

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 ANTECEDENTES

Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas se encuentran repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto dará un auge definitivo a las buenas maneras.

Si algo ha hecho evolucionar al hombre, esto ha sido la educación, puesto que desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas se encuentran repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto dará un auge definitivo a las buenas maneras.

La nobleza, se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo. Un hecho que se debe tener siempre presente en la vida. Se puede ser rico, culto e incluso un genio, pero todas las personas deben comportarse educadamente con los demás. El auge de las buenas maneras era glosado por trovadores y novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o un caballero educado.

Ser educado no es una moda, aunque algunos piensen lo contrario. Ahora bien, tampoco se debe abusar y caer en la vanidad, todos los excesos son malos, la buena educación abre muchas puertas y dice mucho de las personas.

Lo que para algunas culturas tiene un determinado significado para otras parece totalmente extraño, pero no por ello se debe dejar de actuar de un modo respetuoso. Un talante abierto permitirá actuar en cada momento de la forma más adecuada. Precisamente la etiqueta y protocolo trata de aunar esfuerzos para que estos "problemas" no surjan en grandes actos o eventos con diferentes culturas y participantes.

Se podría remontar a tiempos lejanos y su forma de vestir (los romanos, los egipcios, etc.), en el siglo XV, es en donde se empiezan a perfilar los vestidos masculinos que luego darían lugar al traje actual, con las evoluciones pertinentes.

En este siglo las togas y otras prendas más largas se acortan, y se empiezan a transformar en chaquetas abiertas por delante y en cuyas mangas se solían bordar los escudos familiares u otros símbolos civiles o militares.

En el siglo XVII, la corte de Luis XIV empieza a tener una gran preocupación por la moda. La chaqueta del traje se empieza a ajustar a la cintura, y la parte de las caderas se deja amplia, empezando a tomar relevancia los encajes, como adorno de estas prendas.

Pero el traje, tal y como lo conocemos hoy en día, tiene su origen en Inglaterra. Se hacían a mano por los maestros de sastrería, quienes cogían aprendices a partir de los 12-14 años, y les comenzaban a enseñar el oficio. Debían pasar al menos cuatro años hasta obtener la categoría de oficiales. Se debe saber que se confeccionaba la chaqueta de un tejido y el pantalón y el chaleco de otro. Aunque empezaba a despuntar el traje como una prenda de uso cotidiano, la elegancia la seguían marcando los trajes de etiqueta como el esmoquin, el chaqué o el frac.

Por los años 30, el traje empiezan a tomar las medidas y hechuras tal y como se conoce en la actualidad. De hecho, los patrones de aquella época aún se consideran válidos en la actualidad, con las modificaciones pertinentes que la moda y el nuevo ritmo de vida han impuesto hoy.

Una de las mayores evoluciones que se ha dado en el traje es el pantalón. En un principio se vestía un pantalón corto, por debajo de la rodilla, pero que no llegaba hasta el zapato, dejando ver al completo los calcetines. Eran una especie de pololos o bombachos. También a principios de 1900 se vestían chaquetas o levas largas, que se fueron acortando para darles mayor comodidad.

A partir de finales del siglo XIX y principios del XX, se alarga el pantalón, y empiezan a tomar las medidas, tal y como los conocemos en la actualidad. Los trajes más elegantes son los de colores oscuros como negros, grises oscuros o azules oscuros. Los trajes de otros colores, según el manual del perfecto "gentleman" se dejaban para los fines de semana y otras ocasiones menos formales (verdes, marrones, etc.).

La moda inglesa, mucho más clásica, mantiene las hechuras hace décadas, mientras que franceses y sobre todo italianos, imponen nuevas formas y nuevas innovaciones en el traje masculino.

Se utilizan principalmente, lanas, de gran pesaje con tejidos muy tupidos, que actualmente han evolucionado a una gran diversidad de tejidos, mucho más ligeros. Otra de las características de la moda actual, es la pérdida de terreno de la sastrería a medida, en favor de la moda de serie o comercial.

De hecho, el protocolo forma parte de la vida diaria de cualquier pueblo civilizado. Y cuanto más civilizado, más tradición protocolaria. ¿Por qué? Porque las formas de comportamiento son emanaciones de naturaleza histórica, tradicional, del comportamiento de los pueblos en su trayectoria cultural. Para algunos pueblos como los japoneses, el protocolo es casi una religión y la etiqueta es la liturgia que esa religión genera.

Es verdad que el Diccionario de la Real Academia, y solo en la tercera acepción de la palabra, define el protocolo como la regla ceremonial diplomática o palatina

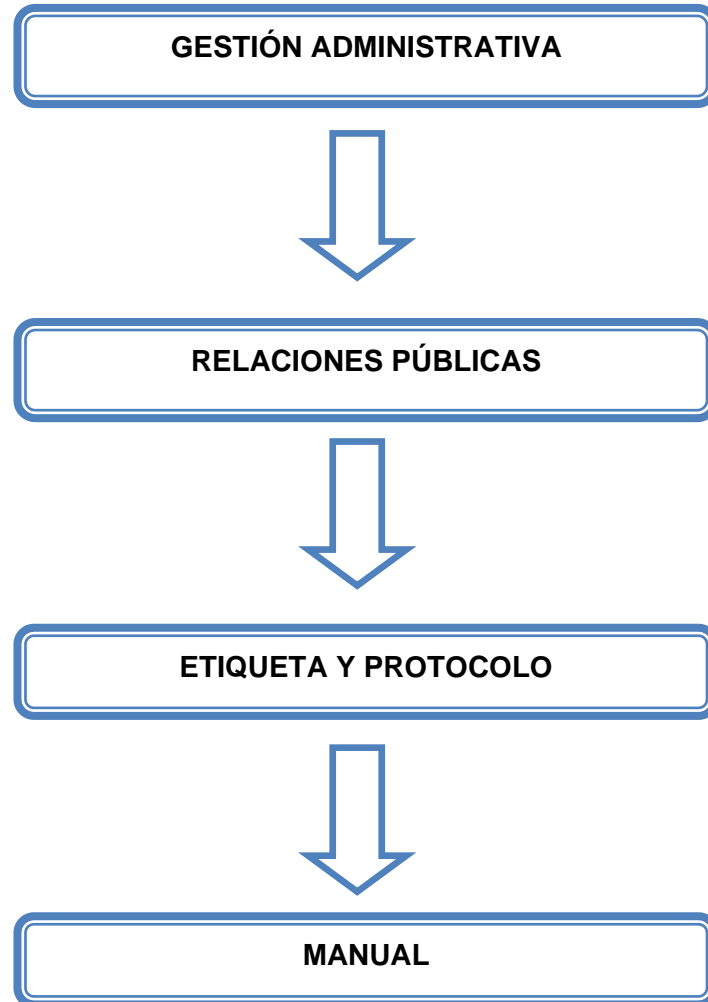
establecida por decreto o por costumbre, pero hay definiciones en el Diccionario que el paso del tiempo aconseja actualizar. El caso de protocolo es una de ellas. La importancia de su significado, en cuanto a que regula normas de comportamiento, estaría hoy por delante de las acepciones referentes al acta notarial o al acta o libro correspondiente de registro.

El político y diplomático francés Charles Maurice de Talleyrand dijo que "sólo los tontos se burlan del protocolo: simplifica la vida". La verdad es que en sus tiempos más parecía complicarla, a juzgar por lo intrincadas que eran las selvas protocolarias. Pero, en cualquier caso, bueno es que ilustres personajes hayan hablado de él.

En realidad el protocolo es un arte, un arte entendido como virtud, un arte que tiene que ver mucho con el cultivo personal: el arte, en suma, de hacer las cosas que hay que hacer de una manera perfecta y natural al tiempo.

1.2 CATEGORIAS FUNDAMENTALES

Gráfico No. 1



Fuente: Propia

Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga y Ana Lucía Calero Molina

1.3 MARCO TEORICO

1.3.1 Gestión Administrativa

La Gestión de la Administración se convirtió en el soporte que garantizó el buen funcionamiento de todas las operaciones en las organizaciones.

Desde este sentido se precisa como una práctica social y proceso, que comprendió funciones y actividades que se llevaron a cabo para ayudar a materializar los objetivos y fines de la organización. Y su labor es fundamentalmente los procesos decisorios de la gerencia general y sus equipos, que como niveles organizativos en la estructura formal ocupan el nivel de ejecución.

Es la conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos las que facilitan a través de esta gestión, en los diferentes casos, la supervivencia de las organizaciones y con ello sus desarrollos y crecimientos.

Es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados.

Según FAYOL, Henry 1926, Del libro: Administración Industrial y General, Edición El Ateneo, publicado en París, un autor trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”, además consideró que era el arte de manejar a los hombres”, pag.1.

Es decir que la gestión administrativa es el proceso de asignación, evaluación, organización y control de las actividades de los trabajadores de una empresa con el fin de cumplir los objetivos de la misma.

Según MUÑOZ Sedano y PÉREZ, Román 1989: “Conjunto de procesos de planificación, organización, ejecución, coordinación y control que se ejercen en un organismo social para que alcance sus objetivos”, pag. 83.

Por lo tanto la gestión administrativa comprende los procesos mediante los cuales la institución alcanza sus objetivos organizacionales, siendo de esta forma una herramienta clave para toda empresa.

Según lo mencionado se dice que el proceso administrativo está presente en toda empresa y que tiene como finalidad regular el buen desarrollo de los recursos siguiendo la planificación, organización de cada una de las acciones hasta llegar al cumplimiento de las metas planteadas por la organización.

1.3.1.1 Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

Es necesario indicar algunos de los argumentos más relevantes que fundamenten la importancia de esta disciplina:

- a) **Universalidad:** Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- b) **Simplificación del Trabajo:** Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- c) **Productividad y Eficiencia:** La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
- d) **Bien común:** A través de los principios de administración se contribuye al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos.

1.3.2 Administración

La palabra administración viene del latín ad (hacia, dirección, tendencia) y minister (subordinación u obediencia) y significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir aquel que presta un servicio a otro.

CHIAVENATO, Idalberto, 2004, Del libro: Introducción a la Teoría General de la Administración, Séptima Edición, de Idalberto Chiavenato, Editorial McGraw-Hill Interamericana, dice: “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”, pag.10.

La administración es considerada un instrumento técnico que garantiza la eficiencia y eficacia dentro de los procesos de una organización con el fin de alcanzar su objetivo. Toda empresa debe orientarse y encaminarse hacia el logro de sus metas utilizando al máximo los recursos con los que dispone, una organización bien constituida logrará sus objetivos a través del administrador quien al planificar, organizar, dirigir y controlar, obtendrá los resultados deseados.

ROBBINS-STEPHEN COULTER, Mary, 2005, Del libro: Administración, Octava Edición, de Stephen Robbins y Mary Coulter, Editorial Pearson Educación, dice: “La administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”, pag. 7 y 9.

Es justo decir que la Administración nace, crece y se desarrolla con la humanidad por lo cual es de carácter universal, la encontramos en todas partes desde el negocio más pequeño hasta una empresa más sólida, es vital para cualquier organización, sirve como una herramienta de trabajo para el desarrollo de la realización de varias actividades.

1.3.2.1 Proceso Administrativo

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

1.3.2.1.1 Elementos del Proceso Administrativo

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización:

Planificación

Es la concepción anticipada de una actividad de acuerdo a una evaluación racional entre fines y medios. Se dice también que la planificación es prever el futuro.

La planificación tiene como objetivo la eliminación al máximo de los imprevistos, es decir; lograr los objetivos y metas de la empresa con el máximo de ventajas, el mínimo de desventajas, el mínimo de riesgos y optimizando al máximo el uso de los recursos humanos, materiales, financieros con que cuenta la empresa.

Organización

Es agrupar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando unidades administrativas, asignando funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, estableciendo las relaciones que entre dichas unidades debe existir.

Dirección

Consiste en dirigir las operaciones mediante la cooperación del esfuerzo de los subordinados, para obtener altos niveles de productividad mediante la motivación y superación.

Control

Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas. Implica medir el desempeño contra las metas y los planes, muestra donde existen desviaciones con los estándares y ayuda a corregirlas.

1.3.3 Relaciones Públicas

Según RÍOS SZALAY, Jorge 1978 Del Libro: “Relaciones Públicas su administración en las organizaciones”, define: “Se denominan relaciones públicas las actividades efectuadas por un grupo, y entre el grupo y los diferentes sectores de la opinión pública”. “Son el conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza en su personal, en los medios con los cuales tiene relación y generalmente en el público, con vistas a sostener su actividad y favorecer su desarrollo. Al final, son el conjunto armonioso de las relaciones sociales nacidas de la actividad económica en un clima de lealtad y de verdad”. Pags. 12 y 13.

Por tanto se dice que Relaciones Públicas es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de la organización y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública tales como proveedores, clientes, inversionistas, gobierno y público en general, a fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización, que contribuya al alcance de los objetivos de ésta.

Según CUTLIP, Scott y CENTER, Allen 1975 Del Libro: "Relaciones Públicas". Ed. Rialp, Madrid, dicen:

Las Relaciones Públicas son en sí, una función administrativa que evalúa la actitud del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés público, y lleva al cabo un programa de acción destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del público. Es el esfuerzo planeado para influir en la opinión, por medio de la actuación aceptable y de la comunicación recíproca”. Pag. 18.

Se puede decir entonces que toda organización sea pública, privada, benéfica, militar se desenvuelven en un medio en el que están rodeadas por público que influye de una forma positiva o negativa en el desarrollo de sus actividades.

Debiendo proyectarse a que esa imagen sea positiva y se acrecienta como tal, a fin de que influya en el público para sus actitudes hacia la organización sean favorables, ayudando de esta forma al logro de sus objetivos.

1.3.3.1 Importancia de las Relaciones Públicas

Las Relaciones públicas buscan una comunicación recíproca entre el comunicador y el receptor, que tienda a lograr que el personal de la organización colabore y esté satisfecha con ellas y por tanto, sus actitudes hacia la empresa sean positivas mediante la aportación de todo su apoyo.

Otro factor que resalta la importancia de la Relaciones Públicas con el personal es el hecho de que este último es un importantísimo trasmisor de la imagen de la organización hacia otros públicos, a quienes lógicamente transmitirá la misma imagen que él reciba.

De aquí la importancia de que la organización empiece por establecer unas buenas relaciones públicas internas, antes de iniciar las externas. Unas malas relaciones internas no pueden originar unas buenas relaciones externas. Incluso, cuando las primeras sean buenas y la organización se disponga a emprender el programa de relaciones con el exterior, su personal debe ser el primero en saber lo que va a emprender, cómo se va a realizar y por qué.

RÍOS SZALAY, Jorge 1978 Del Libro: Relaciones Públicas su administración en las organizaciones, dice: “Las Relaciones Públicas tienen como objetivo promover actitudes favorables de los diversos públicos hacia la organización, por tanto las actitudes favorables de todos esos públicos son indispensables para que la empresa subsista y además se desarrolle, de ahí la importancia de esta función”. pags. 14 y 15.

Entendemos entonces que la importancia de las Relaciones Públicas dentro de la organización es primordial, por cuanto los logros conseguidos dentro de la misma

pueden alcanzarse gracias a su correcto empleo y aplicación, con el fin de que siempre se proyecte una imagen positiva hacia el público.

1.3.4 Etiqueta y Protocolo

1.3.4.1 Etiqueta

ALBÁN CAISA, Jimena 2002 Del Libro: Etiqueta y Protocolo, define a la etiqueta como un conjunto de normas y también de costumbres que las personas deben tener conocimiento y aplicarlas en diferentes actos de índole social, ceremonial y que a su vez permite un adecuada relación con los demás. pág.34.

