Protocolar

Es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado. También se emplea para enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia.

El colegio de Bachillerato “27 de febrero”, hará uso de esta nota protocolar, para enviar un saludo protocolar a las instituciones por el día de su aniversario.

4.5.7.2. Esquela

Es un tipo de carta menos formal que la nota protocolar, de carácter exclusivamente personal. La esquela se emplea, en particular, para:

- a. Agradecer atenciones recibidas.
- b. Aceptar una invitación.
- c. Excusarse por no poder asistir a ella.
- d. Enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos.
- e. Para expresar una condolencia.

4.5.7.3. Tarjeta de Invitación

Es una comunicación formal, impresa en cartulina o en algún tipo de papel más grueso y con presencia, por lo general de tamaño sobre comercial, que lleva impreso el logotipo de la institución y establece un compromiso entre invitante e invitado.

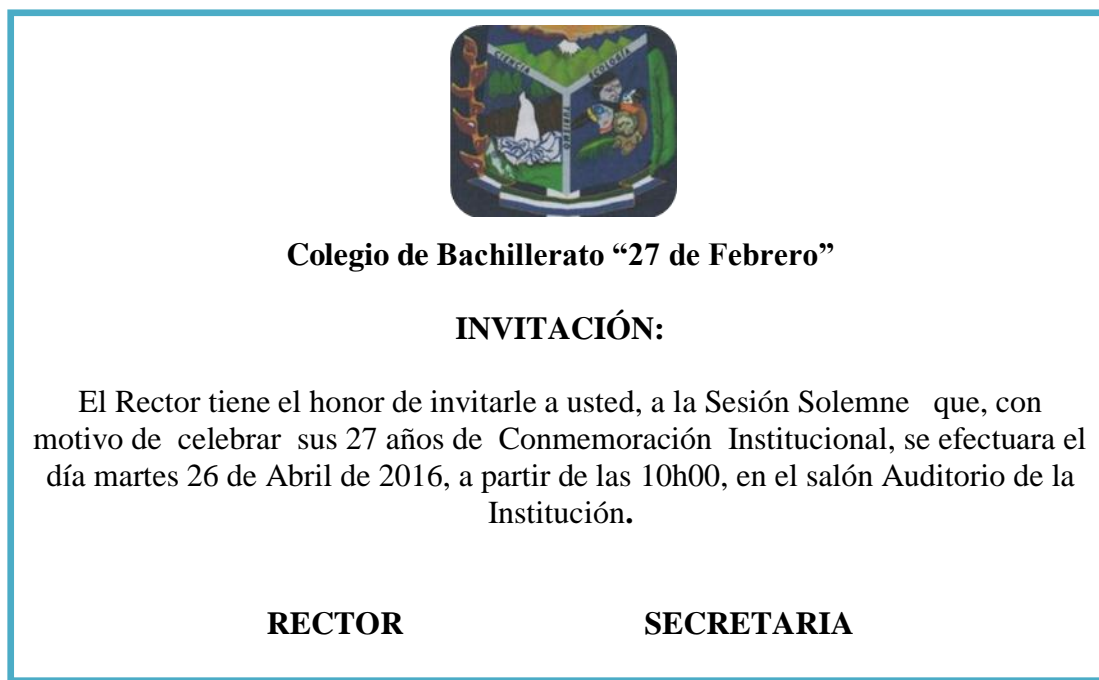
Normas protocolares a considerar al momento de enviar una invitación a una actividad del colegio:

- a) La invitación a un acto o ceremonia debe formalizarse a través de una tarjeta o nota protocolar.

- b)** El tiempo de despacho previo de una invitación es de siete días hábiles, como mínimo, y veintiún días, como máximo. Si entre los invitados se encuentran autoridades de gobierno nacional, provincial, local, de las fuerzas armadas y policía, de la iglesia, las invitaciones deberán ser enviadas con 30 días de anticipación y suscritas por el rector.
- c)** Toda invitación -sea tarjeta o nota protocolar- debe redactarse en tercera persona.
- d)** Las invitaciones deben ser impresas, considerando una diagramación y diseño adecuado, reservando espacios relativos a aquellos aspectos que deben escribir a mano, como son el nombre y apellido del destinatario, hora y clase de reunión y demás pormenores que sean el caso.
- e)** Las invitaciones deben hacerse imprimir, con el logotipo del colegio indicando claramente el propósito del mismo, lugar, hora y demás componentes que sean acordes para el caso.
- f)** La jerarquía del invitado determinará el modo de formular la invitación.
- g)** Si la invitación se refiere a un acto relacionado con el honor de una persona, se debe anotar, manuscrito, el motivo en la parte superior de la tarjeta.
- h)** Si la invitación es personalizada, es recomendable, indicar nombre y cargo del invitado, unidad y/o institución.
- i)** Todas las invitaciones deben ser recibidas previamente, la que recomendará cambios en su redacción o presentación, si no se cumplen las normas protocolares corporativas.
- j)** La respuesta a toda invitación que la solicite debe darse dentro del término de las 48 horas, o inmediatamente, cuando fuera el caso de premura de tiempo, evitando posteriormente modificar esa respuesta, para no causar molestias al invitante.

