



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, HUMANÍSTICAS Y
DEL HOMBRE**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
ESPECIALIZACIÓN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**TITULO: DISEÑO DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO
PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD
DE LATACUNGA.**

POSTULANTES:

Achote Caiza Melba del Rocío

Molina Sánchez Nancy Rocío

DIRECTORA DE TESIS:

Dra. Janeth Beatriz Rengifo Herrera

Latacunga – Ecuador

2008

AUTORÍA

Del contenido del presente trabajo investigativo “**Diseño de un manual de Etiqueta y Protocolo para las Secretarías Ejecutivas del Municipio de la ciudad de Latacunga**”, se responsabilizan las autoras: Srtas. Achote Caiza Melba, C.I. # 180413187-6 , Molina Sánchez Rocío, C.I. # 050297360-5



Egda. Melba Achote




Egda. Rocío Molina

AVAL DE LA DIRECTORA DE TESIS

En calidad de Directora del Trabajo Investigativo sobre el Tema: **Diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo para las Secretarías Ejecutivas del Municipio de la Ciudad de Latacunga** de las señoritas Achote Caiza Melba y Molina Sánchez Rocío, egresadas de la especialidad de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes teóricos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto del 2008

A handwritten signature in black ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature appears to read 'JANETH RENGIFO'.

Dra. Janeth Rengifo Herrera

DIRECTORA DE TESIS

AGRADECIMIENTO

Al haber concluido con este trabajo investigativo, hacemos nuestro más efusivo y sincero agradecimiento en especial a nuestro Dios por darnos la oportunidad de ver la luz y conocer lo hermoso de su creación, al Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, por ser los anfitriones de esta investigación, a la Universidad Técnica de Cotopaxi, a la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre, por el cúmulo de valores y conocimientos que nos brindaron para culminar nuestra carrera profesional.

Melba y Rocío

DEDICATORIA

Luego de culminar nuestra meta nos es muy grato y placentero dedicarle a Dios y con especial abnegación a los forjadores de nuestro porvenir quienes día a día supieron brindarnos el apoyo incondicional, sincero y fecundo, a ellos está dedicado este trabajo, quienes con su apoyo y el sacrificio pudieron entregarnos una de las más grandes herencias, nuestra profesión.

Nuestro corazón se llena de alegría y satisfacción al poder consagrar esta humilde labor a estos seres maravillosos que merecen toda nuestra admiración pues supieron guiarnos en todo momento, brindarnos la mano del amigo sincero en las alegrías, las tristezas, y a la vez la valentía de seguir adelante con el entusiasmo del primer minuto.

Con mucho cariño a ustedes los seres más especiales, Huguito y Segunda, Pedro y María

Melba y Rocío

RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo investigativo se refiere a la elaboración de un Manual de Etiqueta y Protocolo para las secretarías del Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, cuyo propósito radica en corregir y mejorar la organización del desarrollo de actos sociales, políticos, culturales, etc., para el área secretarial y demás personas encargadas del desenvolvimiento de estos actos.

El trabajo realizado tiene como principal fuente, el conocer las necesidades que tiene el personal encargado de la organización de dichos eventos, los mismos que fueron encuestados a veinte y un funcionarios que intervienen en el desarrollo de estos eventos. Los datos que se obtuvieron se procesaron, analizaron y los resultados arrojados se convirtieron en la base fundamental para la elaboración de la propuesta investigativa.

Esta investigación tiene una relevancia social por la necesidad de implantar un manual que servirá no solo a las personas inmersas en esta propuesta, si no que será una guía a seguir por parte de los individuos que desean conocer más a fondo sobre este tema; que se basa principalmente en las buenas formas de comportamientos, la cortesía, forma de vestir en el ámbito laboral y social, el mismo que refleja el grado de cultura de las personas e influye en el desarrollo interno y externo de la empresa.

El presente documento es una herramienta innovadora que pretende motivar a los funcionarios al cambio de actitud y aptitud a través de conocimientos teóricos orientados a seguir para la organización de diversos eventos que ayudaran a fortalecer la buena imagen Institucional.

SUMMARY

The principal objective of the present investigative work refers to the elaboration of an Etiquette and Protocol Manual for the secretaries from distinguished Municipality of Latacunga city, the purpose lies in correcting and improving the organization of social, politics, cultural, acts development, etc, to secretarial area and other people in charge of the development of these acts.

The realized work has as principal origin, know the needs that the employers have about events organization, twenty one people were investigated because they contribute in the development of these events.

The data were tried, analyzed and their results became the fundamental base for the elaboration of the investigate purpose.

This research has a social relevance for the needs of introducing a manual that will serve not only for immersed people in this purpose, it will be a guide to follow for some persons that wish to know more about the topic; it is based principally in good forms of behaviour, cortesy, forms of clothing in the social and labour ambit, it reflects the people cultura degree whisch influence in the internal and external development of the company.

This present document is a innovative tool that pretends to motivate to the officials to attitude and aptitude changing through theoric knowledge guided to follow for the several events organization, that will help to strengthem the Institutional good image.

CERTIFICADO

En mi calidad de Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, CERTIFICO, que el resumen de la presente tesis fue revisado, corregido y verificado, la respectiva corrección del mismo, de las Srtas. Melba Achote y Rocío Molina.

Es todo cuanto puedo certificar en virtud a la verdad, pudiendo las interesadas hacer uso del presente documento, cuando estimare conveniente.

Atentamente.-



M.S.C. Iza Pazmiño Sarah Jacqueline

C.I. # 050174106-0

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre; por cuanto, las postulantes: Achiote Caiza Melba del Rocio y Molina Sánchez Nancy Rocio, con el título de tesis "**DISEÑO DE UN MANUAL DE ESTIQUETA Y PROTOCOLO PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**", han considerando las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.


Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.


Latacunga agosto 27, 2008

Para constancia firman


.....
Ing. Ximena Villacís
PRESIDENTE


.....
Ing. Cristian Tinajero
MIEMBRO


.....
Ing. Ximena Suárez
PROFESIONAL EXTERNO


.....
Ing. Lorena Chuquilla
OPOSITOR

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Págs.
Portada	i
Página de responsabilidad de autoría	ii
Certificado de la Directora de Tesis	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Summary	vii
Certificación	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	
1.1. Antecedentes de la investigación	3
1.2. La cultura	
1.2.3. Definición	6
1.2.4. Características de la Cultura:	6
1.2.5. Tipos De Cultura	7
1.3. La Diplomacia	
1.3.3. Definición	11
1.3.4. Importancia de la Diplomacia	11
1.4. Las Relaciones Públicas	
1.4.3. Definición	14
1.4.4. Fines de las Relaciones Públicas	15
1.4.5. Las Relaciones Públicas y las Relaciones Humanas	16
1.5. Las Relaciones Humanas	
15.3. Definición	18
1.5.4. Orígenes de la Teoría de las relaciones humanas	20
1.5.5. Las Relaciones Humanas y la Comunicación	21
	ix

1.6. La Comunicación	21
1.6.3. Definición	22
1.6.4. Clases de Comunicaciones	23
1.6.5. Tipos de Comunicación	24
1.7. Etiqueta y Protocolo	25
1.7.3. Definición	26

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. Historia del Municipio	29
2.1.1. Fundación del Cabildo (Municipio de Latacunga)	29
2.1.2. Funciones Primordiales	31
2.1.3. Organigrama Estructural	33
2.1.4. Organigrama estructural en el Municipio	34
2.2. Método teórico	36
2.2.2. Técnicas	36
2.3. Análisis e Interpretación de Resultados	37
2.3.1 Encuesta dirigida a las secretarías del I. Municipio	37
2.4. Encuesta dirigida a las autoridades del I. Municipio	43
2.5. Comprobación de las Preguntas Directrices	49

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Diseño de la Propuesta	51
3.1.1. Justificación	52
3.1.2. Objetivos	53
3.1.3. Descripción de la propuesta	54
3.1.4. Protocolo: Actos y Ceremonias en el Municipio	55
3.1.5. Tipos de sesiones que se desarrollan dentro del Municipio	57
3.1.5.1 Sesiones Solemnes	57

3.1.5.2. Sesiones de Concejales	65
3.1.5.3. Juntas de Trabajo	70
3.1.5.4 Conferencias	75
3.1.5.5 Tribunas y Desfiles	80
3.2. Etiqueta Institucional	81
3.2.1. Coctel	99
3.3. Caso Práctico	106
3.4. Resultados Generales	108
3.5. Conclusiones	110
3.6. Recomendaciones	111
Referencias Bibliográficas	
Anexos	

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Págs.
Tabla 1 Pregunta 1 Conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo	37
Tabla 2 Pregunta 2 Importancia de la Etiqueta y Protocolo	38
Tabla 3 Pregunta 3 Nivel de conocimientos de Etiqueta y Protocolo	9
Tabla 4 Pregunta 4 Fuentes de información de Etiqueta y Protocolo	40
Tabla 5 Pregunta 5 Importancia de la imagen institucional a través de eventos	41
Tabla 6 Pregunta 6 Que permitirá el Manual de Etiqueta y Protocolo	42
Tabla 7 Pregunta 1 Quien se encuentra a cargo desarrollo de los eventos	43
Tabla 8 Pregunta 2 Los organizadores, conocen sobre las reglas protocolarias.	44
Tabla 9 Pregunta 3 Evaluación de la organización de eventos	45
Tabla 10 Pregunta 4 Período de tiempo de la realización de los eventos	46
Tabla 11 Pregunta 5 Fortalecimiento de la imagen de la empresa	47
Tabla 12 Pregunta 6 Que permitirá el manual de etiqueta y protocolo	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Págs.
Gráfico 1 Pregunta 1 Conocimientos sobre etiqueta y protocolo	37
Gráfico 2 Pregunta 2 Importancia de la etiqueta y protocolo	38
Gráfico 3 Pregunta 3 Nivel de conocimientos de etiqueta y protocolo	39
Gráfico 4 Pregunta 4 Fuentes de información de etiqueta y protocolo	40
Gráfico 5 Pregunta 5 Importancia de la imagen institucional a través de eventos	41
Gráfico 6 Pregunta 6 Que permitirá el manual de etiqueta y protocolo	42
Gráfico 7 Pregunta 1 Quien se encuentra a cargo desarrollo de los eventos	43
Gráfico 8 Pregunta 2 Los organizadores, conocen sobre las reglas protocolarias	44
Gráfico 9 Pregunta 3 Evaluación de la organización de eventos	45
Gráfico 10 Pregunta 4 Período de tiempo de la realización de los eventos	46

Gráfico 11	Pregunta 5 Fortalecimiento de la imagen de la empresa	47
Gráfico 12	Pregunta 6 Que permitirá el manual de etiqueta y protocolo	48
Gráfico 13	Salón de la ciudad	57
Gráfico 14	Modelo invitación Sesiones Solemnes	62
Gráfico 15	Orden de precedencia	63
Gráfico 16	Sala de Concejales	65
Gráfico 17	Orden de presencia de concejales	67
Gráfico 18	Sala de Reuniones de Trabajo	70
Gráfico 19	Orden de precedencia Reuniones de Trabajo	72
Gráfico 20	Modelo de escenario para una conferencia	78
Gráfico 21	Vestuario de una ejecutiva	85
Gráfico 22	Vestuario de un Ejecutivo	87
Gráfico 23	Modelo de doblado de una servilleta	89
Gráfico 24	Arreglo de mesa	90
Gráfico 25	Decoración con flores en una mesa	91
Gráfico 26	Modelo de agenda para una conferencia	106
Gráfico 27	Modelo de invitación para una conferencia	107

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Contenido	Págs.
Flujograma N° 1 Proceso para organizar las Sesiones Solemnes	64
Flujograma N° 2 Proceso para realizar Sesiones de Concejales	69
Flujograma N° 3 Proceso para el desarrollo de Juntas de trabajo	74
Flujograma N° 4 Proceso para la organización de una Conferencias	79

INTRODUCCIÓN

La buena imagen de una Institución sea pública o privada en nuestro país se fundamenta mediante la organización de diversos eventos, por lo que resulta imperativo el fortalecimiento de las instituciones públicas, mediante la capacitación integral del personal, formulación de manuales, y el aprovechamiento de recursos, es por ello, que los integrantes de la sociedad deben formular propuestas reales, sólidas, efectivas, para sentirse satisfechos en la construcción de un presente y futuro.

El desarrollo de la propuesta investigativa se fundamenta en la utilización de métodos teóricos, por intermedio de éstos permitirá apoyar la información, descubriendo un camino apropiado para su desarrollo, también se utilizará el método empírico que a través de encuestas permitirá recopilar datos derivados de la población para dar solución al problema planteado; así como también el método estadístico que al compilar información se a de tener especial cuidado para garantizar una búsqueda completa y correcta para analizar, elaborar y simplificar lo necesario para que ésta pueda ser interpretada cómoda y rápidamente; para dar solución a la misma.

El presente trabajo investigativo tiene como objetivo constituirse en aquel aporte al conocimiento de los servidores del área secretarial del Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, que luchan sin descanso en una de las áreas más importantes de la Institución.

El presente documento cuenta con tres capítulos:

En el capítulo I, describimos los antecedentes de la investigación, es decir dar a conocer el porqué de la problemática existente dentro del Ilustre Municipio de Latacunga, también se describe a cada una de las categorías fundamentales, ya que mediante éstas

se llegará a un enfoque teórico que oriente de una forma más clara y amplia su estudio de donde se deriva la Etiqueta y el Protocolo.

En el capítulo II, comprende el diagnóstico situacional de la Institución, el análisis e interpretación de resultados de las encuestas con sus respectivas representaciones mediante tablas, gráficos, en los cuales se representa porcentajes de cada uno de los resultados obtenidos; además se efectúa la debida comprobación de las preguntas directrices.

En el capítulo III, se observa el Diseño de la propuesta en donde consta de justificación, objetivos, y descripción del Manual de Etiqueta y Protocolo, que consta de una breve descripción de las reglas protocolarias que se utilizan en los diferentes eventos que son realizados por la Institución, también figura de sugerencias generales en cuanto a la manera de comportarse ante el público, etiqueta institucional y las formas de arreglar una mesa en los eventos sociales.

Además se logro un caso práctico del diseño de la propuesta, a su vez refleja los resultados generales, en donde se manifiesta que la presente investigación fue un éxito, ya que con la exposición del Manual tuvo una gran aceptación por parte de los funcionarios y autoridades, pues el presente manual servirá como fuentes de información y a su vez como una guía a seguir para los diferentes eventos a realizarse, sean estos, sociales, culturales, políticos, etc.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes de la Investigación

La Etiqueta y Protocolo se ha desarrollado para asegurar la correcta organización de eventos y de la misma manera garantizar un adecuado comportamiento de los participantes dentro de él; llegando a desempeñar un papel protagónico dentro de la sociedad moderna, por un crecimiento poblacional y la necesidad de relacionarse con los núcleos empresariales y otras esferas sociales.

En el Ecuador, el papel de la Secretaria cambió, ya que al hacer sus funciones la mecanografía de textos, manejo del archivo y administración de la correspondencia, ha tomado otra de mayor relevancia, como es la adecuada organización de eventos, reuniones de trabajo, juntas generales, etc. que se realizan en el interior de las instituciones; pero por tener que cumplir con toda esta clase de actividades, se ha evidenciado la carencia de capacitación y orientación de etiqueta y protocolo, que se requiere para desempeñar con eficiencia su trabajo.

La carencia de recursos económicos en casi todas las entidades públicas no sólo impide actualizar los conocimientos, si no que limitan a los funcionarios la capacidad de tomar decisiones al momento de la planificación de los diversos eventos, que vayan en beneficio de la institución a la cual prestan sus servicios.

En la provincia de Cotopaxi también; se hace evidente ésta problemática en las instituciones públicas, ya que una correcta organización de programas requiere un conocimiento amplio de las reglas establecidas tanto en la etiqueta y el protocolo. De igual manera al no contar con personas capacitadas dentro de estas entidades, a la secretaria se le ha atribuido esta clase de actividades como se menciona anteriormente.

En la secretaría del **ILUSTRE MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**, se evidencia escasos conocimientos sobre la Etiqueta y el Protocolo, debido a la falta de fuentes de información y actúan por conocimientos básicos adquiridos durante las experiencias obtenidas en la organización y desarrollo de actos trascendentales dentro de esta institución.

Al ser una de las instituciones que goza de prestigio a nivel provincial, es importante que mantenga su imagen, por aquello es fundamental que todos sus empleados y en especial las secretarías de los diferentes departamentos tengan la capacidad necesaria de diagnosticar todos los pasos a seguir para una correcta organización.

El pronunciamiento del proyecto se debe básicamente a la necesidad de diseñar un Manual de Etiqueta y Protocolo, quien apoyará al mejoramiento en el ejercicio de las actividades secretariales para la programación de eventos en el Ilustre Municipio de Latacunga.

1.2. La Cultura

Desde la más remota antigüedad el hombre fue diseñando un código de comportamiento público para regular las relaciones humanas cotidianas, haciéndolas más placenteras y fluidas. La base de ésta recopilación es simplemente el respeto al prójimo y en él se apoyan todas las normas de convivencia. A través de los siglos esas normas han ido cambiando, adoptándose al modo de vida de la época, pero manteniendo un sutil hilo conductor a través del

tiempo y de ninguna forma se puede admitir que las buenas maneras son cosa de los abuelos llamadas a desaparecer.

En el siglo XIII, el término se empleaba para designar una parcela cultivada, y tres siglos más tarde había cambiado su sentido como: el cultivo de la tierra o el cuidado del ganado. Por la mitad del siglo XVI, el término adquiere una connotación metafórica, como el cultivo de cualquier facultad.

El uso de la palabra CULTURA fue variando a lo largo de los siglos. En el latín hablado en Roma significaba inicialmente "cultivo de la tierra", y luego, por extensión metafóricamente, "cultivo de las especies humanas". Alternaba con civilización, que también deriva del latín y se usaba como opuesto a salvajismo, barbarie o al menos rusticidad.

Desde el siglo XVIII, el romanticismo impuso una diferencia entre civilización y cultura. El primer término se reservaba para nombrar el desarrollo económico y tecnológico, lo material; el segundo para referirse a lo "espiritual", es decir, el "cultivo" de las facultades intelectuales.

En el uso de la palabra "Cultura" cabía, entonces, todo lo que tuviera que ver con la filosofía, la ciencia, el arte, la religión, etc. Además, se entendía la cualidad de "culto" no tanto como un rasgo social sino como individual. Por ejemplo se podría hablar de un hombre "culto" o "inculto" según hubiera desarrollado sus condiciones intelectuales y artísticas.

1.2.1. Definición

De Wikipedia, la enciclopedia libre: "La cultura es el conjunto de todas las formas de vida y expresiones de una sociedad determinada. Como tal incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestirse, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Desde otro punto de vista

podríamos decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano”.(<http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cultura> /08-04-2007)

Según Spradley & Mccurdy: “La cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opiniones. El hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden.” (Cultura y Población pág. 20).

Las tesisistas manifiestan al respecto que la cultura es como el conocimiento adquirido que las personas utilizan para interpretar su experiencia y generar comportamientos. La Cultura se refiere también a los comportamientos específicos e ideas dadas que emergen de estos comportamientos.

Pero, pese a que esta definición es bastante concisa y atractiva, otros antropólogos han sumado elementos que ayudan a definir, que influyen en la formación del concepto de cultura, provocando una mayor complejidad en el proceso de definición amplia del concepto de cultura.

1.2.2. Características de la Cultura:

Según Tylor, Edwar B. la cultura se caracteriza por:

- ✓ ***Por categorías:*** Las categorías y taxonomías (formas de clasificación de la realidad) ayudan a la gente a no confundirse dentro del grupo.
- ✓ ***Cultura es siempre un Código Simbólico:*** Los de esa cultura comparten esos mismos símbolos (entre ellos la lengua) lo que les permite comunicarse eficazmente entre ellos.
- ✓ ***La cultura es un sistema arbitral:*** no hay reglas que obliguen a elegir un modelo; cada cultura ostenta su propio modelo de comportamiento cultural.

- ✓ **Es aprendida:** No es genética, no es interiorizada por instinto; una persona es el profesor de otra (en muchos de los casos la madre, el padre, el tío, etc.).
- ✓ **Es compartida:** es necesario que todos los miembros tengan los mismos patrones de cultura para poder vivir juntos, por eso se comparte la cultura a través de la infancia, cuando se está introduciendo a los niños en la sociedad, es decir, se les está socializando.
- ✓ **Es todo un sistema integrado:** donde cada una de las partes de esa cultura está interrelacionada.
- ✓ **Tiene una gran capacidad de adaptabilidad:** está siempre cambiando y dispuesta ha acometer nuevos cambios.
- ✓ La cultura existe en diferentes niveles de conocimiento: nivel implícito, nivel explícito. (<http://www.emagister.com/tipos-cultura-tps-1201175.htm>)

1.2.3. Tipos de Cultura

Según Tylor, Edwar B. los tipos de cultura son:

Según su extensión.

Universal: Cuando es tomada desde el punto de vista de una abstracción a partir de los rasgos que son comunes en las sociedades del mundo. Por Ej. El saludo.

Total: Conformada por la suma de todos los rasgos particulares a una misma sociedad.

Particular: Conjunto de pautas compartidas por un grupo que se integra a la cultura general y que a su vez se diferencia de ellas. Ej. Las diferentes culturas en un mismo país.

Según su desarrollo.

Primitiva: Aquella cultura que mantiene rasgos precarios de desarrollo técnico y que por ser conservadora no tiende a la innovación.

Civilizada: Cultura que se actualiza produciendo nuevos elementos que le permitan el desarrollo a la sociedad.

Analfabeta o pre-alfabeta: Se maneja con lenguaje oral y no ha incorporado la escritura ni siquiera parcialmente.

Alfabeta: Cultura que ya ha incorporado el lenguaje tanto escrito como oral.

Según su carácter dominante.

Censista: Cultura que se manifiesta exclusivamente por los sentidos y es conocida a partir de los mismos.

Racional: Cultura donde impera la razón y es conocido a través de sus productos tangibles.

Ideal: Se construye por la combinación de la censista y la racional.

Según su dirección.

Posfigurativa: Aquella cultura que mira al pasado para repetirlo en el presente. Cultura tomada de nuestros mayores sin variaciones. Es generacional y se da particularmente en pueblos primitivos.

Configurativa: Cultura cuyo modelo no es el pasado, sino la conducta de los contemporáneos. Los individuos imitan modos de comportamiento de sus padres y recrean los propios.

Pre figurativa: Aquella cultura innovadora que se proyecta con pautas y comportamientos nuevos y que son válidos para una nueva generación y que no toman como guía el modelo de los padres a seguir pero si como referentes. (<http://www.emagister.com/tipos-cultura-tps-1201175.htm>)

Las postulantes manifiestan que la cultura es el producto de las relaciones históricas entre un grupo humano y su medio ambiente con la ayuda de la comunicación; paulatinamente se ha fortalecido el lenguaje, pero este no solo convierte al hombre en un ser comunitario para poder seguir subsistiendo, sino más bien para mejorar, progresar, y abrirse con plenitud del existir. Con el lenguaje, el hombre no solo ha podido comunicar al otro sus experiencias,

sentimientos, ideas sino que ha podido proyectar otros modos de existencia, ha sometido a críticas sus creencias y ha optado por la difícil búsqueda de la verdad.

