



# **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**

**TEMA:  
DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO Y  
ETIQUETA PARA SECRETARIAS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL  
CANTÓN LATACUNGA**

**AUTORA  
LÓPEZ RIVADENEIRA MÓNICA MARISOL**

**DIRECTORA  
DRA. JANETH BEATRIZ RENGIFO HERRERA**

**LATACUNGA – ECUADOR  
2009**


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO


En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprobamos el informe investigativo de acuerdo a las disposiciones reglamentarias dadas por la Universidad Técnica de Cotopaxi y por La Carrera de Ciencias Administrativas Humanísticas y del Hombre; por cuanto la postulante López Rivadeneira Mónica Marisol con el título de La tesis "DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO Y ETIQUETA PARA SECRETARIAS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA", há considerado las recomendaciones y reúne los méritos para ser sometida al acto de Defensa de Tesis.

Por lo mencionado, se autoriza la realización de los empastados correspondientes.

Latacunga, abril del 2009

**Para Constancia de lo actuado firmamos**

  
.....  
Ing. Milton Merino Z.  
Presidente

  
.....  
Verónica Holina Y. d. Sc.  
080517012

  
.....

.....

## AUTORÍA

Los contenidos, opiniones y comentarios del presente trabajo investigativo “Diseño y Aplicación de un Manual de Protocolo y Etiqueta para Secretarias de Educación Media del Cantón Latacunga son de absoluta responsabilidad de la autora.



Mónica Matisol López Rivadeneira

C.C. 05- 01652390

## **CERTIFICADO DE LA DIRECTORA**


Dra. Janeth Beatriz Rengifo Herrera

### **CERTIFICA:**

Que el presente trabajo de investigación cuyo tema es: "DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO Y ETIQUETA PARA SECRETARIAS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA", elaborado por. Mónica Marisol López Rivadeneira, Egresada de la Licenciatura de Secretariado Ejecutivo Gerencial, ha sido debidamente revisado e incorporado las recomendaciones realizadas para su presentación, en tal virtud considero que cumple con los requerimientos metodológicos 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 designé, para su estudio y calificación correspondiente..

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada dar al presente documento el uso legal que estimen conveniente.

Latacunga, febrero 2009



Dra. Janeth Beatriz Rengifo Herrera

**DIRECTORA DE TESIS.**

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar mis estudios, quiero agradecer a los maestros/as de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

A la Dra. Janeth Beatriz Rengifo Herrera, quien supo orientar y modelar mi espíritu investigativo.

Y a las Autoridades y Secretarías de las Instituciones de Educación media del Cantón Latacunga por su colaboración desinteresada.

Mónica M. López R.

## **DEDICATORIA**

Una de las cosas más lindas de la vida es aquella que tiene que ver con la superación por cuanto implica un gran esfuerzo para vencer los obstáculos que a diario se presentan, más noble es el momento que me permite alcanzar un nuevo peldaño en el ámbito profesional; y esto lo debo gracias al apoyo de mi esposo y mis hijos a quienes les dedico el presente trabajo como fruto de un anhelo compartido

## RESUMEN

El presente trabajo investigativo, tiene como objetivo: Diseñar y aplicar un manual de Protocolo y Etiqueta para el mejoramiento continuo de la calidad de servicio en las Instituciones de Educación media del Cantón Latacunga.

Consta de un marco teórico en donde se hace referencia a los manuales de Protocolo y Etiqueta que deben aplicar las secretarías de las Instituciones de Educación media del Cantón Latacunga, analizando sus fases para alcanzar un desarrollo armónico de la organización, en pos de lograr la eficacia y la eficiencia del elemento humano.

Esta propuesta contribuirá de manera práctica para que las secretarías de las Instituciones de Educación media adquieran unos conocimientos sólidos que les permita actuar con responsabilidad y en forma coordinada en la búsqueda de soluciones pertinentes para ir hacia un desarrollo sustentable.

Por ello resulta imprescindible contar con un manual de protocolo y etiqueta el mismo que dará viabilidad al desempeño laboral, para dicho propósito realizamos encuestas a las autoridades y docentes del plantel, obteniendo resultados que nos sirvieron para organizarlos, analizarlos e interpretarlos y de esta manera culminar con conclusiones y recomendaciones.

Así se ha concluido el trabajo de investigación, posiblemente con logros muy significativos para el desarrollo de las Instituciones Educativas, naturalmente no todo habrá sido perfecto pero al menos se prendió una luz que permitirá avanzar con mayor seguridad a un servicio de calidad.

## SUMMARY

The present investigative work, has as objective: To design and to apply a manual of Protocol and it Labels for the continuous improvement of the quality of service in the Institutions of half Education of the Canton Latacunga.

It consists of a theoretical mark where reference is made to the manuals of Protocol and it Labels that the secretaries of the Institutions of half Education of the Canton should apply Latacunga, analyzing their phases to reach a harmonic development of the organization, after achieving the effectiveness and the efficiency of the human element.

This proposal will contribute in a practical way so that the secretaries of the Institutions of half Education acquire some solid knowledge that it allows them to act with responsibility and in form coordinated in the search of pertinent solutions to go toward a sustainable development.

For it finds indispensable to have a protocol manual and it labels the same one that will give viability to the labor acting, for this purpose we carry out surveys to the authorities and educational of the facility, obtaining results that they were good us to organize them, to analyze them and to interpret them and this way to and to culminate with conclusions and recommendations.

You has concluded this way the investigation work, possibly with very significant achievements for the development of the Educational Institutions, naturally not everything will have been perfect but at least he/she lit up a light that will allow to advance with more security to a service of quality.

## INDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
PORTADA	i
AUTORÍA NOTARIADA	ii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
SUMARY	vii
INDICE	viii
INTRODUCCIÓN	xiv
<b>CAPITULO I</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
1.1 MANUAL	1
1.1.1. DEFINICIÓN	1
1.1.2 EL MANUAL COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN	2
1.1.3 OBJETIVOS DE LOS MANUALES	2
1.1.4 VENTAJAS DE LOS MANUALES	4
1.1.5 CLASIFICACIÓN DE LOS MANUALES	5
1.1.6 IMPORTANCIA DE LOS MANUALES	8
1.1.7 ELABORACIÓN DE LOS MANUALES	9
1.2 SECRETARIA/O	11
1.2.1 DEFINICIÓN DE SECRETARIO/A	11
1.2.2 UN/A BUEN/A SECRETARIO/A	12
1.2.3 EL NUEVO PERFIL PROFESIONAL DE LA SECRETARIA	13
1.2.4 LOS BUENOS MODALES	16
1.2.5 EL CARÁCTER ELEMENTO DE LA IMAGEN DE UNA SECRETARIA	18
1.3 PROTOCOLO Y ETIQUETA	20

1.3.1	ORIGEN DEL TERMINO PROTOCOLO	21
1.3.2	PROTOCOLO EN NUESTROS DÍAS	22
1.3.3	PROTAGONISTAS DEL PROTOCOLO	24
1.3.4	PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL PROTOCOLO	25
1.3.5	SERVICIO DE PROTOCOLO ESQUEMA GENERAL Y FUNCIONES	25
1.3.6	TIPOS DE PROTOCOLO	27
1.3.7	PROTOCOLO Y SU APLICACIÓN OFICIAL Y SOCIAL	27
1.3.8	PROTOCOLO LABORAL	28
1.3.8.1	BUENAS MANERAS: TRATO Y CORTESÍA EN LA OFICINA	30
1.3.8.2	COMPORTAMIENTO DE LA SECRETARIA: REGLAS DE ETIQUETA Y VESTUARIO	31
1.3.8.3	ETIQUETA SOCIAL EN LA OFICINA	32

## **CAPITULO II**

### **DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

2.1	HISTORIA	35
2.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
2.3	TIPO DE ESTUDIO	36
2.4	POBLACIÓN EN MUESTRA	36
2.5	TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
2.6	PLAN DE PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS	37
2.7	REPRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS A AUTORIDADES	38
2.8	REPRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS A SECRETARIAS	48
2.9	CONCLUSIONES	58
2.10	RECOMENDACIONES	60