Entonces se puede decir que Etiqueta son reglas y costumbres que permiten desenvolverse adecuadamente en los diferentes ambientes ya sean estos de tipo ceremonial y solemne como se observa en los palacios y sitios públicos.

A lo largo de toda la historia distintos autores, articulistas y personajes anónimos han hecho referencia, de una manera directa o indirecta, a temas sobre cuestiones de educación, buenas maneras, cortesía y saber estar.

Es la contribución a un prontuario de buenas maneras. Sea que se prefiera dar el término de "urbanidad" o de "civismo", parece que en ambos casos se refiere a un idéntico objeto, esto es, al conjunto de cualidades y disposiciones necesarias e indispensables al ciudadano, que en verdad lo sea, en orden a la convivencia con los otros, o lo que es igual, en orden a la vida en la ciudad. Se habla entonces de una serie de normas.

La Etiqueta regula la conducta personal de los individuos, es decir todas aquellas cosas que nadie puede hacer por otros. Ejemplo: Masticar.

1.3.4.2 Clases de Etiqueta

Social

Independientemente de esto se debe vestir de modo se muestre respeto por la persona, profesión u oficio, el puesto y la compañía; es importante recalcar que dentro de la Etiqueta se debe tener en cuenta lo siguiente:

Puntualidad

Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y la cualidad que denota buena educación. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

Trato con los demás

Para lograr una buena convivencia con los compañeros de trabajo se puede considerar los siguientes consejos:

- Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.
- Trate de dejar su mal carácter fuera y no descargarlo con sus compañeros.
- Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
- No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.

Empresarial

Además de los distintos apartados de la sección sobre el protocolo laboral, se ha querido abrir uno especial sobre el protocolo en la empresa, dado la importancia del mismo en el mundo empresarial.

Las relaciones inter-empresariales, son cada vez más diversas, más amplias, y abarca entornos más grandes; muchas de ellas serán de carácter internacional. Por ello es necesario conocer unas mínimas reglas de comportamiento y saber estar, para llevar a cabo buenos negocios y tener unas relaciones lo más correctas posibles.

En la Oficina

- El uso del teléfono en el ámbito laboral es importante, tanto por su utilidad como la imagen que se da a los demás de la empresa y de sus empleados.
- Utilice un tono entusiasta y conteste lo más pronto posible, procure no hacer esperar a alguien a no ser que sea totalmente necesario.
- Cuando es usted es quien llama, identifíquese inmediatamente y deje su nombre y número de teléfono si la persona no le puede atender. Si su nombre es poco común, deletréelo.
- Si es usted es de los que acostumbran trabajar y escuchar música a la vez, interrumpa o baje el volumen mientras atiende el teléfono.

En la mesa

Tal y como se indica en el apartado de la mesa en casa, aquí los modales cobran un gran protagonismo y es una cancha perfecta para demostrar que se tenga una buena educación. Pero si en casa son importantes, puede comprender que fuera de este entorno cobran aún mayor importancia.

Por eso la casa es un lugar para practicar. Si habitualmente se come con corrección, no se tendrá que forzar los modales cuando se sale de la casa. Y tampoco se escapará ninguna mala costumbre que suelen tener en ambientes más familiares.

Los buenos modales son un pilar básico en la formación de cualquier persona. Da lo mismo el estatus económico, los estudios realizados o la posición que tenga una persona.

La cortesía debe ser un ejercicio a realizar por todo el mundo esté donde esté. Es bueno para uno mismo y para los demás. Hay que practicar la cortesía de manera cotidiana. Los buenos modales son tarjeta de visita.

Si hay un lugar en donde puede demostrar su buena educación es a la hora de comer. La hora de la comida, sea del tipo que sea, pone a prueba los conocimientos de una persona sobre las más elementales normas de educación.

1.3.4.3 Protocolo

Establece los criterios de trato y precedencia de una persona o institución con relaciones a sus similares, desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento; desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos.

Aunque todas estas reglas se encuentran repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto ofrece un auge definitivo a las buenas maneras.

Constituye una regla ceremonial diplomática establecida por decreto o por costumbre, es el conjunto de reglas de cortesía que se dan en cualquier acto dotado de una cierta solemnidad, es una disciplina que determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad importante.

Según VILLALTA Blanco, 2001 Del libro: La Secretaria Perfecta, Manual de Protocolo en la Empresa, “Protocolo se refiere al cumplimiento de las reglas generales que deben observarse en la realización de actos públicos y oficios diplomáticos, hace referencia también a escrituras y actos notariales cuando se ordenan o son filiados, y a tratados y acuerdos internacionales”. pag. 33.

Entonces se puede decir que Protocolo son las normas y reglas que se aplican mediante un procedimiento en actos de carácter oficial y de gran solemnidad,

siendo su objetivo garantizar que quienes ocupan funciones públicas puedan ejercer sus cargos en ceremonias y otros actos oficiales, con un proceder normado.

El uso de estas reglas es obligatorio en asuntos ceremoniales, pues evita conflictos o malos entendidos en lo relativo al uso del poder y las consecuencias de éste en un espacio determinado.

Permiten reconocer públicamente las jerarquías, el rol que cumplen las personas en sus funciones públicas, y las deferencias que deban recibir por los cargos que ostentan o por lo representativas que son por sí mismas o por su jerarquía civil, religiosa, militar, intelectual o política.

En el manejo protocolar, dependiendo de los roles de las personas que participan en las ceremonias públicas, se ha homologado a nivel internacional algunos reconocimientos que son propios de la naturaleza de los ceremoniales, uno de ellos, es el orden de precedencia.

A pesar de la gran amplitud del espectro de interpretaciones que la sociedad realiza del término protocolo, prácticamente todas las definiciones se centran en su carácter procesal, que le hace referirse al modo como se desarrollan las cosas.

1.3.4.3.1 Reglas y Normas Protocolarias

Dentro del conjunto de normas que, con carácter general, rigen la sociedad cabe distinguir aquellas que tienen rango prescriptivo, sustentadas por su fundamento jurídico; o aquellas otras, los usos sociales, que rigen de manera voluntaria y libre, por convención o costumbre las relaciones entre los individuos, ya sean las reglas de la cortesía, la buena mesa, la educación, los modales, el correcto lenguaje, los tratamientos, etc.

Cabe un tercer grupo: las normas o principios éticos, que obligan en conciencia, o las normas de carácter ético y moral; esto es, los fundamentos del recto hacer profesional.

En algunos casos, el cumplimiento de las reglas sociales se convierte en una obligación moral, un deber moral de las personas que forman parte de la comunidad que, por consenso, costumbre o uso, las establece.

De este modo se llega a un agrupamiento de las normas de protocolo en tres grandes familias:

- a) Normas de carácter ético o derivadas de un deber moral: la buena educación y el respeto a los demás.
- b) Normas de naturaleza social (convenciones y usos sociales): determinado tipo de atuendo según el carácter del acto.
- c) Normas jurídicas: dictadas por la autoridad que puede hacerlo, por ejemplo, el Decreto Ley de Precedencias del Estado.

En la vida cotidiana, tanto en el pasado como en el presente, las normas morales son, en oposición a las normas jurídicas, considerando la cosa sociológicamente, normas de conducta condicionadas por la religión o por la convención; y sus límites, con respecto al derecho, son graduales.

Las normas de comportamiento social, son aquellas estrategias con las que se evita herir susceptibilidades, así como sentirse mal frente a una situación determinada.

Estas normas no están escritas en ninguna parte como mandatos, sí lo están como sugerencias para llevar una vida mejor.

Aunque hay el viejo dicho, “a donde fueres haz lo que vieres”, interesante sí, pero a veces de difícil o imposible cumplimiento, pues a un ser humano adaptado a unas formas es muy difícil decirle de un día para otro que adopte nuevas costumbres y hábitos.

Tratándose de saludos, por ejemplo: a un hombre latinoamericano le chocaría tener que empezar a besar a sus amigos en las mejillas, como se estila en algunos países árabes o esclavos.

Tampoco una mujer asiática dejaría la costumbre de vestir ropa discreta para cambiar por trajes escotados, porque le sería muy difícil romper con una costumbre ancestral.

1.3.5 El Manual

Los Manuales Administrativos son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución, por medio de la especificación de bases jurídicas, atribuciones, estructuras, objetivos, políticas, determinación de campos de competencia, deslindamiento de responsabilidades, funciones, actividades, operaciones o puestos en general; en ellos se concentra información amplia y detallada acerca del quehacer de la misma, sin embargo no son duplicados de los instrumentos normativos o legales, tales como leyes, decretos, directrices o reglamentos.

Si una Institución, sea de naturaleza pública o privada no tiene una herramienta técnica en la cual se agrupen todas las acciones y funciones que debe desarrollar, o la manera en que debe de realizarlas, esta deficiencia hace que el riesgo de brindar los bienes y servicios a los usuarios de forma ineficiente se incremente exponencialmente.

Dentro de los problemas que esta situación puede acarrear se pueden mencionar: que la estructura orgánica que funciona en la práctica difiera de la estructura aprobada por los jerarcas institucionales; que la forma en la cual se ejecutan las actividades sea producto de la costumbre, la tradición o la ocurrencia, existiendo en algunos diversidad de maneras de brindar un mismo bien y servicio; que no exista un mecanismo para transmitir el conocimiento de un funcionario a otro, teniendo entonces que dedicar largas horas al entrenamiento de nuevos funcionarios, ya que estos no cuenta con una guía práctica que muestre los pasos básicos para desempeñar las labores; que no existan elementos básicos para medir

el desempeño, ya que al no estar normadas las formas correctas de realizar las tareas, no es posible señalar objetivamente los defectos en la ejecución de las mismas, entre otros.

Este tipo de problemas se pueden solucionar con la realización de Manuales Administrativos que les permitan registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información y servir como medio de coordinación entre los funcionarios de la Institución.

El uso de manuales contribuye a corregir la falta de comunicación adecuada en la cadena de mando en todos los niveles jerárquicos ya que suministrará a los funcionarios el medio de recibir instrucciones e informaciones y estudiarlas metódicamente a detalle.

Constituyen un instrumento con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. El principal propósito de los manuales deberá ser el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos y normas para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Según, FINCOWSKY Franklin, Enrique Benjamín México, 1997 FCA - UNAM, Sistemas Administrativos Gómez Ceja, México, Mc Graw Hill: “Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”. pag. 1.

Por lo tanto se puede decir que manual es un documento mediante el cual se detallan los pasos a seguir en una organización para el buen desenvolvimiento de las actividades señaladas en el mismo, con el fin de que estas actividades se den de conformidad a los lineamientos y reglamentos.

El manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser realizadas por los miembros de un organismo y la forma en que deberán realizarse, ya sea conjunta o separadamente.

El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como: funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, etc., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

Según TERRY G. R., 1998 Un manual es “Un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en un empresa”. pag.14.

De acuerdo con las anteriores definiciones, un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar una forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto, para convertirse en una serie de normas definidas.

Se dice entonces que el manual es considerado como instrumento de apoyo para el funcionamiento de la institución, concentra información amplia y detallada acerca de su quehacer, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad y responsabilidad, funciones, actividades, operaciones o puestos en general, originarios del poder Legislativo o Ejecutivo, tales como leyes, decretos, acuerdos, reglamentos, etc.

1.3.5.1 Objetivos de los Manuales Administrativos

Los objetivos que se persiguen con la elaboración de los manuales administrativos en una institución son diversos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- a) Instruir a los colaboradores de la Institución acerca de aspectos tales como objetivos, visión, misión, estrategias, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, responsabilidades, normas, etc.

- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas a la institución y los colaboradores, así como, propiciar la uniformidad en la ejecución de las labores.
- d) Servir como medio de integración y orientación a los colaboradores de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones.
- e) Servir para el análisis o revisión de los procesos y procedimientos de una institución.
- f) Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procesos, procedimientos y métodos de trabajo.
- g) Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas administrativas.
- h) Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas y errores.
- i) Aumentar la eficiencia de los funcionarios indicándoles que es lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- j) Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones o cuellos de botella.

1.3.5.2 Ventajas de los Manuales Administrativos

La elaboración de manuales administrativos genera ventajas a las Instituciones que los realizan, dentro de las más importantes se puede citar:

- 1) Servir como un compendio de la totalidad de funciones, procesos, procedimientos y actividades que desarrolla la organización.

- 2) La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- 3) Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad por asumir, en aquellas situaciones específicas, en las que pueden surgir dudas con respecto a las áreas organizacionales que deben tomar decisiones o proceder con acciones.
- 4) Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de excusas basadas en el desconocimiento de las normas vigentes.
- 5) Son elementos informativos para instruir o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido.
- 6) Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.

1.3.5.3 Tipos de Manuales

Entre la clasificación de los manuales existen algunos de ellos según su función y necesidades, para efecto se han tomado en consideración aquellos pertenecientes al área administrativa:

1) Manual de Organización

Es la versión detallada por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura.

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones organigramas, niveles

jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

2) Manuales de Políticas

Es la descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos por los ejecutivos en la forma de decisiones para el logro de los objetivos, facilitando la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios los lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.

3) Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma. Se detallan a continuación los elementos constitutivos de un manual de estas características:

➤ Normas de procedimientos

Es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la organización, con la indicación de los distintos sectores a través de los cuales los mismos se desenvuelven.

➤ Formularios

Son todos aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.

➤ Flujogramas

Son los procedimientos descritos de manera gráfica, que se conocen también como diagramas de procedimientos.

4) Manual de Políticas, Normas y Procedimientos

Este manual comprende los lineamientos que sirven de marco de referencia a la organización. Además, incluyen toda la información referente a la organización (antecedentes, estructura orgánica, funciones, organigramas). También, incluyen descripciones de cargos y constituyen un instrumento técnico que incorpora información importante sobre el uso de recursos materiales y tecnológicos para el desarrollo de los procedimientos, las actividades y tareas diarias.

5) Manual para Especialistas

Es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación en forma específica a determinado tipo de actividades o tareas como por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria. El objetivo básico perseguido con su preparación, es el de entrenamiento y capacitación de empleados, como así servir también de elemento de consulta para la realización de las tareas asignadas.

6) Manual del Empleado

Su objetivo es lograr una rápida asimilación de personal nuevo (inducción) así como también para posterior entrenamiento, este manual es especialmente útil para niveles intermedios u operativos. Se enuncian a continuación algunas informaciones que un manual de estas características debe contener:

- Actividades desarrolladas por la empresa
- Breve reseña histórica
- Objetivos generales que se persiguen
- Derechos y obligaciones de los empleados en general
- Normas de comportamiento básicas y de cumplimiento obligatorio para todo el personal.
- Servicios que la empresa presta a sus empleados

7) Manual de Contenido Múltiple

Ya se ha visto que un manual puede contener material de tipo diverso, lo que hace que los tipos mencionados no resulten siempre bien definidos. La inmensa mayoría de los manuales de oficina parecen estar diseñados intencionalmente para varios fines, por ejemplo, en la preparación de cualquier manual de procedimientos existen dos requisitos indispensables para asegurar su éxito:

- Manifestación clara de las normas generales de la empresa
- Comprensión total de la organización básica de la misma

8) Manuales de Finanzas

Las responsabilidades del contralor y tesorero exigen de ellos que den instrucciones numerosas y específicas a todos aquellos que deben proteger en alguna forma los bienes de la empresa, para asegurar la comprensión de sus deberes en todos los niveles de la administración.

9) Manuales del Sistema

El manual del sistema debe ser desarrollado a medida que se desarrolla el sistema, y está constituido por un grupo de manuales o partes y estructurado de la siguiente manera:

- 1 Objetivos del sistema
- 2 Arquitectura de datos
- 3 Arquitectura física del sistema,
- 4 Índice de componentes, etc.