1.3. La Diplomacia

La Diplomacia contrariamente a lo que se piensa, las reglas de Ceremonial y Protocolo están más vigentes que nunca en la vida de la sociedad moderna. Aún cuando la opinión común considera a esta regulación como algo propio de altas esferas y de asuntos de Estado, la complejidad de la actividad en todos los aspectos, tanto públicos como privados, hace necesaria una reglamentación protocolar.

También es erróneo pensar que dichas normas, usos y costumbres tienen un carácter elitista y reservado que no se compadece con la igualdad a que ha conducido la democratización. Lo cierto es lo contrario; el respeto a las normas de convivencia y cortesía contribuye a desarrollar el respeto, la atención que las personas comunes merecen en su trato recíproco. En tal sentido se ha podido apreciar como en los últimos tiempos existe la necesidad de conocer sobre diplomacia en sectores que tradicionalmente permanecían más preocupados de sus quehaceres autónomos e internos.

Es evidente hoy en día, el enorme interés que han adquirido estos conocimientos para el sector público y privado en todo orden de cosas tales como: el arte, los espectáculos, el deporte, la recreación y tantos otros.

Las normas de Ceremonial y Protocolo han estado históricamente unidas a las de la diplomacia, produciéndose una evolución en su formalismo. Desde el origen del hombre, toda norma de conducta que busque formas de acercamiento por medios pacíficos entre las tribus primitivas, desarrollará una labor elemental de diplomacia y con ella, reglas de procedimiento del ceremonial para llevarlas a cabo.

La diplomacia es una de las artes más antiguas del mundo. Existen pruebas de que en la antigua India, China y Egipto se practicaba rudimentariamente y que tales actividades diplomáticas fueron refinadas e institucionalizadas en las antiguas Grecia y Roma, donde los enviados se convirtieron en negociadores dejando de ser simples mensajeros. Posteriormente, en la Edad Media el empleo sistemático de enviados decayó. La diplomacia moderna surge en las ciudades del Renacimiento italiano, particularmente en la República de Venecia y los Estados de Milán y Toscana.

En los siglos XIV y XV Venecia era un centro comercial cuya prosperidad dependía de la información que obtuvieran acerca de los mercados externos y de la estimación de riesgos de sus empresas en el exterior. De esta forma que Venecia desarrolló el primer servicio diplomático profesional y sistemático conocido en el mundo moderno y a partir de allí los Estados empezaron a remplazar a sus enviados transitorios por misiones permanentes al exterior. Más tarde se establecieron servicios centralizados encargados de las relaciones externas de un país como Cancillerías, Ministerios de Relaciones Exteriores u Oficinas de Asuntos Extranjeros.

En el siglo XVII apareció en Europa un código complejo acerca de los procedimientos diplomáticos y el protocolo. Finalmente, en 1961, en la Conferencia de Viena sobre intercambio de inmunidades diplomáticas, se firmó un vasto acuerdo sobre todos los aspectos que tienen que ver con la actividad diplomática.(<http://cinuorg-mx/modelos/Diplomacia.htm/28-05-07>)

1.3.1. Definición

Según Rengifo Janeth: “La Diplomacia son aquellas actividades que se realizan a nivel institucional Estatal, en relación con asuntos internacionales que llevan consigo las diferentes relaciones entre diversos países”.(Módulo de Etiqueta y Protocolo pág. 5).

La labor de la diplomacia se centra en la de dar forma, organizar, y llevar a soluciones positivas la política exterior de determinados Estados. Esto con el fin de construir puentes culturales y políticos entre naciones que permitan la consecución de relaciones de índole pacíficas para los integrantes de la sociedad de los Estados que comprende el juego internacional.

Según Escalante Hernán P.: “La diplomacia es el logro del consenso pase lo que pase en los que un grupo este asociando. La define como la ciencia que estudia las relaciones internacionales, así como la habilidad entre las personas para relacionarse y solucionar problemas.”(Diplomacia y Ceremonial Protocolario pág. 50-51)

La diplomacia es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía y esta estrechamente ligada a lo que es el protocolo por la determinación y el establecimiento de las formas más idóneas para la eficaz ejecución de toda actividad humana, sociable, oficial y relevante.

1.3.2. Importancia de la Diplomacia

El Dr. Juan de Dios Romero manifiesta: La tarea de la diplomacia cobra particular importancia si tomamos en cuenta que la diplomacia va junto de la mano con asuntos relacionados con el arte de la negociación y la política internacional, de ahí la necesidad de que existan diplomáticos preparados que tengan la capacidad de ser veraces, precisos, morales, pacientes, leales, buenos observadores, adaptables y fuertes. (<http://www.rppnet.com.ar/diplomacia.htm/05/2007>)

Es por eso que entender el desarrollo de la diplomacia en el tiempo presenta un estudio muy interesante y lleno de explicaciones a realidades actuales a nivel Estatal y mundial en el marco de las relaciones entre naciones.

Por otro lado, la diplomacia también es el desarrollo de las comunicaciones, que si bien puede ser tomado como un instrumento para agilizar las negociaciones, del mismo modo puede ser utilizado para comunicar de manera directa a jefes de Estado, que no necesariamente tienen los conocimientos necesarios para conducir una tarea de corte diplomático, dejando con esto a un lado a aquellos personajes preparados que si tienen conocimientos específicos de las diferentes áreas internacionales, tanto de historia, cultura, conflictos, tratados y protocolo.

1.4. Las Relaciones Públicas

Relaciones Públicas, es el esfuerzo consciente para estimular a las personas o influir en ellas por medio de las comunicaciones, para que juzguen favorablemente una organización, la respeten, la apoyen y le presten ayuda en los momentos de confusión. En otras palabras son actividades de una Industria, Asociación, Corporación, Profesión, Gobierno u otra organización, para promover y sostener sanas y productivas relaciones con personas tales como consumidores, empleados o comerciantes y con el público en general, para así adaptarse al medio ambiente en beneficio de la sociedad.

Las Relaciones Públicas nacen en la esfera pública trasladándose luego a la privada. La esfera pública comienza en América en un momento en que esta luchaba por la independencia, si bien, al no existir desarrollo industrial en un país que todavía no es nación sólo se puede hablar de acciones que portaban una clara tendencia de lo que más tarde sería el nacimiento real de las Relaciones Públicas.

EBeckley será la primera persona que utiliza el término de relaciones públicas en un discurso que no se llega a pronunciar. En 1882, Eaton pronunció un discurso en cuyo título figura el término relaciones públicas y marca el inicio de la actividad de las relaciones públicas en la esfera privada y en este momento encontramos los primeros indicios como actividades independientes, como profesión.

En 1870, se produce la organización en la inauguración de la línea de ferrocarril Nueva York-San Francisco por la compañía Pacific Rail Road, y constituye el primer acto de Relaciones Públicas, de forma que invitaron a 50 personalidades y en ese trayecto se editó un periódico pequeño que al acabar el viaje se distribuye entre las 50 personas a las personalidades públicas y gobierno que no fueron elegidos.

En ese momento nacen las primeras agencias de relaciones públicas. En 1900 nace en Boston "Publicity Bureau". Para concluir, hay que decir que a pesar de un crecimiento de la actividad, las prácticas profesionales se caracterizan por aspectos negativos.

Ivy Lee fue periodista y, en 1906, lo contrató la Industria Americana del Carbón, y en ese año marcó el inicio de sus actividades como profesional de las Relaciones Públicas.

Fue contratado en 1906 porque ese año coincide con un período de huelgas, y el objetivo para el que fue contratado el de mejorar las relaciones existentes entre las empresas americanas de carbón, las de público en general y la empresa en particular. (<http://www.rppnet.com.or/historiadelasrpp.htm>.)

1.4.1. Definición

Según Ríos Szalay Jorge: "Las Relaciones Públicas son al principio, el conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza en su personal. (<http://www.relacionespublicas.org.mx.htm/25-06-07>)

Según Szalay Jorge dice: "Las Relaciones Públicas son: La promoción de simpatía y buena voluntad entre una persona, empresa o institución y otras personas, público especial o la comunidad en su conjunto, mediante la distribución de material interpretativo, el desarrollo del intercambio amistoso y la evaluación de la reacción pública" (Las Relaciones Públicas y su Organización, pág. 12-13-20).

Defáz, Rosa, manifiesta: "Las Relaciones Públicas constituyen la función administrativa que avalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización con el interés público, y ejecuta un programa de acción y comunicación para generar la comprensión y la aceptación del público" (Modulo de Relaciones Publicas/ 2004- Pág. 41).

Según las tesis manifiestan, que las relaciones públicas se incorporan en la empresa para consolidar, acrecentar, mantener y proyectar su imagen, integrar al personal, afianzar sus relaciones y consolidar sus comunicaciones.

Las Relaciones Públicas sirven para instaurar prestigio tanto de la empresa como de un individuo a un grupo.

1.4.2. Fines de las Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas promueven y mantienen las relaciones con el público, el trato, comunicación, conexión, vinculación, entre personas y grupos de personas, reunidas o dispersas, etc. El ejercicio profesional de las Relaciones Públicas exige una acción planeada, con apoyo en la investigación, en la comunicación sistemática y en la participación programada, para elevar el nivel de entendimiento, la solidaridad y colaboración entre una entidad, pública o privada, los grupos sociales a ella vinculados, en un proceso de integración de intereses legítimos, para promover su desarrollo recíproco y el de la comunidad a la que pertenece.

Indudablemente, las Relaciones Públicas deben estar siempre al servicio de fines concretos, especialmente atendiendo la diversidad de negocios o actividades socio-económicas y políticas. Este perfil representa el eje de cualquier desarrollo, y está adherido al progreso y al bienestar de la gente y sus instituciones.

Desarrolla, controla y mantiene la identidad de una empresa y en su consecuencia, la imagen como primera y más impactante forma de comunicación con los

públicos internos y externos. Su mejor aliado es la difusión institucional, quien deja de lado este concepto y acción lleva al olvido a su institución.

Los fines principales de toda labor de Relaciones Públicas, responde principalmente al propósito de acercar, comunicar e interrelacionar la empresa con quienes la integran y con los sectores externos que se encuentran efectiva y potencialmente ligados. Esto significa que explícitamente, las actividades regulares, los proyectos en ejecución y las concepciones futuras tienen una incidencia decisiva. Por cierto fundamental, en la fijación y determinación de metas a establecer para la marcha de la empresa en las actividades que desempeña la institución.

1.4.3. Las Relaciones Públicas y las Relaciones Humanas

Existe una gran confusión entre estas dos disciplinas, e inclusive, en los programas de estudio de algunas instituciones se las menciona como si fueran parecidas o tuvieran la misma significación.

El propio nombre de cada una de estas disciplinas ya nos está indicando una diferencia importante:

- ✓ Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas.
- ✓ En las Relaciones Públicas se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización.

En las Relaciones Públicas, uno de los extremos de la relación es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso hablar de las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo similar, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros. Toda

bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones. (http://www.monografias.com/trabajosis/protocolo_Empresa_shtml-c14#relaciones/25/07/07)

1.5. Las Relaciones Humanas

Las Relaciones Humanas: no son más que la interacción, la relación de los humanos con ellos mismos. El hombre es un ser social, por ende comparte, se relaciona con los demás. En consecuencia son los diferentes puntos de vista basados en cada persona de acuerdo a sus valores implantados en la familia y las diferentes reglas que se tienen en una sociedad, de ahí se antepone el respeto al decir las cosas y al convivir con los demás.

Dentro del contexto de las relaciones humanas, la comunicación desarrolla un papel muy importante, y es por medio de ella que se crean y sustentan todo tipo de relaciones; es por esto que se hace necesario su estudio y entendimiento con el fin de hacer de la comunicación un instrumento de ayuda para desarrollar relaciones firmes que beneficien a todas las partes involucradas y a toda la sociedad.

Se desarrolla las Relaciones Humanas desde que hay seres humanos. Los hombres se han dado cuenta que se necesitaban mutuamente primero para poder sobrevivir más luego, con el correr del tiempo para relacionarse unos con otros y vivir en sociedad.

Todos los días y a toda hora, se viven las Relaciones Humanas, lo único nuevo es que su importancia ha sido finalmente comprendida y acerca de ellas se comienza a hablar, cada vez más.

La teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. A pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses.

En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

1.5.1. Definición

Sferras. E. Wright A. Rice en el libro RR.HH. dice: “Las Relaciones Humanas consisten en el arte de llevarse bien con los demás. El éxito o el fracaso en la vida en gran medida, el resultado de comprender y desarrollar hábilmente las relaciones humanas. La práctica de una relación inteligente requiere un pensamiento crítico, estudio y esfuerzo. (Relaciones humanas y su organización/1994 - pág. 50)

Víctor R. Soria dice: “Las Relaciones Humanas son las encaminadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.” (<http://www//booksgoogle.com.ec/books?q>

=importancia+de+las+relaciones+humanas&ots=715od6VaQT&sa=X&oi=print&ct=title).

Las Relaciones Humanas, es el contacto con otro ser humano respetando su cultura, normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo genero humano. Las Relaciones Humanas son las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos, la idea de las relaciones humanas lleva a la aceptación personal, que se ve reflejada en la aprobación de las demás personas con las que se interactúa.

Las personas que manejan sus relaciones humanas en forma correcta se distinguen del resto de las demás por su forma de pensar y de actuar, a través de ellas se puede también desarrollar la superación personal, familiar, laboral y colectiva. Del mismo modo se puede decir que las relaciones humanas son aquellas actitudes y aptitudes que mostramos frente a otra persona sea cual fuere.

Según Carlos Boucheleth expresa que: "Relaciones Humanas es cualquier tipo de interacción del ser humano de forma directa o indirecta, entre uno o más individuos, mediante la cual, se busca cubrir las necesidades de los mismos. Esta interacción estará supeditada a un código de referencia, que no necesariamente garantiza que se cubran las necesidades del individuo, pero que si facilita el interactuar." ([Http://www/relaciones.humanas=&ots=5/08-07](http://www/relaciones.humanas=&ots=5/08-07))

Las Relaciones Humanas es el contacto que se lleva a cabo entre dos o más personas, en el cual intercambian varias ideas entre si y también cosas más personales. Las relaciones humanas están orientadas a crear y mantener, entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, es cohesión entre los seres humanos o personas.

Son importantes las relaciones personales porque de esta rama se deriva la etiqueta y el protocolo que no es nada más que las buenas normas de comportamiento y la interacción armónica con la sociedad.

1.5.2. Factores Negativos que impiden las Relaciones Humanas en el contexto laboral.

Según el Dr. Franbort "El ser humano vive en sociedad, de allí su requerimiento fundamental es el de disfrutar de relaciones humanas armónicas. En efecto, todo el mundo sabe muy bien de lo satisfactorio y placentero que es el contar con buenas relaciones humanas y de la tragedia que significa el no tenerlas.

El tan inquietante y comentado "stress" (tensión) en los seres humanos es de manera predominante la consecuencia de experiencias de relaciones humanas insatisfactorias, o del riesgo de que así ocurra. Esto es, relaciones humanas perturbadas implican una amenaza claramente comprobada de problemas de salud tanto mental como orgánica".

Los factores que afectan las relaciones humanas en el contexto laboral son:

- ✓ **No controlar las Emociones Desagradables;** Es cuando mostramos mal humor, odio etc.
- ✓ **Agresión;** Cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes. La agresión es una manifestación de la frustración.
- ✓ **Fijación;** Negarse a aceptar los cambios, permaneciendo atados al pasado
- ✓ **Terquedad;** Negarse a aceptar las opiniones ajenas y no a aceptar las equivocaciones en nuestro juicio o ideas
- ✓ **Represión;** Negarse a comunicarse con los demás, aceptar opiniones y consejos
- ✓ **Aislamiento;** Apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa

- ✓ **Fantasías;** Considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás.
- ✓ **Sentimiento de Superioridad o Inferioridad;** Sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O infravalorarse, sintiéndose inferior a los demás a causas de defectos o carencias reales o imaginarias. (Dr. Franbort “El hombre y sus Relaciones Humanas”. pág. 10).

1.5.3. Las Relaciones Humanas y la Comunicación

Cuatro siglos antes de la era cristiana, Aristóteles definió al hombre como un *zoonpolitikon*, es decir como un animal social.

A lo largo de los siglos, la vida humana ha sido un tejido complejísimo de comunicaciones. Eminentemente antropólogos atribuyen el mérito de la cultura y la civilización al lenguaje. Este en sus diferentes formas, al permitir una comunicación cada vez más refinada, ha creado una brecha y un abismo entre el *homo sapiens* y los simios de los bosques y de los parques zoológicos.

Para las relaciones humanas no hay recetas; no hay reglas de matemáticas y de aplicación universal. Tal vez por eso nadie tenga éxito total en sus relaciones. Y quien dijera lo contrario de sí mismo, mentiría o se engañaría.

Toda comunicación además de un contenido determinado, incluye determinada información sobre como debe tomarse dicho contenido.

Las relaciones humanas no se realizan en abstracto, sino en circunstancias muy concretas de raza, edad, sexo, jerarquía, ideología, normas sociales, épocas históricas, tradiciones culturales, situaciones ecológicas y expectativas personales.

Una persona egoísta no se comunica igual que una persona altruista y servicial. Tampoco son iguales las relaciones de la persona dominante y de la sumisa; la

energética y la apática; la audaz y la tímida. Aunque tenemos una limitada capacidad para fingir, nos comunicamos como lo que somos, más que con los que decidimos. Para bien o para mal.

Cultivar actitudes genuinas de interés por los demás, aceptación, respeto y apertura; superar el egoísmo y el desmedido egocentrismo para que nazca la empatía, que es entrar en el mundo de otro, ponerse en su lugar.

Las relaciones humanas no son un asunto técnico, ni son temas meramente académicos que se aprendan en el aula como se aprende geometría o historia. El seminario de relaciones humanas no está hecho de teorías, conceptos brillantes ni de recetas mágicas. Está hecho de vivencias impactantes y reflexiones profundas que propician una pre educación de las actitudes hacia así mismo, hacia los demás y hacia la vida.

1.6. La Comunicación

La comunicación es esencial en el ser humano, no es una capacidad exclusiva del hombre, pero el lenguaje nos diferencia de los animales y nos coloca en el mundo como seres superiores, el mismo que nos permite aprender a ser receptores críticos y autónomos, en concreto, saber leer un periódico, ver bien la televisión y descubrir el mensaje.

La gente no puede ser manejada con el látigo, se la conduce mediante el lenguaje. Pero es sabido que muchas palabras tienen diferente significado, lo que trae como consecuencia interpretaciones equivocadas.

Los técnicos poseen y utilizan un vocabulario preciso que el culto no comprende. La mayor dificultad que se presenta en una empresa o institución, consiste pues en el problema de la comunicación mediante el lenguaje.

Muchas teorías han tratado de explicar el origen del lenguaje, en algunos casos se les atribuye origen divino (teoría tradicionista), por instinto fisiológico del hombre

es creador del lenguaje, la descripción del objeto por medio del sonido es aportación de la escuela que logra tarde el lenguaje como fruto de la evaluación. La comunicación se define como el proceso por el cual la gente intenta compartir significativamente mediante los mensajes simbólicos. El proceso de la comunicación es importante para los agentes por que permiten cumplir sus funciones administrativas. La actividad de la comunicación oral emplea en gran parte del tiempo de trabajo de un administrador.

La comunicación es una rama de la comunicación administrativa pero cuando el origen se da en los grupos como se organizaban dentro de la comunicación humana se da orígenes de Aristóteles y los Persas, redactada de tal forma que sea posible y fácil de detectar cada una de ellas. Consisten en la elaboración de papeles como elementos de la rama de la comunicación directa e indirecta que hay entre los grupos.

1.6.1. Definición

E. Pichón. Riviere: Nos plantea: "Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual el comportamiento de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o inter grupal". (El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social, Pág.89)

Fernando González Rey, "La comunicación es la interacción de las personas que entran en ella como sujetos. No sólo se trata del influjo de un sujeto en otro, sino de la interacción. Para la comunicación se necesita como mínimo dos personas, cada una de las cuales actúa como sujeto". (Personalidad y Educación, pág. 90)

Enrique José Varona, "La comunicación es un proceso de interacción social a través de códigos y sistemas de signos que surgen como producto de la actividad humana. Los hombres en el proceso de comunicación expresan sus necesidades, aspiraciones, criterios, emociones". (Texto básico Comunicación Profesional. Pág.58)

Existe una estrecha relación entre motivación, percepción y comunicación. La comunicación entre las personas está determinada por la percepción que tengan de sí mismas y de las demás, en determinada situación y por la percepción del momento, expresada desde el punto de vista de la motivación.

La comunicación interpersonal constituye un área importante ya que en ella se estudian las interacciones humanas o la influencia en el comportamiento de las personas, es un área en la cual el individuo puede hacer mucho para mejorar su rendimiento y eficacia, por ello es indispensable incluir en la estrategia de comunicaciones un esfuerzo muy especial.

1.6.2. Clases de Comunicaciones

Las comunicaciones, en general, pueden ser clasificadas en:

- ✓ ***Intencionales***: Que son aquellas, como su nombre lo indica, que se hacen intencionalmente, sean ellas escritas, verbales, por señales u otros medios.
- ✓ ***No intencionales***: Que son las que, también como su nombre lo sugiere, que no se tuvo la intención de transmitir, pero, que sin embargo, se emiten. Por ejemplo: la vestimenta, el rubor, el temblor de las manos, el color tostado de la piel, etc.

Muchas veces estas comunicaciones no intencionales no se las desean hacer, se las trata de ocultar, pero, a un observador perspicaz no se le pueden escapar y le sirven para obtener datos de su interlocutor conformado o negado lo que intencionalmente éste le está comunicando. De ahí su utilidad en la actividad profesional como aseverativas o negativas de lo que se nos comunica intencionalmente.

- ✓ ***Interferencias***: Son hechos o barreras que dificultan la comunicación o que impiden por completo su recepción. Se las puede clasificar en dos categorías.

- **Interferencias físicas:** Son las originadas en el mundo externo que nos rodea, por ejemplo: el ruido, el corte de energía eléctrica, la descompostura del aparato emisor o receptor, etc. y
- **Interferencias psíquicas:** Son denominadas así porque acontecen en el mundo interno, en la psiquis del individuo, por ejemplo: la antipatía que siente el receptor hacia quien emite; la falta de interés de éste en el tema, etc.

En el ámbito de las relaciones públicas las interferencias tienen una gran importancia porque, las relaciones entre los seres humanos se establecen por medio de la comunicación y no existiendo buena comunicación no pueden existir buenas relaciones públicas. De lo dicho se deduce que el relacionista público debe poner su máxima atención para prevenir la aparición de interferencias y, en caso de que ocurran, se debería tratar de superarlas a la brevedad posible.

1.6.3. Tipos de Comunicación

La comunicación se puede clasificar de diversas maneras:

- ✓ **Comunicación humana:** Se da entre seres humanos. Se puede clasificar también en comunicación verbal y no verbal:
 - **Comunicación verbal:** Es aquella en la que se usa alguna lengua, que tiene estructura sintáctica y gramatical completa.
 - **Comunicación no Verbal:** Es aquella que no se da directamente a través de la voz y el lenguaje.
- ✓ **Comunicación Directa Oral:** Cuando el lenguaje se expresa mediante una lengua natural oral.
- ✓ **Comunicación Directa Gestual:** Cuando el lenguaje se expresa mediante una lengua natural signada.
- ✓ **Comunicación Escrita:** Cuando el lenguaje se expresa de manera escrita.