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

3.1	DISEÑO DE LA PROPUESTA	61
3.2	DATOS INFORMATIVOS	61
3.3	INTRODUCCIÓN	62
3.4	JUSTIFICACIÓN	64
3.5	OBJETIVOS	65
3.6	FUNDAMENTACIÓN	65
3.7	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	67
3.7.1	ETIQUETA	67
3.7.2	PROTOCOLO	67
3.7.3	JEFE DE PROTOCOLO / FUNCIONES	68
3.7.4	PROTOCOLO DE LOS ACTOS SOCIALES	69
3.7.5	LAS FORMAS EN LAS RELACIONES SOCIALES	71
3.7.6	COMUNICACIÓN VERBAL	73
3.7.7	LAS RELACIONES SOCIALES Y FORMAS DE PRESENTAR	78
3.7.8	COMO HACER LAS PRESENTACIONES	80
3.7.9	FÓRMULAS DE CORTESÍA	81
3.7.10	PROTOCOLO SOCIAL	83
3.7.11	ORGANIZACIÓN DE INAUGURACIONES	86
3.7.12	PROTOCOLO DEPORTIVO	91
3.7.13	ETIQUETA Y VESTUARIO	93
3.7.14	BUENAS MANERAS EN LA MESA	97
	BIBLIOGRAFÍA	103
	ANEXOS	

## INDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>Págs.</b>
Tabla 1	PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACIÓN 38
Tabla 2	DESENVOLVIMIENTO SOCIAL 39
Tabla 3	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS 40
Tabla 4	SELECCIÓN DE PERSONAL 41
Tabla 5	APLICACIÓN DE UN MANUAL 42
Tabla 6	PARTICIPACIÓN ACTIVA 43
Tabla 7	MANEJO DEL MANUAL 44
Tabla 8	APLICACIÓN DE UN MANUAL 45
Tabla 9	PREDISPOSICIÓN DE AUTORIDADES 46
Tabla 10	CONOCIMIENTOS BÁSICOS 47
Tabla 11	FUNDAMENTOS BÁSICOS 48
Tabla 12	ACTIVIDADES LABORALES 49
Tabla 13	GUÍA DE RESPONSABILIDADES 50
Tabla 14	FUNCIÓN ADECUADA 51
Tabla 15	PO CA INICIATIVA 52
Tabla 16	COLABORACIÓN DIRECTA 53
Tabla 17	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES 54
Tabla 18	CLIMA ORGANIZACIONAL ADECUADO 55
Tabla 19	COLABORACIÓN DE LAS AUTORIDADES 56
Tabla 20	ELABORACIÓN DEL MANUAL 57

## INDICE DE GRAFICOS

CONTENIDO		Págs.
Gráfico 1	VESTIMENTA ADECUADA	33
Gráfico 2	PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACIÓN	38
Gráfico 3	DESENVOLVIMIENTO SOCIAL	39
Gráfico 4	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	40
Gráfico 5	SELECCIÓN DE PERSONAL	41
Gráfico 6	APLICACIÓN DE UN MANUAL	42
Gráfico 7	PARTICIPACIÓN ACTIVA	43
Gráfico 8	MANEJO DEL MANUAL	44
Gráfico 9	APLICACIÓN DE UN MANUAL	45
Gráfico 10	PREDISPOSICIÓN DE AUTORIDADES	46
Gráfico 11	CONOCIMIENTOS BÁSICOS	47
Gráfico 12	FUNDAMENTOS BÁSICOS	48
Gráfico 13	ACTIVIDADES LABORALES	49
Gráfico 14	GUÍA DE RESPONSABILIDADES	50
Gráfico 15	FUNCIÓN ADECUADA	51
Gráfico 16	POCA INICIATIVA	52
Gráfico 17	COLABORACIÓN DIRECTA	53
Gráfico 18	CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	54
Gráfico 19	CLIMA ORGANIZACIONAL ADECUADO	55
Gráfico 20	COLABORACIÓN DE LAS AUTORIDADES	56
Gráfico 21	ELABORACIÓN DEL MANUAL	57
Gráfico 22	RUEDA DE PRENSA	78
Gráfico 23	EL SALUDO	80
Gráfico 24	FORMAS DE UBICARSE EN LA CENA	85
Gráfico 25	TRAJES DE HOMBRE	95
Gráfico 26	VESTUARIO DE MUJER ELEGANTE	96
Gráfico 27	ARREGLO DE UNA MESA	98
Gráfico 28	COLOCACIÓN DE PLATOS	99

Gráfico 29	UBICACIÓN DE LOS CUBIERTOS	100
Gráfico 30	TIPOS DE COPAS O VASOS	101

## INTRODUCCIÓN

El reto que tienen las instituciones educativas en los actuales momentos es el de lograr verdaderos cambios organizativos y estructurales introduciendo innovaciones en el arte del manejo de protocolo y etiqueta, utilizando mecanismos adecuados que permitan una verdadera reingeniería de los procesos para de esta manera elevar la calidad de la servicio de la que tanto se habla hoy en día.

Tomando en cuenta el tema referente al diseño y aplicación de un Manual de Protocolo y Etiqueta para las Secretarías de Educación Media del Cantón Latacunga, se enmarca en el Capítulo I, conceptualizaciones de un manual; el manual como medio de comunicación; objetivos y ventajas de los manuales; clasificación de los manuales por su contenido, función específica y general; importancia y elaboración de los manuales; definiciones de secretaria/o, un/a bueno/a secretario/a; el nuevo perfil profesional de la secretaria; los buenos modales; el carácter el primer elemento de la imagen una secretaria; protocolo y etiqueta; origen del término protocolo; el protocolo en nuestros días; protagonistas del protocolo; principios fundamentales del protocolo; servicio de protocolo, esquema general y funciones; tipos de protocolo; protocolo y su aplicación oficial y social; protocolo laboral, buenos modales y guía de comportamiento; información bibliográfica que enriquece el contenido del trabajo investigativo.

En el Capítulo II, consta el diagnóstico situacional, tipos de investigación y estudio, población y muestra, técnica de recolección de datos, y el plan de procesamiento y datos, la representación de tablas, representación gráfica, el análisis e interpretación correspondiente de las encuestas aplicadas a las autoridades y secretarías de los planteles educativos de educación media del cantón Latacunga, datos que han permitido desarrollar todo este conglomerado de aspectos, emitir conclusiones y recomendaciones.

El capítulo III, está consignado al desarrollo de la propuesta, sobre el diseño y aplicación de un Manual de Protocolo y Etiqueta para las Secretarías de Educación

Media del Cantón Latacunga, la misma que contiene los datos informativos; introducción, justificación, objetivos, fundamentación y el desarrollo en sí de la propuesta con temas de soporte como: etiqueta, protocolo, jefe de protocolo, funciones, actividades, tareas; protocolo de los actos sociales, la etiqueta social, las formas en las relaciones sociales, comunicación verbal, primeras presentaciones, atención a los medios de comunicación, las relaciones sociales y formas de presentar, ¿cómo hacer las presentaciones?, fórmulas de cortesía, protocolo social, organización de inauguraciones, presentaciones, exposiciones, actos festivos, normas generales para los eventos, protocolo deportivo, buenas maneras en la mesa.

Contamos con la bibliografía que se investigó, anexos importantes como son los cuestionarios de las encuestas y las fotografías correspondientes.

Todo el trabajo investigativo desarrollado, es un aporte para la educación, esperando sea un documento de apoyo para estudios posteriores y puesto al alcance de todos los que deseen dar un servicio de calidad.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1. MANUAL

#### 1.1.1 *Definición*

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 una organización.

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

Graham Kellog manifiesta que "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".

Terry G. R indica que manual "Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa".

De las definiciones anotadas la tesista manifiesta que el manual sirve para garantizar un adecuado comportamiento dentro de las tareas de Protocolo y Etiqueta, ya que el papel que juega hoy en día la secretaria es de mayor relevancia como es la adecuada organización de distintos eventos, juntas, reuniones que día a día se realizan en cada institución.