- k) En caso de un imprevisto que impida la asistencia ya confirmada de uno de los invitados, debe dar cuenta a los organizadores, para evitar su inclusión en el protocolo del evento.

Grafico 21: Tarjeta de invitación



4.5.7.4. Felicitación

Es un medio por el cual se congratula a una persona y se formaliza a través de una tarjeta. Entre las más usuales, se puede mencionar: esquelas que felicitan por nombramiento, aniversarios institucionales, ascensos, distinciones.

4.5.8. PRECEDENCIA

Es el previo establecimiento de un orden entre las personas que realizan o participan en un actividad que afecta al Protocolo, en función de su preeminencia, primacía, rango, nivel o relevancia, en el seno de la estructura o de la sociedad misma, que integran el Estado, para obtener la máxima eficacia de la mencionada actividad. Determina el orden o jerarquía de una persona sobre otra y/o de un estado sobre otro.

Es la ubicación del puesto que personas, banderas e himnos ocupan en relación con una escala valorativa. En otras palabras: la precedencia es el orden jerárquico entre iguales

necesarios para el desenvolvimiento cortés y cordial de los participantes en algún acto público, sea oficial, social, religioso o corporativo, entre otros.

4.5.8.1. Orden de Precedencia Protocolar del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”.

1. Rector
2. Consejo Ejecutivo
3. Secretaria General
4. Docentes
5. Concejo Estudiantil
6. Comité Central de Padres de Familia
7. Estudiantes
8. Personal de Apoyo

4.5.9. ETIQUETA

Etiqueta es la aplicación de normas de urbanidad y buenos modales que exige cada actividad. Los buenos modales en la oficina son las maneras comedidas que deben ser empleadas en el trato con los jefes, compañeros de trabajo y clientes. La etiqueta no está reservada a las ocasiones especiales: cómo arreglar la mesa, recibir a los invitados, servir los alimentos, tomar los cubiertos, que son aspectos importantes de conocer. Los buenos modales tienen que emplearse también para recibir al público, atender llamadas telefónicas, hacer presentaciones, entre otros. Para cada situación existen reglas propias que deben ser aplicadas.

4.5.9.1. ETIQUETA SOCIAL

Son reglas del decoro, que gobiernan y guían el comportamiento humano. Son los buenos modales que debemos tener las personas, en todo momento, principalmente la consideración y respeto que se debe practicar siempre por los seres humanos y así viviremos en armonía. (Tus derechos terminan donde comienzan los de los demás), La Etiqueta Social se inspira en la justicia y la libertad.

Son cualidades elementales que debe poseer el ser humano para interactuar con otros en armonía.

❖ **Reglas básicas de la etiqueta social**

- **Saber saludar.-** El saludo es un gesto de cortesía que debe hacerse a todo el mundo, con independencia del grado de cercanía que se tenga. El saludo puede variar en función de esta "relación" de cercanía.
 - El saludo más común estrechar las manos.
 - Nombrar a la persona de menor rango y luego a las de mayor rango.
 - Nombrar primero al hombre y luego a la mujer.
 - El subordinado se presentara al jefe no importa si es hombre o mujer.
 - Acompañar el saludo de uno o dos besos en la mejilla.
 - Si estamos sentados, levantarse.
 - Se debe mirar a la persona que se va a saludar.

- **Saber presentar.-** Social o laboralmente es preciso hacer presentaciones de personas que no se conocen entre sí, bien sea en una fiesta o celebración, o bien sea en una reunión de trabajo.
 - Las tres reglas básicas para hacer las presentaciones son: **por razones de sexo, edad y rango-categoría**. Es decir, a la mujer siempre le es presentado el hombre. El más joven siempre es presentado al de mayor edad. Y el de menos rango o categoría, siempre es presentado al de mayor rango o categoría.

- **Saber hablar.-** Las conversaciones son un eje importante en las relaciones sociales o laborales. Hay que saber cómo y de qué hablar.
 - Al hablar procúrese tomar un tono de voz natural y pausado, bastante alto para poder ser oído de las personas con las que se habla, puesto que sólo se habla para hacerse oír.

- **Saber escuchar.-** Si es importante saber hablar, es tanto o más importante saber escuchar. Estar atento a lo que dicen los demás. Remarcamos, saber escuchar que no es lo mismo que oír.
- **Mirar a la Cara.-** Si se está haciendo otra cosa, hay que dejarla y fijar la mirada en la del interlocutor; aunque no constantemente y con aire de superioridad, o de modo inquisitivo.
- **La postura.-** es significativa Cuando se está sentado, inclinarse ligeramente hacia adelante, es una clara manifestación de interés por lo que está diciendo quien tiene la palabra.
- **Revelar con los gestos interés.-** Por lo que se está escuchando, pero sin exageraciones; levantar las cejas, sonreír cuando la conversación lo que requiera.
- **Acompañar la actitud de escuchar atentamente con frases apropiadas como:** estoy de acuerdo, claro!!, claro comprendo tu punto de vista. A todos nos gusta comprobar que nuestro interlocutor está captando las ideas que estamos intentando transmitir.
- **Hacer preguntas sensatas y oportunas.** Se puede animar a la persona que habla formulándole preguntas que muestren el genuino interés del oyente.
- **No interrumpir ni contradecir.-** Es preciso que se deje, a quien está hablando, que de por terminada la exposición completa de su pensamiento antes de empezar a manifestar el propio. Y nuestro propósito no tiene que ser, en ningún caso, demostrarle a la otra persona que está en error, sino exponer asertivamente y en primera personas del singular nuestro punto de vista.
- **Saber vestir adecuadamente.-** El vestuario es la mejor tarjeta de presentación de una persona. Cambiar una mala primera impresión es bastante difícil. Hay que saber vestir de forma correcta en función del qué, cómo, cuándo y dónde.