- ✓ **Comunicación no Humana:** La comunicación se da también en todos los seres vivos.
- ✓ **Comunicación Virtual:** Son las tendencias comunicativas que adoptan los usuarios que interactúan hoy mediante las nuevas tecnologías de información y comunicación; las mismas que reclaman un lenguaje propio para que los mensajes cumplan a cabalidad el propósito comunicativo esperado, al tiempo que suscite y motive la interacción.

Debido a la propia naturaleza del ser humano, y como consecuencia de que las personas vivan en comunidad, necesitan establecer una comunicación que les permita relacionarse con otras personas, ser entendidos y convivir en grupo.

1.7. Etiqueta y Protocolo

La búsqueda de formas y modelos que hagan posible el desarrollo armónico de los seres humanos, individual y colectivamente; propicia escenarios de reflexión y acción que sustentan desde tiempos inmemorables normas de ceremonial y protocolo. Hoy, en tiempos de inusitado avance inmediato, esas prácticas tribales ganan otra vez espacios. Las Ceremonias, el Protocolo, la Etiqueta y la Diplomacia se convierten en puntos de enlace fundamental en el desarrollo de los procesos de comunicación y convivencia de los hombres de hoy.

El mundo globalizado trae consigo una creciente competencia que esta induciendo a los individuos y a las empresas a buscar nuevas formulas de diferenciación, con respecto al manejo del cliente interno y externo. El Protocolo y la Etiqueta permiten marcar la diferencia, cuando se promueve la buena imagen en la empresa y se pretende alcanzar mayores logros en la organización.

La concepción empresarial moderna, ha crecido en los últimos años la importancia de la Etiqueta y el Protocolo se han creado departamentos que se sitúan en los altos niveles de staff junto a los directivos, ya que ha sido comprobada su eficiencia en la defensa de la imagen, tanto de sus miembros como

la corporativa y su vinculación con las relaciones públicas, el marketing y las relaciones externas institucionales.

El Protocolo, viene del griego *protocollum* y significa "orden". Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas; a su vez procede del griego *protos*, primero y *kollom*, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo. En su significado original, venía a decir que "*protocollum*" era la primera hoja de un escrito.

Su origen se remarca al refinamiento en el trato social" en el siglo XVIII, en el cual se estableció unas normas de comportamiento y su cumplimiento era exigido. En 1932 en nueva Inglaterra fue donde se editó, el primer libro de Etiqueta escrito por Troyote de lo que es el hemisferio occidental.

En el siglo XI en Venecia por primera vez una dama comió con un tenedor y fue criticada por los eclesiásticos por que solo se usaba en privado, en público se utilizaba el cuchillo.

1.7.1. Definición

Se toma como referencia para el estudio varios conceptos de Etiqueta y Protocolo que emiten autores de renombre en este campo como son:

Rengifo Janeth, manifiesta que: "El protocolo es el conjunto de normas sociales, usos y costumbres que regulan el comportamiento humano en los aspectos íntimos privados, públicos y oficiales, participativos disponiendo de una organización encuadrada en un departamento especial para el desarrollo de las funciones propias de su capacidad. Y la etiqueta son las normas de comportamiento, que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por los padres y en el desenvolvimiento práctico". (Módulo de Etiqueta y Protocolo, pág. 1-2)

La Etiqueta se refleja en varias situaciones que se enfrenta diariamente, en las que se encuentran los buenos modales en la mesa, presentaciones y cortesía en noviazgos, funerales, hoteles, restaurantes, espectáculos, etiqueta en el mundo de los negocios o en cualquier acto de carácter social”.

Casullo Rubunich, denomina “Al protocolo como un arte y una virtud, que tiene que ver con la manera de comportarse con las personas y la técnica de hacer las cosas de una manera perfecta y a la vez natural”. (Formación de Ética Profesional y Ciudadana, pág. 22,23,,24.

Según la Enciclopedia de la Secretaria: “El protocolo es el arte y la técnica de crear las formas necesarias para que la acción del Estado se realice dentro de unos términos o cauces adecuados, en lo que a las necesidades del Estado requiere en la organización y desarrollo de los actos”.(La Secretaria y la Empresa, pág. 14-22)

El profesor Vilarrubias define al “Protocolo con dos palabras: es una ciencia y un arte. Una ciencia que trata de temas referentes a la diplomacia, la historia y la ciencia, etc. y un arte porque que trata de conjugar la armonía, la estética, y el estilo, etc.”([Http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Sección.pl/19-08-07](http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Sección.pl/19-08-07)).

Luego de haber asimilado los conceptos de etiqueta y protocolo emitidos por varios autores, las investigadoras consideran que las normas de comportamiento, se derivan de las experiencias, de los buenos hábitos, de la vivencia de un sentido frecuentemente práctico, las cuales son transmitidas por los padres y el desenvolvimiento social que se tenga. Esto quiere decir que no es necesario proceder de una esfera social privilegiada o depender de dinero para enfrentarnos a situaciones demostrando buenos modales y cortesía.

Además, la observación por parte de una empresa, contribuye a desarrollar una imagen corporativa seria y a su vez dinámica. Cumplir las normas del ceremonial implica cuidar el detalle en las relaciones humanas, éste cuidado minucioso se irradia hacia todos los ámbitos de la empresa.

El Protocolo es un conjunto de normas o reglas establecidas para entablar una relación de amistad; demostrar respeto entre las partes y a la vez permite desenvolverse adecuadamente en los diferentes ambientes como son: Ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social.

Toda secretaria debe estar capacitada para otra serie de actividades que van más allá de la simple mecanografía de textos, manejo de archivos y administración de la correspondencia, como el coordinar todo tipo de actividades al interior de la organización: reuniones de trabajo y eventos de integración, bien sean sociales, culturales, entre otros, al exterior de la organización. La secretaria debe estar preparada no sólo para enfrentar situaciones sino para prevenirlas y solucionarlas cuando se presenten.

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1. Historia de los Municipios

La historia de la Organización Municipal se remonta a Grecia y Roma, las leyes que constituyeron el Régimen Municipal Romano fueron recopilados por Sexto Papyriano comprendiendo dos partes: la primera se relaciona con la religión y la segunda se refiere al derecho público, la política y los asuntos generales.

Desde mediados del siglo XIV y todo el siglo XV, la economía sufrió fuertes crisis sociales lo que provocó que se rompiera el equilibrio institucional de la Edad Media y que la Monarquía fuese en busca de objetivos como la unificación del poder político y de la centralización.

El 6 de diciembre de 1534 aparece el primer (Cabildo, lo que hoy en día llamamos Municipios), en la ciudad de Quito regido por Sebastián de Benalcázar, la vida política de la colonia se movía alrededor del cabildo, que era el organizador de la ciudad y su legislador asumiendo todos los poderes, regulaba la vida cívica y política de sus moradores, cuidaba de la moralidad de la familia, de la sanidad, de la higiene, es decir, esta corporación regulaba toda clase de abusos y otros aspectos negativos que se cometían en esa época.

2.1.1. Fundación del Cabildo (Municipio de Latacunga)

El asiento de Latacunga jamás contó con un Cabildo, durante el dominio español, en cuanto Benalcázar todavía hallábase en San Miguel de Piura.

Y a continuación, "Latacunga 1584", con referencia precisa a su fundación por Antonio de Clavijo, cuando este distinguido poblador de nuestro centro andino al presentar su Probanza de Méritos y Servicios declarará en 1584, que en dura labor de cinco años y más había realizado su tarea, después de haber recibido a la honrosa Comisión del Visitador y Oidor de la Real Audiencia de Quito, Licenciado Francisco de Cárdenas, quien llegara a Quito en 1571.

En los primeros decenios de la vida colonial, Latacunga dependió de las decisiones del Cabildo de Quito. Lo primero que se hizo entrar de lleno en la distribución de la antigua tierra comunal entre los conquistadores, dividiéndola en estancias, áreas de sembradura, todo en extensiones imprecisas e ilimitadas, con referencias a accidentes geográficos. Llama la atención esta forma de asimilar rápidamente el origen, sin conocer apenas pocas palabras quichuas. Y no sólo en Tacunga y sus alrededores próximos, sino en lugares lejanos, como Sigchos, Angamarca, Tomavela.

Casi tres siglos, Latacunga se desarrolló sin ningún Cabildo, hasta cuando en 1813 se lo estableció. La Constitución expedida por las Cortes de Cádiz en 1813 dispone en sus artículos 267 y 276 se creen Cabildos Constitucionales en América. La Real Audiencia de Quito instruye, en tal virtud, al Corregidor de Latacunga, Jorge Ricaurte, el 21 de Octubre de 1813, que convoque las Juntas Electorales para tal objeto. En forma solemne se instala el Cabildo en la Iglesia de la Matriz, con asistencia de los Electores. Por diversas circunstancias no se cumple con este mandato en otros lugares, según comunica el corregido de Quito, el 8 de Noviembre del mismo año. La Constitución había sido promulgada con la más grande solemnidad y jurada en la misma Iglesia mayor. Fue calificada de documento sabio y brillante.

De esta forma el cabildo de Latacunga, continuó sorteando el interés patriótico, hasta lograr transformaciones importantes dentro de la sociedad y gracias a los grandes cambios hoy se puede evidenciar un gran desempeño y organización por parte del Municipio.

Según el Art. 1 de la Ley de Régimen Municipal establece que: el Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de ese en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad del área urbana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción.

Hoy por hoy el Municipio es una entidad territorial de derecho público que tiene funciones, intereses y poderes propios, siendo un órgano de administración indirecta del Estado, es decir; que tiene la obligación de coadyuvar al cumplimiento de los fines del Estado para la obra armónica y conjunta de una próspera vida nacional.

El Municipio es una Institución que se formó para la satisfacción de necesidades comunes que permitan conducir los diferentes grupos familiares, tener resultados y objetivos propios; esta corporación representa un factor fundamental para la conformación, estructuración y desarrollo del Estado; la misma que tiene como fines la satisfacción colectiva de la convivencia humana, procurando el bienestar material, el fomento y protección de recursos materiales, planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón en el ámbito de su competencia y además propender a la confraternidad de sus asociados.

2.1.2. Funciones Primordiales:

Ejecutar acciones referentes a salud y salubridad, la construcción, mantenimiento de calles, parques, plazas y demás lugares públicos del cantón, dotación de alumbrado público fomento al turismo, etc.; para esto debe contar con financiamiento propio, fondos otorgados por el gobierno, y por diferentes mecanismos de aportación y empréstitos.

Misión

Municipio participativo y solidario sensible a las necesidades de la comunidad, que utilizando de manera transparente y óptima sus recursos en consenso con los estamentos institucionales y la ciudadanía, contando con un talento humano capaz, comprometido y altamente competitivo.

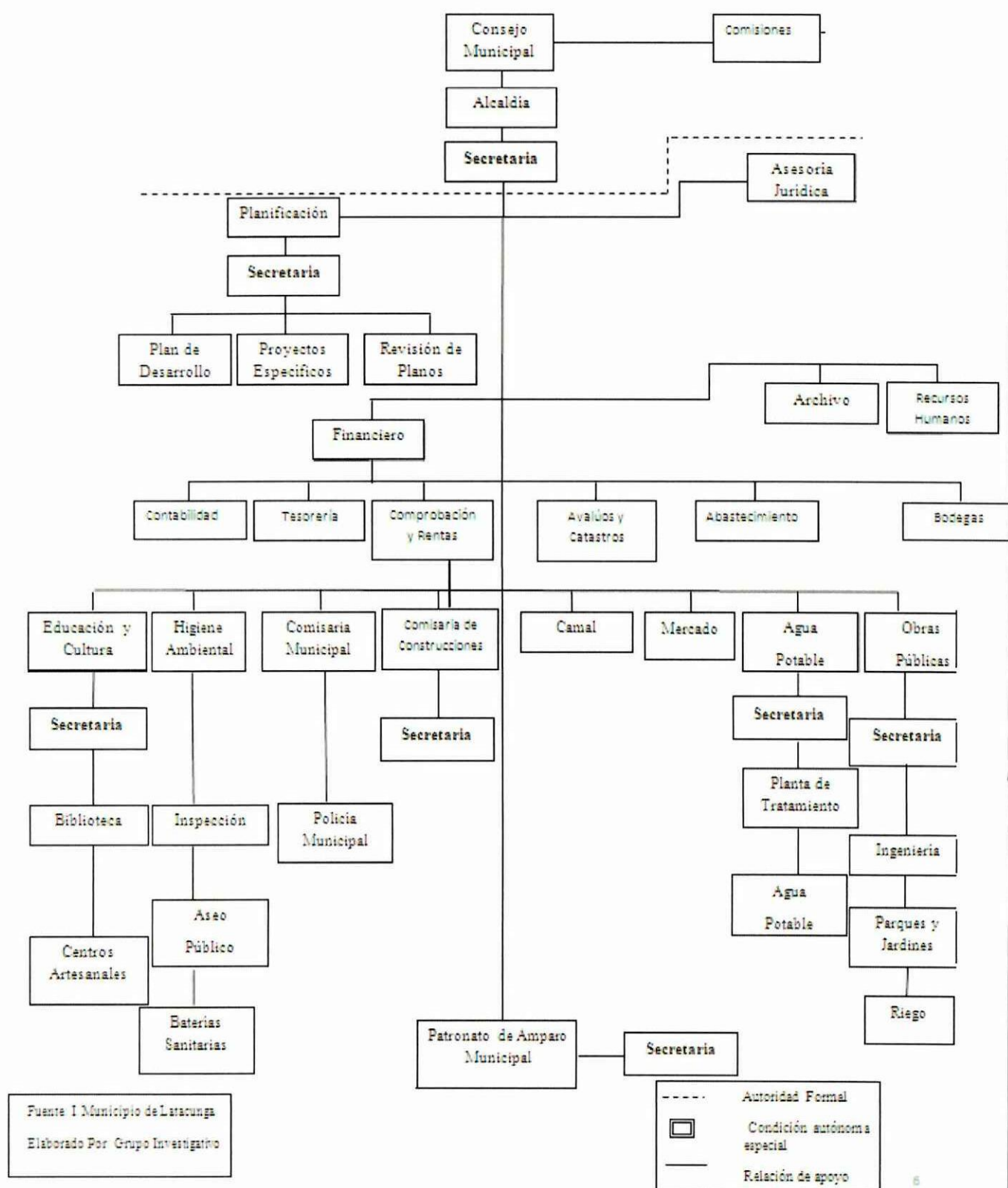
Visión

Municipio honesto, responsable y solvente; con tecnología de punta con alta responsabilidad social hacia la comunidad para lograr un desarrollo sostenido y sustentable, que satisfaga plenamente las necesidades y expectativas de la comunidad.

Objetivos

- ✓ Procurar el bienestar material de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los sectores locales.
- ✓ Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
- ✓ Acrecentar el espíritu de nacionalidad, recibiendo la fraternidad de los asociados, para lograr el crecimiento progreso y la indisoluble unidad de la Nacional.
- ✓ En forma complementaria le corresponde cooperar con otros niveles gubernativos en el desarrollo y mejoramiento de la cultura, la educación y la asistencia social.

2.1.3. Organigrama estructural



Fuente: I Municipio de Latacunga
Elaborado Por: Grupo Investigativo

----- Autoridad Formal
 □ Condición autónoma especial
 — Relación de apoyo

2.1.4. El organigrama estructural en el Municipio

Los organigramas ayudan a una mejor funcionalidad de las organizaciones, ya que mediante estos se puede mantener una buena estructuración, el cual indica la línea de autoridad y responsabilidad, así como también los canales de comunicación y supervisión que acoplan las diversas partes de un equipo organizacional.

En el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, está conformada por los entes estructurales que le permiten cumplir con los objetivos previstos y propuesto durante cada año.

A tal efecto, los elementos organizativos se encuentran agrupados en: Nivel Ejecutivo o de toma de decisiones que son: Consejo Municipal, Comisiones, Alcaldía, Nivel de Asesoría Jurídica, Nivel de Asesoramiento y apoyo, que vienen a ser los diferentes departamentos que conforma la Institución.

Las estructuras son entes complejos que requieren un ordenamiento jerárquico que especifique la función que cada uno debe ejecutar en la Institución. La jerarquía viene determinada por la capacidad, esto quiere decir que cada miembro del equipo de trabajo determina su crecimiento dentro de la Dependencia, en base a su preparación y crecimiento profesional, especializándose en varias áreas, a través de cursos especializados.

Las jerarquías son de acuerdo a cada individuo y con la posibilidad de ascenso. En el Municipio las personas están previamente clasificadas de acuerdo con sus capacidades, estudios y experiencias, independientemente de su condición de clase en la sociedad, es decir los empleados asciende en la Institución de acuerdo a su desempeño y a la necesidad del cargo y no por discriminación social.

Departamento de secretaria .-Los departamentos de secretaria, y por ende cada una de las secretarías tiene como objetivo, ayudar al jefe a organizar y coordinar

sus actividades diarias, además de ser su mano derecha forma una parte fundamental en el logro de los objetivos propuestos por cada departamento.

Dentro de esta área, su misión es contribuir a los resultados y metas de la Institución, de una manera siempre ética eficiente, eficaz y socialmente responsable.

El área secretarial tiene gran importancia ya que proporciona la chispa creativa en cualquier organización, sus funciones básicas son: atender y coordinar el trabajo de los colaboradores, se ocupa del trato con el personal, atiende y soluciona los problemas con las personas allegadas a la Institución, etc. Además es la imagen misma de cada departamento y por ende del Municipio, ya que con ella se mantiene el primer contacto, es por aquello que la secretaria es la primera impresión que reciben quienes acuden a ella.

Toda secretaria debe estar capacitada para otra serie de actividades, ya que además de cumplir con una serie de tareas, también es la encargada de la planeación, organización y ejecución de eventos bien sean sociales, políticos, culturales, etc. Por tal razón la secretaria debe estar preparada no sólo para enfrentar situaciones sino para prevenirlas y solucionarlas cuando se presenten.

Por tal razón se ha realizado investigaciones y se ha puesto mayor énfasis en el área secretarial, ya que se considera una área fundamental para la coordinación directa con el jefe y los departamentos, además de ser una actividad importante la organización de estos eventos, como se manifiesta anteriormente los eventos ayudan a fortalecer la imagen misma de la institución y por ende del personal.

2.2. Método teórico

2.2.1. Método Inductivo

La investigación se inició a través de situaciones concretas como es la organización de eventos sociales, políticos, culturales, etc., los cuales proporcionan información de la evolución y situación de la organización de los eventos de la Institución; cuyos datos se analizó y se comprobó su veracidad mediante el diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo.

Método Deductivo

Se pudo determinar cada uno de los pasos a seguir para la organización de los eventos, alcanzando de una u otra manera el lograr obtener el desempeño deseado en base a la planificación, organización y estructura en el ordenamiento de los diferentes eventos.

Método dialéctico

La investigación se realizó en el desempeño de la labor, en cuanto al Manual de Etiqueta y Protocolo, se estableció renovaciones, tomando en cuenta desde el más pequeño de los detalles hasta llegar al de más importancia.

2.2.2. Técnicas

Métodos Empíricos

Encuesta

Mediante la encuesta se ha logrado determinar el nivel de malestar e inconformidad en cuanto a la organización de los diversos eventos que se realizan dentro de la institución. (Ver anexos 1-2)

Posibles alternativas de interpretación de los resultados

En la presente investigación se recurrió a la Estadística Descriptiva, la misma que permitió la recolección, análisis, interpretación y representación de los datos, por cada variable, con la respectiva tabulación, representación gráfica y diagramas de pastel de la información y la organización de los resultados de la matriz de datos.

2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS, OFICINISTAS Y RELACIONADOR PÚBLICO DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA

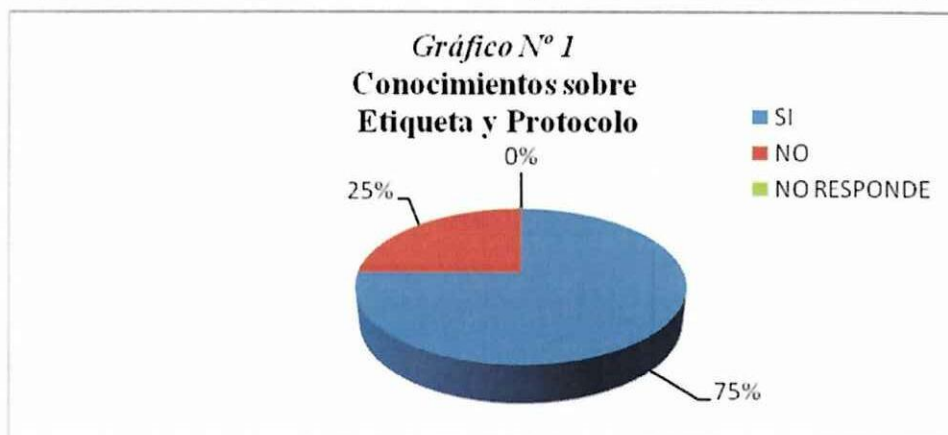
Pregunta N°1

¿Posee conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo?

Tabla N° 1

CONOCIMIENTOS SOBRE ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Si	9	75
No	3	25
No responde	0	0
TOTAL	12	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas al personal del área secretarial y demás personas interesadas el 75% indican que si poseen conocimientos sobre etiqueta y protocolo; mientras que existe un 25% de personas que desconocen de la misma; pero que si les gustaría conocer sobre este tema.

En base a los resultados obtenidos se evidencia la importancia de la Etiqueta y Protocolo en el área secretarial, es más satisfactorio conocer que los funcionarios del Ilustre Municipio de Latacunga poseen conocimientos en este campo y por medio de ellos contribuir a mantener la imagen de la institución mediante la correcta organización de eventos.

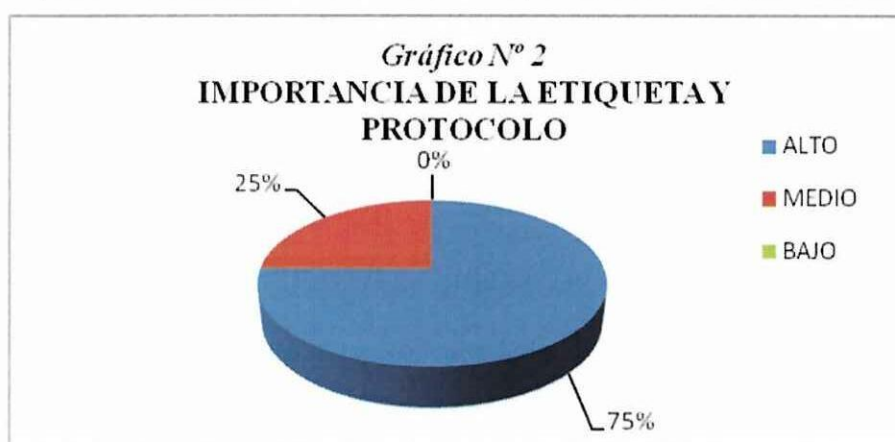
Pregunta N° 2

¿En qué nivel de importancia lo calificaría usted al Protocolo y Etiqueta?

Tabla N°2

IMPORTANCIA DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Alto	9	75
Medio	3	25
Bajo	0	0
TOTAL	12	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

En cuanto al nivel de importancia sobre la Etiqueta y Protocolo el 75%, lo consideran como algo primordial, ya que ayuda al desenvolvimiento social, mientras que existe un 25% que lo califican en un nivel medio, por que; para el desarrollo de una institución no solo depende de este factor.