### ***1.1.2. El Manual como medio de Comunicación***

La tarea de elaborar manuales se considera como una función de mantener informado al personal de los deseos y cambios en las actitudes de la dirección superior, al delinear la estructura organizacional y poner las políticas y procedimientos en forma escrita y permanente. Un manual correctamente redactado puede ser un valioso instrumento administrativo y social.

### ***1.1.3. Objetivos de los Manuales***

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- b) Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- c) Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- d) Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.

- e) Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas.
- f) Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- g) Auxilia en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- h) Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- i) Interviene en la consulta de todo el personal.
- j) Desea emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- k) Establece un sistema de información o bien modifica el ya existente.
- l) Informa y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria.
- m) Determina en forma sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- n) Facilita las labores de auditoria, evaluación del control interno y su evaluación.
- o) Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
- p) Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.

- q) Construye la base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

#### **1.1.4. Ventaja de los Manuales**

Los manuales administrativos ofrecen una serie de posibilidades que reflejan la importancia de estos. Para DUHALT, Miguel. Manuales de Oficina. 1997 Un manual tiene, entre otras, las siguientes ventajas:

- Logra y mantiene un sólido plan de organización.
- Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.
- Facilita el estudio de los problemas de organización.
- Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.
- Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.
- Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- La información sobre funciones, sirve como base para la evaluación de puestos como medio de comprobación del progreso de cada quien.
- Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.
- Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos.
- Es fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayuda a institucionalizar y hacer efectivo los: objetivos, políticas, procedimientos, funciones, normas, etc.
- Evita discusiones y malos entendidos de las operaciones.

- Asegura continuidad, coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementa la coordinación en la realización del trabajo.
- Posibilita la delegación efectiva, de existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

### ***1.1.5. Clasificación de los Manuales***

TERRY, George considera que entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, se destaca el relativo a los manuales administrativos, facilita el aprendizaje de la organización, proporciona la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, son una fuente de información en las cuales se trata de mejorar y orientar los esfuerzos de un empleado, para lograr la realización de las tareas que se le ha encomendado. Depende de la información de las necesidades de cada institución o empresa, para saber con qué tipo de manuales se debe contar. Se hace la aclaración que pueden abarcar dichos manuales a toda la empresa: dirección, departamento, oficina, sección, mesa, puesto, etc.

“Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se han de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo: y en otros, se logran varios objetivos.”

#### ***Por su contenido***

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

**Manual de Historia.**- Su propósito es proporcionar información histórica sobre el organismo: comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual. Esto le da al empleado un panorama introspectivo de la tradición y filosofía del organismo. Bien elaborado y aplicado contribuye a una mejor comprensión, motivando al personal a sentir que pertenece y forma parte de la organización.

**Manual de organización.**- Su propósito es exponer en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos.

**Manual de políticas.**- Consiste en una descripción detallada de los lineamientos a ser seguidos en la toma de decisiones para el logro de los objetivos. El conocer de una organización proporciona el marco principal sobre el cual se basan todas las acciones.

**Manual de procedimientos.**- Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo al personal siendo valiosa en la orientación al personal del nuevo ingreso. La implementación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos prescritos al realizar su trabajo.

**Manual de contenido múltiple.**- Cuando el volumen de actividades de personal o simplicidad de la estructura organizacional, no justifique la elaboración y utilización de distintos manuales, puede ser conveniente la confección de este tipo de manuales. Un ejemplo de este manual es el de "políticas y procedimientos", el de "historia y organización", en sí consiste en combinar dos o más categorías que se interrelacionan en la práctica administrativa. En organismos pequeños, un manual de este tipo puede combinar dos o más conceptos, debiéndose separar en secciones.

### ***Por su función específica***

**Manual de producción.**- Consiste en abarcar la necesidad de interpretar las instrucciones en base a los problemas cotidianos tendientes a lograr su mejor y pronta solución.

La necesidad de coordinar el proceso de fabricación (fabricación, inspección, ingeniería industrial, control de producción), es tan reconocida, que en las operaciones de fabricación, los manuales se aceptan y usan ampliamente.

**Manual de compras.**- El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar que afectan sus actividades.

**Manual de contabilidad.**- Trata de los principios y técnicas de la contabilidad. Se elabora como fuente de referencia para todo el personal interesado en esta actividad. Este manual contiene aspectos tales como: estructura orgánica del departamento, descripción del sistema contable, operaciones internas del personal, manejo de registros, control de la información financiera.

**Manual de personal.**- Abarca una serie de consideraciones que ayuda a comunicar las actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere al personal. Los manuales de personal contienen aspectos como: reclutamiento, selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal, uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros.

**Manual técnico.**- Trata de los principios y técnicas de una función operacional determinada. Se elabora como fuente básica de referencia en la unidad administrativa responsable de la actividad como información general para el personal interesado en esa función.

**Manual de adiestramiento o instructivo.**- Estos manuales explican las labores, procesos y rutinas de un puesto en particular, son comúnmente mas detallados que un manual de procedimientos. En el manual de adiestramiento se utiliza técnicas programadas de aprendizaje o cuestionarios de autoevaluación para comprobar el nivel de comprensión del contenido por el usuario.

#### **1.1.6. Importancia de los Manuales**

Los manuales son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados. Incluyen las normas legales, reglamentarias y administrativas que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo, su relación con las funciones procedimientos y la forma que la empresa se encuentra organizada.

“Los manuales representan una guía práctica que se utiliza como herramienta de soporte para la organización y comunicación, contiene información ordenada y sistemática, en la cual se establecen claramente los objetivos, normas, políticas y procedimientos de la empresa, que hacen que sean de mucha utilidad para lograr una eficiente administración”. [hht://www.gestipolis.com/canales8ger/importancia de los manuales.](http://www.gestipolis.com/canales8ger/importancia-de-los-manuales)

Son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, que facilitan el aprendizaje, proporcionando la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, son fuente de información que trata de orientar y mejorar los esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

Su elaboración depende de la información y las necesidades de cada empresa, para determinar con que tipos de manuales se debe contar; cuando se elaboran adecuadamente pueden llegar a abarcar todos y cada uno de los aspectos de cualquier área, componente de la organización, su alcance se ve limitado únicamente por las exigencias de la administración.

Son documentos eminentemente dinámicos que deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa.

Un manual sin revisión y análisis cuyo contenido permanezca estático se convierte en obsoleto y lejos de ser una herramienta útil puede constituir una barrera que dificulte el desarrollo de la organización. Los manuales tienden a uniformar los criterios y conocimiento dentro de las diferentes áreas de la organización, en concordancia con la misión, visión y objetivos de la dirección de la misma.

### ***1.1.7. Elaboración de los Manuales***

Para la elaboración de los Manuales Administrativos no existen reglas universales, ni metodologías pre-establecidas, solamente existen lineamientos lógicos para su conformación, los cuales pueden integrarse de la siguiente forma:

#### **Recopilación de información:**

La recopilación de información dependerá de las condiciones específicas del manual que se quiera elaborar, en esta etapa es necesario tener presente el objetivo general y los objetivos específicos del manual, definir a quienes estará dirigido, los términos que serán utilizados dentro de él y todos aquellos aspectos técnicos que se adecuen a las características particulares del documento.

La información debe recopilarse con el apoyo del personal de toda la organización, obviamente para la elaboración de manuales de tipo general, la información debe ser recopilada con ayuda de las altas autoridades, mientras que para la elaboración de los manuales específicos la información debe ser recopilada directamente de los responsables de los procesos y las funciones objeto de estudio.

### **Interpretación y diseño de la información:**

La etapa de interpretación y diseño de la información, no es más que darle forma a la información recopilada bajo lineamientos técnicos y el criterio del personal encargado de elaborarlos.

Interpretar la información significa analizar todos los datos recopilados, su importancia y aporte al diseño del Manual, probablemente mucha de la información no será necesario incluirla dentro del documento por considerar que no agrega ningún valor para los usuarios directos, pero también se puede determinar que aún hacen falta algunos otros datos que es necesario realizar una segunda etapa de recopilación de información.

La depuración y complemento de la información es muy importante para no elaborar documentos administrativos que se alejen de la realidad, en que toda información al momento de ser diseñada es importante que sea revisada por los entrevistados y aprobada por los funcionarios superiores de cada uno de ellos.