10) Manual de Calidad

Se define un manual de calidad como un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de calidad de una organización. Este manual

puede estar relacionado con las actividades totales de una organización o con una parte seleccionada de estas.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema de la calidad y del manual de la calidad se estructuren de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer. Esta norma suministra los lineamientos para desarrollar dichos manuales de calidad.

1.3.5.4 Estructura de un Manual

Las partes principales de un manual pueden ser las siguientes:

- Tabla de contenido
- Introducción
- Instrucciones para el uso del manual
- Cuerpo del manual
- Flujogramas
- Glosario de términos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

CAPÍTULO II

2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Caracterización de la Institución

Gráfico No. 2



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: Dirección de Relaciones Públicas

2.1.1 Razón Social

La Institución se denomina Universidad Técnica de Cotopaxi cantón Latacunga

2.1.2 Ubicación

Su domicilio principal y sede se hallan en la ciudad de Latacunga y puede establecer otras sedes, extensiones, modalidades, programas, departamentos, centros asociados, seccionales académicas y culturales u otras unidades académicas administrativas en cualquier ciudad del país o del exterior, con sujeción al ordenamiento jurídico interno y a los convenios celebrados con otras instituciones extranjeras de educación superior.

2.1.3 Antecedentes de la Institución

Siendo Director de la Extensión el Lic. Rómulo Álvarez Pacheco, se gestiona ante los Diputados de la provincia, se impulse la elaboración y propuesta de un Proyecto de Ley para la creación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tomando como base la Extensión Universitaria, sus autoridades, su cuerpo docente y trabajadores, sus alumnos y patrimonio.

Este proyecto se lleva a estudio del Congreso Nacional, el mismo que aprueba y pasa al Ejecutivo para ser sancionado. El Poder Ejecutivo veta parcialmente el proyecto por considerar que el financiamiento se debe dar por parte del Estado.

Con la idea de apoyar la iniciativa legislativa y por iniciativa de las autoridades universidades, se realiza una campaña recogiendo firmas de respaldo de la comunidad cotopaxense, llegando autoridades y estudiantes universitarios al Ministerio de Gobierno, para depositar en ese despacho, treinta y seis mil firmas que apoyaban la creación de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El Congreso Nacional, se allana al veto parcial del ejecutivo, y de esta manera se aprueba en segunda y definitiva instancia el proyecto de creación de la Universidad Técnica de Cotopaxi, y se dispone que se publique en el registro oficial. El mismo que se cumple en el R.O No. 618 del 24 de enero de 1995.

Para dar cumplimiento al mandato de creación el Lic. Rómulo Álvarez, Director de la Extensión pasa en forma legal a ser Rector Encargado de la Universidad.

La UTN designa al Arq. Francisco Ulloa Enríquez como Presidente del Comité de Concurso de Merecimientos para designar los profesores de la Universidad Técnica de Cotopaxi; el Comité además, estuvo integrado por el Ing. Galo Varela de Ciencias Agropecuarias y por el Lic. Ramiro Terán de Ciencias de la Educación.

2.1.4 Generalidades

La Universidad Técnica de Cotopaxi, es una institución de educación superior pública, autónoma, laica y gratuita, que surgió en 1992 como extensión de la Universidad Técnica del Norte, por iniciativa de la Unión Nacional de Educadores UNE y fruto de la lucha del pueblo de Cotopaxi. Fue creada mediante la Ley promulgada en el Registro Oficial No. 618 del 24 de enero de 1995 y forma parte del Sistema Nacional de Educación Superior Ecuatoriano. Somos una Universidad alternativa con visión de futuro, de alcance regional y nacional, sin fines de lucro que orienta su trabajo hacia los sectores populares del campo y la ciudad, buscando la afirmación de la identidad multiétnica, multicultural y plurinacional del país. Asume con responsabilidad la producción y socialización del conocimiento, así como del pensamiento democrático y progresista para el desarrollo de la conciencia antiimperialista del pueblo.

La Universidad se rige por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), y otras leyes conexas. Forma actualmente profesionales al servicio del pueblo en las siguientes Unidades Académicas: Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas, Ciencias Agropecuarias y de Recursos Naturales y Ciencias Administrativas y Humanísticas.

Se esfuerzan para alcanzar cada día metas superiores, planteándonos como retos, la formación de profesionales integrales en los ámbitos de pre y posgrado, el desarrollo paulatino de la investigación científica y la vinculación con la sociedad a partir de proyectos generales y específicos, con la participación plena de todos sus estamentos. Somos cuestionadores del sistema económico - social vigente, impulsando acciones transformadoras en la lucha por la liberación nacional para alcanzar una sociedad más justa, equitativa, solidaria y soberana, en la cual el centro de atención del estado sea el ser humano.

Por ello, la Universidad Técnica de Cotopaxi asume su identidad con gran responsabilidad bajo el Slogan: ***“Por la Vinculación de la Universidad con el Pueblo”***.

2.1.5 Misión

La Universidad “Técnica de Cotopaxi”, es pionera en desarrollar una educación para la emancipación; forma profesionales humanistas y de calidad; con elevado nivel académico, científico y tecnológico; sobre la base de principios de solidaridad, justicia, equidad y libertad; genera y difunde el conocimiento, la ciencia, el arte y la cultura a través de la investigación científica; y se vincula con la sociedad para contribuir a la transformación social-económica del país.

2.1.6 Visión

En el año 2015 seremos una universidad acreditada y líder a nivel nacional en la formación integral de profesionales críticos, solidarios y comprometidos con el cambio social; en la ejecución de proyectos de investigación que aporten a la solución de los problemas de la región y del país, en un marco de alianzas estratégicas nacionales e internacionales; dotada de infraestructura física y tecnológica moderna, de una planta docente y administrativa de excelencia; que mediante un sistema integral de gestión le permite garantizar la calidad de sus procesos y alcanzar reconocimiento social.

2.1.7 Objetivos Estratégicos Institucionales

- Desarrollar la formación de los estudiantes, con base humanística, científica-técnica, al más alto nivel académico, respetuosos de los derechos humanos, la equidad de género, la interculturalidad, el entorno ambiental; con pensamiento crítico y conciencia social, que contribuyan al desarrollo del país.
- Fortalecer la actividad investigativa, de forma tal que permita crear y ampliar el conocimiento científico y tecnológico, así como diagnosticar la problemática social, cultural, económica y productiva de la región y del país para incidir en su desarrollo.

- Impulsar la vinculación con la sociedad, a través de la extensión universitaria, la difusión cultural, la transferencia científica y tecnológica, la educación continua y popular para potenciar las capacidades de la población.
- Elevar la eficiencia y eficacia de la gestión institucional mediante sistemas de dirección, que garanticen la calidad de los procesos administrativos

2.1.8 Valores Compartidos de la Universidad Técnica de Cotopaxi

- Actitud Científica
- Creatividad
- Calidad Académica
- Humanismo
- Conciencia Social
- Identidad Nacional
- Patriotismo
- Solidaridad
- Libertad
- Honestidad

2.2 Análisis FODA

Por medio del análisis FODA, se obtiene la realidad actual y futura de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga en lo que tiene que ver con el ceremonial de estilos, usos, y costumbres que se deben guardar y observar para los actos públicos solemnes en el manejo de normas, conductas, reglas y procedimientos para la organización de actos y eventos que se efectúen interna y externamente en la Institución, permitiendo alcanzar respuestas que proporcionará soluciones al problema planteado de acuerdo a las necesidades y objetivos propuestos.

En virtud de que la Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con un Manual de Etiqueta y Protocolo, constituye una penuria el elaborar este texto, el mismo que permita brindar facilidad en la organización de citas y reuniones de trabajo, atender adecuadamente el teléfono, establecer lazos con visitantes externos, manejar a la perfección todo tipo de correspondencia, organizar comidas y recepciones institucionales, asistir a un almuerzo o una comida con la seguridad de no cometer errores y muchos otros temas que ninguna secretaria-asistente debe dejar de conocer.

TABLA No. 1

ANÁLISIS FODA DEL MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

| Fortalezas (+) | Debilidades (-) |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Personal dispuesto a colaborar en la implementación del manual.2. Presupuesto institucional destinado para la aplicación de normas del manual.3. Estructura bien definida del manual y sus reglas. | <ol style="list-style-type: none">1. Personal con resistencia al cambio2. Inexistencia de un Manual de Etiqueta y Protocolo para actos formales.3. Infraestructura inadecuada para el desarrollo de eventos. |
| Oportunidades (+) | Amenazas (-) |
| <ol style="list-style-type: none">1. Institución educativa con prestigio a nivel nacional.2. Entrega de recursos económicos que permitan la aplicación del Manual de Etiqueta y Protocolo.3. Posicionamiento estratégico institucional. | <ol style="list-style-type: none">1. Falta de aplicación de las normas establecidas en el Manual de Etiqueta y Protocolo.2. Mala aplicación del Manual de Etiqueta y Protocolo por parte del personal involucrado en área de Relaciones Públicas.3. Desconocimiento de las personas de cómo asistir a eventos formales. |

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

2.3 Diseño Metodológico

2.3.1 Tipo de Investigación

La presente Investigación es de tipo no experimental, ya que se utilizaron métodos lógicos, con la finalidad de conocer si se debe o no implementar el Manual de Etiqueta y Protocolo dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi, para lo que se aplicó encuestas al personal administrativo y una entrevista al señor Rector de la Institución.

Con el objeto de implementar el conocimiento de normas, disposiciones y reglas de etiqueta y protocolo, para el desarrollo de eventos institucionales, además se utilizó la técnica de observación que permite identificar los problemas que se presentan en el desarrollo de eventos, para en lo posterior mejorar la organización de los actos.

2.3.2 Unidad de Estudio

Población

Para la investigación se necesitó la colaboración de Rector, Directores Departamentales y Académicos, Oficinistas y Secretarias/os de la Universidad Técnica de Cotopaxi, el personal ayudó para la realización y finalización de este proyecto investigativo, porque proporcionaron los datos necesarios para poder desarrollar el presente tema.

TABLA No. 2

POBLACIÓN BENEFICIARIA

| DESCRIPCIÓN | REPRESENTACIÓN NÚMERO | REPRESENTACIÓN PORCENTUAL |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|
| Rector de la Universidad | 1 | 2,18% |
| Directores Departamentales y Académicos | 12 | 26.08% |
| Oficinistas | 30 | 65,21% |
| Secretarias/os | 3 | 6,53% |
| Total | 46 | 100% |

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga/ Ana Lucía Calero Molina

2.3.3 Métodos

2.3.3.1 Método Deductivo

Se partirá de realidades generales a particulares. El método deductivo es aquel que parte de datos generales aceptados como verdaderos, para deducir en base al razonamiento lógico, parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

El método deductivo se utilizó con la finalidad de desarrollar el Manual de Etiqueta y Protocolo óptimo para la Universidad Técnica de Cotopaxi, y de esta manera proporcionar a la Institución un instrumento que regule las ceremonias y eventos.

2.3.3.2 Método Inductivo

La inducción va de lo particular a lo general. Este método se emplea cuando se observan los hechos particulares y se obtienen proposiciones generales, es decir, es aquel que establece un principio general luego de realizado el estudio de los hechos y fenómenos particulares.

Este método se utilizó para analizar la inexistencia de un Manual de Etiqueta y Protocolo para actos formales dentro de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

2.3.4 Técnicas

En la investigación que se realizó se utilizaron las siguientes técnicas de investigación:

2.3.4.1 Fuentes Primarias

Señala una evidencia directa sobre el tema de investigación, las mismas que son escritas durante el tiempo de estudio por la persona que realiza la investigación.

Observación

Es la técnica de examinar un “hecho”, “fenómeno” o “cosa” con detenimiento, adquiriendo información para su respectivo análisis, es un mecanismo esencial de todo proceso investigativo, por tal razón el investigador se apoya para adquirir información con el mayor número de datos.

Encuesta

Se trata de una técnica de investigación basada en declaraciones emitidas por una muestra de una población, la cual permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias que interesan al investigador. Ver (Anexo No.3)

Las encuestas se aplicaron al personal Directivo y Administrativo que labora en la Universidad, las mismas que proporcionaron datos del modo inadecuado que se realizan los eventos.

Entrevista

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio para obtener respuestas verbales de las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto.

De esta forma la entrevista se realizó al Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quien aportó con información muy importante para el desarrollo de este trabajo investigativo.

2.3.4.2. Fuentes Secundarias

Se las utiliza para confirmar hallazgos, ampliar el contenido de la información de una fuente primaria y para planificar estudios.

Para el desarrollo de la encuesta se realizaron preguntas cerradas al personal Directivo y Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi, las mismas que pudieron evidenciar la forma de desarrollar los eventos en esta Institución.

2.5 Análisis e Interpretación de Resultados

Por medio de la técnica de observación se ha podido constatar que la Universidad Técnica de Cotopaxi no cuenta con un Manual de Etiqueta y Protocolo, lo que hace que los eventos sean realizados de manera improvisada, además no se cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de los eventos.

Mediante la encuesta pudimos conocer cuáles serán las normas y procedimientos del Manual de Etiqueta y Protocolo para que este proyecto sirva de modelo para los eventos a realizarse dentro de la Institución.

2.5.1 Análisis e Interpretación de las Encuestas aplicadas al personal Directivo y Administrativo de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Para el desarrollo del presente proyecto investigativo se elaboró una encuesta al personal Directivo y Administrativo de la Universidad, así como una entrevista al Ingeniero Hernán Yáñez, Rector, con la finalidad de conseguir información para determinar las normas y procedimientos del Manual de Etiqueta y Protocolo.

Los resultados obtenidos en las encuestas sirvieron para interpretar y analizar cada una de las preguntas formuladas para lo cual se utilizó el gráfico circular dentro del programa de Excel, que permitió interpretar de forma clara los resultados de acuerdo a las técnicas de investigación.

1. ¿Cómo calificaría usted, el desarrollo de organización de los eventos de tipo cultural, social y deportivo que se realizan en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

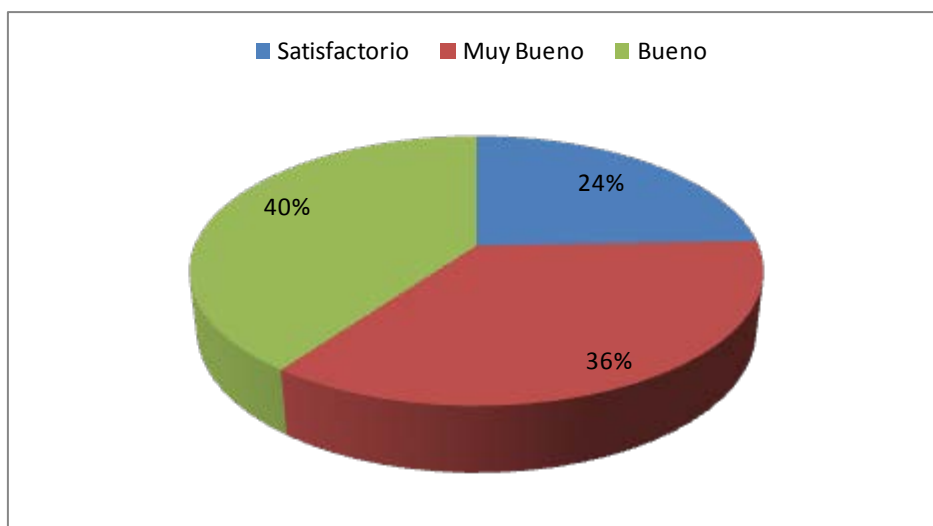
TABLA No. 3 DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Satisfactorio | 11 | 24.4 |
| Bueno | 18 | 40 |
| Muy Bueno | 16 | 35.6 |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 3 DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS



Fuente: Universidad Técnica de Cotopaxi

Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 45 encuestados que representan el 100%; de los cuales 11 equivale 24.4%, considera que es satisfactorio el desarrollo de la organización de eventos de tipo cultural, social y deportivo que se realizan en la UTC, como también 18 personas con un 40% consideran bueno, así como 16 con un 35.6% considera que es muy bueno el desarrollo de la organización de los eventos que se realizan en la UTC.