La Etiqueta y Protocolo hoy en día es muy importante para el desenvolvimiento en el ámbito social y laboral; ya que existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los empleados sea menos cortés, si no que es diferente. Se lo considera al protocolo y etiqueta muy importante porque mediante estos factores se desarrolla la buena imagen institucional, y no solo la imagen; si no que mediante ésta, también se pueden realizar convenios que vayan en beneficio de la misma.

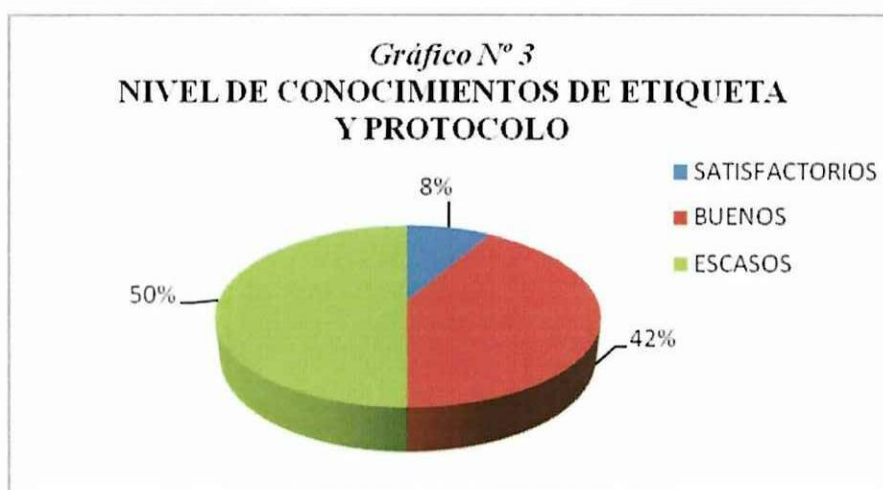
Pregunta N° 3

¿Sus conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo son?

Tabla N° 3

NIVEL DE CONOCIMIENTOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Satisfactorios	1	8
Buenos	5	42
Escasos	6	50
TOTAL	12	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 50% manifiestan que sus conocimientos son muy escasos, mientras el 42% indican que conocen sobre la Etiqueta y Protocolo pero no a fondo, y por último existe un 8% que se sienten satisfechos con sus conocimientos.

Como se puede evidenciar en el gráfico N° 3, la mayoría de los encuestados poseen un bajo nivel de conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo, pero existe un alto índice de personas que les gustaría incrementar sus conocimientos, para de esta manera poder apoyar a sus superiores en la planificación y ejecución de eventos de esta prestigiosa institución gubernamental, que tiene como principal objetivo el servicio a la comunidad laticungueña.

Pregunta N° 4

Considera usted, que las fuentes de información sobre Etiqueta y Protocolo son:

Tabla N° 4

FUENTES DE INFORMACIÓN DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Amplias	0	0
Escasas	10	83
No existe	2	17
TOTAL	12	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 83% indican que existe escasa información sobre la Etiqueta y Protocolo, por tal razón no les permite ampliar los conocimientos; mientras que un 17% menciona que no existe información detallada.

Como manifiestan los funcionarios de la institución la falta de medios de información sobre Etiqueta y Protocolo es el mayor problema que existe, ya que debido a la carencia de éstos, no ha permitido que las personas en el Municipio de Latacunga desarrollen sus conocimientos de etiqueta y protocolo, por tal razón se destaca que toda clase de evento es realizado de acuerdo a los conocimientos básicos.

Pregunta N° 5

¿Cree usted, que mediante la organización de eventos sociales, culturales, diplomáticos, etc., ayudan a fortalecer la imagen de la institución por las siguientes razones:

Tabla N° 5

IMPORTANCIA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE EVENTOS.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Establecer convenios	6	50
Conocer las necesidades	4	33
Intercambiar experiencias	2	17
TOTAL	12	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 50% considera que mediante los eventos que se realiza en la institución permitirá establecer convenios institucionales, mientras que el 33% indican que servirá para conocer las necesidades en el interior de la misma, pero el 17% manifiesta que mediante éstos se podrá intercambiar experiencias.

Dentro de cualquier clase de institución sea esta pública o privada, se realizan eventos los cuales tienen objetivos definidos; sean estos institucionales o personales como: intercambiar ideas, establecer convenios, conocer necesidades, etc.

Pregunta N° 6

Considera usted que con un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga permitirá:

Tabla N° 6

QUE PERMITIRÁ EL MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Mejorar el desempeño laboral	1	8
Ampliar conocimientos	0	0
Optimizar la imagen de la institución	11	92
TOTAL	12	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 8% considera que un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Latacunga servirá para mejorar el desempeño laboral y el 92% permitirá optimizar la imagen de la institución.

El Manual de Etiqueta y Protocolo es un instrumento que servirá como fuente de consulta para las personas que se encargan de la organización de eventos dentro de las instituciones sean estas públicas y privadas, pues como se manifestaba anteriormente existe una escasa información sobre la forma correcta de proceder antes, durante y después de éste.

2.4. ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DEPARTAMENTALES DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.

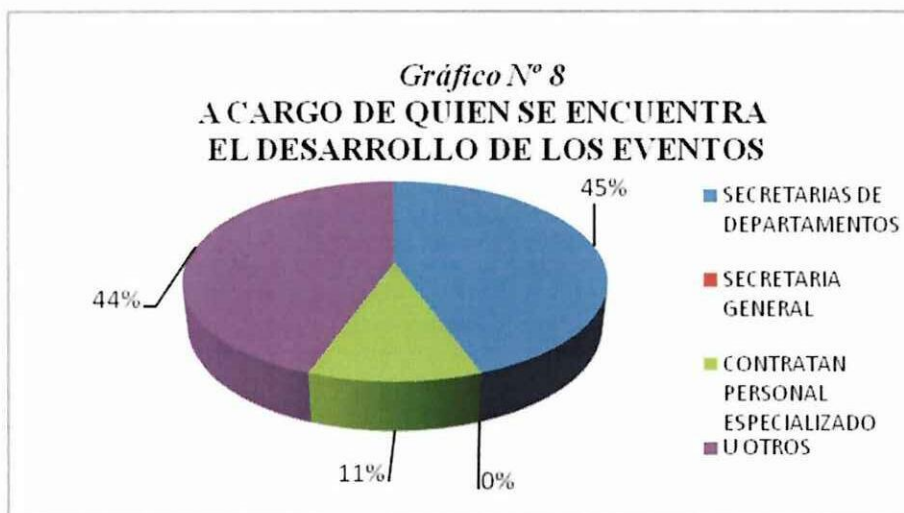
Pregunta N° 1

¿El desarrollo de eventos sociales, políticos, culturales, diplomáticos, y deportivos, en la actualidad a cargo de quién o quienes se encuentra?

Tabla N° 7

A CARGO DE QUIEN SE ENCUENTRA EL DESARROLLO DE LOS EVENTOS

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Secretarias de departamentos	4	44.4
Secretaria general	0	0
Contratan personal especializado	1	11.1
U otros	4	44.4
TOTAL	9	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Se puede evidenciar que existe un 44.4 % de los encuestados, manifiestan que las personas encargadas de la organización son las secretarías de los departamentos; mientras que por otro lado el 44.4% expresa que para este tipo de organización se encargan otras personas, es decir varios departamentos en coordinación con la dirección administrativa; y por último existe un 11.1% que señalan que contratan personal especializado.

Pregunta N° 2

¿Cree usted que las personas encargadas de este tipo de eventos tienen conocimientos sobre etiqueta y protocolo?

Tabla N° 8

LOS ORGANIZADORES DE EVENTOS, CONOCEN SOBRE LAS REGLAS PROTOCOLARIAS

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Si	6	67
No	0	0
No responde	3	33
TOTAL	9	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas el 67% consideran que las personas encargadas de la organización si poseen conocimientos que contribuyen para el correcto desarrollo de los eventos dentro de la institución; mientras tanto el 33% no emiten su criterio.

Dentro del Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, las autoridades tienen interés sobre su personal por tal motivo se ha logrado evidenciar que si existen conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo, por parte de las personas responsables de esta clase de organización, pero no en su totalidad, por la limitada información existente lo cual no le permiten desarrollarse con eficacia.

Pregunta N° 3

¿Cómo lo calificaría usted, la organización de los diversos eventos que se dan en la Institución por parte de las personas encargadas?

Tabla N° 9

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Satisfactorio	0	0
Muy bueno	3	33
Bueno	5	56
Aceptable	1	11
TOTAL	9	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

De las personas encuestadas que corresponde al 100% existe un 33% que lo considera que la organización de eventos por parte de las personas encargadas dentro de la institución es muy bueno; el 56% contesta que es bueno, mientras que el 11% dice que es aceptable. Tomando en cuenta los resultados obtenidos se demuestra que la mayoría de las personas coinciden que los funcionarios del Municipio de Latacunga realizan una adecuada organización de eventos, pero que hace falta mejorar porque el porcentaje es bueno más no muy bueno.

Pregunta N° 4

¿Cada que lapso de tiempo se realizan eventos sociales, culturales, diplomáticos, etc., en el Ilustre Municipio de Latacunga?

Tabla N° 10

PERÍODO DE TIEMPO DE LA REALIZACIÓN DE LOS EVENTOS

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Quincenal	0	0
Mensual	0	0
Anual	1	11
Cada fecha recordada por el calendario	8	89
TOTAL	9	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Al analizar los porcentajes se pudo observar que el 89% de las personas encuestadas manifiestan que la realización de los eventos se los realiza cada fecha recordada por el calendario, mientras existe un 11% que indican que la organización de los eventos es realizado en forma anual.

Como se puede observar en el cuadro que antecede el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, se realizan permanentemente diversos tipos de eventos, lo cual ayudan a fortalecer los lazos de unión entre los empleados, también le permiten desarrollar una estrecha vinculación entre la Institución con el pueblo y la sociedad en general.

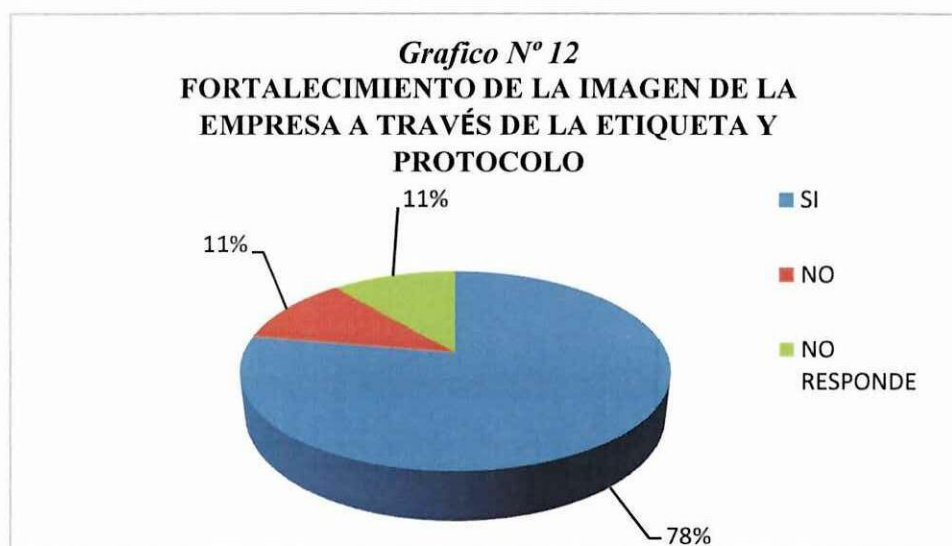
Pregunta N° 5

¿Cree usted, que de alguna forma la Etiqueta y el Protocolo ayudan a fortalecer la imagen de la Institución?

Tabla N° 11

FORTALECIMIENTO DE LA IMAGEN DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Si	7	78
No	1	11
No responde	1	11
TOTAL	9	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados, el 78% considera que la Etiqueta y Protocolo si ayuda a fortalecer la imagen institucional, mientras que el 11% considera que no, además que el 11% no responde.

Como es evidente en el resultado de las encuestas realizadas, un gran índice de participantes considera que la Etiqueta y Protocolo es una herramienta de gran trascendencia al momento de relacionarse con un grupo social, por que de ésta manera se evidencia el nivel de cultura de los individuos sea detrás de un escritorio o fuera de él.

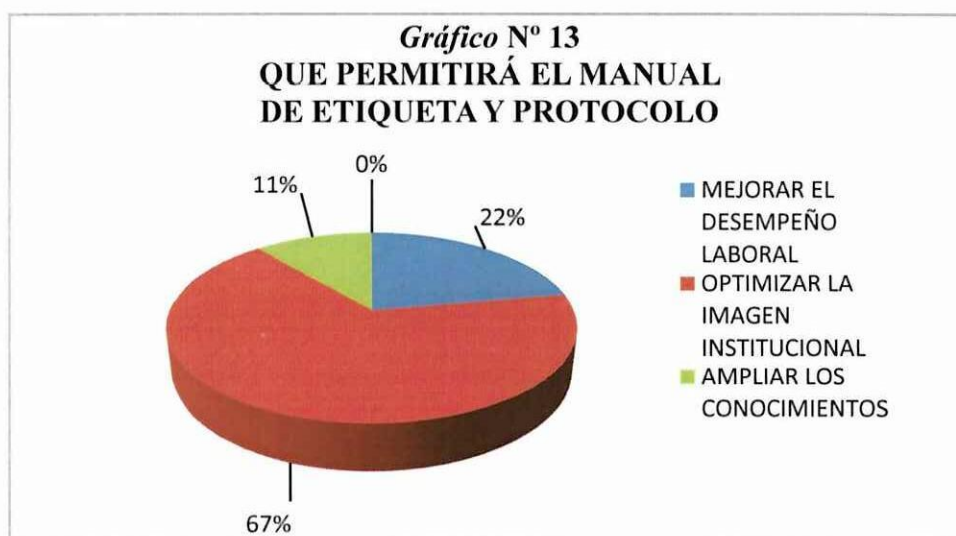
Pregunta N° 6

¿Considera usted, que con la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga permitirá:

Tabla N° 12

QUE PERMITIRÁ EL MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

ÍTEMS	FRECUENCIA	%
Mejorar el desempeño laboral	2	22
Optimizar la imagen institucional	6	67
Ampliar los conocimientos	1	11
O no ayudaría	0	0
TOTAL	9	100



Fuente: Trabajo de Campo
Autor: Grupo de Investigación

Análisis e Interpretación

Mediante el resultado obtenido el 22% consideran que la elaboración de un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Municipio de Latacunga, permitirá mejorar el desempeño laboral de sus funcionarios, mientras que el 67% opina que un manual optimizará la imagen de esta institución y por otro lado el 11% considera que ampliará los conocimientos de sus colaboradores.

2.5. COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS DIRECTRICES

- ✓ **Cuál es la situación actual de la organización de eventos dentro del Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga.**

Como se ha podido evidenciar la problemática dentro de la institución, mediante las encuestas realizadas a los funcionarios de la Institución , existe un 93.3 % de personas encuestadas que consideran al Manual de Etiqueta y Protocolo como algo necesario, debido básicamente a que las entidades públicas no cuentan con los recursos económicos necesarios para una adecuada capacitación al personal encargado de la organización, desarrollo y ejecución de eventos, sean estos sociales, políticos, culturales, etc., y por ende la falta de orientación sobre las fases que tiene la organización de eventos basándose en la etiqueta y protocolo no permite un buen desarrollo en la ejecución de los diversos eventos que se dan dentro de esta prestigiosa institución. Por tal motivo se propuso un Manual, el cual contribuirá al mejoramiento de la organización en los eventos a realizarse en el Municipio.

- ✓ **De qué forma ayuda, el Diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo en la Institución.**

Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de la organización. Además los manuales presentan sistemas y técnicas específicas, señalan los procedimientos a seguir para lograr el trabajo del equipo encargado de la organización de eventos, al mismo tiempo que ayuda a definir responsabilidades para cada uno.

Los Manuales hoy en día ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de estos.

Mediante los manuales se logra y mantiene un sólido plan de organización, sirve como una guía eficaz para la preparación, planeación y ejecución de eventos, a su vez determina responsabilidades para cada uno de sus colaboradores.

Cabe mencionar también que se realizó un caso práctico como fue el desarrollo de una conferencia, con el Tema: Actos, Ceremonias y Etiqueta Institucional, y se pudo evidenciar una gran acogida tanto del personal como por parte de las autoridades, porque en la Institución no se ha desarrollado ningún Manual de Etiqueta y Protocolo que cuente con información detallada sobre los eventos que se realizan estrictamente dentro del Municipio. También al contar con dicho Manual ayudará al progreso en su práctica, es decir servirá como fuente de información y a la vez como una guía a seguir para la organización de dichos eventos.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA: DISEÑO DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.

3.1. Datos Informativos

INSTITUCIÓN: MUNICIPIO DE LATACUNGA

PROVINCIA: COTOPAXI

CANTÓN: LATACUNGA

CIUDAD: LATACUNGA

PARROQUIA: LA MATRIZ

DIRECCIÓN: CALLE SÁNCHEZ DE ORELLANA Y GENERAL
MALDONADO.

RESPONSABLES: ROCÍO MOLINA SÁNCHEZ Y MELBA ACHOTE

BENEFICIARIOS: SECRETARIAS DEL MUNICIPIO

FINANCIAMIENTO: PRESUPUESTO PERSONAL

3.1.1. Justificación

Debido a la proliferación de los municipios en el ámbito nacional, es necesario que el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, planifique de mejor manera la organización de eventos, mediante la etiqueta y protocolo, para que de esta manera se siga manteniendo la buena imagen de la institución; razón por la cual proponemos un Manual de Etiqueta y Protocolo, que asegure que cada actividad y detalle de la organización, alcancen la excelencia deseada.

Este manual, se constituirá en una base fundamental para el adelanto de la institución, cuyo objetivo no es limitar las labores e iniciativas de los empleados y colaboradores de la institución, sino por el contrario se trata de que se convierta en una verdadera herramienta dentro del proceso organizativo de programas de la institución; buscando de manera permanente llegar a la perfección en la organización de eventos, sean estos culturales, políticos, diplomáticos o sociales.

El presente manual, al ser un resumen práctico y simple con información precisa y pertinente recogida en función a las actividades que realiza la Institución, se convertirá en una guía dentro del concepto de Etiqueta y Protocolo que orientará a quienes necesitan tener claros los lineamientos a seguir para la organización de las distintas clases de eventos que requieren desarrollarse en ámbitos culturales y sociales.

Con este breve manual se ha tratado de aportar a la Institución y comunidad una guía para la organización de eventos exitosos.

3.1.2. *Objetivos*

Objetivos General

- ✓ Diseñar un manual de Etiqueta y Protocolo para los funcionarios del Ilustre Municipio de Latacunga, especialmente para las Secretarías de los distintos departamentos de esta institución gubernamental.

Objetivos Específicos

- ✓ Proporcionar una guía de trabajo para la ejecución de la organización de eventos por parte del I. Municipio de Latacunga, con el objeto de evaluar la suficiencia, la eficacia y la efectividad de las actividades de organización de eventos a desarrollarse dentro de dicha Institución
- ✓ Proponer alternativas en la organización, desarrollo y culminación de eventos a las personas encargadas de esta clase de actividades, para ahorrar recursos económicos, materiales, humanos y el mayor de todos el tiempo.
- ✓ Establecer normas de etiqueta y protocolo mediante un manual que sea una fuente de información a seguir para la organización de los distintos eventos a realizarse dentro del Municipio de la ciudad de Latacunga.

3.1.3. Descripción de la Propuesta

Sin duda el conocer algunas recomendaciones que rigen el ceremonial, protocolo y etiqueta, reviste especial importancia para quienes están vinculados de manera profesional en acciones relacionadas con la organización de eventos. En el caso de instituciones públicas y privadas con una trayectoria reconocida en el ámbito nacional, como lo es el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, este tipo de conocimiento se ha convertido en una habilidad que juega un rol protagónico en los diferentes eventos que se llevan a cabo en la Institución puesto que permiten orientar y proyectar una imagen institucional perfecta.

Continuamente en la Institución, el departamento de Educación y Cultura y por ende las secretarías de los departamentos organizan eventos culturales, sociales, políticos y deportivos tales como ceremonias de reconocimiento, conferencias, seminarios, congresos, foros, recepción de personalidades, entre otros, a los cuales asiste público interesado en el tema e invitados en general. La realización de un evento puede parecer algo sencillo, sin embargo, para lograr la excelencia, se pone en práctica una serie de acciones cuya organización implica: planificación, disciplina y trabajo en equipo.

Es importante tener controlado todos los elementos que conforman la organización del acto, desde la revisión, actualización y selección de la base de datos de los invitados, modelo de las invitaciones, confirmación de la asistencia, seguimientos, hasta la resolución de imprevistos de último momento. El principal factor del cual depende el éxito de un evento es el anfitrión, quien debe ser el focalizador de una reunión, y para ello debe demostrar cortesía, amabilidad y una sonrisa natural a sus invitados para lograr así que todos se encuentren a gusto, demostrando siempre una actitud de prudente discreción.

Para una correcta organización de los actos y eventos especiales es necesario contar con los servicios de protocolo. Recibir a cada invitado tan cálidamente como si fuere el más importante se convierte en una acción indispensable que

requiere contar con el personal formado adecuadamente para el cumplimiento de esta función.

3.1.4. Protocolo: Actos y Ceremonias en el Ilustre Municipio de Latacunga.

Se puede definir al protocolo como el arte de la forma en la celebración de actos públicos, referente a la disposición y ordenamiento del modo más correcto posible. Las reglas del protocolo no tienen la severidad de las leyes, sin embargo, sus ventajas de ayuda y colaboración, para evitar errores o equivocaciones, son incalculables.

En el I. Municipio de Latacunga, dentro de sus instalaciones cuenta con espacios físicos establecido para la realización de diferentes programas, eventos, etc.

Reglas de protocolo

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

Himnos

1. El del país. (Himno Nacional del Ecuador)
2. El de la organización (En este caso de la ciudad de Latacunga).

Intervenciones

1. Representante legal de la entidad organizadora.
2. El coordinador general del evento.
3. Un invitado, generalmente el gobernador.

Mesa principal

Directivos de la entidad que organiza (Municipio de Latacunga) el evento de invitados especiales.

Mantel blanco.

Adornos florales bajitos para no obstaculizar la visión.

Triángulos con los nombres de quienes presiden el evento.

Triángulos en blanco para personajes no previstos.

Banderas

Se ubican a un lado de la mesa principal o en la parte de atrás, así:

- A la izquierda la del país sede.
- Al centro el de la institución; en el caso de los municipios se coloca la bandera de la ciudad.
- A la derecha la de provincia.

Cuando participan varios países, se ubican en orden alfabético después del país sede. En campo abierto, si hay astas se pueden izar.

Atril

Va a la derecha de la mesa principal. Colocar el nombre de la persona que está interviniendo.

Acto social

Copa de champaña o coctel.

Situaciones particulares de algunos eventos.

Corte de cinta

En algunos eventos de inauguración se acostumbra cortar una cinta; ésta debe tener los colores de la bandera del país o de la ciudad o los distintivos de la organización. Las tijeras con las cuales se corta la cinta deben llevarse en una bandeja de plata. Para este caso así como para los descubrimientos de placas, varía la intervención de los oradores así:

1. Beneficiario directo de la obra.
2. Representante legal de la entidad beneficiaría.
3. Representante legal de la entidad que entrega la obra.

3.1.5. Tipos de Sesiones que se desarrollan dentro del Municipio de Latacunga.

3.1.5.1 Sesiones Solemnes

Las sesiones solemnes oficialmente se las realizan una cada año, en conmemoración del aniversario de Independencia de la Ciudad de Latacunga, este a su vez se lo realiza en su mayoría en el Salón de la Ciudad.