### **Elaboración del manual:**

La elaboración del Manual es la etapa más sencilla pero laboriosa de la metodología, su finalidad es la creación del documento final bajo lineamientos claros y homogéneos, utilizando para ello un lenguaje sencillo que logre la comprensión y la adecuada aplicación de los usuarios directos del documento y de

todos los niveles jerárquicos de la organización. Debe evitarse el uso de tecnicismos exagerados.

### **Comprobación y actualización del manual:**

La etapa de aprobación de los Manuales independientemente de su objetivo particular es de suma importancia para la adecuada utilización de los mismos y para el fomento de dicha cultura dentro de la organización en general.

El órgano encargado de la aprobación de los Manuales puede ser el Gerente General, el Jefe de la dependencia, un departamento o comité específico para el efecto, etc. No importa quien o quienes lo aprueben lo importante es que se haga por medio de un mecanismo formal, ya que solamente de esa forma los Manuales serán consultados y respetados por todos los integrantes de la organización.

Toda modificación o ampliación al contenido del Manual debe realizarse por medio de los encargados de la elaboración y diseño de los mismos, a su vez ser aprobados por el órgano competente para que tenga la validez, el respaldo necesario. Cualquier modificación que se realice por separado y no se comunique formalmente puede considerarse inválida y los responsables de llevar a cabo las actividades dentro de la organización podrán hacer caso omiso a las mismas.

## **1.2. SECRETARIA/O**

### ***1.2.1. Definición:***

En el Diccionario de la lengua española 2005 Espasa-Calpe S.A., Madrid. Secretario/a “Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación”

**“Secretario, ria.** (Del lat. secretarius). Se decía de la persona a quien se comunica algún secreto para que lo calle. || **2.** m. y f. Persona encargada de escribir la correspondencia, extender las actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. || **3.** Persona que por oficina, público da fe de escritos y actos. || **4.** Encargado de redactar la correspondencia de aquel a quien sirve para este fin. || **5.** Escribiente o amanuense”.

El papel de la secretaria ha dado un cambio extraordinario ya que no solo se dedica a transcribir cartas, archivar documentos, sino que juega un papel muy importante dentro de la institución, por su preparación toma las decisiones más convenientes cuando no ésta la autoridad, es considerada como una persona con muchas capacidades intelectuales y capaz de resolver cualquier dificultad que se presente en el diario trabajo que realiza en la institución

### **1.2.2. Un Buen secretario /a**

Ser civilizado no cuesta mucho, pero no serlo puede resultar de alto costo para la institución educativa. Invariablemente, se ha visto en la necesidad de acudir a la oficina de alguien o de recibir en la nuestra. Qué cierta es la célebre frase de Francisco de Quevedo “te reciben según te presentas, te despiden según te comportas”.

Siempre que se ingresa a una oficina, lo correcto es saludar a quienes se encuentren en ella. Esta regla rige para todas las personas, desde el conserje hasta el Rector. La forma de comportarse en la oficina de otra persona no es diferente de la forma de comportarse cuando se va de visita en una casa. Si se va a otra oficina es el “invitado”. Si es usted quien llama a alguien a su oficina es el “dueño de casa”.

Así es que como invitado no debe hacer visitas sorpresa; tampoco ocupar el escritorio de la otra persona y llenarlo de papeles o poner sobre el la cartera o maletín, exigir conexión para el computador portátil. Independiente de la jerarquía

existente, tome asiento después que su anfitrión lo indique, y si este no lo hace, pregúntele amablemente si puede sentarse. Es de muy mal gusto permanecer más tiempo que el estimado para la reunión; si quedan temas pendientes, lo lógico es fijar una nueva. Es bastante cómodo llevar o enviar previamente por correo electrónico una Pauta de Reunión con los puntos a tratar. Ser puntual, aunque se trate de visitas a otro departamento de la misma empresa.

Algo muy importante debido al rol más activo que la mujer ha adquirido, se puede producir una inseguridad en el trato dentro del ámbito empresarial. Socialmente, en el caso del saludo, es prerrogativa de la mujer el contacto físico; en el ambiente laboral, hombres y mujeres deben ser tratados de igual forma de modo que la primera muestra de cortesía hacia una mujer en el trabajo es tratarla según su categoría dentro de la empresa, no según su sexo. Es cierto que es un poco confuso dar la mano a unos y besar a otras y como las normas de etiqueta no están hechas para complicar la vida, entonces la regla es, dar la mano.

Durante la reunión a menos que sean urgentes o relativas al tema que se está tratando se debe recibir llamadas telefónicas. Independiente si es el dueño de casa o el invitado, si está esperando un llamado importante, debe decirlo antes de comenzar la reunión. Pedir disculpas y hacer que las llamadas sean lo más breves posible. Finalmente, el anfitrión es quien debe dirigir la reunión, al término de ésta acompañará a su visita hacia la salida, indicándole cómo salir del edificio.

### ***1.2.3. El Nuevo perfil profesional de la secretaria /o***

Para IBID seleccionar una secretaria no es fácil, porque debe estar dotada de conocimientos técnicos como: ofimática, bases de datos, localización de información, soportes de documentación, debe poseer habilidades personales, saber comunicarse, conocer cuáles son las tareas específicas de los directivos, saber qué cargo desempeña su jefe en el marco de la organización, cuáles son sus responsabilidades y saber trabajar en equipo de forma eficaz e intensiva. Por estos motivos es uno de los puestos más difíciles de seleccionar.

Sus actitudes: saber establecer buenas relaciones personales internas y externas de la organización, tener conocimientos de técnicas de interrelación personal como la asertividad (el ser asertivo es tener seguridad en uno mismo, y eso se aprende) o desarrollar su inteligencia emocional. Además está el protocolo, las habilidades sociales: saber recibir una visita; presentar a un directivo; organizar reuniones; atender a las personas que asisten a la reunión que organiza su jefe; hacer el seguimiento de los compromisos que han tomado los asistentes en esa reunión, etc. Lo de servir café y llamar a casa del jefe diciendo que va a llegar tarde, ha quedado muy atrás

Hay quienes afirman que una buena secretaria/o nace, no se hace. Otros, por el contrario, consideran que cualquier persona perseverante y con ánimo de superación puede alcanzar este nivel. Pero todos los directivos coinciden, que la secretaria constituye un elemento vital si se quiere llevar a cabo una buena gestión empresarial.

La importancia del puesto de secretaria sigue sin ser comprendida cabalmente por buena parte de directivos y ejecutivos. Aun persiste en muchas empresas cada vez menos la visión de secretaria igual a señorita que controla la agenda de su jefe, contesta y filtra sus llamadas, escribe y archiva sus cartas. No se tiene en cuenta que buena parte de estas tareas administrativas hoy pueden ser desempeñadas por programas de ordenador, o que las funciones del correo electrónico permiten que los jefes transmitan comunicados directamente sin acudir al dictado.

Resulta entonces un tanto paradójico, que la visión que el gran público tiene de una secretaria y de sus funciones evolucione con tanta lentitud, frente a un panorama real que muestra a una persona eficaz, dinámica y con capacidad de liderazgo, que asume a diario sin complejos, todo tipo de retos profesionales.

En efecto, al igual que las organizaciones exigen de sus directivos capacidad de liderazgo, habilidad para comunicar, visión a largo plazo, las secretarias van asumiendo nuevas responsabilidades y abandonando otras.

Una secretaria/o es colaboradora inmediata de un centro de gestión, con un conocimiento cabal de las actividades de su jefe, del sector en que trabaja, además está capacitada para la delegación de ciertas áreas o trabajos que desarrollan o pueden desarrollar sus jefes. Es una profesional que trabaja en equipo.

Es decir, en general se ocupa de:

#### **A. TAQUIMECANOGRAFÍA Y REDACCIÓN**

- 1.- Tomar dictado y transcribirlo.
- 2.- Redactar por iniciativa propia cartas, memorándums, etc.
- 3.- Copiar manuscritos o impresos.
- 4.- Leer y clasificar la correspondencia.
- 5.- Llevar por escrito un registro de las citas concertadas en la oficina.
- 6.- Copiar notas escritas a mano por su jefe.
- 7.- Tomar nota en las juntas o reuniones de trabajo.