Se considera bueno el desarrollo de eventos que se realizan en la Institución.

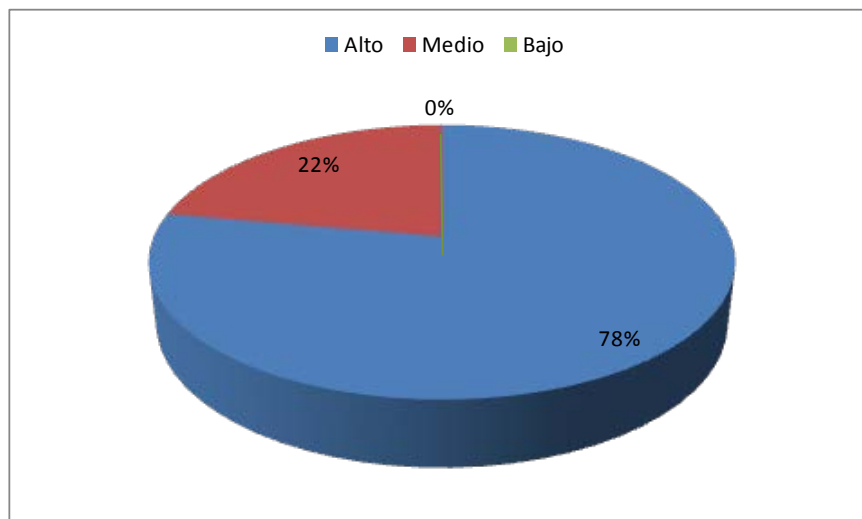
2. ¿Qué nivel Considera usted que las personas responsables de la organización de eventos y programas deberían conocer sobre reglas y normas de protocolo?

TABLA No. 4 LAS PERSONAS RESPONSABLES DEBERIAN CONOCER NORMAS Y REGLAS PROTOCOLORIAS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Alto | 35 | 77.8 |
| Medio | 10 | 22.2 |
| Bajo | 0 | 0% |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 4 LAS PERSONAS RESPONSABLES DEBERIAN CONOCER NORMAS Y REGLAS PROTOCOLORIAS



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la pregunta número dos planteada al personal que labora en la Universidad Técnica de Cotopaxi se puede apreciar que de los 45 funcionarios encuestados que representan el 100%; 35 corresponden al 77,8% y 10 corresponden al 22, 2%.

Por lo que resulta eminente que las personas responsables de la organización de los eventos en la Institución conozcan sobre las reglas y normas protocolarias para así mantener una imagen apropiada, adecuada.

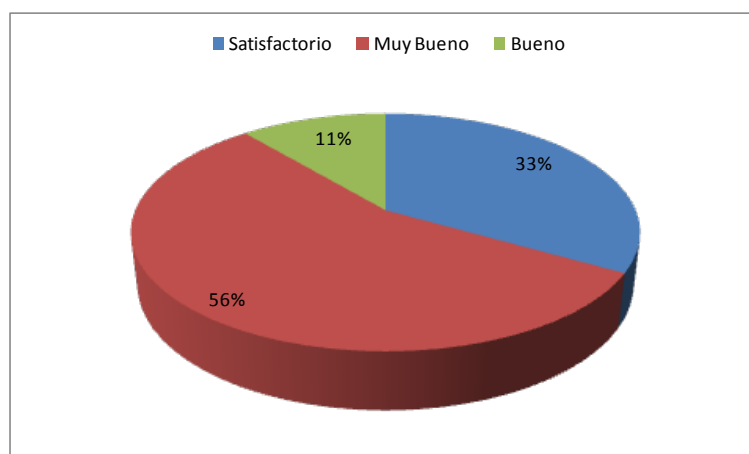
3. ¿En qué nivel cree usted que la imagen de la institución se ve fortalecida a través de la organización de los diversos eventos?

TABLA No. 5 LA IMAGEN INSTITUCIONAL SE VE FORTALECIDA CON LOS DIVERSOS EVENTOS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Satisfactorio | 15 | 33.3 |
| Muy Bueno | 25 | 55.6 |
| Bueno | 5 | 11.1 |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 5 LA IMAGEN INSTITUCIONAL SE VE FORTALECIDA CON LOS DIVERSOS EVENTOS



Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 45 funcionarios encuestados, que representan el 100%; 15 que es 33.3 %, consideran que es satisfactorio que la imagen de la Institución se vea fortalecida a través de la organización de eventos, 5 que son 11.1%, responden que es Bueno y 25 encuestados que corresponde al 55.6%, consideran que es muy bueno.

La Universidad Técnica de Cotopaxi, siendo una institución considera que es muy bueno el que se cree una imagen institucional y que se vea fortalecida a través de la organización para los diversos eventos, que se desarrollan en la universidad.

4. ¿Qué grado de conocimiento tiene usted acerca de Etiqueta y Protocolo?

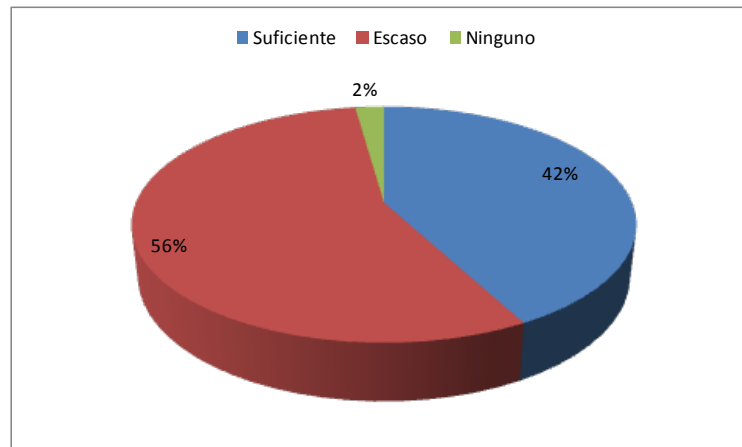
TABLA No. 6 NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE ETIQUETA Y PROTOCOLO

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Suficiente | 19 | 42.2 |
| Escaso | 25 | 55.6 |
| Ninguno | 1 | 2.2 |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Encuesta Personal Administrativo

Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 6 NIVEL DE CONOCIMIENTOS SOBRE ETIQUETA Y PROTOCOLO



Fuente: Encuesta Personal Administrativo

Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar que de los 45 encuestados que corresponde el 100%, 19 corresponde el 42.2%, consideran que es suficiente, 25 corresponde el 55.6% consideran escaso, y 1 corresponde al 2.2%, considera ninguno.

Como conclusión se puede decir que los funcionarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi, consideran escaso el conocimiento que tienen acerca de Etiqueta y Protocolo, por tanto se cree necesario el aplicar un manual de etiqueta y protocolo, que encamine a las funcionarias/os a conocer reglas, normas, procedimientos para la organización de un acto.

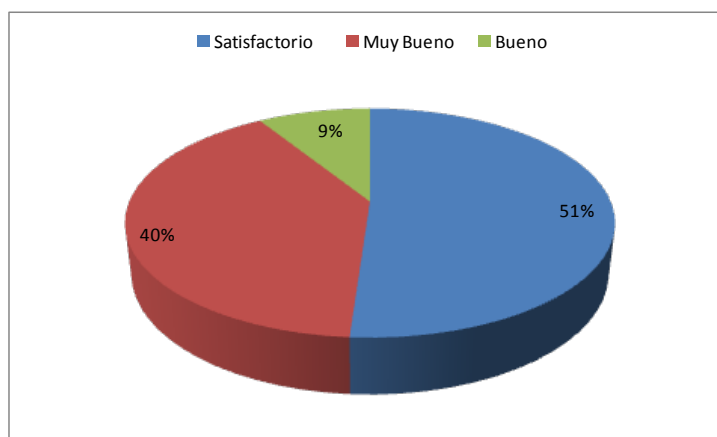
5. ¿Piensa usted que la organización de eventos sociales, culturales y deportivos aporta de alguna forma para la vinculación de la Universidad con el pueblo?

TABLA No. 7 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS VINCULAN A LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------|------------|-------------|
| Satisfactorio | 23 | 51.1 |
| Muy Bueno | 18 | 40 |
| Bueno | 4 | 8,9 |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 7 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS VINCULAN A LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO



Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 45 encuestados que corresponde al 100%; 23 que son el 51.1% consideran satisfactorio, 4 que son el 8.9% considera bueno y 18 que son el 40%, consideran muy bueno que a través de la organización de eventos se aporta de cierta forma en la vinculación de la universidad con el pueblo.

Se cree necesario el aportar a la vinculación de la universidad con el pueblo con la organización de eventos sociales, culturales y deportivos para que los actos que organice la Universidad Técnica de Cotopaxi merezcan la importancia.

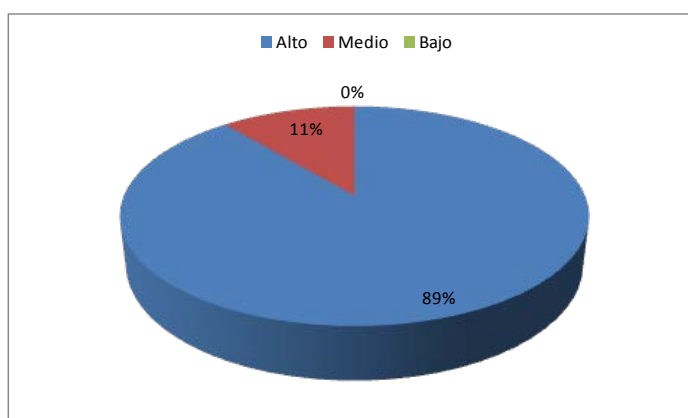
6. ¿Considera usted si es importante la aplicación de normas y reglas protocolarias para el desarrollo de eventos en la Universidad Técnica de Cotopaxi?

TABLA No. 8 APLICACIÓN DE NORMAS Y REGLAS PROTOCOLARIAS PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Alto | 40 | 88.9 |
| Medio | 5 | 11.1 |
| Bajo | 0 | 0 |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 8 APLICACIÓN DE NORMAS Y REGLAS PROTOCOLARIAS PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS



Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 25 encuestados que corresponde al 100%; 40 son el 88.9% considera importante el que se aplique las normas y reglas protocolarias en los eventos que se organicen en la Universidad, 5 que son el 11.1%, considera un nivel medio en el que es importante la aplicación de normas y reglas protocolarias.

Para la Institución es de gran importancia proyectar una imagen de buenos modales, cortesía en donde se confiera la confianza y seguridad necesaria para desenvolverse en los actos y eventos protocolarios.

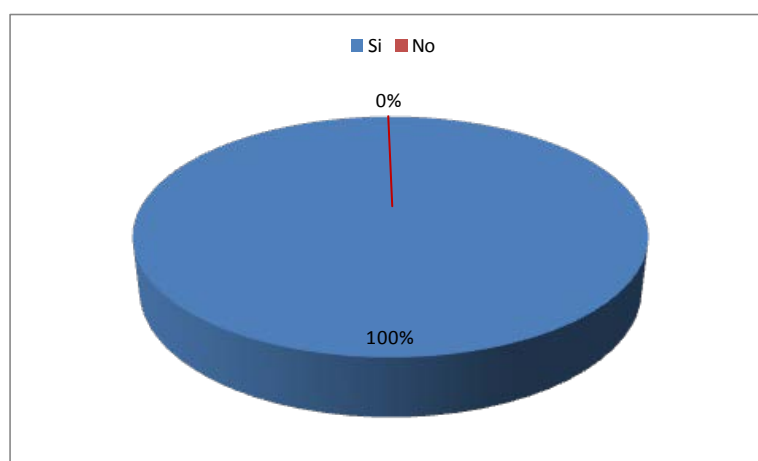
7. ¿Cree usted que el diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo para la Universidad Técnica de Cotopaxi de la ciudad de Latacunga mejorará la organización de los eventos culturales, sociales, deportivos?

TABLA No. 9 DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 45 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 45 | 100% |

Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

GRÁFICO No. 9 DISEÑO DE UN MANUAL PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS



Fuente: Encuesta Personal Administrativo
Elaborado por: María Isabel Andrade Barriga / Ana Lucía Calero Molina

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se puede apreciar que 45 encuestados que corresponde al 100%; consideran positivo el que se instituya un manual de etiqueta y protocolo, el cual permitirá mejorar la organización de eventos culturales, sociales, deportivos.

De acuerdo a los resultados de la encuesta planteada, es indispensable crear un manual de etiqueta y protocolo para la Universidad Técnica de Cotopaxi, el cual corregirá el perfeccionar la organización de actos y eventos culturales, sociales, deportivos.

Cuadro de Resumen de la entrevista aplicada al Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi

| PREGUNTAS | RESPUESTAS |
|---|---|
| 1. Cuenta la Institución con el personal capacitado para la organización de eventos? | No tenemos organizado o planificado un grupo de personas para protocolo y etiqueta, lo que se ha hecho es de manera improvisada con algunos personeros de la universidad dirigidos por un docente. |
| 2. Cree usted que el personal de oficinistas y secretarias han demostrado eficacia al llevar a cabo la organización de eventos institucionales? | Cuando hay eventos importantes en la universidad han participado compañeras de la Institución, el hecho de conocer de una u otra manera sobre la situación del evento, ha hecho de que se pueda superar estas necesidades, pero no de manera profesional y adecuada. |
| 3. La Institución cuenta con un presupuesto destinado para la realización de los eventos? | A través del Ministerio de Economía y Finanzas todo el presupuesto de nuestra Universidad está controlado totalmente, no existen partidas que la universidad tenga para ello, pero a través del mandato 17 permite que mediante proyectos pueda incluirse al personal que permita organizar este tipo de eventos. |
| 4. Para la realización de los eventos académicos, culturales o deportivos, entre otros, existe una planificación previa? | Existe una planificación que va a Consejo Universitario, donde se conoce y da observaciones, solicitudes y aprobaciones para realizar el evento como tal dentro de la Universidad, pero no ha sido una Dirección Departamental quien sea la que está a cargo del evento como tal. |
| 5. Cree usted que es necesaria la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo para la Universidad? | Es importante y necesario porque debe existir personal calificado con conocimientos para que realicen esta actividad, para garantizar que en mejores condiciones se pueda atender a los invitados y a toda la realización de los eventos. |

Elaborado por: Grupo investigativo

2.6 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

- Existe desconocimiento de los funcionarios administrativos (oficinistas y secretarías), de la Universidad Técnica de Cotopaxi para la organización en eventos que se efectúen interna y externamente en la Institución.
- Los funcionarios administrativos (oficinistas y secretarías) de la Universidad Técnica de Cotopaxi, necesitan capacitación para una correcta organización en los diversos eventos que se desarrollen en la Institución.
- Se considera imperiosa la elaboración de un Manual de Etiqueta y Protocolo para la Universidad Técnica de Cotopaxi, el cual permitirá el desarrollo adecuado en el manejo de normas y reglas protocolarias a mejorar los eventos universitarios.
- La imagen institucional se debería ver fortalecida con la organización de estos eventos.

Recomendaciones

- Es importante que todo el personal de la Institución conozca de normas y reglas de Etiqueta y Protocolo por lo que hace necesario la implementación de un Manual que permitirá a los miembros de la Universidad desenvolverse de una manera correcta y adecuada.
- La imagen de la Institución se verá siempre reflejada por el buen comportamiento y desarrollo de eventos sociales y culturales organizados; por lo es recomendable aplicar de forma correcta la etiqueta y protocolo a través de una capacitación continua.