Gráfico N° 15

Salón de la ciudad



Organización

Quienes se encargan de su organización son responsables directamente de la ejecución del evento y dependiendo de la magnitud del mismo, se constituyen comités para alcanzar el éxito deseado. Es de vital importancia realizar un trabajo de inducción y capacitación con todas las personas vinculadas al evento como organizadores.

Equipo Humano

Coordinador: Asigna las tareas al equipo y supervisa su cumplimiento de acuerdo a cronogramas.

Comisión de atención al Jefe de Estado o Representantes: Se encarga de la coordinación en la atención de las necesidades de los invitados de honor al evento. En el caso de representantes de Estado que arriban de otras ciudades o países, es necesario determinar quién será el responsable de recibirlos, alojamiento, etc. Esta persona, además, estará a disposición de los asistentes al evento.

Maestro de Ceremonia: Puede ser el mismo coordinador, se encarga de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de conducir el evento cualquiera que este fuere: sesiones solemnes, discursos, conferencias, etc. Además, es quien informa acerca de los diferentes programas, que se presentan en una ceremonia.

Por lo general, se recomienda que en I. Municipio de Latacunga, cuente por lo menos con dos personas que puedan cumplir estas funciones con responsabilidad y con adecuación, para ello se sugiere seleccionar a aquellos que reúnan las siguientes características:

Dominio escénico

- ✓ Excelente manejo de la voz
- ✓ Lectura impecable
- ✓ Buena imagen personal
- ✓ Alto nivel académico y de formación

Los maestros de ceremonia, deben ser miembros de la Institución que son convocados eventualmente para asumir el rol de maestros de ceremonia. Estos resultan de un proceso de formación muy particular, porque se van forjando en la marcha, de manera que la experiencia de realizar participaciones de este tipo les permita adquirir experiencia y cumplir con esmero con esta función.

Cuando no contamos con maestros de ceremonia (internos) bien pueden realizarse contrataciones dentro de la múltiple gama de comunicadores sociales que ofertan sus servicios profesionales en este campo.

Función principal

- ✓ Presentar a las autoridades que harán uso de la palabra, en ningún momento deberá saludar a cada una de las autoridades usando los vocativos, ya que estos se reservan solo para los oradores, en estricto sentido le corresponde saludar en forma general.
- ✓ Presentar a los participantes y resaltar sus cualidades.
- ✓ Controlar el estado emocional del público
- ✓ Establecer un proceso de comunicación que genere el clima apropiado para cada tipo de evento.

La Presentación

Es el acto por medio del cual el Maestro de Ceremonia realiza la introducción previa a la toma de la palabra.

Siempre debe haber una persona que presente al orador o disertante, ya que así lo exige el protocolo en los actos sociales.

Recomendaciones para el maestro de ceremonia:

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

Comisión de Promoción: Se encarga de afiches, cartas de invitación, publicaciones, anuncios del evento.

Responsable de Finanzas: Por lo general se asignará esta responsabilidad al Departamento Financiero, quien custodiará los ingresos y egresos, auspicios financieros, también mantener el evento dentro del presupuesto.

Comisión de Protocolo: Según las necesidades las secretarías velarán por la correcta imagen del evento, ofrecerán un trato cordial a todos los invitados, realizará la acogida y la ubicación de los asistentes en los lugares que han sido previstos para ellos.

Si no se cuenta con el personal adecuado dentro de la institución; se puede solicitar la colaboración de señoritas estudiantes de los distintos colegios de la ciudad que cuenten con grupos capacitados en esta área. El coordinar será la

persona encargada de vigilar el correcto desempeño en la actividad, aspecto físico, vestimenta, maquillaje, etc.

Comisión de Seguridad: Velar por la seguridad de los asistentes y de las instalaciones, para lo cual se deberá coordinar con el Departamento de Comisaría Municipal.

Recomendaciones generales:

Los organizadores de un evento deben asumir planificadamente las siguientes responsabilidades:

- ✓ Definir el listado de los invitados
- ✓ Invitación, para los casos especiales con una nota personalizada, firmada y con el logotipo de la Institución. (Ver gráfico N° 16)
- ✓ Tomar en cuenta el tiempo de entrega/recepción de las invitaciones (20 a 25 días de antelación).
- ✓ En el lugar donde se desarrollará la sesión solemne, es importante verificar previamente que todos los equipos audiovisuales estén en óptimas condiciones.
- ✓ Es importante definir con antelación el tipo de decoración que tendrá el evento, para ello será necesario cuidar los detalles de ornamento de tal forma que se logre un ambiente elegante y sobrio como corresponde al medio.
- ✓ Preparar requerimientos adicionales: banderas, estandartes, banner de la unidad institucional, mesa directiva, sillas, etc.
- ✓ Además disponer de botellas de agua, copas, etc.
- ✓ Responsable del programa: es necesario que exista un solo responsable de la coordinación del evento.
- ✓ Preparar la lista de vocativos en orden de precedencia.

- ✓ Se deberá restringir el uso de los teléfonos celulares, a fin de evitar, de esta manera molestias e interrupciones desagradables.

Finalmente cabe señalar que una táctica estratégica de la que depende el éxito en la gestión de organización y montaje de un evento depende de lograr un diseño que se soporte en un referente de presupuesto asignado para el efecto.

Gráfico N° 16

Modelo de Invitación para las Sesiones Solemnes



El Ilustre Municipio de Latacunga, tiene el agrado de invitar al

Señor Presidente Constitucional de la República

Eco. Rafael Correa Delgado

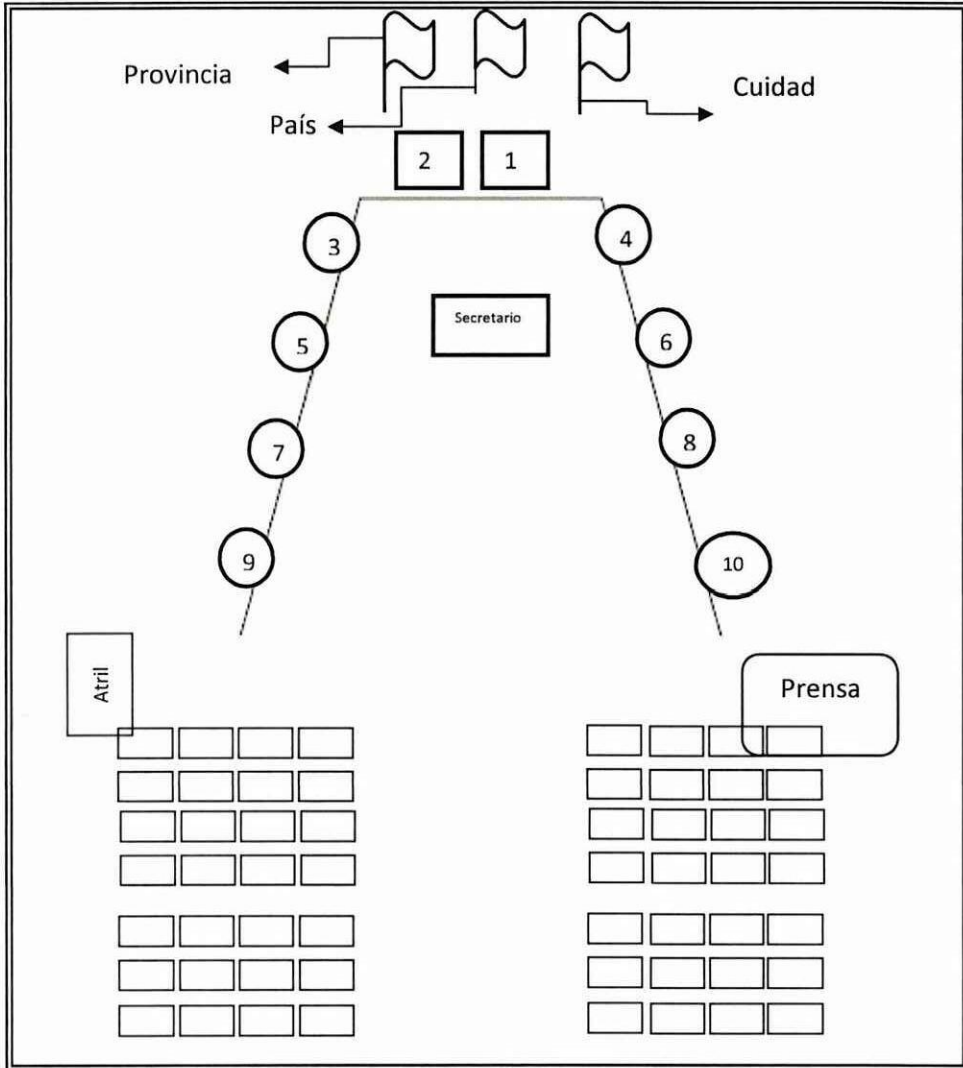
A la Sesión Solemne al conmemorarse de los 187 años de Emancipación Política de la ciudad, el jueves 11 de Noviembre del presente año, a las 16H00.

*Lugar: Salón de la ciudad
Calle Sánchez de Orellana y Gral. Maldonado*

*Favor confirmar asistencia
032 811 520*

Gráfico N° 17

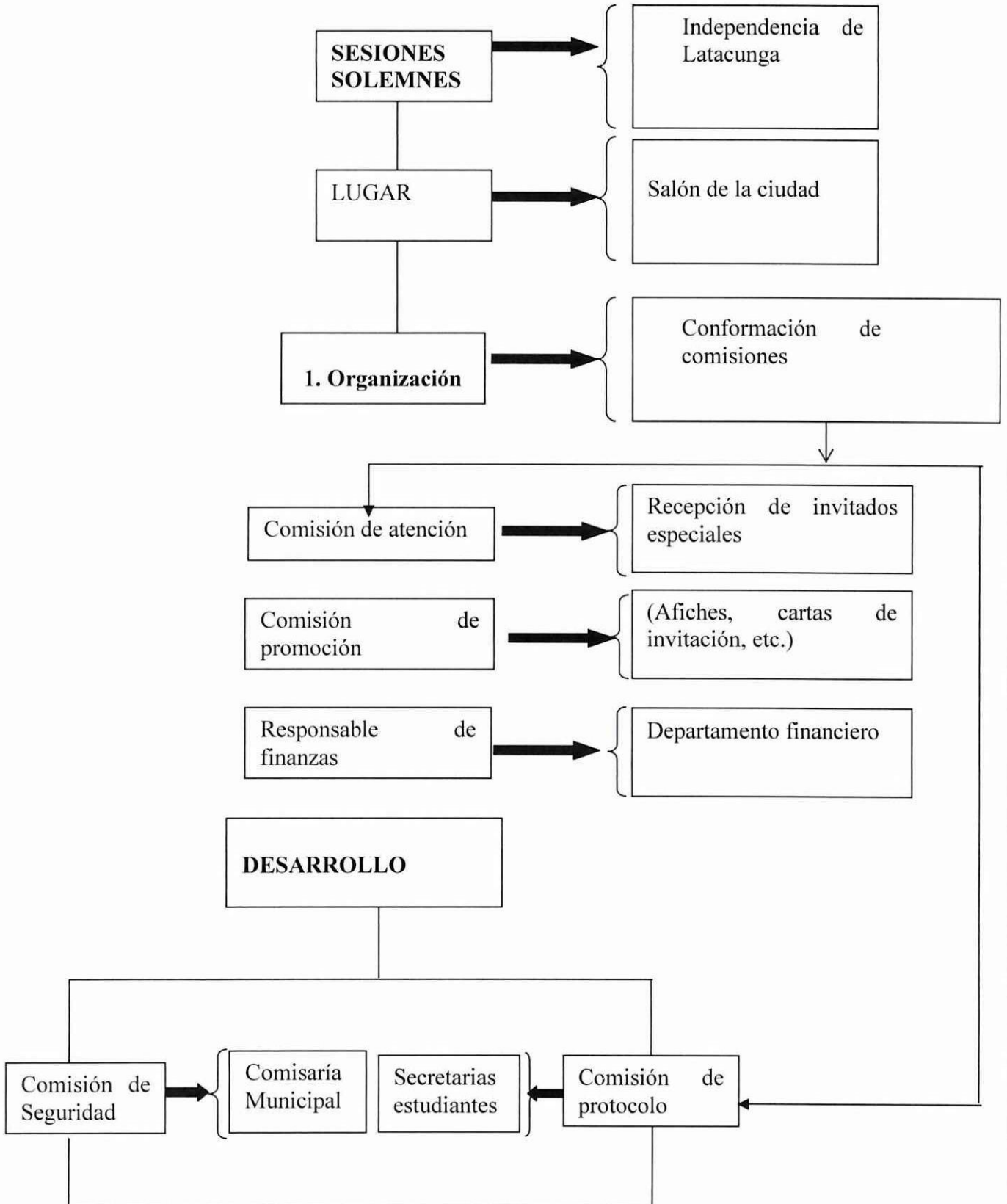
Orden de Precedencia



1. Alcalde.
2. Presidente de la República.
3. Ministro de Turismo.
4. Reina de la Provincia
5. Reina de Latacunga
6. Gobernador de la Provincia.
7. Prefecto.
8. Jefe Provincial de Tránsito N° 13
9. Comandante General del Ala N° 12 "Patria"
10. Comandante General de la FAE

Flujograma N° 1

Proceso para organizar las Sesiones Solemnes



3.1.5.2 Sesiones de Concejales

Estas sesiones habitualmente se los realiza una vez a la semana y se trata sobre las necesidades que tiene la ciudad en el área urbana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción, también se hace referencia a la salud, la construcción, mantenimiento de calles, parques, plazas, lugares públicos del cantón, dotación de alumbrado público fomento al Turismo, etc.

El lugar donde se efectúa este tipo de reuniones es en la sala de concejales; donde se cuenta con buena iluminación, clima agradable, mesas amplias y sillas cómodas, aislados del trajín del resto de las oficinas de la entidad.

Gráfico N° 18

Sala de Concejales



Para este tipo de sesiones se necesita:

- ✓ Libretas, esferos
- ✓ Fotocopias
- ✓ Amplificadores, micrófonos
- ✓ Computador portátil
- ✓ Vasos,
- ✓ Agua mineral, etc.

Otros detalles que se deben prever son, el estado de los baños, el cambio o limpieza de los ceniceros y si se va a servir refrigerio, hacer la reservación y preparar el lugar donde se va a ofrecer. Puede llevarse un registro de refrigerios o menús según el caso, para no repetir.

Preparación

Luego que la secretaria/o dispone de la información sobre la fecha, hora, objetivos, participantes, orden del día, es su responsabilidad tener en cuenta los siguientes aspectos:

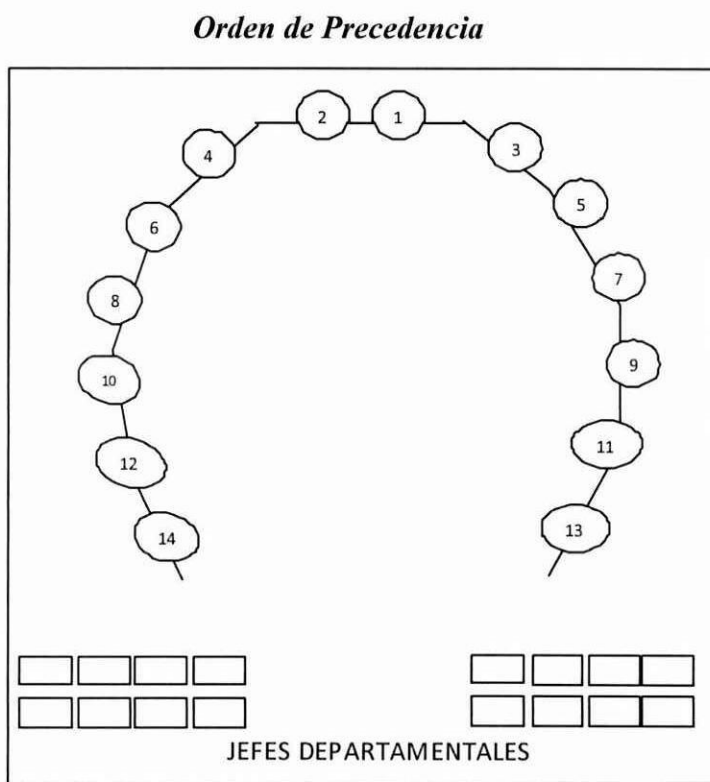
- ✓ Redactar la citación y el orden del día.
- ✓ Citar a todos los concejales mediante convocatorias por escrito y prensa en los principales diarios de la ciudad a sesiones ordinarias y extraordinarias.
- ✓ Asegurarse de que los concejales reciban la citación siquiera con setenta y dos horas de anticipación para las sesiones ordinarias y para las extraordinarias con veinte y cuatro horas de anticipación. Se debe confirmar por teléfono, la asistencia a la misma y obtener la constancia o motivo de la ausencia de aquellas personas que no pueden asistir.
- ✓ Reunir el material necesario.
- ✓ Aparte de los documentos y datos indispensables, si se trata de una reunión ordinaria, se debe llevar el acta de la reunión anterior.

Todos estos documentos deben organizarse en una carpeta adicional, en el orden en el cual se utilizarán, con base en la agenda de la reunión.

Orden de Precedencia

Una de las distribuciones que más facilitan la reunión, es la mesa redonda porque da la sensación de igualdad y, por lo tanto, propicia la discusión libre.

Gráfico N° 19



1. Alcalde de la ciudad
2. Secretario del Concejo
3. Concejal
4. Concejal
5. Concejal

Desarrollo

En la primera sesión de concejo se elije por decisión unánime al secretario de concejo, el mismo que será el encargado de llevar las actas respectivas de todas las juntas a realizarse durante el periodo de gestión. En caso de ausencia del secretario la responsabilidad lo asume el Pro- secretario, quien es una persona que presta sus servicios en calidad de Secretario General en la misma institución.

Por lo general se toma en cuenta el siguiente orden del día:

- ✓ Constatación del quórum
- ✓ Bienvenida por parte del Sr. Alcalde
- ✓ Lectura y aprobación del acta anterior
- ✓ Informe de actividades desarrolladas en beneficio de la ciudad
- ✓ Varios
- ✓ Clausura

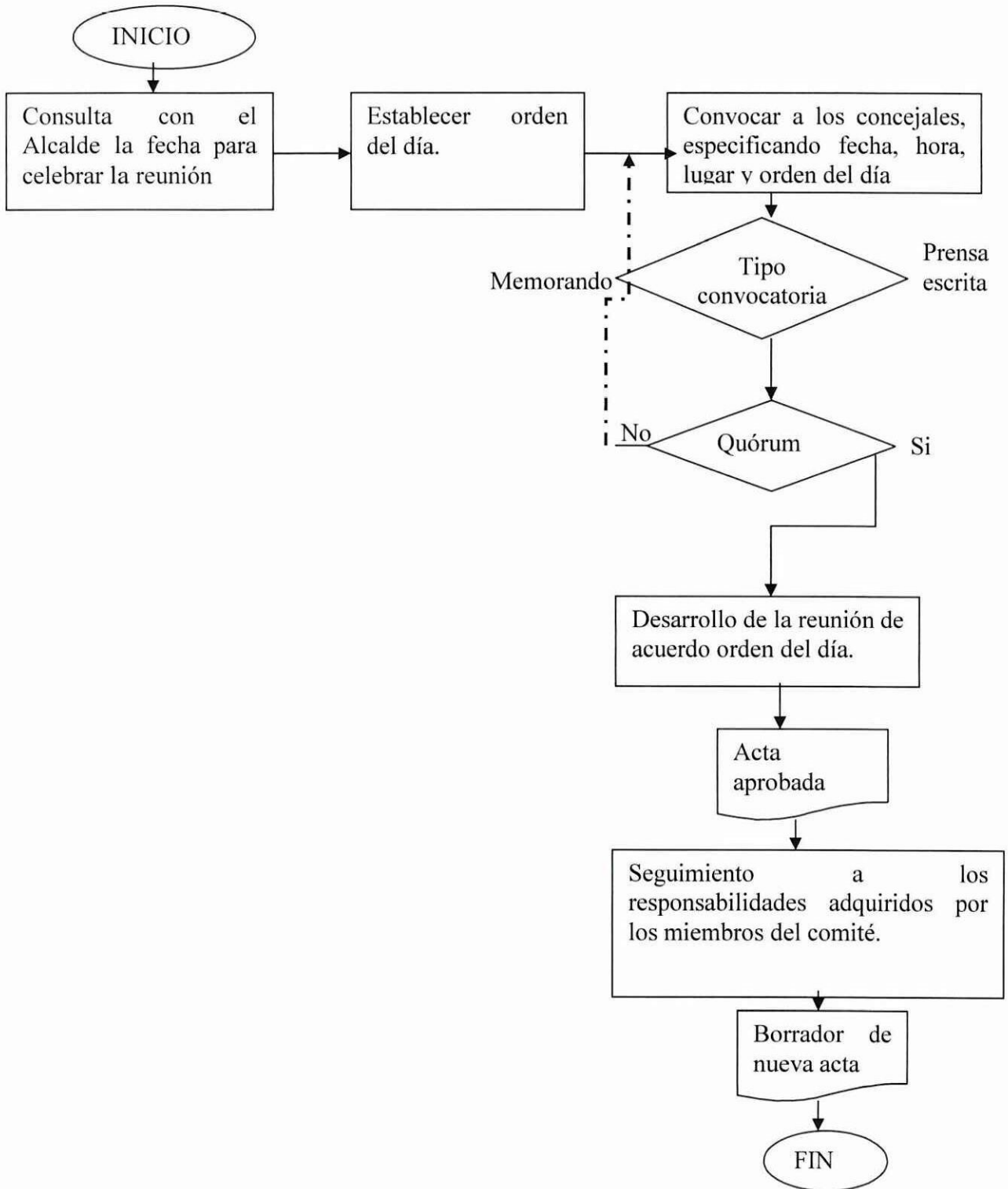
Fase posterior

Con base en los apuntes, redactará el borrador del acta para consultarla con el Sr. Alcalde, antes de elaborar la definitiva. Es responsabilidad del secretario comunicar a los interesados sobre los acuerdos a los que se llegó.

Finalmente, debe establecer un sistema de control para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y enviar copia del acta definitiva a quienes formen parte de ese comité.

Flujograma N° 2

Proceso para realizar Sesiones de Concejales



3.1.5.3. Juntas de Trabajo

Las Juntas de trabajo se realizan entre el Sr. Alcalde y los Jefes Departamentales; se reúnen exclusivamente para debatir los avances y problemas sobre el desempeño laboral de los trabajadores, además evidencian los objetivos y metas alcanzados por departamentos en la institución.

El lugar donde se efectúa esta clase de juntas es en un lugar bien preparado, destinado exclusivamente para este tipo de reuniones, el cual posee buena luz, clima agradable, mesa amplia y sillas cómodas, aislados del trajín del resto de las oficinas de la entidad.

Gráfico N° 20

Sala de Reuniones de Trabajo



Para las reuniones se necesita:

Vasos y agua fresca, libretas y lápices, retroproyector en algunos casos, computadora, etc.