#### **B. SERVICIOS TELEFÓNICOS**

- 1.- Contestar los teléfonos, pasar comunicaciones y anotar recados.
- 2.- Comunicar telefónicamente.
- 3.- Dar por teléfono recados rutinarios o especiales.
- 4.- Concertar las citas de su jefe inmediato.

#### **C. ARCHIVO Y CONTROL**

- 1.- Manejar el archivo (general y personal).
- 2.- Marcar los papeles importantes y conservar un archivo especial.

- 3.- Manejar y mantener agendas, directorios, tarjeteros, etc.

#### **D. DEBERES PERSONALES**

- 1.- Atender al público o visitantes.
- 2.- Llevar una agenda de recordatorios especiales.
- 3.- Mantener en la debida reserva toda información confidencial.

#### **E. VARIOS**

- 1.- Proveerse de los materiales necesarios para la oficina.
- 2.- Manejar calculadoras, sumadoras, fax, copiadoras, computadoras, máquinas de escribir.
- 3.- Servir café, te, o agua a los visitantes.

En otras palabras, la secretaria es el brazo derecho del directivo, pudiéndole sustituir en ciertos casos, incluso cuando este viaja. Lleva a cabo las funciones que han sido delegadas, aplicando su propia iniciativa y criterio, de modo que los asuntos importantes reciban la atención necesaria, reduciendo al mínimo el vacío ocasionado por la ausencia del jefe, como asistir a una reunión en su nombre.

Una persona que acepta una delegación, debe poseer las competencias profesionales necesarias para llevar a cabo esa delegación que, por supuesto, sabe cumplir perfectamente muchas secretarias. Hay que tener muy claro que la secretaria trabaja constantemente con un equipo, y cuando las relaciones personales dentro del mismo son buenas, será mejor.

#### **1.2.4. Los Buenos Modales**

Son el toque distintivo de la personalidad, con ellos se irradiarás elegancia, naturalidad y la sencillez de su interior.

### **¿Qué son los Buenos Modales?:**

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

Es por esto que es importante:

- Aprender a sonreír, independientemente del temperamento.
- Tener el hábito de saludar, independientemente de la posición en la empresa.
- Vigilar el tono de las palabras para no ofender al otro.
- Ser consciente del daño que hacen las malas palabras.
- Ser conscientes de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos.
- Cuando hay necesidad de llamar la atención o discutir es necesario recordar que queremos integrar no desintegrar.
- Ser consciente que las carcajadas en una mujer la hacen parecer vulgar. Se puede reír con muchas ganas sin necesidad de hacer escándalo.
- Saber comportarse al tomar los alimentos.

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

### **Los Buenos Modales en la dimensión humana:**

Cuando, se decide tomar clases de etiqueta para aprender el uso y manejo de los cubiertos, estará aumentando la confianza en sí misma ya que ante el conocimiento de lo que es correcto o incorrecto, se manejará con mayor soltura. Aprender a poner una mesa, así como tener el conocimiento básico de los

principales vinos y bebidas es importante independientemente de la posición social.

### **Los Buenos Modales en la dimensión espiritual:**

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

“Esto requiere, que haya en efecto reservas, combustible, abono. Me refiero a que la vida interior, añade un velo especial al alma de una mujer. Se hace más sensible, cálida, humana. El corazón se vuelve frondoso, y ansioso por crear nuevas formas de relacionarse con los otros. La vida interior va revelando a donde se necesita mejorar humanamente y te capacita para tener un espíritu abierto y generoso el cual es el terreno abonado donde pueden arraigar las buenas costumbres”. [www.sheilamorataya.com](http://www.sheilamorataya.com) *Buenos Modales e Imagen Personal*. 2008

La mujer de nuestros días necesita ser nueva protagonista. Como mujeres tenemos el deber de sembrar sentimientos delicados. Hay que enseñarles el respeto hacia sus semejantes, a los niños de su misma edad y a los mayores. Como profesionales, tenemos el deber de convertirnos en mujeres ejemplares, delicadas pero seguras; firmes pero amables; dar órdenes sin humillar a nadie. Debe tener en mente siempre que las relaciones con los demás requieren espíritu de observación, de atención y tacto, es decir valorar prudentemente todos los factores y la personalidad de cada uno.

#### ***1.2.5. El carácter primer elemento de la imagen de una secretaria***

No es la ropa, ni los zapatos, ni andar a la última moda el elemento principal de la imagen, es lo que lleva por dentro lo que te hace diferente.

La forma en que se comporta y trata a los demás habla de nosotros; la manera en que se presenta ante los demás es nuestra tarjeta de presentación que dice "esta soy yo, y así me siento acerca de mí misma". Para ilustrarlo mejor, analicemos diferentes definiciones de lo que es el carácter y su relación con la imagen.

Para IBID, "Tener carácter es ser fiel a un conjunto de principios que rigen nuestra vida. Estos principios quedan plasmados en la forma en que nos comportamos, vestimos, maquillamos y peinamos". Tener carácter es el arte de aprender a controlar nuestros estados emocionales y mantener la estabilidad de temperamento no de acuerdo a las circunstancias, sino a una forma de vida que yo cultive día a día desde mi interior. Tener carácter es ejercitar nuestra propia voluntad. La que nos dice que soy una mujer que puede aprender a ser dueña y señora de sí misma. Por lo tanto, poseo la libertad interior de escoger una forma habitual de comportamiento y no me convierto en esclava de la moda llevando mis años con alegría y dignidad.

Es no dejarse llevar por sentimentalismos, así como estar decidida a ser una mujer fuerte y completa sin dejar por eso de ser femeninas. Por tanto me controlo ante eventos fuertes y tengo la opción de ser versátil y creativas con lo que me pongo. Es dar a las cosas la importancia que tienen (carácter). No es la ropa la que me hace parecer importante o más bella (imagen). Es sólo el complemento y la extensión de mí misma. La ropa es la que sella con broche de oro mis habilidades en relaciones humanas ya que manifiesta el respeto que siento por los otros.

De esta manera se puede ver la relación tan cercana que hay entre carácter e imagen. Nos encontramos en una época en donde la imagen es muy importante. En un mundo visual cuya característica principal es el consumismo. Pero el carácter cuenta. Y cuenta tanto más que la imagen. Además el carácter aunque no nos lo parezca también es visual. Constantemente se habla con nuestro rostro.

La forma en que miramos a los demás, sonreímos, saludamos, caminamos, respondemos. Todo esto es la manifestación pura de nuestra forma de ser. Por lo

mismo y no importando a que se dedique, ama de casa, profesionista, religiosa, enfermera, secretaria, estudiante, etc. Antes de preocuparse por la ropa que se usa, el peso, el cabello, las uñas y el maquillaje, se debe preocuparse por adquirir un carácter estable y armonioso de manera que el arreglo personal sirva únicamente para embellecer el magnetismo y aplomo que proviene del interior.

### **1.3. PROTOCOLO Y ETIQUETA**

Los principales términos:

**Protocolo:** Regla ceremonial diplomática o palatina. Disciplina que determina las formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante (J.A. Urbina). Pautas bajo las cuales se desarrolla un determinado acto o evento.

**Ceremonial:** Conjunto de formalidades y ceremonias para la celebración de determinada solemnidad. Libro que contiene el ceremonial que se debe observar en cada una de las solemnidades de la Iglesia, de una corporación, etc.

**Etiqueta:** Ceremonial que se debe observar en las casas reales y en actos públicos solemnes. Ceremonia en el trato. Vestimenta exigida en un determinado acto o evento.

**Cortesía:** Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra. En las cartas, expresiones de urbanidad puestas antes de la firma.

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

**Galantería:** Gracia y elegancia en las cosas. Acción o expresión obsequiosa.

Existen otras expresiones utilizadas en casi todos los libros de protocolo como saber estar, buenos modales, buenas maneras, etc., pero todas ellas vienen a tener un significado similar: buen comportamiento en sociedad. No obstante, todas ellas son utilizadas en nuestro sitio para indicar de forma general, un modo correcto de comportamiento.