- Ser puntual.- La puntualidad dicen "es la cortesía de los reyes". Ser impuntual significa hacer esperar a otras personas, hacerlas perder un tiempo que no deberían malgastar en esa espera. Es una gran falta de cortesía y de educación.
- **Ser respetuoso.-** Las personas tienen sus ideas, sus creencias, sus formas de ver las cosas y todo eso hay que respetarlo.
- El respeto también supone tratar a la gente acorde a su cargo, edad o jerarquía.
- El respeto supone no tutear a un desconocido.
- **Ser cordial y amable.-** Es importante tratar a los demás con amabilidad y cordialidad. No cuesta nada y se consigue mucho. Una frase mal dicha, un gesto grosero, un tono de voz inadecuado... son formas de actuar que no favorecen nada la buena convivencia entre las personas. En cambio, saber pedir las cosas "por favor", dar las "gracias", saber pedir disculpas... ayudan a mejorar nuestras relaciones con los demás y ayudan a tener una convivencia mucho más cordial y pacífica.
- Sonreír.- Tan solo el hecho de sonreír hará que te veas y te sientas una persona más amable.
- Preséntate a otras personas.- Si estás en un lugar y ves a alguien que no conoces, pero todos los demás parecen conocerse, tómate el tiempo para presentarte.
- Habla de cosas sin importancia.- Habla de cosas sin importancia que sepas que será de interés para el otro.
- Educado.- Deberás ser igual de educado con los desconocidos como lo serías con tus familiares.
- Ofrece tu ayuda.- Será importante que te ofrezcas a ayudar a todos, ya sea alguien que esté cargando cosas y no pueda abrir una puerta, un niño que haya dejado caer su juguete o un anciano que camine con dificultad.

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

- Fue un placer haber estado con usted
- Hasta una próxima oportunidad
- Espero tener la oportunidad de hablar nuevamente con usted.

4.5.9.2. ETIQUETA EN LA OFICINA

El ambiente laboral es todo un sistema donde interactúan factores que en determinadas ocasiones pueden provocar molestias o satisfacciones dentro de un grupo de compañeros.

Normas sociales que se deben considerar en el lugar del trabajo

Trato con los demás.- Para lograr una buena convivencia con sus compañeros de trabajo, se debe tener en cuenta:

- Si ha tenido un mal día, no se desquite con sus compañeros.
- No comer en la oficina
- No divulgue sus problemas personales.
- Evite visitas innecesarias de amigos o familiares.
- Cuando ingrese a la oficina de un compañero, sea respetuoso y hágale saber que usted está ahí.
- No abuse pidiendo dinero prestado u objetos personales.
- No haga alusión a palabras vulgares y mucho menos comentarios que puedan afectar la dignidad de sus compañeros.
- No sea un vocero del rumor, cuando algo le moleste de un compañero, de manera respetuosa hágaselo saber.
- Cuando escuche música no lo haga en alto volumen.

Puntualidad.- Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Este es el fiel reflejo de la personalidad, denota buena educación y es una muestra de consideración hacia los demás.

Presentación personal.- La primera impresión permanece e influye en lo que piensan y sienten los demás al conocernos, y es la percepción que tendrán de nosotros por largo tiempo.

Presentarse bien y con facilidad ayuda a sentirse más seguro de sí mismo y da la impresión de aplomo y confianza.

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero se debe tener mucho cuidado con esto y preguntarse para quién o quienes exactamente nos vestimos.

Siempre considere la ocasión para la cual se debe vestir mostrando respeto por nuestra persona, profesión, puesto y la organización para la cual trabajamos. La forma de vestir describe cómo es nuestra personalidad. A las mujeres se les recomienda no hacer uso de minifalda, escotes o trajes provocativos; los hombres no deberían utilizar camisas sin abotonar o pantalones ajustados.

4.5.9.3. APARIENCIA PERSONAL Y VESTIMENTA

El protocolo no es algo exclusivo de reuniones sociales. En el ámbito laboral existen normas de comportamiento, vestimenta y culturales. Todas ellas son fundamentales para un correcto desarrollo de la actividad profesional. Cómo vestirse, relacionarse y comportarse son básicos.

Los maestros son evaluados por los estudiantes, los administradores y por los padres, por la forma en que se visten. Mientras que algunas instituciones les permiten a los maestros vestirse de forma más casual, en otras hay un código impuesto de vestimenta. Cuando los maestros se visten para el éxito, se ganan el respeto de los administradores y establecen un ejemplo positivo para sus estudiantes. Si eres nuevo en la carrera de enseñanza, aprende cómo vestirse apropiadamente para el aula.