- Las autoridades de la Universidad deberán dar las facilidades necesarias al personal de oficinistas y secretarias para que puedan conocer y aplicar las normas y reglas para el buen desarrollo de los eventos a realizarse, para de esta forma incrementar el prestigio Institucional.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1 Elaboración de un Manual de Etiqueta y Protocolo para la Universidad Técnica de Cotopaxi, de la ciudad de Latacunga Campus San Felipe.

INSTITUCIÓN EJECUTORA: Universidad Técnica de Cotopaxi

BENEFICIARIOS INTERNOS: Personal de Oficinistas y Secretarias

UBICACIÓN: Av. Simón Rodríguez s/n

TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN:

Inicio: Enero 2012

Fin: Julio 2012

PERSONAS RESPONSABLES:

María Isabel Andrade Barriga

Ana Lucía Calero Molina

3.2 Antecedentes

Toda Institución debe poseer un Manual de Etiqueta y Protocolo donde se demuestre el propósito de mejorar la imagen, modales y desarrollo de los diversos eventos, porque no sólo se crea un ambiente agradable de trabajo, sino también contribuye a fortalecer la imagen de la Institución. Una atmósfera institucional en la que se trata con consideración a la gente, es aquella a la cual al usuario le gusta regresar.

El manual de Protocolo y Etiqueta es elaborado con la finalidad de orientar a secretarías y oficinistas de la Institución para asistir en las funciones que requieren los actos protocolares, el cual contempla normas y reglas, elementos que permitirán desenvolverse de manera adecuada al personal encargado de organizar los actos público y privados de la Institución.

El protocolo, codifica las normas que son destinadas a designar a cada quién su lugar; la etiqueta, valoriza el trato entre las personas. Por tanto se concluye que las diferencias existentes entre estos términos son de naturaleza histórica, normativa y social.

Formulación del Problema

La Universidad Técnica de Cotopaxi tiene muchos eventos, culturales, deportivos, artísticos, sociales, lo que ha hecho que el personal apliquen una organización de eventos de forma improvisada sin contar con normas y reglas adecuadas de Etiqueta y Protocolo.

Solución del Problema

Por tal motivo se ha visto la necesidad de elaborar un Manual de Etiqueta y Protocolo que mejore la organización de eventos dentro de la Institución y de esta manera contribuir de una forma positiva a la imagen institucional.

3.3 Justificación

El diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo permitirá a la Universidad Técnica de Cotopaxi, adquirir conocimientos sobre normas y reglas establecidas para la organización y realización de eventos, lo que otorgará una buena proyección de la imagen Institucional, a través de funcionarios que conocerán la forma técnica y profesional del desarrollo de actos culturales, sociales y deportivos.

Cuando se habla de etiqueta y protocolo no sólo se habla de actos de tipo ceremonial, sino también de relaciones públicas y de imagen, así como de un conjunto de acciones y normas que requieren del conocimiento profesional conectado con el entorno, cada vez más complejo de las relaciones sociales. Es por ello que cada vez se hace más necesaria en la Universidad Técnica de Cotopaxi la creación de un Manual de Etiqueta y Protocolo que indique como coordinar este tipo de tareas. No hay que olvidar que los actos públicos son el vínculo de conexión y comunicación con la comunidad universitaria, las instituciones y la sociedad en general y la herramienta que permitirá potenciar la imagen de la universidad y trasladarla al exterior vistiéndola con sus mejores galas, definir el ámbito de autonomía dotándolo de un sistema propio de relaciones institucionales y permitir que el formalismo universitario cobre sentido.

3.4 Objetivos

3.4.1 Objetivo General

- Elaborar un Manual de Etiqueta y Protocolo que establezca normas y procedimientos que permitan regular las ceremonias y eventos a desarrollarse.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Mejorar las herramientas de etiqueta y protocolo con las que cuenta la Universidad Técnica de Cotopaxi, mediante la aplicación de un Manual.
- Implementar de manera formal las reglas y normas del Manual de Etiqueta y Protocolo, con el fin de contribuir a la identidad institucional.
- Mejorar la imagen de la Institución optimizando la organización de eventos, mediante el conocimiento de Etiqueta y Protocolo.

3.5 Desarrollo de la Propuesta

“ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI DE LA CIUDAD DE LATACUNGA CAMPUS SAN FELIPE”

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

Como todo conjunto de convenciones culturales, la etiqueta está en continuo proceso de desarrollo y cambio, según avanzan las sociedades y el mundo. Es decir, las normas del buen trato deberán adaptarse a su tiempo, a los cambios tecnológicos, a la globalización de la economía, así como a la dinámica diferente de la vida en sociedad.

Lo ideal sería que todos lo conocieran y lo practicasen. Pero se debe recordar que en muchos hogares la enseñanza de los buenos modales no es una prioridad debido a la falta de tiempo, interés y al poco conocimiento que se tiene al respecto, entre otros.

Este no es solamente un Manual de Etiqueta y Protocolo, sino además una fuente de ideas, sugerencia, detalles e información que si son tomados en consideración enriquecerán la vida de quienes lo pongan en práctica.

En este manual se encuentran temas relacionados a: como mejorar los modales, la etiqueta social, la etiqueta en el ámbito profesional, cómo tener una buena presentación, el protocolo, las precedencias, los títulos y el trato adecuado a personas y autoridades.

ÍNDICE DE CONTENIDO

| TEMAS | Págs. |
|---|--------------|
| Punto de partida para organizar un evento..... | 56 |
| Reuniones preparatorias..... | |
| Trabajo Técnico..... | 57 |
| Logística en los actos..... | 58 |
| Base de datos..... | |
| Invitaciones..... | 59 |
| Clasificación de los Eventos..... | 60 |
| Eventos solemnes..... | |
| Eventos Institucionales..... | 62 |
| Eventos Interinstitucionales..... | 64 |
| Eventos Simples..... | 66 |
| Programa Básico para los Eventos..... | |
| Eventos solemnes..... | |
| Eventos Institucionales..... | |
| Eventos Interinstitucionales..... | 67 |
| Organización de eventos..... | |
| Precedencia..... | 69 |
| Escenarios..... | 72 |
| Invitados..... | 74 |
| Tratamientos..... | 75 |
| Obsequios..... | 76 |
| Orden del Día..... | |
| Intervenciones..... | 77 |
| Mesa de Honor o Mesa Principal..... | 78 |
| Habladores de mesa principal..... | 79 |
| Pantallas Gigantes..... | 80 |
| Sillas..... | |
| Agua..... | 81 |
| Flores..... | |
| Puntualidad..... | 82 |
| Presentador de un evento..... | |
| Anfitrión..... | 84 |
| Ubicación el atril..... | 85 |
| Desarrollo de eventos..... | 86 |
| Ceremonia de incorporación ciclo académico..... | |
| Sesión Solemne..... | 88 |
| Proclamación de Autoridades..... | 90 |
| Presentación o Lanzamiento de libros..... | 91 |
| Ceremonia de celebración de años de servicio..... | |
| Firma de Convenios..... | 92 |
| Etiqueta y Protocolo con la prensa..... | 94 |
| Conferencia de prensa..... | 95 |

3.6 Punto de partida para organizar un Evento

Todo acto Institucional requiere de ciertas formalidades en su organización y desarrollo, para otorgarle la solemnidad inherente a su carácter. Por lo que resulta conveniente la creación de un Informe Ejecutivo de Inicio y Final para los eventos institucionales a desarrollarse, a fin de establecer responsabilidades. (Anexo 4)

3.6.1 Reuniones preparatorias:

GRÁFICO No. 10



Fuente: Página Web
Elaborado por: Grupo Investigativo

En primer lugar se deberá mantener una reunión con el señor Rector para conocer cuál es el objetivo del acto y el presupuesto con que se cuenta para ejecutarlo.

Una vez conocidos los fines que se persiguen para cada evento se deben tomar en cuenta todos los elementos que se necesitan, como: tipo de invitación, a quien va dirigido el acto y por lo tanto los diferentes sectores sociales a los que deberemos hacer la invitación, el protocolo y la etiqueta a desarrollarse, los elementos decorativos, la simbología, entre otras.

Posteriormente se deberá mantener una segunda reunión con todos los miembros tanto internos como externos que van a intervenir en el evento. Ya sean los propios protagonistas del acto (homenajeados, posesionarios, empresarios), es decir, todos aquellos que van a intervenir de forma directa en el evento. Esta reunión de vital importancia va a transmitir seguridad, compromiso y protagonismo a todos los que van a intervenir en el mismo.

No hay que olvidar a todo el personal implicado en el evento que se está planificando, como: técnicos informáticos, técnicos de sonido, personal de seguridad, auxiliares deservicio y personal de Relaciones Públicas quienes se encargarán de distribuir las funciones. Es importante mantener reuniones para intercambiar puntos de vista y realizar una puesta en común, su número estará marcado en función de la naturaleza y complejidad del evento. Es indudable que un acto bien estudiado y preparado tiene muchas posibilidades de éxito.

Para ello es necesario designar un equipo de personas que vele en todo momento por el cumplimiento de lo previsto, ya que una sola persona es imposible que coordine cada uno de los movimientos programados y asesore a los protagonistas del evento.

3.6.2 Trabajo Técnico

En función de la naturaleza del evento se deberá realizar:

- Diseño de la invitación (papel o electrónica)
- Preparar el guión del protocolo, en función de la naturaleza del acto y objetivos marcados.
- Supervisar los discursos, al menos el tiempo.
- Preparar la comitiva académica, si procede por el tipo de Acto.
- Diseñar los diplomas.
- Tener en cuenta si hay entrega de placas, botones, distinciones, premios.
- Organizar el salón (iluminación, amplificación, disposición del escenario, decoración).

- Si hay servicio de catering (prever el lugar que sea acorde con la hora del acto y la naturaleza del mismo).
- Atención a los invitados de honor con anterioridad al acto.

3.6.3 Logística en los Actos

Hay muchos elementos que se deben controlar, coordinar y preparar para que el evento trascienda con luz propia. Por lo tanto deberemos tener en cuenta:

- La limpieza
- Amplificación
- Seguridad
- Muebles Auxiliares
- Decoración Floral
- Coro, grupo de música, cantantes, entre otros.
- Reportaje fotográfico
- Prensa
- Brindis
- Reserva de sitios para autoridades internas, reserva para autoridades de otras Instituciones según las precedencias.
- Reserva de sitios para los medios de comunicación y/o artistas invitados.
- Ubicación de las banderas.

3.6.4 Base de Datos

Los días anteriores al evento será necesario realizar diferentes ensayos repartidos con los distintos tipos de protagonistas para culminar con un ensayo general y así comprobar que todo está a punto. Es necesario ensayar con las personas y con los elementos que se van a utilizar (sonido, luces, medios informáticos).

La elaboración de una base de datos exige la dotación adecuada de equipos, soporte técnico, programas informáticos, además del seguimiento y comprobación

constante de los datos. Tener una buena base de datos es fundamental en un servicio de protocolo; la dotación de una buena herramienta informática facilitará el trabajo en la preparación de todos los actos. El procedimiento de creación de la Base de Datos Institucional (BDI) tiene como objetivo fundamental identificar todos los componentes, tanto humanos como materiales para llevar a cabo cualquier evento.

Se necesita una aplicación informática que permita la creación, mantenimiento y actualización de nombres y direcciones de personas e instituciones con las que nos vamos a relacionar. Esto nos permite llevar un control de los actos que tuvimos, tenemos y tendremos, planificar los programas de cada acto; consultar un acto pasado, con sus pormenores, incidencias, cómo se desarrolló, quiénes asistieron. Podríamos encontrar cualquier dato de interés para una situación específica, incluso la tarea desempeñada por cada miembro del equipo que formó parte del evento. La función principal de esta aplicación informática es relacionar entre sí personas e instituciones, además mantendría información histórica de los distintos contactos, invitaciones, actos acontecidos entre dichas personas y/o instituciones y la Universidad.

Esta base de datos es una herramienta de trabajo diario para llevar el control de reuniones, peticiones y consultas diarias que llegan a la Dirección de Relaciones Públicas.

3.6.5 Invitaciones

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

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

- Quién invita
- A quién se invita

- A qué se invita
- Lugar de celebración del acto
- Fecha y hora
- Fecha de confirmación
- Teléfono o correo electrónico de confirmación y si fuera necesario especificar la etiqueta a llevar.

El sistema de envío, gracias a las nuevas tecnologías, puede ser a través del correo electrónico mediante un archivo PDF o a través del servicio de correos. Si la naturaleza del evento obliga a realizar la invitación en papel, debemos poner especial cuidado en seleccionar el tipo de formato, grosor del papel, si va a una tinta o varias, elección más sobria o desenfadada para la invitación.

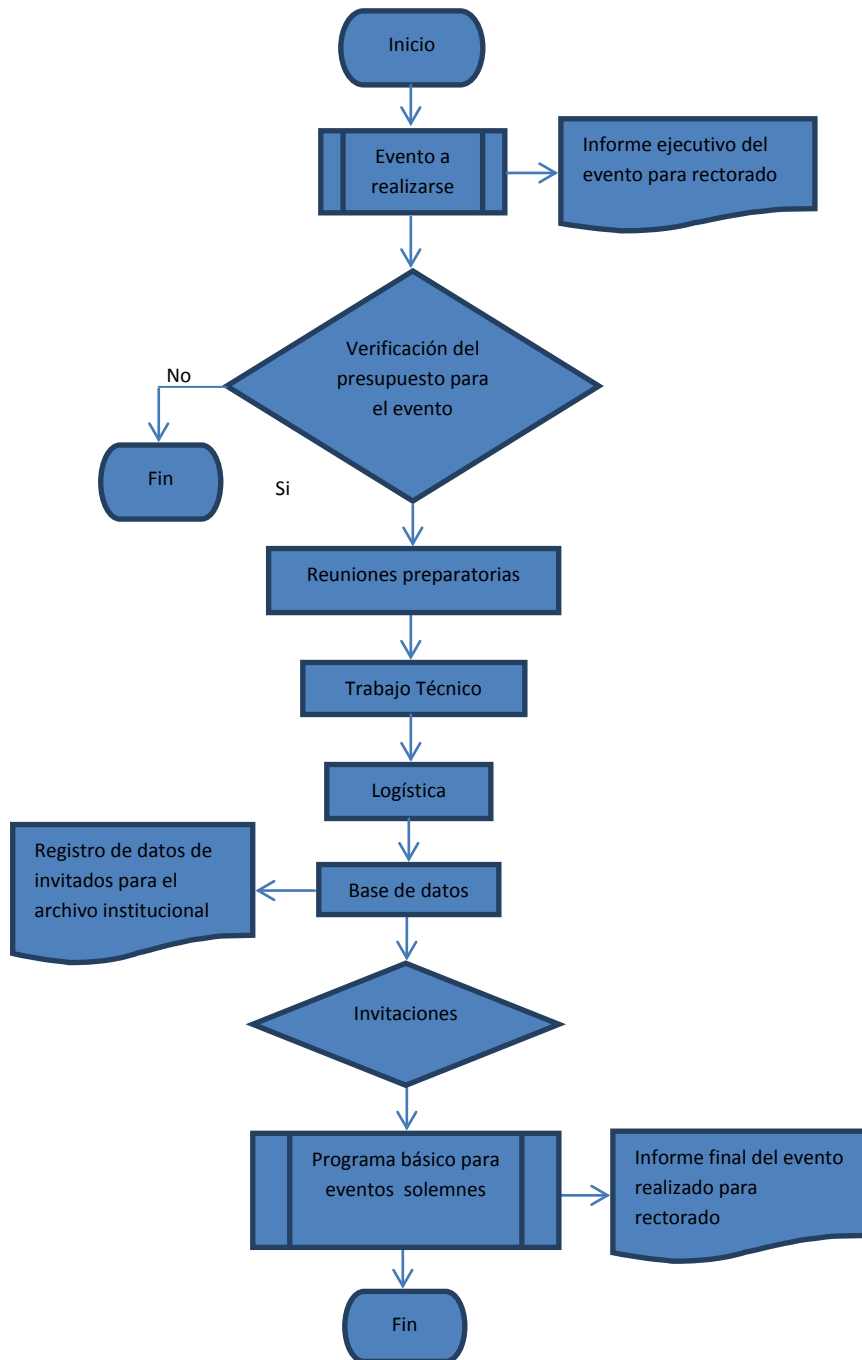
3.7 Clasificación de los Eventos

3.7.1 Eventos Solemnes

Son aquellos que se celebran en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación. Su organización corresponde a la Dirección de Relaciones Públicas. Las invitaciones a estos actos serán suscritas por el Señor Rector de la Universidad Técnica de Cotopaxi; son eventos solemnes, entre otros:

- Ceremonia de Inauguración Ciclo Académico
- Sesión solemne
- Proclamación de Autoridades
- Presentación o lanzamiento de libros

FLUJOGRAMA No.1



Fuente: Propia
Elaborado por: Grupo Investigativo

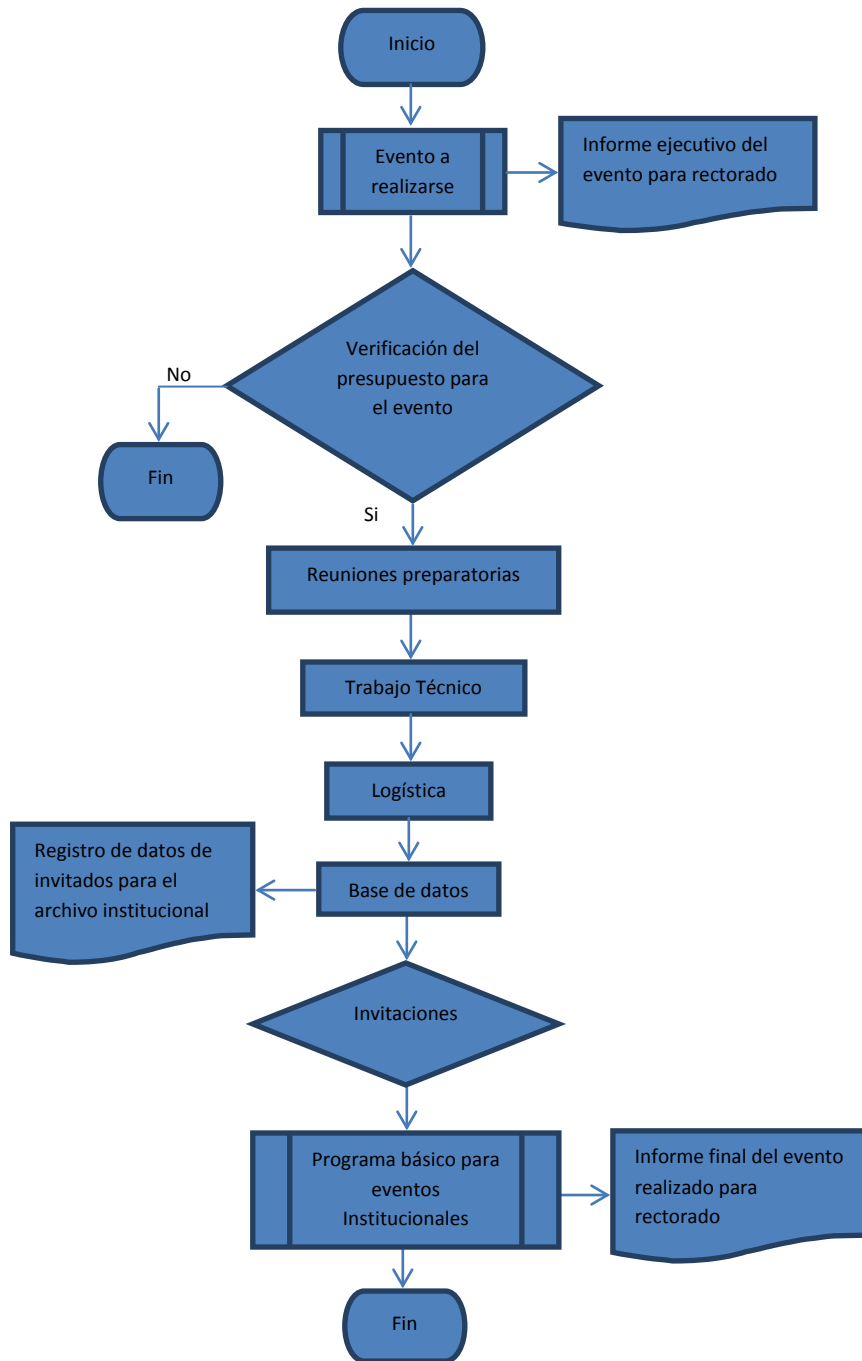
3.7.2 Eventos Institucionales

Son aquellos que, sin ser solemnes, involucran a toda la Comunidad Universitaria, o a uno o más de sus Departamentos. Los eventos institucionales serán organizados por la Unidad que corresponda, con apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas y las invitaciones serán suscritas por el Señor Rector.

Son eventos institucionales:

- Años de Servicio
- Distinciones Académicas
- Reconocimientos y Homenajes

FLUJOGRAMA No.2



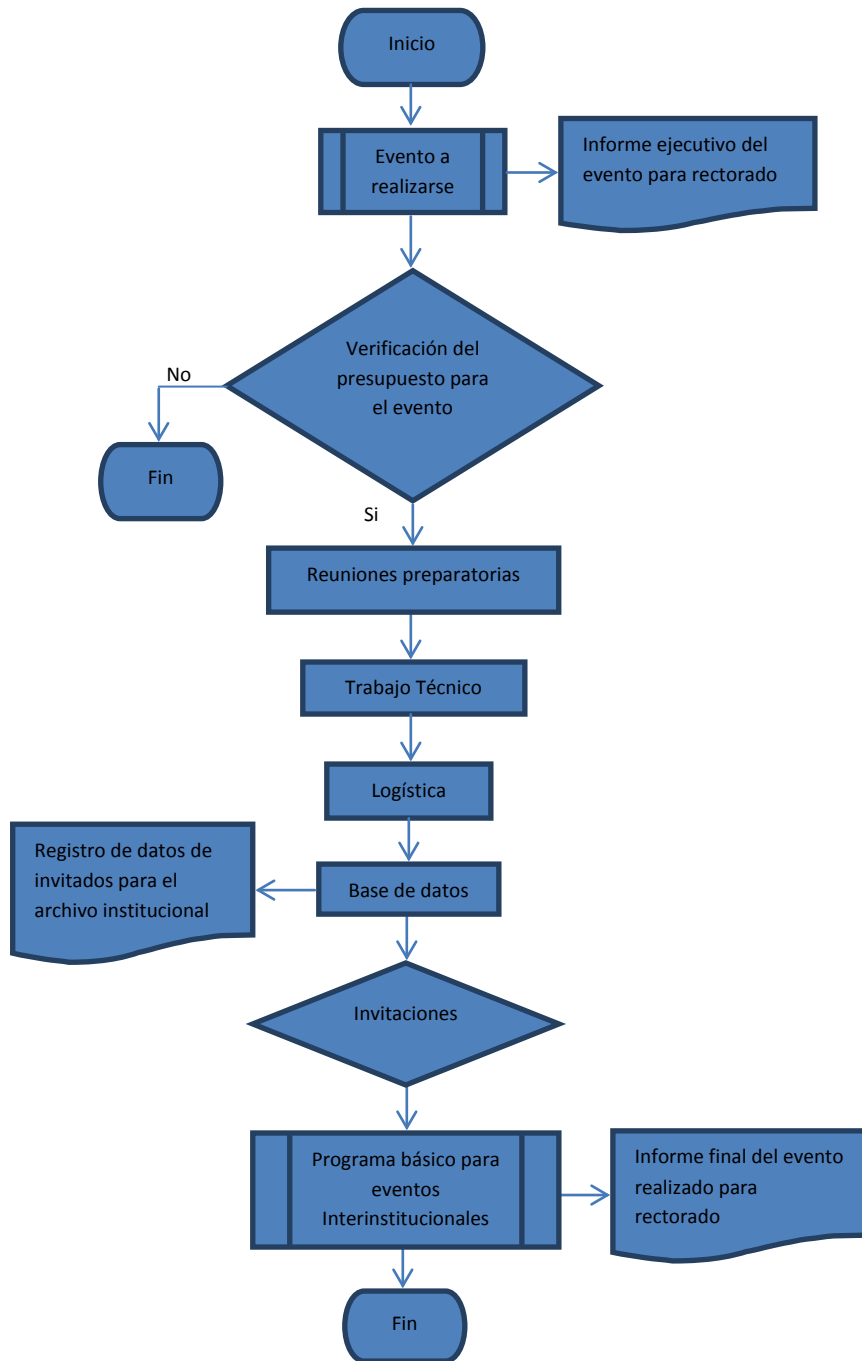
Fuente: Propia
Elaborado por: Grupo Investigativo

3.7.3 Eventos Interinstitucionales

Son aquellos que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos entre sí. Estas ceremonias serán responsabilidad del Departamento directamente beneficiado con la vinculación, y las invitaciones serán cursadas por el Rectorado. Son ceremonias interinstitucionales:

- Firma de convenios o acuerdos
- Entrega de donaciones

FLUJOGRAMA No.3



Fuente: Propia
Elaborado por: Grupo Investigativo

3.7.4 Eventos Simples

Son todos aquellos actos y eventos de carácter académico y no académico, interno o externo. Son organizados y coordinados por la unidad gestora de los mismos. En estos actos, quienes estén a cargo podrán solicitar la asesoría de Relaciones Públicas, así como la revisión previa de invitaciones, publicaciones, impresos, libretos y otros. Son actos simples:

- Eventos artísticos
- Premiaciones y entrega de certificados

3.8 Programa Básico para los Eventos

3.8.1 Eventos Solemnes

- Bienvenida a los asistentes por parte del Maestro de Ceremonias
- Palabras del Señor Rector
- Presentación del evento (obra, inauguración, entre otros)
- Discursos de orden
- Brindis
- Clausura

3.8.2 Eventos Institucionales

- Bienvenida a los asistentes por parte del Maestro de Ceremonias
- Palabras del Señor Rector
- Entrega de reconocimientos
- Discursos de orden
- Brindis
- Clausura

3. 8.3 Eventos Interinstitucionales

- Bienvenida a los asistentes por parte del Maestro de Ceremonias
- Palabras del Señor Rector
- Palabras de la contraparte
- Firma de documentos
- Clausura

3.9 Organización de Eventos

GRÁFICO No. 11



Fuente: Página Web
Elaborado por: Grupo Investigativo

Previo a la realización de un evento la unidad responsable del mismo deberá determinar fecha y hora de realización, considerando:

- Evitar actividades en la misma fecha u hora, tanto en la Matriz como el Centro de Investigación y Producción Salache.
- Reservar oportunamente los espacios físicos, estacionamientos, equipamientos y dependencias a utilizar.

- Definir el objetivo que busca cumplir la ceremonia
- Planificar con un tiempo prudente, que permita cumplir con los procesos establecidos.
- Consultar los compromisos adquiridos por las autoridades, cuya concurrencia se considere necesaria o conveniente.

Una vez establecidas la fecha y hora de la ceremonia, la unidad organizadora deberá:

- Determinar el listado de invitados, en base al objetivo, carácter y naturaleza del evento.
- Enviar propósito de invitación por escrito a autoridad invitada, especificando si se desea que ésta haga uso de la palabra y, si es así, sugerir la temática a tratar.
- Invitar a autoridades de gobierno, la invitación deberá ser suscrita por el Señor Rector, de considerarse necesario.
- Redactar cuidadosamente las invitaciones, y con el adecuado uso del logotipo de la Institución, indicando teléfono correspondiente para la confirmación.
- Enviar las invitaciones con 10 días hábiles como mínimo de anticipación y estará a cargo de la unidad organizadora, así como la elaboración de sobres y etiquetas, además del ensobrado y franqueo.

Paralelamente, la unidad organizadora tendrá las siguientes responsabilidades:

- Determinar y reservar el lugar de realización de la actividad, en base al objetivo del evento. Es conveniente tener claridad sobre el número de invitados, para ubicar el lugar más adecuado, de modo que no quede gente de pie o, por el contrario, existan espacios vacíos.
- Establecer las necesidades de amplificación y equipos audiovisuales.
- Informar al Director de Relaciones Públicas.
- Confirmar la asistencia e/o inasistencia de invitados.
- Contactar, si se requiere, personal de apoyo para confirmar asistencia y atender la recepción y ubicación de invitados.

3.9.1 Precedencia

Antes de empezar a mencionar las distintas precedencias que se toman en cuenta y que se llevan a cabo en diferentes actos en el Ecuador, es importante conocer una breve definición de lo que es la precedencia.

La Precedencia se dice que es el derecho a ocupar un lugar preferido o también se puede decir que es un lugar honroso en diferentes ceremonias tales como oficiales y diplomáticas principalmente atendiendo las normas fijadas por el ceremonial.

Para el orden en la precedencia es importante tomar en cuenta el tipo o carácter de evento ya que a su vez este puede ser de diferentes tipos: académica, deportiva, cultural, entre otros.

La ordenación de las personas que asistan a las ceremonias se deberá realizar en base a su nivel o rango oficial o también dependiendo la importancia dentro de la sociedad por lo que tenemos las siguientes ordenaciones:

Derecho:

Esto se da cuando el ordenamiento surge por derecho propio, o simplemente por desempeñar un cargo en la sociedad o jerarquía.

Cortesía:

A su vez la cortesía se da cuando el puesto es cedido como un gesto por alguna persona de mayor jerarquía o rango.

Para aplicar la precedencia es necesario tomar en cuenta las siguientes normas:

- Ley de la derecha
- Ley de proximidad
- Orden alfabético
- Regla de la antigüedad
- Por analogía
- Orden lineal
- Orden lateral
- Regla del alternado

Según el Art. 99 del “Ceremonial Público de la República del Ecuador” la Precedencia oficial y que se debe tomar en cuenta para las Provincia es la siguiente:

1. Gobernador
2. Legisladores
3. Alcalde

4. Prefecto
5. Arzobispo
6. Presidente de la Corte Superior
7. Jefe de la Zona Militar
8. Jefe de la Zona Naval
9. Jefe de la Zona Aérea
10. Obispos
11. Decano del Cuerpo Consular
12. Cónsules generales
13. Director General de Aduanas
14. Jefe Político del cantón
15. Capitán del Puerto
16. Cónsules
17. Intendente de Policía
18. Directores de diarios
19. Jefe de Distrito de la Policía
20. Gerentes de bancos
21. Jefes de Seguridad
22. Secretario de la Gobernación

Cuando asista el señor Presidente Constitucional de la República, se aplicará el orden general de precedencia.

Los miembros de la Fuerza Pública mantendrán la precedencia que por su antigüedad les corresponda con el respectivo grado.

La precedencia de funcionarios de la Institución se establecerá por la antigüedad de sus nombramientos, así como la precedencia de funcionarios que desempeñan dos o más cargos se determinarán por la función más elevada que ostenten.