Responsabilidades del secretario/a en una Junta

La autoridad que dirige este tipo de reuniones delega en su secretario/a, chequear todo lo anterior teniendo en cuenta las siguientes sugerencias:

- ✓ Escoger el día y la hora conveniente para todos; es mejor citar por la mañana y a principios de semana, ya que el viernes sus colegas están agotados y prefieren descansar.
- ✓ Avisar con tiempo suficiente o respetar el día y hora fijados, cualquier cambio debe tener una razón para aplazar dicha junta.
- ✓ Apartar los documentos y datos indispensables, si se trata de una reunión ordinaria, se debe llevar el acta de la reunión anterior. Todos estos documentos deben organizarse en una carpeta adicional, en el orden en el cual se utilizarán, con base en la agenda de la reunión.
- ✓ Determinar el tiempo de espera si alguno de los miembros se retrasa.
- ✓ El secretario de la Junta debe entregar un resumen de lo tratado a aquellas personas que han llegado tarde.
- ✓ Si está dirigiendo la Junta, estar atento a que las discusiones se tomen un giro antagónico y con tacto apaciguarlas.
- ✓ Controlar el tiempo con cortesía y tacto a aquellos que se extienden con largas exposiciones o se salen del tema.
- ✓ Si como responsable de la Junta se notan demoras comenzar, procurar hacer un llamado de atención.

Recomendaciones generales

- ✓ En el desarrollo de las conversaciones no alzar la voz. No monopolizar la reunión.
- ✓ Un ejecutivo debe tener cuidado de no gesticular al hablar y recoger los

codos para no estorbar a sus vecinos de mesa.

- ✓ Al entrar esperar a que la persona indicada le señale su puesto.
- ✓ Si se es nuevo en la Junta, aprovechar estos minutos para darse a conocer ante los que hayan llegado.

Desarrollo de una Junta

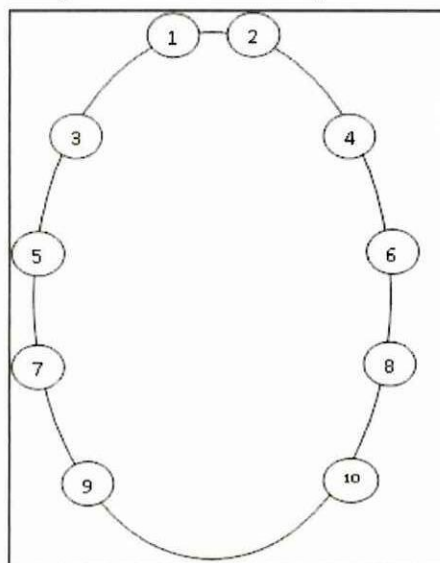
El secretario de ésta verifica el quórum, lee el orden del día y el Acta de la Junta anterior. Quien la preside abre la distribución sobre esta Acta y una vez aprobada, autoriza para continuar con el orden del día.

Quien preside la Junta es quien otorga la palabra. Dirigir una Junta requiere tacto, sentido común y cortesía.

Si iniciada la reunión llegare tarde alguno de sus miembros, debe dárseles la bienvenida y señalarle su puesto. Es de cortesía recordar que los puestos a ambos lados de quien preside una Junta son para los de mayor importancia.

Grafico N° 21

Orden de precedencia en las juntas de trabajo



1. Alcalde
2. Secretario/a
3. Jefe Financiero
4. Jefe Dirección Administrativa
5. Jefe de Planificación
6. Jefe de Obras Públicas, etc.

Alcalde más alto: número 1, y así sucesivamente`

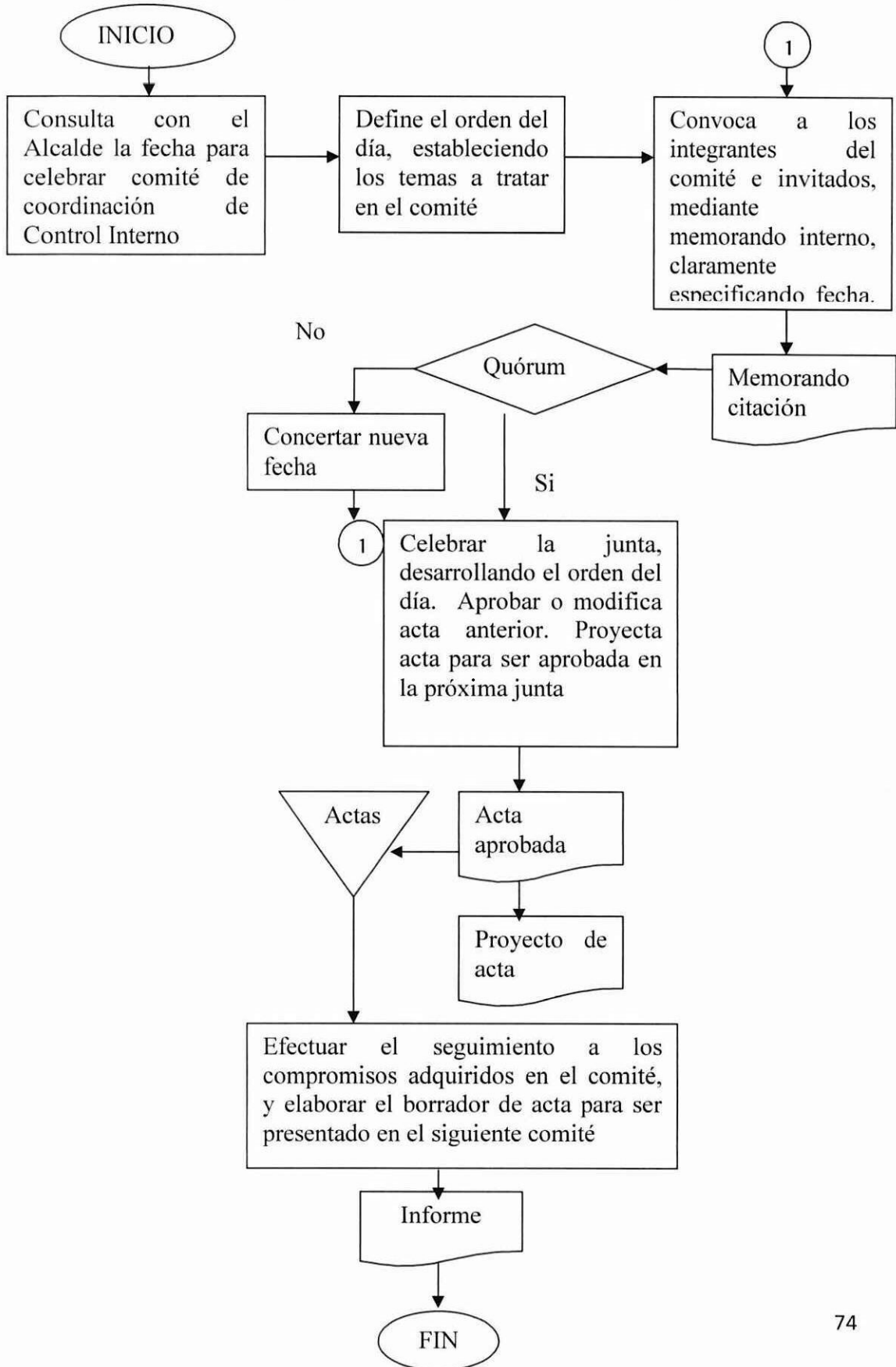
Fase posterior

Con base en los apuntes, redactará el borrador del acta para consultarla con la máxima autoridad, antes de elaborar la definitiva. Es responsabilidad de la secretaria/o comunicar a los interesados sobre los acuerdos a los que se llegó.

Finalmente, debe establecer un sistema de control para verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos y enviar copia del acta definitiva a quienes formen parte de esta junta.

Flujograma N° 3

Proceso para el desarrollo de Juntas de trabajo



3.1.5.4. Conferencia

Es la reunión de personas interesadas en los temas a desarrollar, está orientada a proporcionar información o contenidos teóricos sobre un tema previamente definido, en ella participan destacadas personalidades de la especialidad, invitadas para este fin, pueden ser uno o varios expositores

Estructura de una conferencia

Se debe estructurar en tres partes:

- Introducción al tema
- Desarrollo del tema
- Síntesis.

Pasos de una conferencia

Los organizadores de un evento deben asumir planificadamente las siguientes responsabilidades:

- ✓ Definir el listado de los invitados
- ✓ Invitación, para los casos especiales con una nota personalizada, firmada y con el logotipo de la Institución.
- ✓ Tomar en cuenta el tiempo de entrega/recepción de las invitaciones (20 a 25 días de antelación).
- ✓ En el auditorio donde se desarrollará la conferencia, es importante verificar previamente que todos los equipos audiovisuales estén en óptimas condiciones, micrófonos, proyector, laptop, infocus, etc. contar con el debido acondicionamiento acústico, asientos confortables, podio para los conferencistas.
- ✓ Es importante definir con antelación el tipo de decoración que tendrá el evento, para ello será necesario cuidar los detalles de ornamento de tal forma que se logre un ambiente elegante y sobrio como corresponde al medio.

- ✓ Preparar requerimientos adicionales: banderas, estandartes, banner de la unidad institucional, mesa directiva, sillas, etc.
- ✓ Además disponer de botellas de agua, copas, etc.
- ✓ Responsable del programa: es necesario que exista un solo responsable de la coordinación del evento.
- ✓ Preparar la lista de vocativos en orden de precedencia.
- ✓ Atender a las autoridades de acuerdo con su jerarquía y rango, prever que los asistentes cuenten con todos los elementos necesarios para desarrollar su labor.
- ✓ Cuando se trate de eventos internacionales al que asisten invitados del exterior es vital disponer de un plan adicional que incluya actividades turísticas y considerar todo lo necesario en relación con la movilización interna y la estadía.
- ✓ Servicios de apoyo logístico como equipos para traducción automática cuando se trate de conferencias en otro idioma, redes inalámbricas de acceso fácil para los participantes, sobre todo cuando se trate de eventos que involucran el uso de recursos de comunicación.
- ✓ Coordinar con el departamento de Comisaría Municipal para la respectiva seguridad cuando el evento lo requiera.
- ✓ Contar con servicios de secretaría en el lugar del evento es un detalle que da cuenta de la preocupación por el bienestar de nuestros invitados.

La conferencia no incluye preguntas, al final el maestro de ceremonia agradece la presencia y cierra el acto.

Aunque no es lo usual, en caso de haber preguntas, las tiene que consentir el conferencista, no deben ser más de una o a lo mucho dos.

Se deberá contar por lo menos con dos micrófonos para las preguntas del público.

Finalmente cabe señalar que una táctica estratégica de la que depende el éxito en la gestión de organización y montaje de un evento depende de lograr un diseño que se soporte en un referente de presupuesto asignado para el efecto.

Precedencia en una conferencia

Mesa Directiva: Los organizadores deberán definir quiénes van a formar la mesa directiva y quién la preside, recordando que la autoridad máxima de una Institución en caso de confirmar preside el acto; de no asistir la autoridad máxima (Alcalde), lo preside el segundo en orden de precedencia (Vicealcalde). El conferencista tiene un orden relevante.

Es importante tener una mesa directiva, para las precedencias acorde al número de personas que la integrarán.

Si el conferencista va a realizar una proyección, los integrantes de la mesa directiva como norma de cortesía deberán bajar y sentarse en la primera fila, que previamente estará reservada de acuerdo al número de personas que están sentadas presidiendo el evento.

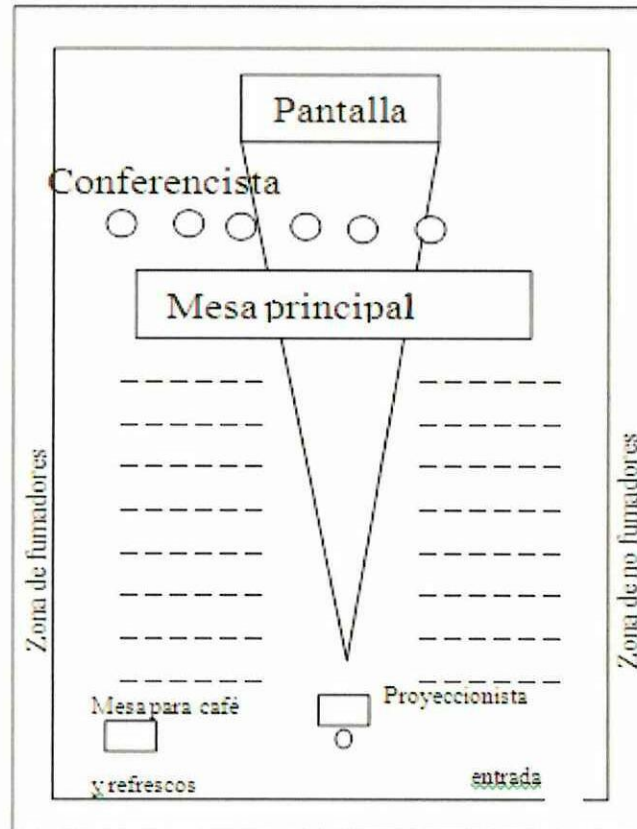
Es recomendable que la mesa directiva transite en dirección contraria al podio para no impedir el paso del conferencista.

En el caso de las conferencias las precedencias en la mesa directiva deben presidir las autoridades máximas de la Institución, en caso de confirmar su asistencia, el Directivo principal de la Unidad que coordina, el conferencista y el coordinador del evento. Si entre los invitados se encontrase un Ministro de Estado, Rector de Universidad o Escuela Politécnica, etc. se sugiere invitar a formar la mesa directiva como homenaje a sus rangos.

Todas las demás autoridades deberán asistir como oyentes, teniendo reservado un sitio especial en el auditorio.

Gráfico N° 22

Modelo de escenario parra una conferencia



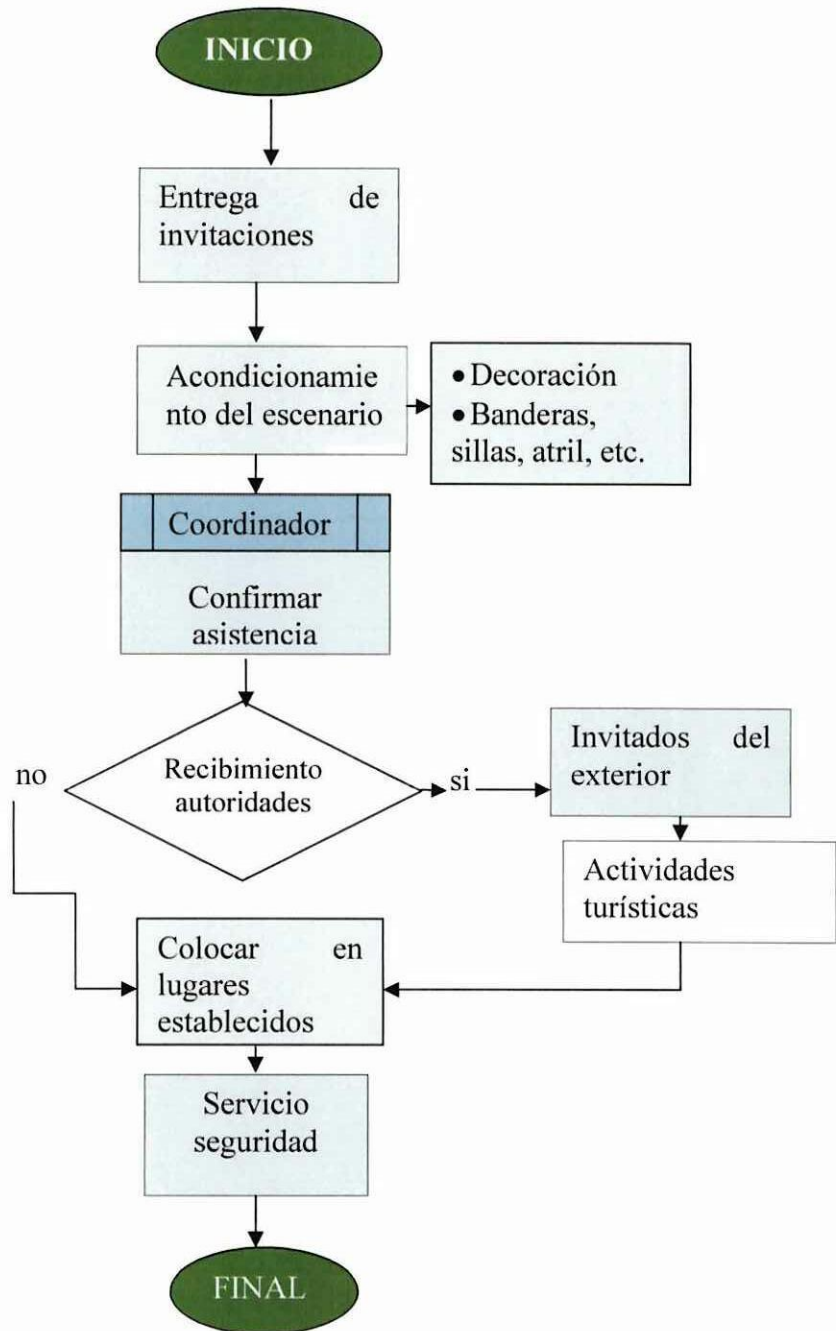
Lo que se necesita para una Conferencia

- Pizarra de tiza líquida
- Blocs de notas y lápices
- Cartelera informativa
- Fotocopias
- Amplificadores
- Computador, retroproyector
- Grabadora de cassettes
- Insignias
- Agua mineral
- Coffee break

Nota: La corriente eléctrica debe ser de 110 voltios, 60 ciclos.

Flujograma N° 4

Proceso para la organización de una Conferencias



3.1.5.5. Tribunas y desfiles

Estos eventos generalmente se realizan antes de las sesiones solemnes. En desfiles y paradas militares se deberá arreglar una tribuna para el Presidente de la República y las autoridades de más alto rango; los lugares de precedencia se regularán de acuerdo con la colocación del sitio principal; cuando éste se encuentre en la parte central, se alternarán a los asistentes según su rango, de derecha a Izquierda, así: el primer sitio después del presidente será el de la derecha, el segundo, el de la izquierda; el tercero el que está a la derecha del primero, el cuarto el situado a la izquierda del segundo y así en lo sucesivo.

También se acostumbra, partiendo del sitio central en el que va el Presidente de la República, ubicar a su costado izquierdo a las autoridades seccionales o provinciales, tales como: gobernador, alcalde, prefecto, jefe de zona, arzobispo, consejeros y concejales; y al costado derecho, después del vicepresidente, los ministros de estado que acompañan, en el orden de precedencia habitual.

En las paradas militares, el presidente tendrá a su lado derecho al Ministro de Defensa Nacional; si fuere un desfile cívico o de colegios, al Ministro de Educación; es decir que estará acompañado en su costado preferencial del ministro de Estado al que pertenezca la ceremonia, siempre que no concurra el vicepresidente; sí lo hace, el funcionario de Estado al que le corresponde el acto, se ubicará en el costado izquierdo del presidente.

Cuando sea necesario ubicar un número grande de personas, se aconseja, como ya hemos indicado, sectorizar los ambientes del local en el que se realice la ceremonia y distribuir a los invitados en grupos de acuerdo con sus actividades o rangos, lo cual da muy buenos resultados, pues se puede acomodarlos fácilmente.

3.2. Etiqueta Institucional

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

La etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que nos enfrentamos diariamente, en las que se encuentran: buenos modales en la mesa, presentaciones y cortesía en los restaurant, espectáculos, etc.

Modales en la oficina

En el mundo social son indispensables los buenos modales y el comportamiento adecuado para tener éxito. Un buen ejecutivo debe preocuparse por su apariencia personal y su conservación. Debe saber cómo desenvolverse, no solamente en la oficina sino en la parte social que implica una relación de negocios.

Una secretaria bien entrenada para contestar el teléfono es la mano derecha de un ejecutivo. En una oficina hay que evitar al máximo las llamadas personales, sobre todo en las horas de más trabajo. No permitir que la persona que llama se extienda en una larga conversación.

Es correcto decir que se está ocupado o que por el momento no es posible seguir conversando. Las charlas telefónicas fastidian a las otras personas en la oficina que no pueden evitar escuchar conversaciones ajenas, que además; interrumpen su labor.

Recomendaciones

- ✓ Para una secretaria, la persona más importante es el jefe.
- ✓ Siempre dar la impresión de que el visitante es muy importante, nunca

despreciarlo por humilde que sea.

- ✓ Uno de los objetivos de una secretaria o recepcionista es coordinar los compromisos del jefe, ya sean citas, llamadas o visitas con sus clientes.
- ✓ Si su jefe dice "buenos días", debe contestar con una sonrisa alegre: "buenos días". No hay que hacer más comentarios a menos que tenga algún mensaje pendiente que darle. Los compromisos de su jefe deben ser considerados secreto profesional aunque a una le parezcan absurdos.
- ✓ Una buena secretaria debe saber que la correspondencia de su jefe es sagrada.
- ✓ Recordar que una secretaria jamás comenta o traiciona los asuntos de su jefe aun cuando ya no trabaje para él.
- ✓ Concentrarse en su trabajo sin comentarios personales o sentirse ofendida por ellos. Muchas no pueden escalar altos puestos porque no pueden disimular sus estados de ánimo, temperamento o rivalidades. Dejar los sentimientos personales en casa.

La mujer ejecutiva

Incluso en nuestros días, tan solo se acepta de verdad que una mujer desempeñe un papel distinto a la secretaria cuando lo hace en ciertas áreas de convenios, específicamente en las orientadas hacia la mujer, como la moda, los cosméticos, y las artes. Esto significa que las mujeres tienen que luchar más que los hombres para conseguir un puesto de trabajo equivalente, porque tanto sus colegas como los clientes tienden a ser menos tolerantes con los errores y a buscar en ellos un comportamiento femenino.

Modificación del comportamiento social

Las buenas formas sociales requieren que los hombres se levanten cuando una mujer entra en una habitación, les abran la puerta, les permitan pasar primero y les ofrezcan el asiento cuando no haya suficientes. Pero en el contexto de los negocios hay que modificar este comportamiento. Esto es lógico, en parte para

que no se altere gravemente el trabajo normal de la oficina, y en parte porque es una muestra de cortesía tratar a una mujer de negocios de acuerdo con su situación en la jerarquía de la empresa en lugar de hacerlo de acuerdo con su sexo. Los individuos que se dedican a los negocios son personas no hombres ni mujeres.

Lo mejor es observar las normas usuales de cortesía en el caso de mujeres que ocupen cargos superiores comportándose de la misma forma que con un hombre en cargo superior. Si la mujer ocupa un puesto de igual o inferior categoría, habrá que comportarse como parezca natural para la situación concreta.

La Mujer jefe

Las reglas para una mujer que ocupe un puesto de jefe no son distintas de las que hay para los hombres.

Es igualmente importante tratar a los subordinados con cortesía, de la misma forma que los subordinados deberán tratar al superior también con cortesía. Sin embargo, una mujer que tenga subordinados masculinos ha de ser consiente de que éstos lo consideraron como una desventaja, y debe estar preparada, por esta razón, para seguir las reglas con especial cuidado.

Forma de Vestir

Como vestir en la oficina es un tema que suscita problemas a más de una persona cuando comienza en un nuevo trabajo, sobre todo si resulta difícil poner en práctica el mejor consejo que existe a este respecto: vestir como visten los otros.

Las costumbres varían tanto según las oficinas que no es posible generalizar; sin embargo, existen algunas reglas inevitables.