La apariencia apropiada implica además de la vestimenta debida, un cuidado personal adecuado. Las autoridades de la institución son la imagen y el modelo a seguir por los estudiantes, por lo tanto sólo podemos exigir a ellos lo que estamos dispuestos nosotros a cumplir.

Vestimenta de las maestras

- Deben usar faldas a nivel de la rodilla.
- Deben utilizar camisas o blusas con mangas y con un escote profesional.
- Las telas no deben transparentar.
- Utilizar zapatos de vestir cerrados con taco medio. No está permitido el uso de zapatos tipo tenis y sandalias.
- Utilizar accesorios conservadores y un solo arete en cada oreja.
- El cabello debe estar peinado en un estilo conservador; si se aplica color este debe ser lo más natural posible.
- Utilizar vestimenta formal durante los eventos de gala y otras ocasiones especiales.



Vestimenta maestros

- Utilizar camisas de vestir con mangas largas o cortas.
- Usar pantalones de vestir y correa.
- El cabello debe estar peinado con un estilo conservador y en su color natural. En caso de tener bigote o barba deben estar bien arreglados.
- Usar vestimenta formal durante los eventos de Gala y otras ocasiones especiales (camisas mangas largas, corbatas conservadoras y saco).



Vestimenta para los Estudiantes

El uniforme escolar es una indumentaria peculiar y distintiva, utilizada por el alumnado de algunos centros educativos, que consideran su uso obligatorio.

- Los varones deben presentarse al plantel debidamente uniformado, bien peinado y limpio.
- Las mujeres deben presentarse con la falda hasta las rodillas, bien peinadas y sin maquillaje.
- No es permitido el ingreso de los alumnos que no porten correctamente el uniforme o que alteren la combinación de sus piezas. (buzos, chompas, abrigos o zapatos) distintos a los señalados por el plantel.
- Los alumnos no podrán usar joyas u objetos de valor. La institución no se hará responsable de joyas u otros objetos de valor.
- Los estudiantes cuando asistan a un evento formal de la institución deben presentarse correctamente uniformados.



4.5.9.4. Principios que rigen la Etiqueta en las Instituciones

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

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y se consideran como verdaderas herramientas para aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas.

- a) **ORGANIZACIÓN:** permite demostrar que es una persona organizada, que seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar oportunamente las labores que se le hayan asignado.

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

- b) **PACIENCIA.-** Este principio es tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente. Comportarse impulsivamente en algunas ocasiones, en vez de guardar la paciencia necesaria, emite una imagen incorrecta de usted y de su departamento ya que como jefe o subalterno, lo que se espera de usted es que tenga más mesura y compostura y no precisamente dejarse llevar por las circunstancias.

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

- c) **PRUDENCIA.-** Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo. Está muy fácil de aplicar, en el comportamiento que usted asume en todos los roles que desempeña durante el día, en sus actitudes no verbales, en su comunicación, y siempre tener en cuenta que dependiendo en qué circunstancias la aplique, se convertirá en una persona más confiable para la empresa y para los otros.

d) BUEN GUSTO.- Como dice el refrán: “Entre gusto y gusto no hay disgusto”, sin embargo, aunado al principio de la prudencia, se encuentra este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado.

Evite caer en la ridiculez asumiendo actitudes modernas que no se le ven bien, y acepte que este principio puede ser evaluable en su forma de vestir, en su forma de sentarse, en su forma de comunicarse. Refíñese y simplifique, entre más sencilla(o) sea usted, mejor imagen emitirá.

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

Sin embargo, la puntualidad que usted tenga en cualquier evento, denotará su compromiso y su imagen y la de su empresa estará respaldada por este principio tan fundamental.

f) RESPETO.- Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de: raza, religión, edad, sexo, entre otros. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones.

g) HUMILDAD.- Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.

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

En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen.

Por lo tanto sea sencillo al hablar, no busque palabras rebuscadas tratando de aparentar una educación y una cultura que no posee. Sea sencillo al vestir, no ostente las últimas modas creyendo que todo lo que se coloque le queda bien solo por el afán de aparentar una imagen que no tiene, no crea que por más títulos que usted posee tiene derecho a pasar por encima de los derechos de los demás y a irrespetarlos.

- i) **HUMANISMO.-** En los tiempos tan agitados que se viven actualmente, no se puede dejar de lado la relación entre los seres humanos. Se entiende esta relación en que no es necesario comprometerse en la resolución de problemas que usted mismo tiene, pero sea humano y póngase en el lugar del otro, no sea del todo indiferente, trate de entender lo que le sucede, como esto puede afectar su imagen y la de la empresa y ayude a su compañero o subalterno a salir adelante.

4.5.9.5. ETIQUETA EN LA MESA

Es el conjunto de normas que cada cultura adopta como pautas de educación a la hora de comer, las mismas que incluyen el correcto manejo de los utensilios de comer y las precedencias a respetar en una mesa.