La máxima autoridad del organismo que realice una ceremonia oficial a la que asista el Presidente de la República ocupará el lugar a la izquierda del Jefe de Estado.

3.9.2 Escenarios

Los escenarios son los espacios físicos donde se va a desarrollar el evento. En función de la clase de evento y del número de invitados que se prevea que van a asistir se elegirá la ubicación de los mismos.

Estos escenarios estarán formados por tres partes diferenciadas que habrá que poner especial atención: ubicación de autoridades, el lugar donde se ubicará el público invitado y la zona de recepción o entrada. Todos ellos tienen algo en común pese a ser tres partes muy diferenciadas en cuanto a escenografía, los tres espacios deberán guardar una unidad de imagen y ésta deberá corresponder a la institución anfitriona.

La universidad es una de las instituciones más antiguas, por ello no debe quedar fuera de los tiempos que corren. En estos momentos es una de las Instituciones con mayor número de actos y con presencia de una gran variedad de público por lo que habrá que cuidar mucho la puesta en escena y los escenarios para que éstos vayan acorde con el tipo de acto. Las nuevas tecnologías están cada vez más presentes por no decir que pocos actos pueden realizarse sin contar con ellas si queremos conseguir que estos lleguen con un formato actual al público asistente.

Por esto es importante contar para la organización de un acto con: mesas, sillas, atriles, pantallas, micrófonos, reposteros, banderas, alfombras, decoración floral; por eso es necesario que se produzca una unidad de diseño entre estos elementos y la escenografía global, procurando conseguir que todo esté acorde con el objetivo del acto.

Otros elementos que es preciso tener muy en cuenta son los ambientes, como: la iluminación, el sonido, la temperatura, que repercutirán sin duda en la comodidad de los asistentes y en el buen desarrollo del acto. Los logotipos y bandera de la universidad deberán estar presentes en los actos, para lo cual el Director de Relaciones Públicas junto con su equipo de trabajo deberá buscar el lugar

apropiado y para que se mezcle de forma natural en la escenografía que se montará para este acto.

A veces las ubicaciones, salones, espacios con los que contamos en la Universidad son muy reducidos, por lo que se debe adecuar un escenario donde nunca se hubiera pensado que podría hacerse. Por ejemplo, las firmas de convenios por regla general se deben hacer en una sala grande donde también se desarrollan las ruedas de prensa, e incluso algunas veces en el despacho del Señor Rector.

Es importante indicar que para los escenarios se deberán tomar en cuenta los siguientes aspectos a fin de llevar a cabo los eventos sin ningún tipo de contratiempo:

1. El tiempo de reservación debe incluir la instalación de equipos o arreglo del espacio solicitado.
2. Los espacios reservados se deberán abrir solo 10 minutos antes de la hora reservada.
3. El espacio debe desocuparse a la hora señalada en la solicitud.
4. La respuesta a las solicitudes se dará en un máximo de 3 días hábiles.
5. Son válidas las reservaciones efectuadas con mucha anticipación; sin embargo, debe notificarse 15 días antes del evento los espacios y horario que realmente serán utilizados. De esta manera podrán ser liberados y aprovechados por otros.
6. Cualquier modificación o cancelación del evento, debe notificarse con anticipación a la Dirección encargada del espacio.
7. Dentro de los espacios no se permitirá ingerir alimentos o bebidas.

3.9.3 Invitados

GRÁFICO No. 12



Fuente: Archivo Relaciones Públicas UTC.

Elaborado por: Grupo Investigativo

La ubicación de las autoridades será de acuerdo a su categoría, según el orden de precedencia.

Para la firma de convenios o entrega de donaciones, el máximo representante de la institución, en este caso el Señor Rector, será ubicado protocolarmente en el frente, quedando el invitado principal a la derecha de él. Si fueran tres los firmantes, el Rector se ubicará al centro.

A la hora de establecer los asientos que ocuparán los invitados, lo primero que se hará será preparar una primera lista con los nombres de cada uno de ellos. A partir de ahí, se tratará de ordenarlos y marcar prioridades entre ellos.

Por lo que se deben buscar criterios propios para dar a unos invitados un trato más preferente que a otros, dependiendo de la jerarquía, posterior a esto se invitará a los asistentes que se ubicarán en la mesa principal.

Una vez ya ordenado y aclarado quienes se ubicarán en la mesa principal, se seleccionará el asiento adecuado para cada uno. Para ello se deberá tomar en cuenta los siguientes puntos:

- **El Rector es quien preside el acto**, la presidencia queda reservada para él. El anfitrión puede ceder su puesto a un invitado de honor si lo considera oportuno, aunque no tiene obligación.
- Se debe **intercalar siempre hombres y mujeres**, para que las conversaciones que puedan crearse sean del gusto de todos.

3.9.4 Tratamientos

GRÁFICO No. 13



Fuente: Página Web

Elaborado por: Grupo Investigativo

El tratamiento es un preámbulo de cortesía hablado o escrito, de respeto o afecto a las personas con las que nos comunicamos o relacionamos con la secuencia de:

1. Categoría social o profesional
2. Titulación
3. Honores
4. Cualidades
5. Cargo
6. Edad

7. Sexo

En nuestro país el tratamiento es de la siguiente forma:

- El Presidente y Vicepresidente de la República tienen tratamientos de Excelentísimo Señor.
- Los Asambleístas y Representantes ante la Asamblea Nacional del Ecuador y los Alcaldes de Ilustrísimo Señor.
- Los Concejales de Ilustrísimo Señor.
- Los Gobernadores no tienen tratamiento especial.

Estos tratamientos no son vitalicios y cesan con el cargo.

3.9.5 Obsequios

Son detalles seleccionados como recuerdo o presente para un invitado de honor. Este le será entregado a su llegada, cuando se encuentre con el anfitrión en su oficina, antes de una posible copa de vino. Si están previstos obsequios para todos los asistentes a un acto social, les serán entregados una vez concluida la comida, durante el café. Los regalos deben ser iguales para todos los invitados.

3.9.6 Orden del día

Se denomina así a la organización de las intervenciones y pasos que se siguen en un evento, reunión o acto. De esta manera se dispondrá cada momento en el que se escucharán himnos, palabras de los presidentes del evento, entregas de placas u otros, y demás actividades que componen un acto.

Para ello es importante guiarse por la jerarquía explicada en el parte de las Precedencias y además analizar con sentido común la dinámica de cada evento a realizar. No se puede predefinir un orden del día, siempre se deberá ajustar según lo demande el momento por el objetivo del evento, sus participantes y asistentes.

Este orden debe ser sugerido por los organizadores del evento, y contarán con la asesoría de la Dirección de Relaciones Públicas para la revisión, ajuste y definición del más adecuado según su acto y siempre que se consulte con cinco días hábiles antes del evento.

3.9.7 Intervenciones

GRÁFICO No. 14



Fuente: Archivo Relaciones Públicas UTC.

Elaborado por: Grupo Investigativo

Se sugiere como estándar disponer tres intervenciones, las cuales se definen teniendo en cuenta al anfitrión, al organizador y al homenajeado o invitado, para las intervenciones se deberá revisar con la Dirección de Relaciones Públicas, para definir el mejor orden del día.

Las palabras de cada participante en el acto inaugural no deben durar más de cinco minutos y en ningún caso exceder los siete minutos; siendo el anfitrión quien abra el evento.

Marca la pauta de estas intervenciones, la máxima autoridad del evento, en ningún caso otro de los miembros que participan con palabras o discurso, podrán

sobrepasar este tiempo, tratando de hacer su intervención menos larga que la de quien preside.

Es diferente cuando se refiere a una conferencia o disertación, ya entonces no se estará concentrando en un saludo de apertura, sino en un evento académico para el cual el orden del día sería distinto y por su carácter, ameritará una intervención más extensa, la cual será en todo caso de un homenajado o invitado especial.

3.9.8 Mesa de Honor o Mesa Principal

GRÁFICO No.15



Fuente: Archivo Relaciones Públicas UTC.

Elaborado por: Grupo Investigativo

Para definir la mesa de honor de un evento o actividad en la Universidad, siempre se deberá atender a la jerarquía que está dispone incluyéndole al organizador, la dependencia o programa académico que acoge el acto y los invitados especiales y patrocinadores en el caso de que los hubiere. Siempre que se consulte con cinco días hábiles antes del evento.

Importante tener en cuenta lo siguiente:

- Informar oportunamente a los miembros de la mesa principal la forma de vestir para la ocasión que presidirán.
- Poner en conocimiento de ellos el orden del día con anterioridad al evento, con el fin de que conozcan el curso del mismo y en especial para coordinar oportunamente con quienes intervendrán con palabras en el acto.
- Indicarles el protocolo a seguir en el acto y el comportamiento que se espera de ellos según sea necesario.

3.9.9 Habladores de la Mesa Principal

GRÁFICO No. 16



Fuente: Página Web

Elaborado por: Grupo Investigativo

Son los membretes que se ubican sobre la mesa de honor, con los nombres y cargos de quienes presiden un evento. Para esto se pueden elaborar utilizando hojas de papel Kimberly blanco, se debe cortar a la mitad y a su vez doblarlas al centro con la información cara y cara para que la puedan leer los miembros de la mesa al sentarse y evitar así confusión.

Los habladores se utilizan en actos de instalación, rueda de prensa, firma de convenios, ceremonias de graduación, entre otros que lo ameriten. No se exige su uso en todos los eventos académicos, pero puede darse.

3.9.10 Pantallas Gigantes

GRÁFICO No.17



Fuente: Página Web

Elaborado por: Grupo Investigativo

Se ubica en un lugar de fácil visibilidad para el público y que no interrumpa la logística del protocolo y mesa de honor. Cuando se coloque este equipo, se debe tomar en cuenta que los miembros de la mesa principal observen de allí lo que se proyecte, para esto se sugiere contar con una pantalla de plasma o LCD sobre el piso frente a ellos, o disponer que permanezcan en auditorio mientras se proyecta la presentación en las pantallas, para luego solicitarles pasar a la mesa principal.

3.9.11 Sillas

Deben ser cómodas tanto para los asistentes como para los miembros de la mesa de honor o principal. Deben ser diferentes las del auditorio a las de la mesa de honor. Estas deben ser tan solemnes como la distinción o elegancia del acto a celebrar.

3.9.12 Agua

Para los disertantes se ubicará en el atril en el momento de su intervención. Deberá asignarse un mesero para atender la mesa de honor y a su vez, disponer el agua en el atril en cada caso. No debe ubicarse agua en la mesa de honor a menos que al público también se le ofrezca y permita que mantengan el agua en sus lugares.

Se utiliza copas de vidrio, no vasos. Las botellas no deberán llevar etiquetas, por seguridad y para evitar publicidad, sin embargo hay que observar casos especiales como la visita del Presidente de la República, en los que se exige ver qué tipo de agua se lleva a la mesa principal. Preferible evitar usar hielo, porque humedece los vasos y a su vez el mantel y la mesa.

3.9.13 Flores

GRÁFICO No.18



Fuente: Página Web

Elaborado por: Grupo Investigativo

No es estético el uso de las flores sobre atriles y mesas de honor. Pueden ubicarse abajo o al frente de la mesa siempre y cuando no se trate de actos en los que suelen pasar al frente de la mesa principal los participantes obstaculizando el arreglo floral la circulación de los mismos.

Se adorna sobre el mismo espacio para evitar errores en los tamaños de los arreglos. En la Universidad Técnica de Cotopaxi se deben utilizar los arreglos florales como pie de mesa en actos centrales de apertura o instalación de congresos, seminarios o cátedras, así como en actos oficiales o ceremonias de grado.

3.9.14 Puntualidad

La puntualidad es fundamental y dice mucho del estilo de la Institución. Los actos deben comenzar a la hora prefijada. Si no es posible comenzar con puntualidad lo correcto es comunicarlo con tiempo prudencial a los invitados al evento.

Les corresponde a los anfitriones ser los primeros en llegar antes del inicio del evento.

3.9.15 Presentador de un evento

GRÁFICO No.19



Fuente: Archivo Relaciones Públicas UTC.

Elaborado por: Grupo Investigativo

Es la persona que leerá los programas en los actos protocolarios y en eventos de la Institución.

Es importante que la persona que se contrate para esta labor en un evento, cumpla con las siguientes recomendaciones:

- Establezca la diferencia entre un acto protocolario y un espectáculo.
- La presentación personal será excelente y respetuosa para con el público, teniendo en cuenta el punto anterior. Para un acto protocolario, la vestimenta debe ser elegante y sobria/o para que el presentador/a no sea el protagonista del evento.
- Si la presentadora es mujer, debe tener un peinado que le evite acomodárselo constantemente con movimiento de cabeza hacia atrás o con las manos.
- Del mismo modo, tenga un peinado que le deje ver la cara.
- Debe atenerse al guión establecido por el contratante o la Dirección de Relaciones Públicas. No debe recibir órdenes de cualquier persona que alteren el guión y mucho menos, "comunicaciones" de última hora (papelitos escritos por algún presente que se acordó de transmitir un mensaje de felicitación, entre otros).
- No ceder el micrófono a ninguna persona que desee intervenir si no está previsto. Se puede llevar una sorpresa.
- Cuando no esté haciendo uso del micrófono, no debe situarse detrás de la persona que este interviniendo, sino en otro lugar. Esta recomendación es para que no salga en fotos y en vídeo.
- Al mencionar a un grupo grande de personas para recibir un reconocimiento por ejemplo, en el caso de aniversarios de empleados en la institución, se lee el nombre despacio, para que dé tiempo a cada uno a que reciba y retorne a su lugar evitando tropiezos.

En algunos casos y teniendo en cuenta la cantidad de menciones, los coordinadores del protocolo para el evento a desarrollarse, deben decidir que el presentador haga referencia a las precedencias en lugar del anfitrión y las personas que intervienen, evitando así la constante repetición de este saludo y tratando de evitar que algunos miembros de la precedencia olviden mencionar a alguien particular.

La Dirección de Relaciones Públicas, deberá contar con staff de presentadores, integrado por estudiantes y egresados formados para esta labor, con miras a ser sugeridos para la presentación de los eventos que así lo requieran.

3.9.16 Anfitrión

GRÁFICO No.20



Fuente: Archivo Relaciones Públicas UTC

Elaborado por: Grupo Investigativo

El éxito de una reunión depende en gran medida del estilo y la personalidad del anfitrión y a la institución que representa. En la Universidad, de acuerdo con el evento, podrá ser anfitrión cualquiera de las autoridades designadas para este efecto.

Se consideran anfitriones las personas que integran el equipo organizador de cualquier evento.

El anfitrión debe tener en cuenta lo siguiente:

- Llegar primero que los invitados al lugar donde se va a realizar el evento o ceremonia.
- Saludar a todos los invitados, sea en línea de recepción o durante el transcurso de la actividad social de la ceremonia o evento.
- Supervisar que todos los invitados estén bien atendidos.
- Atender a todos los invitados de igual manera, si uno de ellos ostenta un alto cargo o dignidad, tener en cuenta la correspondiente precedencia.