### **1.3.1. Origen del término protocolo.**

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

Pero otros autores, como Escriche, indican como origen vocablo que viene del griego, protos viene de primero en su línea y de origen latino collium o collatio que significaría cotejo.

Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua, entre otros significados, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.

Si algo a hecho evolucionar al hombre, además de los inventos, esto ha sido la educación. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto dará un auge definitivo a las buenas maneras.

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

Aunque muchas de la reglas queden obsoletas o deban transformarse, la buena educación nunca pasa de moda. Ser educado no es una moda, es algo inherente a nuestra condición humana. Nos hace más libres y más tolerantes. Hay que ser natural en sus modales y no forzarlos.

En cualquier caso, siempre es mejor preguntar, que actuar por nuestra cuenta, a riesgo de hacerlo mal, pues las costumbres son muy diversas, y se puede "molestar" sin darnos apenas cuenta. Lo que para algunas culturas tiene un determinado significado para otras nos parece totalmente extraño, pero no por ello debemos dejar de actuar de un modo respetuoso. Un talento abierto, nos permitirá actuar en cada momento de la forma más adecuada. Precisamente el protocolo trata de aunar esfuerzos para que estos "problemas" no surjan en grandes actos o eventos con diferentes culturas y participantes.

### ***1.3.2. El protocolo en nuestros días***

El protocolo resulta algo común en todos los pueblos, civilizaciones y pese a que se puede pensar a primera vista, no es una cuestión moderna, sino todo lo contrario, en los jeroglíficos egipcios (año 3000 A.C.) se encontraron conceptos referidos a este ámbito.

En un sentido más concreto, el protocolo es el ordenamiento reglado y jerarquizado de los componentes a un acto público o privado, según la naturaleza del mismo, en razón del cargo que ostenten los invitados y de la causa de su presencia en torno al anfitrión.

A partir de este concepto, podemos realizar multitud de clasificaciones:

**1. Atendiendo a su carácter:**

- ✓ **Público:** se refiere al estado o a la persona unida a él y que desempeña un cargo que ejerce legalmente (por ejemplo, una alcaldía).
- ✓ **Privado:** referido a personas, asociaciones, partidos políticos.

**2. Según el espacio en el que se desarrolle el acto:**

- ✓ **Cerrado:** instalaciones de un palacio.
- ✓ **Abierto:** desfile militar, colocación de la primera piedra.

**3. En función de sus clases:**

- ✓ Civil y religioso.
- ✓ Castrense: protocolo militar (se rige por sus propias normas).

URBINA, José A. clasifica el protocolo como:

CLASES DE ACTOS:	ORGANIZADOS POR:
1. De carácter general. Oficiales (actos del Estado, públicos).	La Corona, el Gobierno, la Administración, las Comunidades Autónomas, las Corporaciones Locales, etc.
2. De carácter especial.	Determinadas instituciones, organismos o autoridades con ocasión de acontecimientos propios de su ámbito.
3. No oficiales.	Corporaciones, fundaciones, empresas, asociaciones, etc.
4. Actos privados.	Ámbito familiar o doméstico.

Así vemos que el ceremonial se corresponde con el conjunto de formalidades que se observan en un acto público o solemne, mientras que el protocolo solo constituye las normas, usos que establecen y ordenan dichas formalidades; es decir, el ceremonial se basa en modelos de representación que escenifican los actos, integrando un discurso icónico que debe ser ordenado y estructurado como si uno verbal se tratase, mientras que el protocolo define la proyección externa de los actos y condiciona su proyección pública a través de los medios de comunicación social.

La ceremonia, con su lenguaje de signos, símbolos, gestos, etc., debe dialogar con la audiencia, si su lenguaje no es comprendido, el diálogo se convierte en monólogo perjudicando la imagen transmitida de instituciones y personas. El ceremonial por lo tanto, dicta normas como la etiqueta.

### **1.3.3. *Protagonistas del Protocolo***

MARIN CALAHORRO Francisco manifiesta que un protocolo perfecto es aquel que no produce suspicacias entre las instituciones, organizaciones y personas asistentes a los actos, además, facilita la concordia y evita las confrontaciones. *.Protocolo y comunicación. Los medios en los actos públicos. Edit. Bayer Hnos, S.A., Barcelona, 2000. Pág. 59).*

**ANFITRIÓN.** Es el que tiene convidados a su mesa. Él organiza como quiere las cuestiones protocolarias. Así, cuando se planifica: el puesto central de todo acto se parte del número uno (anfitrión); por ser la figura principal ocupa el puesto de honor, le corresponde dirigir el acto. Su lugar en la presidencia lo puede ceder a una sola persona.

**PRESIDENCIA.** Mayor honor en un acto. Indica quién ha de dirigir ese acto a lo largo de su desarrollo. Las presidencias son unipersonales y siempre son impares. Aquí también se admite la cesión a favor de quien ostente el mayor cargo.

**INVITADOS.** El anfitrión es quien aplica las normas de preferencia (en razón a las personas seleccionadas). Se aconseja en todo caso que los invitados han de ser objeto de selección, según la naturaleza del acto y según la imagen que queramos proyectar a un determinado público.

#### **1.3.4. *Principios fundamentales del protocolo***

##### **Principio de ordenación.**

Antes de organizar un acto, este debe ser perfectamente clasificado según el tipo o naturaleza del mismo: un acto privado, oficial, público, etc.

##### **Principio de jerarquización.**

Establece las categorías necesarias para la correcta ubicación de elementos y personas. La jerarquización puede ser:

**a) Material:** La que ordena símbolos e instrumentos.

**b) Personal:** La que ordena personas dentro de los espacios que se establezcan.

##### **Principio de armonización.**

Tratar de suavizar y solucionar situaciones nuevas y desconocidas, que se presentan en determinados actos y ocasiones.

#### **1.3.5. *Servicio de protocolo, esquema general y funciones***

Cualquier organismo, entidad o empresa de una cierta magnitud, debería contar con un servicio de protocolo para atender sus necesidades en cuanto a la organización, desarrollo de actividades, eventos y cualquier otro tipo de encuentro.

La Dirección General de Protocolo será la encargada de organizar la celebración y buen desarrollo de cualquier acto que se realice en su empresa/organización, contar con la inestimable ayuda de los asesores de protocolo que pueden hacerse cargo de una determinada fase del acto, compartiendo responsabilidades con la Dirección de Protocolo.

Los administrativos serán encargados de la parte "numérica" en la organización de eventos (cuestiones económicas, presupuestos, etc.), así como de los trámites administrativos y de papeleo. Algunas de estas tareas pueden ser compartidas con la Secretaría de Protocolo quien se encarga de trámites más especializados, coordinación de equipos y grupos de trabajo, contactos generales con organismos y/o empresas, etc.

El departamento de Relaciones Públicas se encarga de crear un clima agradable y comunicativo entre los asistentes a un acto, así como de las relaciones con la prensa y otros medios de comunicación. En cualquier acto son un nexo o lazo de unión entre los asistentes, cuidando de su "comodidad" durante el desarrollo del evento.

La Dirección General de Protocolo y en su caso los asesores, deberán contar en todo momento con información completa y actualizada sobre autoridades y personalidades relevantes de todos los ámbitos (cultura, empresa, iglesia, etc.). Para ello, al igual que para otras actividades en el mundo de la empresa, es bueno contar con ficheros o bases de datos, fácilmente actualizables sobre autoridades del Estado, de las Comunidades Autónomas, de los Ayuntamientos y Diputaciones, y cualquier otra entidad local; se debe incluir un apartado para las autoridades militares y religiosas (nacionales y locales); también es conveniente tener al día el fichero de personalidades del mundo de la empresa (tanto a nivel nacional como local), del espectáculo (lo mismo a todos los niveles) y cualquier otra personalidad en el campo que sea, pero que tenga un papel relevante o destacado en su país, comunidad o localidad.