Muchos de los acontecimientos sociales (también algunos laborales y familiares) se desarrollan entorno de una mesa. Ésta proyecta la imagen de refinamiento y educación de quien invita, por lo que una buena mesa debe contar con una perfecta organización. “Crear” una buena mesa es un éxito social garantizado.

Son eventos especiales que requieren una etiqueta exclusiva y una organización previa y detallada. Se debe tener en cuenta:

❖ **Desayunos y almuerzos**

En estos actos se debe tener en cuenta la lista de invitados para adecuar el lugar en el cual se realizará el evento, es necesario definir correctamente el menú que se ofrecerá.

Es recomendable ubicar a los presentes por precedencia, los invitados especiales y las autoridades académicas siempre deben ir en los primeros puestos.

Si el almuerzo o desayuno exige una forma de protocolo estricta es importante saber si los invitados o personalidades que asisten al evento, tienen una dieta especial o si por alguna razón existen alimentos de los cuales no puede consumir por motivos de salud o creencia, en este caso se deben emplear habladores indicando la ubicación exacta de cada uno de estos asistentes.

❖ **Cenas.-** El acto debe tener una duración máxima de tres (3) horas, por tal razón es recomendable que se inicie el evento a las siete (7) de la noche, es importante definir si la cena es estilo bufete o mesa servida.

La ubicación de los invitados se debe hacer por precedencia, en algunos casos es necesario que la mesa principal este marcada con habladores.

❖ **Cocteles.-** Este tipo de actos tienen una duración máxima de dos (2) horas, por lo general en estos casos se reúne un grupo de personas a celebrar un acontecimiento importante y brindar con alguna clase de licor.

4.5.9.6. ELEMENTOS IMPORTANTES EN UNA MESA

- **Mantelería**

El mantel es el vestido principal de la mesa.

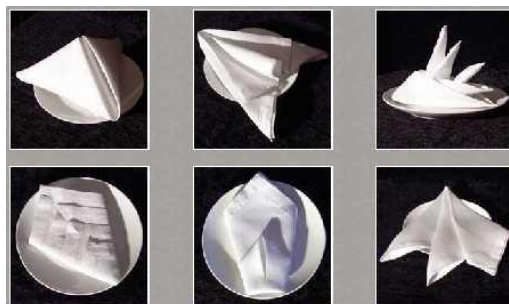
Es muy recomendable utilizar un bajo-mantel o muletón, que sirve para varias cosas importantes: evitar que el mantel resbale, proteger la mesa de comidas calientes, evitar humedades por el derrame de líquidos, proteger la mesa de golpes y evitar ruidos durante el servicio de mesa.

El color más utilizado y elegante es el blanco, y los colores pasteles suaves o el color marfil.

Grafico 22: Montaje de mesa



- **Servilletas.-** Es un elemento imprescindible en toda buena mesa. Habrá que contar con servilletas de recambio para poder cambiarlas a lo largo de la comida. El tamaño más utilizado es de 50 x 60 cms., aunque existen muchas variantes. Se doblan en forma de triángulo o de rectángulo y se dejan a la izquierda del plato.

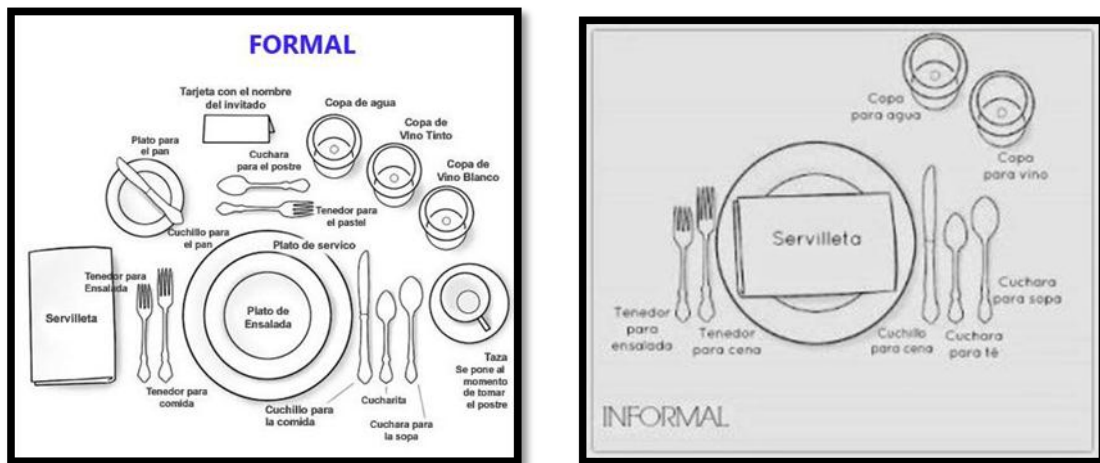


- **Vajillas.-** La vajilla es un elemento imprescindible en la mesa, tanto a diario como en ocasiones especiales, las más habituales son de porcelana y de loza.

Para el diario o reuniones informales puede contar con una vajilla de diseño más moderno y atrevido.