Reglas Generales en cuanto a la forma de vestir

Existen todavía algunas reglas al respecto:

- ✓ Cuando los hombres se quitan la chaqueta en la oficina deben quitarse también el chaleco si lo llevan puesto.
- ✓ Cuando se suban las mangas, no habrá que subirlas por encima del codo.
- ✓ No es agradable a los ojos de los colegas llevar una corbata con diseños fuertes sobre una camisa con diseños también fuertes.
- ✓ Las mujeres que deseen ser tomadas en serio en un contexto empresarial no deben llevar grandes escotes, blusas transparentes, faldas muy cortas o con aberturas o joyas muy aparatosas.
- ✓ Existen todavía algunas oficinas que prohíben a las mujeres llevar pantalones; en caso de duda es preferible preguntarlo.

Vestuario de una ejecutiva

En la oficina una ejecutiva vestida de acuerdo con su actividad profesional sugiere eficiencia. El vestido es el reflejo de la personalidad y no hace falta mucho dinero para vestirse bien y con buen gusto.

A continuación sugerencias prácticas:

- ✓ La nitidez y la limpieza son esenciales para una buena apariencia.
- ✓ Un corte de cabello a la moda y fácil de retocar en cualquier momento es lo más práctico.
- ✓ Dejar los peinados elaborados para las reuniones sociales fuera de la oficina.
- ✓ Hoy en día se consiguen toda clase de cosméticos fáciles de aplicar.
- ✓ El clima en los lugares cálidos no favorecen el color del cutis.
- ✓ Una mujer cuida este detalle aunque no le guste maquillarse, deberá aplicarse una ligera base y algo de rubor.
- ✓ Una secretaria que maneja y computadores debe conservar sus manos aseadas y uñas arregladas
- ✓ El vestido de una ejecutiva debe ser sencillo, fácil de lavar y de combinar con otras prendas.
- ✓ Hay que cuidar que el vestido no quede demasiado ceñido; puede dar impresiones equivocadas.

- ✓ En los climas templados y fríos un traje sastre tipo sport es apropiado.
- ✓ Sacos de fantasía o pieles no son para ir al trabajo.
- ✓ El uso de blue - jeans o pantalones no es aconsejable, pues la mayoría de las compañías, bancos y demás oficinas no permiten el uso.
- ✓ Zapatos cómodos, confeccionados en diversos materiales. El calzado debe lucir siempre limpio y en buen estado. El taco es opcional.
- ✓ No son aconsejables las sandalias molestan en el tobillo aunque estén a la moda.
- ✓ Debe usar una cartera de tamaño mediano o grande, puede ser para llevar al hombro o. en la mano.
- ✓ El maletín de documentos de una dama ejecutiva es un poco más pequeño que el de un ejecutivo.
- ✓ Aretes, pulseras, aretes, pulseras, collares., cinturones discretos adornos de cabeza, prendedores, pañoletas se llevan según la moda y el buen gusto de la ejecutiva.
- ✓ Según como se vista la ejecutiva transmitirá un mensaje a sus compañeros de trabajo, sus empleados, sus clientes o sus jefes, decir si desea ser tratada con la cortesía que inspira la mujer, escogerá ropa de indiscutible sello femenino pero práctico.
- ✓ Si una ejecutiva tiene que asistir a conferencias y convenciones en hoteles o sitios de reunión, debe tener listo en su guardarropa un conjunto apropiado, el cual puede llevar un pequeño maletín el día del evento para cambiarse en la oficina

Gráfico N° 23

Vestuario de una Ejecutiva



Un hombre debe cuidar su apariencia personal usará en las grandes ciudades y en los climas templados y fríos vestido completo de calle.

- ✓ Chaqueta y pantalón: colores azul o gris oscuro.
- ✓ Telas: en paños, lanas o mezclas sintéticas.
- ✓ Saco sport: El más aceptado es el blazer azul oscuro.
- ✓ Camisas: blancas a colores, lisas o a rayas de algodón o mezclas sintéticas. Cuello duro, manga larga. Mancornas sencillas.
- ✓ Corbata: En colores vivos, forrada para que No se arrugue y a tono con la camisa y el vestido. Una corbata bien escogida revela el gusto de su dueño.
- ✓ Cinturón: A tono con el vestido. El ancho, largo y la hebilla también varían por la moda.
- ✓ Medias: Grises, cafés o negras. Las blancas gruesas de algodón son deportivas. Nylon, seda o algodón y lo suficientemente largas para que al cruzar la pierna no deje ver la piel. Deben estar a tono o con el pantalón o con los zapatos y bien estirados.
- ✓ Zapatos: De cuero negros o marrones con cordones. Los mocasines son más deportivos pero sirven para la ocasión.
- ✓ Un pañuelo blanco de lino o en seda de color, metido en el bolsillo izquierdo de la chaqueta darán el toque final al ejecutivo bien vestido.
- ✓ En las regiones cálidas del país se permite la guayabera a la hora del coctel o comida informal.
- ✓ Cuando un ejecutivo viaja a tierras frías debe evitar usar vestidos blancos, beige, azules o gris claro, medias, zapatos y corbatas en tonos blancos o en colores claros.

Gráfico N° 24

Vestuario de un Ejecutivo



Modales y comportamiento de un ejecutivo

Desayunos de negocios

Son muy recursivos hoy, pues las personas están descansadas para comenzar a tratar sus asuntos; se pueden llevar a cabo tanto en la casa como en un sitio público, como cafeterías, Coffee Shops, etc.

Estos desayunos de negocios deben ser de corta duración. La hora indicada es entre las siete y las nueve. Este tipo de reuniones no debe durar más de una hora.

El atuendo para asistir a un desayuno de negocios es el mismo que usará para ir a la oficina.

Almuerzos de negocios

Tienen lugar generalmente en un restaurante o en un club privado y es mejor acudir a un sitio en donde se sabe atienden con rapidez. Se puede ofrecer un aperitivo. Acompañarlos con vino suponiendo que las personas vuelven a su trabajo puede resultar poco indicado. A algunas personas no les gusta ingerir nada de alcohol.

Un almuerzo de negocios en casa, en un día de semana, requiere de puntualidad tanto de parte de los invitados como de los anfitriones. Se procede de la misma forma que el anterior.

Mantelería

Antes de poner un mantel, es conveniente colocar en la mesa un protector, es aconsejable tela afelpada o acolchonada que cubra toda la superficie y que caiga más de diez centímetros por los lados. También se emplea protectores de un material más duro; el objeto de este protector es atenuar los ruidos del servicio de platos y cubiertos.

El mantel de damasco blanco viste mucho una mesa, sirve para toda ocasión. Puede también utilizarse telas de algodón, de lino, batista o encajes; estos pueden ser blancos o de colores, lisos o estampados, sencillos o bordados.

Si clasificamos sus funciones, encontraremos que hay manteles para el diario, para el té, para almuerzos, para comidas y cenas; también los hay para ocasiones especiales como bautizos o cenas de navidad.

- ✓ Para la hora del té, hay manteles cuadrados para mesa de cuatro personas, un poco rectangulares para seis, ocho, diez, o doce personas; todos vienen con sus servilletas las cuales son un poco más pequeñas que las comunes y deben hacer juego con el color y el bordado del mantel.
- ✓ Para los almuerzos son permitidos manteles blancos, bordados o de color.

- ✓ Para las comidas y cenas, es mejor poner el clásico mantel blanco, el cual debe caer 30 cm. por los lados de la mesa.
- ✓ Los manteles de tres yardas son para doce puestos, los manteles de dos yardas y media para seis y ocho puestos. Un mantel no debe presentarse con muchos dobleces solamente se permite el del centro.

Individuales.

Es una manera práctica y moderna de vestir una mesa, pueden ser cuadrados, redondos o rectangulares, los hay de plástico, telas finas, encajes, de paja y hasta de concha de nácar. Es conveniente poner debajo de cada uno un protector de su tamaño.

Servilletas

Las hay de tres tamaños: de comida, de té y de coctel; deben presentarse dobladas como un pañuelo, o sea en cuatro y luego en dos para que queden rectangulares. La moda presentarlos en forma de flor o de cartucho es novedosa pero no muy elegante; es aceptable en restaurantes pero no en el hogar.

Gráfico N° 25

Modelo de doblado de servilleta



En una mesa bien puesta la servilleta tiene dos lugares de opción: a la izquierda antes de los tenedores o en encima del plato llano, cuando aún no hay nada servido como un plato de sopa o una copa de coctel de frutas o de mariscos.

Las servilletas de papel también son para el uso diario y son muy útiles cuando hay niños; pero no se aconsejan cuando se tienen invitados. Preferible tener una docena de servilletas blancas o de tela fina, como algodón o lino para usar en estos casos con el mantel que se tenga, aunque no haga juego.

Arreglo de la Mesa

Decoración

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

Gráfico N° 26

Arreglo de la Mesa



Elementos

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

Gráfico N° 27

Decoración con flores en una mesa



Si opta por utilizar centros de flores, ya sean naturales o secas, deben ser flores sin perfume, ya que pueden interferir con el aroma de la comida y la bebida. Los centros de flores, tampoco deben tapar a los invitados. Deberá elegir diseños muy bajos, para permitir que los invitados se vean unos frente a otros. Se colocan muy espaciados entre sí, pensando en dejar sitio para las bandejas, salseras y otros elementos que necesitemos colocar en la mesa. Las mesas rectangulares dan más

juego para la decoración que las redondas, que admiten un centro de flores nada más.

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

La mesa se pone siguiendo el orden de los movimientos que se hacen al comer. De ahí, que aunque sus reglas puedan parecer complicadas, en realidad obedece a una lógica rigurosa: una mesa bien puesta tiene que funcionar bien.

Platos

Se disponen en el sitio de cada comensal, a unos dos centímetros al borde de la mesa. Entre cada comensal debe haber por lo menos un espacio de cincuenta centímetros.

Se coloca primero el plato de sitio o fondo, si no hay, o directamente el plato principal de 10 a 25 cm.

A la izquierda de éste, en la parte superior, ubicamos el plato del pan, de 6 a 15 cm.; el cual solo se usa en los almuerzos.

Si hay plato para ensalada, éste se coloca también a la izquierda, junto al plato principal, pero sólo se pone en el instante en que va a ser servida la ensalada.

Los cubiertos se disponen en el orden en que habrán de usarse; de afuera hacia adentro en ambos sentidos. Tenedores a la izquierda, cucharas y cuchillos a la derecha, éstos con el filo hacia el plato.

Hay dos formas de colocar los tenedores y las cucharas; a la americana en sentido convexo, y a la europea en sentido cóncavo. Ambas son permitidas.

Si la entrada es de mariscos, crustáceos y otro alimento que requiera el tenedor pequeño de tres puntas, éste va a la derecha, al lado de la cuchara y los cuchillos. Eso se usa para darle estética visual al conjunto.

Cuando los cubiertos se disponen en la parte superior del plato, (en forma horizontal); la cuchara va con el mango hacia la derecha y el tenedor con el mango hacia la izquierda.

El orden de los platos

Como se afirmó, poner la mesa es un acto de pura lógica. Lo mismo mencionamos en cuanto al orden de los platos. En general todos los ingredientes de una comida se presentan en orden creciente de intensidad de los más livianos a lo más pesados, de lo más suave a lo más sabroso, de lo menos perfumado a lo más aromático. Así, las salsas blancas irán antes de las oscuras, el pescado antes que las carnes, las carnes blancas antes que las carnes rojas, los vinos secos y poco perfumados antes que los dulces y aromáticos.

Orden de los platos para un almuerzo informal.

- Entrada de sopa o coctel de mariscos o fruta.
- Plato fuerte de carne o pescado.
- Postre liviano
- Café o agua aromática

Orden de los platos para una comida formal

- Entremeses
- Consomé o sopa
- Pescados o crustáceos
- Carnes y sus acompañamientos
- Quesos
- Fruta

- Postre
- Café
- Licores

El pan no debe faltar y la mantequilla solo se ofrece en el almuerzo. Puede presentarse el pan en una pequeña bandeja un poco honda, cubierta por una servilleta de tela. El pan debe estar caliente y rebanado.

Botellones de cristal para el vino, saleros y pimenteros se colocan en la mesa. Si son muchos comensales, es correcto poner saleros en cada puesto y un botellón en cada extremo. En el centro o a los costados de la mesa se ubicaran los elementos decorativos. Los arreglos frutales son para almuerzos y los florales para las comidas o cenas.

El servicio

Lo que más demuestra la calidad de servicio en su actuación rápida y silenciosa, hasta el punto de no advertir la presencia de quien sirve. El camero bien entrenado siempre destapará el vino en presencia de los invitados.

En cuanto a la vestimenta del servicio, para los almuerzos se usarán colores claros con delantales blancos y por la noche deben estar de vestido negro, delantal, cofia y guantes blancos.

Al servir una mesa, siempre se ofrecen los alimentos por la izquierda y se recogen los platos ya usados por la derecha. No se retira ningún plato hasta que todos hayan terminado, en cuyo momento se hacen y se distribuyen los nuevos.

Cuando se retiran los platos, únicamente debe hacerse de dos en dos, llevando solo un plato en cada mano.

Comportamiento en la mesa

Paradójicamente, en la mesa un invitado debe intentar, y conseguir, hacer olvidar a los demás que está comiendo. Para ello come y bebe con tranquilidad y sin ruido, no habla, por su puesto con la boca llena.

Para ello se debe evitar:

- ✓ Tratar de hablar con la boca llena
- ✓ Tomar un trago de agua o de vino con un bocado en la boca
- ✓ Gesticular o accionar con los cubiertos en la mano.
- ✓ Jugar con los cubiertos o migas de pan.
- ✓ Tratar de enfriar la comida
- ✓ Comer con la boca abierta. La boca debe permanecer cerrada durante la masticación.
- ✓ Comer algo con la punta del cuchillo.
- ✓ Llenar el tenedor de comida hasta su base. (No cabe en la boca).
- ✓ Comer el pan a mordiscos. Se debe partir en pequeños pedazos cada vez. Las galletas y las tostadas sí se pueden morder.
- ✓ Pescar el pan con tenedor.
- ✓ Cortar la lechuga con cuchillo y tenedor. Solo se emplea este último.
- ✓ Cruzar los cubiertos en el plato cuando se haya terminado. Se colocan juntos en el cuarto derecho inferior del mismo.
- ✓ Tratar de subdividir porciones que vienen ya cortadas o arregladas.
- ✓ Apoyar codos y brazos en la mesa. Solamente las manos.
- ✓ Levantar el dedo índice o el meñique al manejar los cubiertos o al llevarse un vaso o una copa a los labios.
- ✓ Rechazar comidas que no le gustan, o la sientan mal. Sencillamente se sirve uno lo menos posible y aparenta disfrutar el plato.
- ✓ Inclinar el plato de sopa para escurrirla.
- ✓ Llevarse las manos a la cabeza para arreglar el peinado o rascarse.

- ✓ Dejar la cuchara del consomé dentro de la tasa. Se puede caer.
- ✓ El servicio se encargará de retirarlo y reemplazarlo por uno adecuado para el siguiente paso de la comida.
- ✓ Retocar los labios con el lápiz labial o empolvarse sentadas a la mesa. Esto sólo se permite en los restaurantes: se puede hacer un retocado rápido al final de la comida antes de levantarse.
- ✓ Regarle salsa a toda la comida. La salsa de la carne es para la carne, y la de los espaguetis es para los espaguetis.
- ✓ Fumar durante la comida. Se puede fumar al final de la comida, con el café.
- ✓ Dejar caer la ceniza del cigarrillo en el plato o en el suelo. Antes de pretenderlo asegurarse de tener un cenicero cerca.
- ✓ Poner temas de conversación sobre religión, política, accidentes o enfermedades.
- ✓ Mejor hablar de temas agradables.
- ✓ Reírse a carcajadas.
- ✓ Tratar de dominar la audiencia alzando la voz.
- ✓ Mojar el pan con vino o con sopa. Este se sirve en pequeños pedazos.

Si la fuente de servicio se va pasando entre los comensales, es frecuente que los hombres la ofrezcan primero a la mujer que se sienta a su derecha, sosteniéndola mientras ella se sirve.

Cuando comenzar

Es correcto empezar a comer inmediatamente después de ser servido, incluso si otros aun no lo han sido. Es una costumbre establecida que tiene ventajas prácticas; en primer lugar la comida no tiende a enfriarse, y en segundo lugar se evita a la anfitriona la aburrida repetición de frases como: por favor, ya pueden servirse.

Esperar a que todo el mundo este servido, aunque sea claramente una instintiva muestra de cortesía, no tiene ningún sentido en las cenas de hoy en día, pues no hay duda de que todo mundo será servido.

Uso de los cubiertos

La correcta utilización de los cubiertos denota, en gran medida, la buena educación de una persona. Como regla general todos los cubiertos se cogen por el mango en su parte superior. El tenedor, utilizado en solitario se coge con la mano derecha y con las púas hacia arriba. Se utiliza para llevar los alimentos a la boca, y para trocear alimentos blandos como verduras, tortillas y huevos. Si se utiliza con el cuchillo, el tenedor se coge con la mano izquierda y las púas hacia abajo, siendo su misión llevar los alimentos a la boca.

La cuchara, se coge con la mano derecha y la concavidad hacia arriba. Es utilizada para alimentos líquidos (sopas), pastosos (cremas, purés) y otros platos como legumbres y platos caldosos. El cuchillo se coge con la mano derecha y el filo hacia abajo. Y se utiliza haciendo una ligera presión con el dedo índice, por la parte opuesta al filo. El cuchillo nunca se lleva a la boca, ni se chupa ni se limpia (con la boca o la servilleta). La función del cuchillo es cortar o trocear los alimentos. La regla general para la utilización de los cubiertos es: la comida se lleva a la boca y no la boca a la comida.

Cristalería

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

Las piezas básicas con las que debemos contar en una cristalería son: copas de agua, copas de vino y copas de champán. Al igual que en la cubertería, la variedad de piezas en cuanto a copas podemos decir que es casi ilimitada. Cada bebida tiene su copa, en la mayoría de los casos. Podemos enumerar algunas: copa de

Brandy, copa de cóctel, vaso de Jerez, vaso de whisky, jarra de cerveza, etc. Todas las piezas pueden encontrarse en la más amplia variedad de diseños, formas y colores.

Copas

Se ubican a la derecha de la parte superior del plato. Si son muchas se pueden disponer formando un triángulo hacia el centro del plato de cada persona, y se ordenan de derecha a izquierda en el orden en que se van a usar. Copa de vino blanco, de vino tinto y de agua. Cuando se sirve champaña esta copa se sitúa detrás de las otras tres. Cuando se ofrece agua solamente, se puede colocar de copa de agua o un vaso nada más.

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

No utilice la copa como servilletero. Evite meter la servilleta en las copas, al menos en las comidas formales. También debe evitar utilizar cristalerías muy talladas o de cristal no transparente, pues privaría a sus invitados de apreciar el color y el cuerpo del vino. Si hay dos copas de vino, la del vino blanco suele ser de menor tamaño, debido a que el mismo se debe tomar "frío" y se sirve menos cantidad, pero más veces. No es habitual colocar en la mesa más de 4 copas.

Antes de beber, debemos limpiarnos los labios con la servilleta, para evitar dejarlos marcados en nuestra copa. También, habrá que repetir esta operación al terminar de beber, presionando ligeramente la servilleta sobre nuestros labios. No hace falta restregarse la servilleta por los labios. La bebida, se toma, no se sorbe. Procure evitar cualquier tipo de ruido cuando bebe. Tampoco se toman tragos largos, o se apura la copa de un tirón. Si ve en su copa "restos" de labios u otras manchas pida por favor que le cambien la copa.

La mayor parte de las copas no deben llenarse hasta los bordes. En la mayor parte de los casos se debe dejar al menos 1/3 libre de la misma. Si tiene señoras a su lado, debe preocuparse por mantener su copa siempre llena. Determinadas copas se deben asir por la base y otras por el cuerpo, en función de la temperatura a la que se deben tomar su contenido. Por ejemplo el vino blanco, como se debe tomar frío, hay que evitar coger la copa por su cuerpo y mantenerla mucho tiempo en la mano. En cambio el coñac se deja "abrazar" y mantener en la mano.

Licores y Bebidas

Vinos.- La composición del vino es de un 75 a 85% de agua, de 6 a 12% de alcohol y de 4 a 20 gramos de glicerina. Tiene muchos ácidos los cuales le dan a los vinos su frescura. Los vinos rojos son más ricos ya que tienen vitaminas B1 y B2.

Clasificación:

- Se pueden clasificar de la siguiente manera:
- Por su color: blancos, rosados y tintos. Por su carácter: ligeros y fuertes; secos, abocados o dulces; espumosos o sin gas.

Un solo vino es la fórmula sencilla que se adopta cuando se está en familia y que se puede mantener cuando se invita a amigos íntimos.

Dos vinos un blanco y un tinto, son suficientes para una comida informal, sobre todo si los comensales son pocos. Tres vinos, un blanco y dos tintos, permiten hacer una comida muy buena. Cuatro o cinco vinos dan un juego grandísimo y constituyen una "fiesta" que todo gastrónomo se complace en organizar al menos cuatro veces al año: dos blancos o dos rosados para los entremeses y el pescado, dos tintos para la carne y el queso, y un buen champagne o un gran vino poco corriente para terminar.

3.2.1 El Coctel

Los cocteles son reuniones prácticas facilita atender y agasajar a un mayor número de invitados, y es un tipo de acto cuya celebración puede deberse a los más diversos motivos, para el caso se pasarán debidas alcohólicas, gaseosas, jugos de frutas, acompañados de pequeños bocaditos y canapés, ligeros y especialmente fáciles de servirse, pues las personas deben sentirse cómodas ya que se encuentran de pie.

Estas reuniones generalmente tienen un tiempo determinado, por lo regular de dos horas, que podrían ser, de 12H00 a 14h00 o de 19h00 a 21h00, durante este lapso se puede llegar, asistir un momento y retirarse.

Para la celebración de un cóctel se necesita, por regla general, amplios salones. En temporadas de verano puede ser en un jardín o espacios al aire libre. Un cóctel es un acto de pie en el que todos los invitados circulan libremente por las instalaciones. Puede haber una presentación previa, en forma de pequeña charla o conferencia, antes de pasar donde realmente se sirva el cóctel propiamente dicho.

Habrá que disponer de al menos dos mesas principales. Una en la que se suele colocarse toda la comida, tanto la de dulce como la de sal. En otra se ubica toda la bebida así como la cristalería, la vajilla y las servilletas, aunque en la mayoría de las ocasiones habrá servicio de camareros, que será los encargados de circular entre los invitados ofreciendo en bandejas los canapés y las bebidas. La comida deberá ser presentada en pequeñas porciones, para que se puedan tomar en un solo bocado, evitando de esta manera alimentos difíciles para comer al gusto personal.

Como comportarse en un coctel

- ✓ Se debe localizar primero a los anfitriones para saludarlos y luego se circula entre los distintos grupos que se van formando.

- ✓ Cuando es una reunión improvisada a la hora del coctel el dueño de casa simplemente abre el bar y atiende.
- ✓ Es la reunión que más utilizan las grandes compañías para hacer sus relaciones públicas.
- ✓ Cuando es un coctel buffet o mostrador, se arregla una mesa muy bien puesta, con un centro floral y bandejas decoradas, en donde se ofrecen diversos platos fríos y calientes.

Bebidas que se sirven

Vino blanco tipo Borgoña en copa y bien frío, Scotch whisky con soda o agua y sobre hielo. Martinis, Tom Gollins, Daiquiri, Margarita, Manhattan, Jerez y otros vinos aperitivos, Royal Kirk, bebidas sin alcohol, jugos de frutas y gaseosas las bebidas se pueden preparar en el bar o en una mesa donde se tendrán todos los elementos para preparar los cocteles.