Pero no solo con medios humanos se logra organizar y desarrollar de forma correcta cualquier acto, sino que el departamento de protocolo deberá contar un stock de material suficiente para cubrir las necesidades básicas en la organización de cualquier evento: planos de mesa, tarjetas de invitaciones, tarjetones, saludos, sobres, mobiliario diverso, banderas, escudos, reposteros, alfombras, equipos de luz, sonido, equipos multimedia, etc.

### ***1.3.6. Tipos de Protocolo***

#### **Protocolo estructural**

Protocolo encargado de crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto a celebrar, en el que aún no interviene ningún tipo de formalidad o protocolo, propiamente dicho.

Este tipo es la parte más "material" del protocolo, se trata de "crear" la organización de los elementos necesarios para que el evento se desarrolle según lo previsto y de la forma más correcta posible.

#### **Protocolo de atención o asesoramiento personal**

Consistente en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas a nuestro cargo.

Este asesoramiento personal, ayuda en cuestiones como costumbres del país, saludos, comportamientos, etc.

### ***1.3.7. Protocolo y su aplicación oficial y social***

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones. Pero el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto

de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mismo protocolo.

Para un gran autor y experto en protocolo, Don José Antonio de Urbina, 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.

No obstante, hay que hacer hincapié en que no se debe abusar de una excesiva reglamentación en los actos privados, sobre todo si a los mismos no acuden autoridades. Todo acto tiene que llevar una buena organización, pero sus esquemas no deben dar rigidez al acto, ellos puedan considerar de interés por determinados parámetros o características del encuentro.

### **1.3.8. *Protocolo laboral, buenos modales y guía de comportamiento***

Las nuevas tecnologías están empezando a ser consideradas en las reuniones de negocios, pudiendo participar, en algunas de ellas, por medio de sistemas de multi conferencia o video-conferencia. No obstante, las reuniones presenciales, siguen siendo las más habituales.

A más de llevar un vestuario adecuado para la ocasión, como no, ser puntuales, hay algunas cuestiones básicas que se debería tener en cuenta cuando se participa en una reunión.

**1.- Saber escuchar.-** Las cuestiones tratadas en las reuniones, pueden ser más o menos interesantes pero se debería aprender a escuchar a todo el mundo.

**2.- Atención:** No solo con escuchar es suficiente. Hay que prestar atención y no hacer otra cosa a la vez. Hablar por el móvil, mirar por la ventana, leer el periódico, un libro, etc. Es una falta de respeto no atender a las explicaciones o exposiciones de los demás.

**3. - Saber hablar:** Cuando hablamos se debe tener en cuenta que hay que mirar a los ojos de los demás (nada de hablar para nuestra corbata), hay que hacerlo de forma clara, con un tono de voz adecuado y valorando el tiempo de los demás.

**4.- Preguntar:** Las preguntas deben tener relación con los temas tratados. Hay que dejar que las personas acaben sus explicaciones y dejar acabar las intervenciones de los demás. Si hay interrupciones, deberán ser justificadas.

**5. -Tiempo:** Las reuniones suelen tener una duración prefijada de antemano. Hay que medir bien el tiempo y evitar alargar las reuniones más allá del tiempo establecido. Los horarios están para cumplirlos.

**6. – Discusiones:** Deberán ser tratadas con el máximo respeto y educación. Nada de voces, imposiciones o "espantadas" (abandonar la reunión de forma airada). Las cosas se hablan y se discuten, pero siempre en buenos términos.

**7.- Ausentarse:** Abandonar una reunión sin haberla finalizado solo puede hacerse por razones muy importantes o de fuerza mayor. No es correcto dejar la reunión por cuestiones cotidianas. En tal caso, se puede pedir un "receso" y tomar unos minutos para resolver algún problema puntual. Si es importante, se puede solicitar un aplazamiento de la reunión.

**8.- Conversaciones:** En los tiempos "muertos" o pausas, las conversaciones no deben entrar en temas polémicos que puedan dar lugar a discusiones. Temas sobre religión, política, preguntas personales, deberían ser ignorados. Si llega el caso, puede dar respuestas poco comprometidas.

**9.- Respeto:** Las formas no se deben perder en ningún momento, en la reunión hay que mantenerse en su sitio. No es mejor negociador siendo un grosero.

**10.- Educación:** Saludar al llegar y al despedirse; pedir la palabra de forma educada; solicitar las cosas, por favor; dar las gracias, etc. son cuestiones a tener en cuenta para una relación cordial y fluida con el resto de participantes.

Una reunión de trabajo no es un campo de batalla, sino un punto de encuentro. Pueden darse posturas o puntos de vista diferentes, pero no por ello se debe crear un clima de hostilidad. Los comportamientos negativos u hostiles no facilitan las relaciones ni ayudan a la consecución de los fines para los que se realizan las reuniones.

Tomando en cuenta el protocolo laboral de la secretaria es necesario explicar temas de importancia como:

#### ***1.3.8.1. Buenas maneras trato y cortesía en la oficina***

A la hora de comportarnos en la oficina, es necesario conocer algunos detalles a tener en cuenta en nuestro trato diario con los demás.

Entre los principales puntos a tener en cuenta debemos destacar:

**1.- Puntualidad.** Debe llegar puntual tanto a trabajar como a las distintas reuniones que pueda tener durante el día. Aún mucho más puntual debe ser si es usted el protagonista o parte principal de la exposición. No se admiten nada más que unos minutos de cortesía. Las reuniones suelen ir encadenadas, y esperar mucho tiempo supondría un retraso considerable en el resto de las citas o reuniones del día.

**2.- Situación.** En una sala o despacho, el sitio de cabecera es el reservado para el jefe o directivo de mayor representación. El resto de sitios pueden adjudicarse en función de distintas razones que poco tengan que ver con una precedencia oficial.

**3.- Caminar.** Si camina junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible en el pasillo; no se puede ocupar todo el pasillo (aunque luego se haga

con demasiada frecuencia). Si camina junto a una persona, la derecha es lugar de preferencia. Si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien cede el paso (en la entrada de una puerta, por ejemplo) primero al de su derecha y luego al de su izquierda.

**4.- Bien sentado.** Cuando está sentado no debe cruzar las piernas y mucho menos quitarse los zapatos. Puede cruzar los pies, si lo desea. Tampoco sostenga su cabeza con la mano, como si le pesara. Debe sentarse derecho, pegado al respaldo de su silla; pegado, no recostado. Tampoco se esconden las manos debajo de la mesa.

**5.- Gestos.** Cuidado con los gestos como pasarse el dedo por el cuello de la camisa, aflojarse y apretarse el nudo de la corbata, jugar insistentemente con un bolígrafo, lapicero, clip, etc. puede molestar.

**6.- Ceder el paso.** Al entrara una sala o despacho se cede el paso a la persona de mayor importancia, generalmente el jefe o algún ejecutivo de la empresa. Da lo mismo que quien les acompañe sea una secretaria, prima el cargo no el sexo. En el caso de salir de un despacho el último en salir es el ocupante o dueño del mismo.

**7.- Respeto.** Los turnos para hablar o preguntar se deben respetar. No se habla todos a la vez. No se grita o vocea. No se dicen tacos, palabras malsonantes o groserías. No se lanzan objetos o se amenaza físicamente (mucho menos llegar a los empujones o agarrones). Ante todo hay que respetar a los demás y a sus ideas.

### **1.3.8.2. *Comportamiento de la secretaria. Reglas de etiqueta y vestuario.***

Las secretarias son, en la mayor parte de las ocasiones, las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, y por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la empresa.

Según el conocido autor, Manuel Antonio Carreño, una secretaria debe ser:

- Eficiente, discreta y respetuosa.
- Debe vestir bien y, en la medida de lo posible, ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Debe evitar vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
- Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
- Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
- Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
- Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo, dejando para otras ocasiones las invitaciones con otra finalidad que no sea la de trabajo.
- Debe ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones en las que esté presente.

### **1.3.8.3. *Etiqueta social en la oficina***

#### **Presentación personal.**

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero se debería tener mucho cuidado con esto y preguntarnos para quién o quienes exactamente nos vestimos. Independientemente de esto debemos vestirnos de modo que mostremos respeto por nuestra persona, profesión u oficio, nuestro puesto y nuestra compañía.