VAJILLA BÁSICA PARA UNA CENA FORMAL E INFORMAL

Gráfico 23: Vajilla Básica

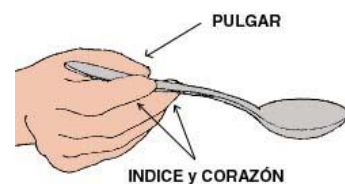


- **Los cubiertos.-** Los cubiertos son los utensilios que deben utilizar los comensales bien educados para tomar los alimentos.

Todos los cubiertos que se disponen en una mesa tienen alguna finalidad práctica que todo buen comensal debe conocer. Si no conoce el uso de un determinado cubierto, no dude en observar al resto de personas cómo los utilizan, o bien pregunte sin temor alguno.

Utilización de los cubiertos

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 pulgar, índice y corazón.



El tenedor: se usa con la mano derecha, con los dedos índice, pulgar y anular. Si se utiliza acompañado del cuchillo, se utiliza con la mano izquierda. 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.



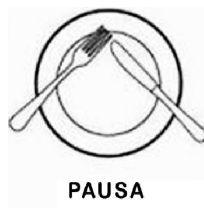
El cuchillo: se utiliza siempre con la mano derecha y en compañía del tenedor. Su función es cortar o trocear los alimentos, y se utiliza haciendo una ligera presión con el dedo índice, por la parte opuesta al filo.



LENGUAJE DE LOS CUBIERTOS

Actualmente muchas personas no saben que cuando se asiste a un restaurante, podemos comunicar mensajes a los meceros a través de los cubiertos, aquí les dejamos los mensajes más usados mundialmente.

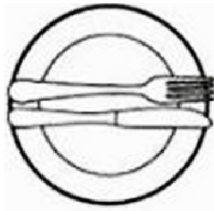
Pausa.- Los cubiertos se dejan encima del plato en forma de triángulo -90 grados- o pico.



Siguiente plato.- Los cubiertos se deben dejar haciendo una cruz.

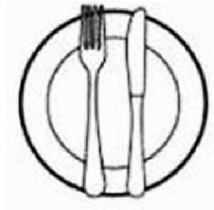


Excelente.- Los cubiertos se dejan en paralelo entre ellos y con respecto al borde la mesa, con el mango hacia el lado izquierdo.



EXCELENTE

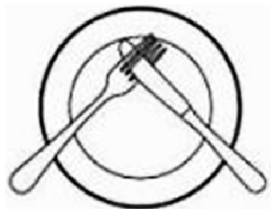
Terminado.- Los cubiertos se dejan en paralelo entre ellos y perpendicular con respecto al borde de la mesa, con el mango en la parte inferior.



TERMINADO

No me ha gustado.- Los cubiertos se dejan en la misma posición que para hacer una pausa, ángulo de 90 grados en pico, pero metiendo la punta del cuchillo en los dientes del tenedor.

Hay autores, que también señalan como "no me ha gustado" cruzar los cubiertos por su mitad haciendo una X.



NO HA GUSTADO

- **Cristalería.-** 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.

Grafico 24: cristalería



Copa de agua.- De gran tamaño, ligeramente abombada. Utilizada para agua y zumos. Solo se llena, como mucho, hasta 4/5 de su capacidad.

Copa de vino.- Copa ancha, de gran cavidad abombada. Antes eran algo más pequeñas que las de agua, aunque ahora se empieza a imponer una gran copa. Solo se llena hasta 3/4 de su capacidad.

Copa de vino blanco.- Algo más pequeña y estrecha que la de vino tinto (por su necesidad de mantenerse frío). Al igual que el vino tinto, solo debe llenarse como mucho a 3/4 de su capacidad.

Copa de champán.- Alta, de cuerpo largo y aflautado, y corta de pie. La finalidad es retener las burbujas. No se deben utilizar las conocidas copas planas de champán. Se pueden llenar hasta 4/5 de su capacidad.

4.5.9.7. Reglas al servir en la mesa

- a) Tenedor siempre a mano izquierda cuchillo y cuchillos y cucharas, a mano derecha.
- b) Se comienza con los cubiertos del plato principal al lado del plato y sucesivamente se colocan las demás de acuerdo con la secuencia del menú, no se puede colocar más de cuatro cubiertos para confundir.
- c) Las servilletas deben estar limpias y planchadas en el centro.
- d) Los cubiertos del plato se colocaran en el centro.
- e) La cuchara apuntada a la izquierda
- f) El tenedor apuntado a la derecha
- g) Las copas para las bebidas se colocan al lado derecho arriba de los cuchillos.
- h) Se comienza por la parte del agua a unos dos o tres centímetros de la punta de los cuchillos para el plato fuerte. La copa de vino blanco la cual se coloca arriba de la copa de agua en el ángulo de 45 grados hacia la izquierda, seguida de la copia para el vino tinto e la misma manera.
- i) Cuando un invitado llega con atraso y todos están sentados se debe aproximarse a la dueña que no se levantara de su asiento, y ofrecer disculpas y justificar el atraso.



4.5.9.8. Reglas básicas para ubicar los lugares en la mesa

El anfitrión y su cónyuge ocupan cada uno una cabecera y, siguiendo el orden jerárquico, los invitados se van colocando de la siguiente manera: a la derecha del anfitrión, derecha del cónyuge, izquierda del anfitrión, izquierda del cónyuge y así sucesivamente hasta completar la mesa. Este esquema es igual sin depender de dónde se coloquen las cabeceras.