3.9.17 Ubicación del atril

GRÁFICO No. 21

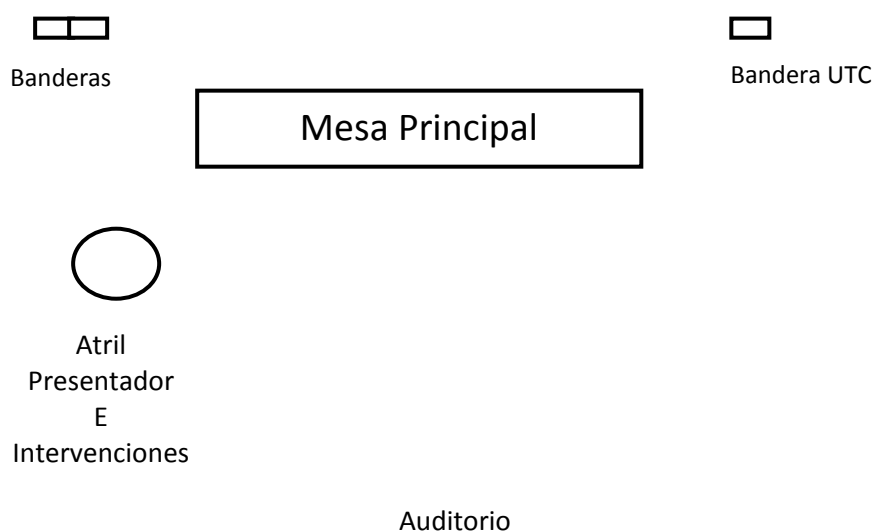


Fuente: Página Web

Elaborado por: Grupo Investigativo

Deberá ubicarse al lado derecho de la mesa de honor, vista desde el escenario será la izquierda. Pero en casos especiales puede estar del lado contrario, esto no afecta el protocolo. Deberá tener el logotipo de la Universidad.

Siempre que se lleve a cabo un evento o ceremonia en otro lugar fuera de la Universidad, deberá ubicarse un pendón con el logo institucional en el atril del salón que se reserve para evitar que aparezca el logo comercial de dicho lugar. También se puede tapar el logo con un arreglo floral.



3.10 Desarrollo de Eventos

Ceremonia de Inauguración Ciclo Académico

Esta ceremonia es el primer encuentro de los directivos con los nuevos integrantes a la comunidad universitaria, en él se hace gran despliegue de organización y seguimiento. Se realiza dos veces al año, al inicio de cada semestre. La dependencia responsable de la organización de estos actos es la Dirección de Relaciones Públicas.

Entre las consideraciones que se debe tener en cuenta para estas ceremonias están las que a continuación se detallan:

Mesa principal vestida: Se dispone sobre una tarima, vestida con el máximo protocolo y con los puestos desde el Rector, Vicerrector, Directores Académicos, la Secretaria General y el representante de los estudiantes ante el Honorable Consejo Universitario, quien dirige unas palabras a los nuevos estudiantes.

Se considera como excepción que sea presidido por más de 5 personas, ubicadas en mesa principal.

- Ubicación de coordinadores y directores: se disponen dos zonas, una a cada lado de la tarima central.
- Atril: se ubica uno solo sobre la tarima en donde está la mesa principal, al lado derecho de esta, para el presentador, las intervenciones del Rector.
- Banderas: se dispone la bandera de la Universidad Técnica de Cotopaxi al lado izquierdo de la mesa principal y las territoriales con su precedencia detrás del atril.
- Himnos: se utilizará el Himno del Ecuador para abrir el acto y el de la Universidad que en este caso es el de la Provincia como cierre de la ceremonia, todos en versión audiovisual.
- Flores al pie de la mesa principal no sobre la misma.
- Habladores ubicados en la mesa principal.
- Pantalla gigante: se disponen dos pantallas para la proyección de los himnos y para la presentación en vivo de las tomas de la ceremonia, con el seguimiento de video Audiovisual.

- Espacio para presentaciones: se dispone un espacio frente a la mesa principal para realizar la presentación artística según la Dirección de Relaciones Públicas disponga para el caso.
- Agua para los miembros de la mesa principal y para el presentador se servirá en copas de vidrio.

Libreto del presentador: Incluye el orden del día, la precedencia y el texto del presentador, además de los anuncios especiales si hubiere.

Sesión Solemne

La ceremonia de sesión solemne es el acto más importante por cuanto es el cierre de todas las actividades realizadas por motivo de las festividades Institucionales, La dependencia responsable de la organización de estos actos es la Dirección de Relaciones Públicas.

Entre las consideraciones que se debe tener en cuenta para estas ceremonias están las que a continuación se detallan:

Mesa principal vestida: Se dispone sobre una tarima, vestida con el máximo protocolo y con los puestos desde el Rector, Vicerrector, Directores Académicos, la Secretaria General y el representante de los estudiantes ante el Honorable Consejo Universitario.

Se considera como excepción que sea presidido por más de 5 personas, ubicadas en mesa principal.

Las intervenciones serán realizadas en primera instancia por el señor Rector y los correspondientes discursos de orden, se realizarán de igual forma que en la inauguración del ciclo académico la ubicación de los elementos de esta ceremonia de la siguiente forma:

- Ubicación de coordinadores y directores: se disponen dos zonas, una a cada lado de la tarima central.
- Atril: se ubica uno solo sobre la tarima en donde está la mesa principal, al lado derecho de esta, para el presentador, las intervenciones del Rector.
- Banderas: se dispone la bandera de la Universidad Técnica de Cotopaxi al lado izquierdo de la mesa principal y las territoriales con su precedencia detrás del atril.
- Himnos: se utilizará el Himno del Ecuador para abrir el acto y el de la Universidad que en este caso es el de la Provincia como cierre de la ceremonia, todos en versión audiovisual.
- Flores al pie de la mesa principal no sobre la misma y en el salón o hall.
- Habladores ubicados en la mesa principal.
- Pantalla gigante: se disponen dos pantallas para la proyección de los himnos y para la presentación en vivo de las tomas de la ceremonia, con el seguimiento de video Audiovisual.
- Espacio para presentaciones: se dispone un espacio frente a la mesa principal para realizar la presentación artística según la Dirección de Relaciones Públicas disponga para el caso.
- Agua para los miembros de la mesa principal y para el presentador se servirá en copas de vidrio.
- Libreto del presentador: Incluye el orden del día, la precedencia y el texto del presentador, además de los anuncios especiales si hubiere.

- La sesión deberá tener un grupo de protocolo quienes ayudarán a los invitados a ubicarse en sus sitios debidamente reservados y etiquetados.
- Posterior a la sesión solemne se trasladará a los invitados al brindis de honor en un lugar privado para que puedan compartir con las autoridades de la Institución.

Proclamación de autoridades

La proclamación de autoridades es un acto que se lo realiza cada cinco años de conformidad a las elecciones realizadas en la Institución y que han sido designados por mayoría de votos. La dependencia responsable de la organización de estos actos es la Dirección de Relaciones Públicas.

Entre las consideraciones que se debe tener en cuenta para esta ceremonia están las que a continuación se detallan:

- Recepción y ubicación de autoridades
- Himno Nacional del Ecuador
- Himno a Cotopaxi
- Formación de la mesa académica con las autoridades salientes y entrantes
- Lectura de la Resolución adoptada por el H. Consejo Universitario
- La autoridad saliente entrega copia autenticada de la Resolución a la autoridad entrante
- Lectura del acta a cargo del Secretario General
- Firma del acta (certifican las mismas el Secretario General y el Procurador).
- Juramento de las nuevas autoridades
- La toma de juramento al nuevo Rector la realiza el Rector saliente. En caso de reelección del Rector, tomará el juramento el Secretario General.

- La toma de juramento al Vicerrector la realiza el Rector entrante.
- Palabras de las autoridades salientes
- Palabras del Rector y Vicerrector entrantes

Para la organización del salón se llevarán las mismas consideraciones de las ceremonias anteriores.

Presentación o lanzamiento de libros

Ésta ceremonia se la podrá realizar en un salón para una menor cantidad de invitados La presentación puede estar a cargo de una o más personas, las cuales podrán hacer referencia no sólo al libro sino también al autor.

En el caso de que se encuentre presente el Rector, éste podrá realizar consideraciones acerca de la significación de la obra para la institución.

Entre las consideraciones que se debe tener en cuenta para esta ceremonia están las que a continuación se detallan:

- Interludio musical
- Palabras de presentación del libro
- Palabras del autor del libro
- Brindis

Ceremonia de celebración de años de servicio

Se podrán otorgar distinciones honoríficas para el Personal Docente y para el Personal de Administración que prestan servicios en la Universidad Técnica de Cotopaxi como reconocimiento público a la labor prestada por el cumplimiento de determinado número de años de servicios prestados en la Institución, con arreglo al procedimiento.

En esta ceremonia se procederá a la entrega de las distinciones, por parte de las autoridades de la Institución y colocadas por un familiar del homenajeado.

Para el desarrollo del este evento, así como para la entrega de distinciones académicas y reconocimientos y homenajes, se lo realizará con las consideraciones anotadas en los ítems anteriores.

Firma de Convenios

Se puede llevar a cabo en un salón especial dispuesto para tal fin. Las copias de los convenios deben estar en una carpeta institucional. Cuando se trata de una firma protocolaria, las copias de los convenios que se firman no son el original del mismo, sino que se utiliza un Modelo de Convenio que es suministrado por el Departamento Jurídico o también se puede consultar en la Dirección de Relaciones Públicas.

El lugar que se dispone para la firma se debe ubicar los puestos para los personajes que firman el convenio. Los puestos estarán colocados de un sólo lado de la mesa y en los dos extremos de la misma.

Los responsables del evento por parte de la Universidad, deben recibir a la delegación que acude al acto para la firma del convenio de igual forma que a las demás visitas.

La delegación anfitriona se situará a la derecha y la delegación visitante a la izquierda. En caso de que la delegación visitante sea de igual o mayor rango que la delegación anfitriona, se sugiere el cambio que decidirá el anfitrión.

Si se ha convocado a los medios de comunicación, las intervenciones y preguntas de los medios, se efectuarán después de que las delegaciones hayan firmado los documentos.

De manera general los actos de este tipo los firmantes se sentarán juntos, en el mismo lado de la mesa para facilitar encuadre de la fotografía que eventualmente será publicada.

Junto a la mesa se colocarán sillas solo para los firmantes, cuando se trate de un acto público, y para todos los asistentes, si es privado. Sobre la mesa estarán los documentos que van a firmarse, esferográficos, un adorno, en este tipo de actos no debemos colocar flores encima de la mesa.

Los periodistas que son citados para cubrir la firma de convenio, deberán tener un sitio preferencial para poder desarrollar su labor y entrevistar cómodamente a los firmantes sin interrumpir el acto ni romper la armonía del evento.

Dispuestos los puestos de la mesa, deberá haber una persona de apoyo que entregue los documentos a firmar de manera simultánea al anfitrión y al invitado, quienes entre sí intercambiarán los documentos para la correspondiente firma.

Una vez que se cumpla la firma, el anfitrión y el invitado estrecharán sus manos y los asistentes al evento podrán aplaudir.

Todos estos documentos se firman siempre en dos copias idénticas; si es de un país de idioma diferente al castellano debe haber un texto en el idioma extranjero y otro castellano. Se deben rubricar todas las páginas para evitar que se puedan hacer alteraciones del texto.

3.11 Etiqueta y Protocolo con la Prensa

La estrategia adecuada para relacionarse con los medios de comunicación desde la Universidad va ligada a las necesidades de mantener buenas relaciones con los periodistas para que éstas sean lo más objetivas y fluidas posible. Por ello es ideal propiciar una relación profesional fructífera, logrando su continuidad en el tiempo, lo cual exige mantener un relacionamiento continuo, arreglar ciertas tensiones y hablar siempre con la verdad.

Para ello deberá existir la Política de Comunicaciones de la Universidad, en donde se contemplarían las formas, estrategias, directrices y mecanismos de comunicación con los periodistas.

La Dirección de Relaciones Públicas es la única área encargada en la Universidad de convocar, promover y direccionar las relaciones con los periodistas y directivos de los medios de comunicación.

El objetivo de las relaciones con los medios, es comunicarse con el público de interés de la Universidad y con la opinión pública en general, por ello es importante considerar los siguientes aspectos:

- Tener en cuenta los horarios en que son convocados a los actos, que les permita realizar su tarea.
- Considerar la duración de algunos actos, que les obligan a salir antes de que finalicen.
- Ser puntual con que inician las ruedas de prensa, presentaciones, inauguraciones, visitas entre otras es algo que obliga a los periodistas, fotógrafos y camarógrafos irse en mitad del acto, por cuanto deben cumplir con otros compromisos.

- La persecución de la "foto", más pendiente de la imagen que del mensaje.
- Prevenir intervenciones que van mucho más allá del tiempo prudencial y la convocatoria de ruedas de prensa, que perfectamente pudieron ser sustituidas por un boletín de prensa.
- Las condiciones de luz y de sonido de algunos salones en las que se convocan actos no deben ser deficientes, lo que lleva a periodistas, fotógrafos y camarógrafos a moverse por el salón para hacer bien su trabajo, aún a costa de deslucir el acto.
- Ubicación inadecuada para los periodistas en el salón del evento, lejos de la mesa de honor, de los pasillos de entrada y salida, con poca visibilidad de lo que está sucediendo, entre otros.

3.11.1 Conferencia de prensa

Tiene como objetivo informar a los profesionales de los medios de comunicación hechos importantes de la Universidad, que tengan interés para los receptores de sus medios escritos y audiovisuales. Tiene la ventaja de facilitar un diálogo abierto y formal sobre un tema que la Universidad propone a los medios.

Cuando desde la Universidad se convoca a una conferencia de prensa se deben tomar en cuenta, como es lógico, algunos elementos que afectan a la relación de la Institución con los medios de comunicación:

- El interés o la oportunidad del tema sobre el que se va a informar influye de sobremanera en la asistencia de los medios de comunicación.
- Hay horarios en los que no debe convocarse a los periodistas, pues si se hace difícilmente acudirán los medios de comunicación: a partir de las

12:30 horas es mejor no convocar, salvo que contemos con la presencia de una autoridad o un personaje muy destacado.

- Una buena política informativa implica necesariamente participar con todos y facilitarles las tareas de información, que en este caso se traducen en horarios adecuados para todos.
- El tiempo de que dispone el medio es bastante escaso, así que cualquier esfuerzo por facilitarle su tarea redundará en un mejor tratamiento de la información.

BIBLIOGRAFÍA

3.12 BIBLIOGRAFÍA CITADA

RÍOS SZALAY, Jorge **“Relaciones Públicas su administración en las organizaciones”**, 1978, pag.12 y 13.

CUTLIP, Scott y CENTER, Allen, **“Relaciones Públicas”**, Edición Rialp, Madrid, 1975, pag.18.

3.13 BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

FAYOL, Henry, **“Administración Industrial y General”**, Edición El Ateneo, París, 1926, pag. 1

MUÑOZ Sedano y PÉREZ Román, **“Conjunto de Procesos de Planificación, Organización, Ejecución, Coordinación y Control, que se ejercen en un organismo social, para que alcance sus objetivos”**, 1989, pag.83

CHIAVENATO, Idalberto, **“Introducción a la Teoría General de la Administración”**, Séptima Edición, Editorial McGrawihill, 2004, pag.10

RROBBINS-STEPHEN COULTER, Mary, **“Administración”**, Octava Edición, Editorial Pearson Educación, 2005, pag.7 y 9.

RROBBINS-STEPHEN COULTER, Mary, **“Administración”**, Octava Edición, Editorial Pearson Educación, 2005, pag.7 y 9.

RÍOS SZALAY, Jorge **“Relaciones Públicas su administración en las organizaciones”**, 1978, pag.14 y 15.

ALBÁN CAISA, Jimena, **“Etiqueta y Protocolo”**, Primera Edición, 2002, pág. 34.

VILLALTA, Blanco, **“La Secretaria Perfecta, Manual de Protocolo en la Empresa”**, Segunda Edición, 2001, pag. 33

FINCOWSKY, Franklin **“Sistemas Administrativos”**, Editorial McGrawhill, México, 1997, pag. 1

3.14 BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

ALBÁN CAISA, Jimena, **“Etiqueta y Protocolo”**, [en línea] citado el 12 de abril del 2012.

ANEXOS