Cocteles más famosos

A continuación las recetas de los cocteles más famosos que se realiza en todo el mundo:

Dry Martini: Muy seco

2 onzas de Ginebra Gotas de vermouth blanco seco

1 Aceituna

2 Gotas de Angostura

Hielo

Agitar bien en la coctelera, colar, enfriar y servir o con una rajita de limón o una aceituna en copa de martini.

Manhattan: Semiseco

1 1/4 onzas de bourbon o whisky

3/4 de onza de Vermouth rojo italiano

2 gotas de Angostura

Hielo

Agitar bien en la coctelera y servir helado con una cereza marrasquino en copa de coctel.

Tom Collins: Semidulce

1 1/4 onzas de ginebra

1 onza de jugo fresco de limón 1/2 onza de jarabe natural

2 gotas amargas Soda y hielo

Se mezcla, se sirve en vaso largo - pitillo y se decora con una cereza.

Whisky sour: Semidulce

1 1/4 onzas de whisky o bourbon

1 onza de jugo de limón

1/2 onza de jarabe natural

1 rodaja de naranja

1 cucharada de clara de huevo

Hilo frappé

Se bate en coctelera, se cuela y se sirve en copa de coctel. Se adorna con rodaja de naranja y cereza.

- Pina colada: 4 onzas de jugo de pina

1 1/4 onzas de ron blanco

1/2 onza de crema de coco

1 cucharadita de crema de leche

Hielo frappé

Se mezcla y se sirve en vaso largo y se decora con un triángulo de pina.

Cuba libre: 1 1/4 onzas de ron blanco

1 rodaja de limón

1 cucharada de jugo de limón fresco

Coca cola y hielo

Se mezcla y se sirve en vaso largo con palito agitador. Se decora con una rodaja de limón.

Alexander: Semidulce

1 1/4 de onzas de brandy o coñac

3/4 de crema de cacao

1 onza de crema fresca

Hielo frappé

Agitar quince segundos, colar y servir en copa de champaña. Espolvorear con canela y pitillo.

Con que se acompañan

Toda clase de pasa bocas, canapés, bocaditos de sal, los famosos clips que son cremas o salsas fuertes en las cuales se untan papas fritas, rosquitas de maíz, plátano frito, tallos de apio, palitos de zanahoria cruda, etc.

No es aconsejable ofrecer más de tres clases de cocteles en una reunión porque sus efectos pueden ser demasiado eufóricos o dañinos.

Un almuerzo de trabajo entre ejecutivos hombres y mujeres no exige la misma etiqueta que para una pareja de caballero y dama. Es decir, almuerzos rápidos en cafeterías o restaurantes sólo exigen un cordial saludo de compañeros y sentarse sin protocolo.

Si él y ella, ejecutivos, van a un restaurante y es la dama la que invita, el caballero puede aceptar, pues supone es una reunión de negocios.

Sugerencias

Un ejecutivo anfitrión debe ser muy claro "Yo invito" quiere decir "pago la cuenta". La etiqueta dice que la invitación a una comida de negocios debe hacerse con tres o cuatro días de anticipación. Invitar a última hora podría dar la impresión de no ser una atención especial. No debe cambiar la fecha fijada si no es necesario. Si lo hace debe ser por una muy buena razón y llamar personalmente a su invitado, no a través de la secretaria.

Si le toca esperar a su invitado, no coma pan ni ordene un trago antes de su llegada. La mesa debe estar impecable y con la servilleta doblada.

Debe llegar unos minutos antes de la hora fijada.

Como anfitrión debe ser quien reciba a los invitados.

La puntualidad es muy importante. El anfitrión está obligado a esperar una hora y proceder según su criterio: comer o dar una propina al camarero y marcharse.

Si un restaurante exige saco y corbata o prohíbe presentarse en blue-jeans, el ejecutivo debe aceptarlo y no tratar de ser la excepción.

Si invita a un lugar muy concurrido debe reservar con anticipación la mesa.

Cuando asisten las esposas, los ejecutivos deben tratar de no hablar solo de negocios.

Comportamiento en la vida diario.

La vida diaria nos hace compartir espacios públicos donde deberían guardarse ciertas formas de comportamiento. Aunque la mayoría de ellas ha evolucionado debido al tipo de vida que llevamos (si cedemos una puerta a las mujeres en un sitio público es fácil que podamos pasarnos mucho tiempo en la puerta dejando pasar), tampoco hay que olvidar las mínimas normas de cortesía que hacen que la vida diaria sea algo más agradable para todos.

Como reglas generales para todo tipo de transportes (autobuses, metro, etc.), debemos tener ciertos detalles:

1. Se debería ceder el asiento a las mujeres embarazadas, los ancianos y las personas con algún tipo de problema (discapacitados, enfermos, etc.).
2. Tampoco se debe escupir, fumar (si no está permitido), molestar con ruidos o voces, o cualquier otra actividad que pueda molestar al resto de viajeros.

Cuando andamos por la calle también deberíamos respetar unas normas mínimas de cortesía y que se van perdiendo demasiado rápido. Se circula siempre por la derecha, pero si se acompaña a una mujer, los caballeros van por el lado más cercano a la calzada y ellas por el lado más cercano a los edificios. Si se encuentra

con personas que vienen de frente puede ceder su derecha si es una mujer o una persona anciana. Aunque a veces nos veamos en la obligación de ceder la derecha a esas personas tan cercas que se "adueñan" de la acera y nos obligan a ceder aunque no vayan por el lado correcto.

Por supuesto, si comemos algo, abrimos un paquete de tabaco, una carta, un sobre o cualquier otra cosa, que genere algún tipo de "basura" no debemos tirarla al suelo sino que debemos esperar a encontrar una papelera y depositar la basura en ella. Si llevamos animales de compañía y estos hacen sus "necesidades" debemos recogerlas y depositarlas también en una papelera o contenedor. Procure siempre utilizar los espacios reservados a tal fin para "pasear" sus animales de compañía.

Siempre que estemos varias personas ante una puerta para entrar o salir debemos ceder el paso a las mujeres y personas mayores. (Siempre con un límite). También es un detalle sostener la puerta a nuestro predecesor (sin tener en cuenta el sexo del mismo), y evitar darle un "portazo" en las narices.

Aunque los tiempos han evolucionado favorablemente en este tema tan "tabú", una cosa es la tolerancia y otra el abuso y la falta de sensibilidad. Las manifestaciones amorosas demasitados "ardorosas" han de dejarse para sitios íntimos. No es agradable ver algunas de ellas en parques públicos delante de los niños o personas mayores. No es por asustarse uno es por educación y respeto hacia terceras personas. Todos los extremos son malos y pasamos de la prohibición del beso al "strip-tease" público. Seamos sensatos.

Evitar comer cosas "ruidosas" como patatas fritas, maicitos y chucherías por el estilo. Tampoco hablar con nuestros compañeros de butaca o hacer comentarios en alto durante toda la función/sesión. Tampoco ruidos (como eructar) "vocales" o cosas tan poco recomendables como quitarse los zapatos (no está en el salón de su casa) y menos aún si le "huelen" mucho los pies. Aunque algunas de estas reglas es un poco caduca, un caballero siempre va delante de la mujer cuando bajan unas escaleras (por si se cae, poder cogerla), y siempre va detrás cuando las suben (por el mismo motivo). Si la escalera es mecánica debemos colocarnos bien a la derecha, para dejar paso a quien desee subir más aprisa. Nunca se debe taponar

con un grupo de gente la escalera (ni las aceras, puertas de acceso, etc.). En un ascensor según el Protocolo también entra antes un caballero que una señora. Y en la medida de lo posible también se sale antes y se sujeta la puerta.

3.3. Caso Práctico

Antes del evento (conferencia)

1. Solicitar autorización a la Directora del Departamento Administrativo, Sra. Sonia Naranjo de Lanas, para el desarrollo de la **CONFERENCIA** para la presentación del Manual de Etiqueta y Protocolo, el día 04 de Julio del 2008.
2. Se confeccionó una agenda para que la conferencia

Grafico N ° 28

Modelo de agenda para conferencia

Agenda para conferencia	
Fecha: 04 de julio del 2008	Hora: 17h00 (cinco de la tarde)
<u>Temas por tratar</u>	Tiempo asignado
# 1 Presentación del acto a cargo de la Srta. Rocío Molina	
#2 Protocolo: Actos y Ceremonias en el Ilustre Municipio de Latacunga	30 minutos
<ul style="list-style-type: none">• Sesiones solemnes• Sesiones de Trabajo• Juntas de Trabajo	
	30 minutos

3 Etiqueta Institucional

- Formas y maneras de comportamiento en la oficina.
- La mujer ejecutiva.
- Modales en la oficina

3. Definir el listado de los invitados, en el cual figuran las principales autoridades del Municipio, de acuerdo al orden de precedencia: Alcalde, Vicealcalde, Jefes Departamentales, Secretarías, etc.
4. Distribución de invitaciones, para lo cual se obtuvo la colaboración de los funcionarios del Departamento Administrativo.

Grafico N° 29

Modelo de invitación para una conferencia



**El Ilustre Municipio de Latacunga, se complace en invitar a la
*Conferencia "Etiqueta y Protocolo":***

Que impartirán las Egresadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi,
con la intervención especial de la Relacionista Pública de la
Concentración Deportiva de Pichincha

Lugar: Salón de la ciudad

Día: Viernes

Fecha: 5 de julio del 2008

Hora: 17H00 (cinco de la tarde)

5. En el auditorio donde se desarrolló la conferencia, se verificó previamente todos los equipos audiovisuales, que estén en óptimas condiciones,

micrófonos, proyector, laptop, infocus, etc., también se verificó el acondicionamiento acústico, podio para los conferencistas.

6. Se enfatizó en cuidar detalles de ornamento de tal forma que se logró un ambiente elegante y sobrio como corresponde al medio institucional
7. Se coordinó con el departamento de Comisaría Municipal para la respectiva seguridad.

Durante el evento

1. Recibimiento de autoridades
2. Situar a los participantes de acuerdo con su jerarquía y rango, para lo cual se obtuvo la ayuda de dos secretarías departamentales quienes asumieron el rol de protocolo.
3. Las personas que conformaron la mesa directiva fueron: La Directora del Departamento Administrativo, en representación de la máxima autoridad el Alcalde, jefe departamental de Recursos Humanos y la Directora de Tesis.
4. Todos los demás jefes departamentales, secretarías, relacionar público, y personas interesadas en el tema asistieron como oyentes, teniendo reservado un sitio especial en el auditorio para cada uno de ellos.
5. Culminación del acto con un resumen de los temas discutidos

3.4. Resultados Generales

La búsqueda de formas y modelos que hagan posible el desarrollo armónico de los seres humanos, individual y colectivamente; propicia escenarios de reflexión y acción que sustentan desde tiempos inmemorables normas de etiqueta y protocolo.

La Etiqueta, el Protocolo y la Diplomacia se convierten en puntos de enlace fundamental en el desarrollo de los procesos de comunicación y convivencia de los hombres de hoy. En la concepción institucional moderna, ha crecido en los últimos años, dando un nivel alto de importancia al Protocolo y la Etiqueta, ya que

ha sido comprobada que su eficiencia en la organización de eventos ayuda a la defensa de una buena imagen y se pretende alcanzar mayores logros tanto de sus miembros como de las Instituciones.

Por tal motivo se realizó la presente investigación en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga y cabe mencionar que se tuvo la oportunidad de organizar una conferencia en el Salón Máximo de la ciudad (Municipio de Latacunga), relacionada con los siguientes temas: Protocolo y Etiqueta Institucional, es decir se hizo una breve exposición del contenido del Manual, a la vez se logró poner en práctica todos los pasos a seguir para la correcta organización de la conferencia, cuidando detenidamente cada detalle que de realce al mismo.

Durante el desarrollo de la conferencia las secretarías y los funcionarios de la institución, han demostrado un gran interés en el tema y gracias a ello se ha logrado una gran aceptación y cooperación por parte de cada uno.

Debido al limitado tiempo que se tuvo, no se pudo realizar en su totalidad la ejecución de todos los eventos, sin embargo los resultados que se obtuvo en la institución fueron muy satisfactorios ya que a través del manual se hizo un resumen práctico y simple con información precisa y pertinente recogida en función a las actividades que realiza la Institución; a la vez que se convierte también en una guía a seguir para la aplicación de las reglas protocolarias existentes en los diferentes actos sociales que se dan dentro de esta; y mediante conferencias también se pudo fortalecer mas explícitamente lo que es la etiqueta en la vida social e institucional.

Los cambios son muy positivos; ya que solo con el tiempo, dedicación y constancia se podrá alcanzar un nivel alto de conocimientos que ayudará al desarrollo laboral, personal y más aún, el crecimiento de la imagen de la institución, ya que hoy por hoy la sociedad moderna exige cambios y esta es la mejor manera de enfrentarnos.

3.5. CONCLUSIONES

- ✓ La falta de un Manual de Etiqueta y Protocolo impide actualizar los conocimientos sobre la organización de eventos que se desarrollan en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, cohibiendo cumplir con los objetivos y metas previstas dentro de la institución.
- ✓ Se comprueba las preguntas directrices, la cual establece que es necesario el diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo para el Ilustre Municipio de Latacunga, según los resultados obtenidos en las encuestas desarrolladas en la presente investigación.
- ✓ Hace falta el diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga, que permita satisfacer las necesidades de los empleados interesados en mejorar sus funciones de organización de eventos, y que además se constituya en un aporte valioso de información, investigación, y recomendación.
- ✓ Existe predisposición de los empleados encuestados para mejorar su rendimiento en la organización de los diferentes eventos dentro del Municipio de Latacunga y coadyuvar al fortalecimiento del mismo.
- ✓ Esta propuesta investigativa está orientada a convertirse en una guía para el trabajo frecuente de los funcionarios del Ilustre municipio de la ciudad de Latacunga.

3.6. RECOMENDACIONES

- ✓ El Diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo en el I. Municipio de Latacunga es ineludible ya que mediante este se puede nivelar los conocimientos y poner en práctica la etiqueta institucional en la vida cotidiana.
- ✓ Mejorar la calidad de información mediante el Manual de Etiqueta y Protocolo y disponer al empleado el crecimiento de su desarrollo profesional de manera que le permita mantener una adecuada planeación de organización de eventos de acuerdo a los objetivos previstos.
- ✓ Planificar, promover, divulgar y socializar la propuesta de innovar el desarrollo de las actividades dentro del Ilustre Municipio de Latacunga para mejorar su condición de conocimiento sobre las reglas protocolarias establecidas.
- ✓ Se recomienda a las autoridades del I. Municipio de Latacunga tomar en cuenta este trabajo investigativo que trata sobre los procesos y pasos a seguir para los diferentes actos a organizarse dentro de la institución y sobre las maneras de saber comportarse en la vida cotidiana tanto de la oficina como fuera de ella.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CITADA

- ✓ SPRADLEY & Mccurdy Cultura y Población, Editorial el Hyperion, New York Diamante. Pág. 20
- ✓ RENGIFO, Janeth, Módulo de Etiqueta y Protocolo. (2006) Pág. 5.
- ✓ Escalante Hernán P Diplomacia y Ceremonial Protocolario; Editorial Quipus, Ciespal, (2006) Pag. 50-51
- ✓ SZALAY, Jorge; Relaciones Públicas y su Organización; Editorial Trillas, Noviembre (1982) Pág. 12,13,.....20.
- ✓ DEFÁZ, Rosa, Módulo de Relaciones Públicas, Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador (2004) Pag. 41
- ✓ SFERRAS. E; Wright A. Rice. Personalidad, Segunda Edición, Editorial Diamante, Buenos Aires (1994) Pág. 50.
- ✓ FRANBORT, "El hombre y sus Relaciones Humanas". Editorial Trillas. México, 1985, pág. 10.
- ✓ PICHÓN. E. Riviere "El Proceso Grupal de Psicoanálisis a la Psicología Social" Editorial Mexicana. México (2001) Pag.89.
- ✓ VARONA Enrique J., "Texto básico de Comunicación Profesional". Editorial Oveja Negra. (1999) Pág.58
- ✓ CASULLO Rubunich y otros, Formación Ética y Ciudadana, Editorial Santillana, primera Edición, Bs. Imprenta Sub América Bs. As, Guayaquil (1997) Págs. 22,23,24,
- ✓ Enciclopedia de la Secretaria, La Secretaria y la Empresa, grupo editorial Océano, Volumen I. Pág. 14 y 22

CONSULTADA

- ✓ BERISSO, María, Protocolo y Ceremonial, Editorial Espasa, (1999) Págs. 45, 46,48.
- ✓ Enciclopedia de la Secretaria, La Secretaria y la Empresa, grupo editorial Océano, Volumen I. Pág. 14 y 22
- ✓ Enciclopedia de la Secretaria, La Oficina, grupo editorial Océano, Volumen I., Pág. 14,15,16.
- ✓ VALLEJO, Paúl, décima Segunda Edición, Octubre (1980), Págs., 12,13,14,15
- ✓ ZUÑIGA, Nepalí Significación de Latacunga en la Historia del Ecuador , (2000) Pág. 368-369.....373.
- ✓ ESCALANTE, Hernán P.. Diplomacia y Ceremonial Protocolario; Editorial “Quipus”, Ciespal, (2006) Pág. 50-51.....69.

ELECTRÓNICA

- ✓ <http://www.protocolo.org/gestweb/protoseccion.pl?rfid=2008arefid=992;> mayo 1,2007
- ✓ http://www.org/get_web/proto_seccion.pl?fid209&arefid=58,pag=1; mayo 19, 2007
- ✓ <http://www.monografas.com/trabajos10/etprot.shtml#eti;> mayo 21, 2007
- ✓ <http://protocoloycomunicación.blogspot.com//2005/09/protocolo.html>, mayo 21, 2007
- ✓ <http://www.monografas.com/trabajos12/mncerem/mncerem.shtml>. julio 10 , 2007
- ✓ <http://www.emagister.com/tipos-cultura-tps-1201175.htm>
<http://www.rppnet.com.ar/diplomacia.htm>
- ✓ <http://www.es.wikipedia.org/wiki/Cultura/08-04-2007>
- ✓ <http://www.emagister.com/tipos-cultura-tps-1201175.htm>
- ✓ <http://www.emagister.com/tipos-cultura-tps-1201175.htm>
- ✓ <http://cinuorg-mx/modelos/Diplomacia.htm/28-05-07>
- ✓ <http://www.rppnet.com.ar/diplomacia.htm/05/2007>
- ✓ <http://www.relacionespublicas.org.mx.htm/25-06-07>

- ✓ <http://www.monografias.com/trabajosis/protocolo>
- ✓ <http://www//booksgoogle.com.ec/books?q=importancia+de+las+relaciones+humanas&ots=715od6VaQT&sa=X&oi=print&ct=title>
- ✓ <Http://www/relaciones.humanas=&ots=5/08-07>
- ✓ http://www.protocolo.org/gest_web/proto_Sección.pl/19-08-07

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES Y JEFES DEPARTAMENTALES DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.

OBJETIVO

Establecer el grado de conocimiento sobre la preparación del personal del área secretarial en cuanto a la organización de eventos realizados por la institución.

Estimada/o señor (a) de la manera más comedida solicito responder a las siguientes preguntas, mismas que permitirá proponer un manual de Etiqueta y Protocolo, que ayudará a optimizar el desempeño en el desarrollo de eventos sociales, políticos, culturales, diplomáticos, etc., en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga.

1. ¿El desarrollo de eventos sociales, políticos, culturales, diplomáticos, y deportivos, en la actualidad a cargo de quién o quienes se encuentra?

- Secretarías de Departamentos ()
- Secretaria General ()
- Contratan personal especializado ()
- U otros ()

2. ¿Cree usted que las personas encargadas de este tipo de eventos tienen conocimientos sobre etiqueta y protocolo?

Si () No () NR ()

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

CARRERA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS HUMANÍSTICAS Y DEL HOMBRE

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS SECRETARIAS, OFICINISTAS Y RELACIONADOR PÚBLICO DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA.

OBJETIVO

Establecer el grado de conocimiento en el área secretarial y demás dependencias cercanas, para proponer un Manual de Etiqueta y Protocolo, que mejore la labor de la secretaria.

Estimada/o señor (a) de la manera más comedida solicito contestar las siguientes preguntas, mismas que permitirá proponer un manual de Etiqueta y Protocolo, que ayudará a optimizar el desempeño en el desarrollo de eventos sociales, políticos, culturales, etc., en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga.

1. ¿Posee conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo?

Si ()

No ()

Nr ()

2. ¿En qué nivel de importancia lo calificaría usted al Protocolo y Etiqueta?

- Alto ()

- Medio ()

- O Bajo ()

3. ¿Sus conocimientos sobre Etiqueta y Protocolo son?

- Satisfactorios ()

- Buenos ()

- Escasos ()

4. Considera usted, que las fuentes de información sobre Etiqueta y Protocolo son:

- Amplias ()
- Escasas ()
- O no existe ()

5. ¿Cree usted, que mediante la organización de eventos sociales, culturales, diplomáticos, etc., ayudan a fortalecer la imagen de la institución por las siguientes razones:

- Establecer convenios ()
- Conocer las necesidades ()
- O intercambiar experiencias ()

6. Considera usted que con un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Ilustre Municipio de la ciudad de Latacunga permitirá:

- Mejorar el desempeño laboral ()
- Ampliar los conocimientos ()
- O Ayudará a optimizar la imagen de la institución ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA
DIRECCION ADMINISTRATIVA

CERTIFICADO

Latacunga, 15 de agosto del 2008

A quien corresponda certifico que las Srtas. **MELBA ACHOTE CAIZA y ROCIO MOLINA SANCHEZ** elaboraron su Tesis de Grado en el I. Municipio de Latacunga, con el tema: "**DISEÑO DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA**".

Atentamente.

Sonia Naranjo de Lanas.
DIRECTORA ADMINISTRATIVA.





ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA
DIRECCION ADMINISTRATIVA

Latacunga, 15 de agosto del 2008

DA-2047-2008

Señorita
Melba Achote Caiza
TESISTA DE LA CARRERA DE CC.AA.HH.HH. DE LA
UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
Presente.-

De mi consideración:

Después de extenderle un cordial saludo, aprovecho la presente para felicitar su desempeño en la elaboración de la tesis de grado "DISEÑO DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA", es muy grato encontrar profesionales con honestidad, responsabilidad y conocimiento, creo firmemente que estos altos valores ciudadanos nos permitirán construir una nueva Latacunga.

Por la favorable atención, me suscribo

Atentamente.

Sonia Naranjo de Lanas.
DIRECTORA ADMINISTRATIVA.



SN/ii



ILUSTRE MUNICIPIO DE LATACUNGA
DIRECCION ADMINISTRATIVA

Latacunga, 15 de agosto del 2008

DA-2047-2008


Señorita
Rocío Molina Sánchez
TESISTA DE LA CARRERA DE CC.AA.HH.HH. DE LA
UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
Presente.-

De mi consideración:

Después de extenderle un cordial saludo, aprovecho la presente para felicitar su desempeño en la elaboración de la tesis de grado "DISEÑO DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LAS SECRETARIAS EJECUTIVAS DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE LATACUNGA", es muy grato encontrar profesionales con honestidad, responsabilidad y conocimiento, creo firmemente que estos altos valores ciudadanos nos permitirán construir una nueva Latacunga.

Por la favorable atención, me suscribo

Atentamente.


Sonia Naranjo de Lanás.
DIRECTORA ADMINISTRATIVA.



SN/ii