Si los invitados son parejas, el invitado de honor se sentará a la derecha de la anfitriona y la invitada de honor a la derecha del anfitrión, el orden se seguirá como en el caso anterior (derecha, izquierda), siempre teniendo en cuenta de intercalar hombres y mujeres y de respetar el orden jerárquico.

Si el anfitrión es uno solo, se le puede asignar la otra cabecera al invitado más importante o a la señora del invitado de honor y el esquema de distribución es el mismo.

Parece complicado... ¡pero no lo es! Una vez que tenemos la lista de invitados ordenada por orden de precedencia, nos hacemos un esquema de la mesa y comenzamos a ordenarlos...

4.5.9.9. MODALES Y REGLAS DE CONDUCTA EN LA MESA

La manera en que te comportas a la mesa dice mucho de quién eres, por ello, te presentamos algunos consejos a seguir:

- Si los comensales ya están sentados en la mesa y llega alguien, no se debe saludar ni de mano ni de beso, pues se supone que la persona que llega trae las manos sucias.
- En una cita de negocios se puede comenzar por una bebida y pan; pasados 15 minutos se ordenan los alimentos.
- El anfitrión es quien da la pauta para comenzar a comer, ya sea tomando los cubiertos o bien, diciendo “buen provecho”. En una cita de negocios da la pauta la persona que invita.

- Deje que la comida se enfríe por sí sola, jamás la soples o hagas otras acciones para bajarle la temperatura.
- Mantén ambos codos fuera de la mesa todo el tiempo.
- Cuando termines de comer, deja tu plato donde estuvo todo el tiempo. No lo empujes hacia el frente o hacia un lado.
- La servilleta siempre debe cubrir ambas piernas y no se debe remover a pesar de que no haya comida sobre la mesa. Si te vas a levantar unos momentos, la servilleta se deja a la izquierda del plato o encima de la silla. Recuerda que la servilleta sólo debe usarse para lo que está diseñada, es decir, para limpiar la comida de tu boca y no para retirar parte de tu lápiz labial o limpiar tu nariz.
- En caso de que te encuentres en un restaurante, la etiqueta dicta que le hables de usted al mesero. Jamás deberás hacerlo a gritos, tronando los dedos o la boca, ni tocando la copa con un cubierto, se debe hablar en voz baja, con el fin de no molestar a otros comensales.
- Jamás pongas tu celular, cartera, llaves, lentes, gafas de sol u otras cosas en la mesa.
- En el caso de las mujeres, si usan lápiz labial es necesario que lo sequen -con algún producto especial o retirando lo que sobre con un pedazo de papel- apenas se lo aplican, de modo que sus labios no queden marcados en los vasos o cubiertos.
- En la mesa es de muy mal gusto retocarse el maquillaje o el peinado. No lo hagas.
- Prohibido introducir bebida a la boca cuando se tiene un bocado dentro.
- No se debe rodear el plato con los brazos. ¡Jamás lo hagas!
- Levantar el meñique al tomar un vaso o copa no es sinónimo de estilo, así que es un gesto que debes evitar a toda costa.
- Jamás dejes una cuchara en un vaso o taza.
- Corta la carne bocado a bocado. Si la cortas toda antes de comenzar a comerla, no serás bien visto por los demás.
- Si necesitas el salero u otro elemento que no está a tu alcance, evita pasar el brazo frente a otro comensal. Pídele que te lo acerque.
- Jugar con los cubiertos o tamborilear los dedos sobre la mesa son conductas que sólo están “permitidas” para los niños.
- Por más que te haya gustado, sólo está permitido saborear la salsa sobrante de un guisado con un trozo de pan dos veces.
- Evita comentarios de doble sentido, hablar de política, religión y dinero.
- Si por algún motivo debes levantarte de la mesa, pide excusas antes de hacerlo.

CONCLUSIONES

- Mediante los conceptos del marco teórico, se ha determinado la importancia de la etiqueta y protocolo en los diferentes eventos, ya que la etiqueta y el protocolo más allá de ser una herramienta que haga más complicadas las cosas, sirve como guía y base del éxito de lo que se quiere realizar, hacer y comunicar.
- Después de obtener los resultados de las encuestas realizadas al personal docentes, administrativo, padres de familia y estudiantes del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, se puede evidenciar el desconocimiento de las normas de etiqueta y protocolo. A su vez se identificó que no existe personal capacitado que se encargue específicamente de organizar actos protocolarios.
- Las personas que colaboran con esta gestión se rigen a una programación anual, establecida por el Distrito y lo desarrollan en base a un mismo formato y a la experiencia de cada uno. Este es el resultante de no tener un manual de normas de etiqueta y protocolo para el desarrollo de los eventos, lo que afecta la programación, planificación, organización de cada actividad y a su vez la imagen de la Institución.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere coordinar la ejecución de las actividades con el personal docente, administrativo, representante de padres de familia y estudiantes, para que la comunicación llegue oportunamente y la programación se realice de forma eficiente.

- El Manual de normas que se presenta debe emplearse como una herramienta fundamental en la organización de eventos, que permita evaluar permanentemente el avance y logro de las actividades, a fin de alcanzar mejores resultados y evitar posibles errores.

- Se recomienda a las autoridades del Colegio de Bachillerato 27 de Febrero, socializar con los miembros de la comunidad educativa, este trabajo investigativo que está basado en la aplicación de normas de etiqueta y protocolo a seguir en la ejecución de los diferentes eventos a organizarse dentro de la Institución, lo que permitirá proyectar una buena imagen institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, M. (2010). *Etiqueta en los eventos*. La Habana: U de la Habana.
- Benavidez, H. (2012). *Etiqueta y protocolo a la hora de comer*. Caracas: UC.
- Cancciani, D. (2006). *Etiqueta y Marketing Personal*. Lima: Palomino E.I.R.L.
- Estébanez, B. (. (2005). *Protocolo Social y Empresarial (2ª ed.)*. Madrid: AE.
- Jijena Sánchez, R. (2012). *Imagen Profesional y Corporativa*. Bogotá: Nobuko
- Perez, D. (2010). *Planificación de eventos*. Lisboa: Ariel.
- Reyes Ponce, A. (2007). *Administración Moderna*. Mexico, Limusa
- Sevilla Quiroz, M. A. (2006). *10001 Sugerencias para la Secretaria Eficaz*. Quito: "ECUADOR F.B.T."
- Vinueza Acosta, R. (2007). *Urbanidad Etiqueta y Protocolo*. Quito: "Exitotal".
- Sánchez Gonzales D: *Fundamentos del Ceremonial y del Protocolo*. Madrid; Síntesis.
- Otero, Teresa. (2011), *Protocolo y Organización de Eventos*. Catalunya: UOC

LINKOGRAFÍA

Correas, G. (12 de Febrero de 2016). Protocolo y comunicación. Obtenido de <http://protocoloycomunicacion.blogspot.com/2007/06/la-teoras-del-seis-en-el-protocolo.html>

Patiño Días Granados, L. (12 de Mayo de 2011). Etiqueta y protocolo base de la imagen empresarial. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011a/>

Universidad Técnica Federico Santa María. (09 de 03 de 2010). Manual de Ceremonial y Protocolo Obtenido de https://www.protocolo.org/social/correspondencia/correspondencia_protocolar.html

Dumas, G. (06 de 09 de 2012). Tipo de acto/eventos. Académicos o de trabajo. Obtenido de https://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo_universidad_tecnologica_pereira/69_tipos_de_actos_eventos_academicos_o_de_trabajo_i.html

ANEXOS

**Anexo No. 2: Encuesta dirigida a los padres de familia del colegio de bachillerato
“27 de febrero”**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA DEL COLEGIO DE
BACHILLERATO “27 DE FEBRERO”**

Objetivo: Conocer la opinión de los padres de familia sobre las normas de etiqueta y protocolo que se deben aplicar en el desarrollo de eventos sociales.

1.- ¿Considera usted que los eventos sociales desarrollados en el Colegio se realizan previo una planificación?

SÍ () NO ()

¿Por qué?

2.- ¿Las distintas actividades realizadas en la institución cumplen con la programación y horarios indicados?

SÍ () NO ()

¿Por qué?

3.- El trato que recibe usted en las actividades organizadas en el plantel es adecuado:

SÍ () NO ()

¿Por qué?

4. ¿Considera que la organización de cada actividad influye en la asistencia de los padres de familia?

SI () NO ()

¿Por qué?

5.- La comunicación de las actividades a realizarse es oportuna:

SI () NO ()

¿Por qué?

6.- ¿Sugeriría cambios a las autoridades de la institución para mejorar la organización de los eventos?

SI () NO ()

¿Cuáles?

Anexo No. 3: Encuesta dirigida a las/os estudiantes del colegio de bachillerato “27 de febrero”



ENCUESTA DIRIGIDA A LAS/OS ESTUDIANTES DEL COLEGIO DE BACHILLERATO “27 DE FEBRERO”

Objetivo: Conocer la opinión de los estudiantes sobre las normas de etiqueta y protocolo que se deben aplicar en el desarrollo de eventos sociales.

1.- ¿Cómo estudiante del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”, cree que los diferentes eventos sociales que se realizan tienen buena organización?

SI () NO ()

¿Por qué?
.....

2.- En su opinión, la participación de los encargados de la organización en los diferentes actos o eventos sociales de la institución son:

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

3.- La comunicación para el desarrollo de las actividades es:

- Oportuna ()
- Tardía ()
- No se comunica ()

4. ¿Qué sugerencias daría usted a las autoridades del colegio para elevar la calidad de la organización de los diferentes eventos que realiza la institución?

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

Anexo No. 4: Aplicación de encuestas a los docentes del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”



Anexo No. 5: Aplicación de encuesta a los padres de familia del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”



Anexo No. 6: Aplicación de encuestas a los estudiantes del Colegio de Bachillerato “27 de Febrero”



Anexo No. 7: Infraestructura del colegio de Bachillerato “27 de Febrero”



Anexo No. 8: Eventos deportivos