En una empresa es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones de igual mal gusto es que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, demostremos que hacemos valer ambas.

**GRAFICO N° 1**  
**VESTIMENTA ADECUADA**



**Puntualidad.**

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

**Trato con los demás.**

Para lograr una buena convivencia con nuestros compañeros de trabajo podemos considerar los siguientes consejos:

- ✓ Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.
- ✓ Trate de dejar su mal carácter fuera y no se "descargue" con sus compañeros.
- ✓ Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro. Si alguien entra con deseos de charlar y usted está atendiendo algún asunto de trabajo, salga por un momento e indíquele a la persona que podrán charlar luego.

- ✓ Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
- ✓ No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.
- ✓ No se abuse de sus compañeros pidiendo dinero u objetos personales prestados amparados en la relación a no ser que sea realmente necesario.
- ✓ Recuerde que **TODOS SOMOS IGUALES** en nuestra calidad de seres humanos.
- ✓ No pronuncie palabras vulgares ni comentarios en detrimento de la dignidad de sus compañeros de trabajo.
- ✓ Si le disgusta algo de algún compañero de trabajo, dígaselo de frente y no divulgue errores de los demás a sus espaldas.

## **CAPÍTULO II**

### **DIAGNOSTICO SITUACIONAL**

#### **2.1. *Historia***

Las instituciones educativas a través del tiempo han ido progresando tanto en lo pedagógico como en lo social y el desarrollo intelectual ha permitido que existan interrelaciones positivas, actuando en todos los ámbitos y buscando de cierta manera complementarse con el mundo interior y exterior, han ido preparando y nutriendo de conocimientos a niños, jóvenes, adultos e incluso adultos mayores.

Se debe reconocer el protagonismo que han tenido y tienen las instituciones de educación media del cantón Latacunga, por tanto es compromiso de todos los que integramos las instituciones poner todo el empeño, con una actitud mental positiva encaminada a trabajar con dedicación y disciplina asumiendo responsabilidades, tomando decisiones compartidas y sobre la base de un compromiso institucional lograr eficacia, eficiencia y efectividad a fin de alcanzar un positivo desarrollo organizacional.

Dentro de la comunidad educativa la secretaria juega un papel primordial, la misma que tuvo su origen en la Revolución Industrial, en el siglo XIX, que no solo intervino en la dactilografía o mecanografía.

A nivel de la provincia de Cotopaxi y del mundo entero la secretaria tienen la capacidad de atender a todos sus clientes, crear un ambiente adecuado para desarrollar todo tipo de actividades.

El protocolo y etiqueta se ha venido produciendo desde tiempos antiguos en todas las culturas, la provincia de Cotopaxi y el cantón Latacunga no son la excepción, pues cada aspecto o conocimiento es llevado a la práctica diaria lo que permite se cumplan los objetivos institucionales a cabalidad. Sin embargo de nada serviría un vasto conocimiento, si por otro lado no existe un apoyo de carácter interno que refleje las necesidades particulares de todos los que conformamos las instituciones educativas.

## **2.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**Cualitativo.-** Interpretación del fenómeno o problema de estudio, es de carácter interpretativo, generalmente sobre las autoridades.

**Cuantitativo.-** Su estudio utiliza la estadística y el análisis de datos, establece relaciones causales que suponen una explicación del fenómeno, utilizamos la encuesta como técnica.

## **2.3. TIPO DE ESTUDIO:**

**Por los Objetivos:** APLICADA; esta encaminada a resolver el problema.

**Por el Lugar:** DE CAMPO; se realiza en las Instituciones educativas de nivel medio del cantón Latacunga.

**Por la factibilidad de aplicación:** FACTIBLE, permite solucionar el problema.

## **2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Universo total Autoridades y secretarias de las Instituciones educativas de nivel medio del cantón Latacunga.

Autoridades de los colegios del cantón Latacunga	35
Secretarias de los establecimientos de educación media del cantón Latacunga	35
Total	70

## **2.5. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica que se utilizara es la encuesta, y como instrumento el cuestionario, los mismos que nos permitirán facilidad y seguridad en el trabajo, para recolectar, conservar, transmitir datos y reelaborar información.

Las mismas que serán aplicadas a las autoridades y secretarias de las Instituciones educativas de nivel medio del cantón Latacunga.

## **2.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Se utilizo la estadística descriptiva, se realizó la tabulación de datos, la elaboración de gráficas, la distribución de frecuencias y porcentajes en el programa de Excel.

Luego, analizamos e interpretaremos los resultados, para llegar a las conclusiones, recomendaciones.

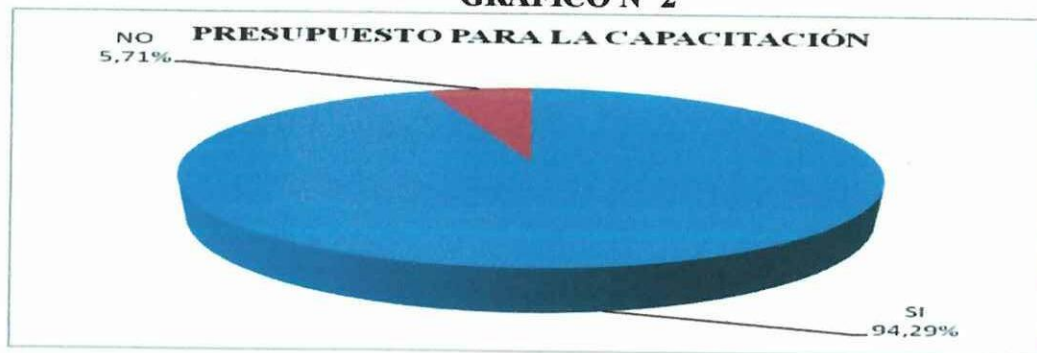
## 2.7. REPRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL MEDIO DEL CANTÓN LATACUNGA EL 23 DE MARZO DEL 2008

1. ¿Esta usted dispuesto a destinar un presupuesto para la capacitación del personal que labora en la Institución en el conocimiento y aplicación de Protocolo y Etiqueta?

**TABLA N° 1**  
**PRESUPUESTO PARA LA CAPACITACIÓN**

ALTERNATIVAS	f	%
SI	33	94,29
NO	2	5,71
TOTAL	35	100

**GRÁFICO N° 2**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

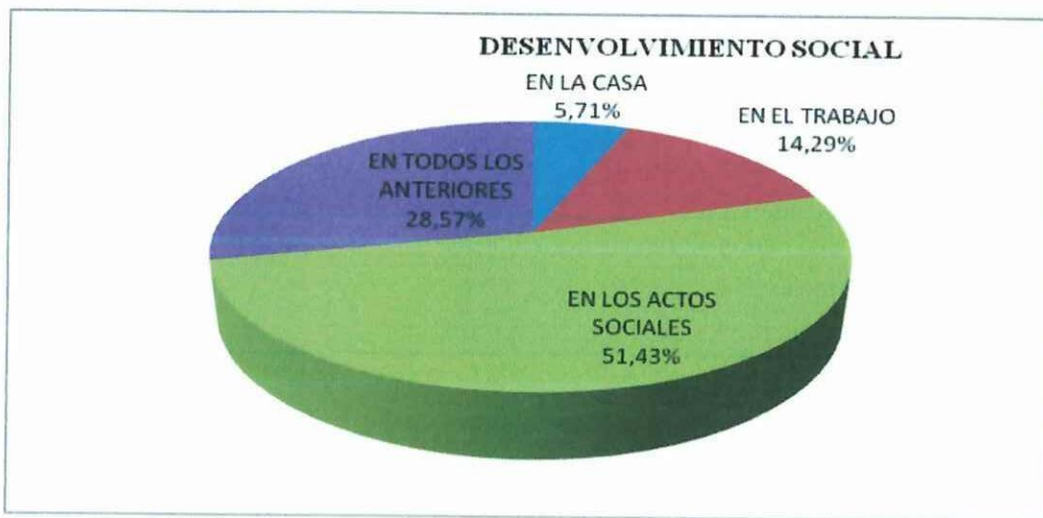
De las autoridades encuestadas el 94,29% manifiestan que si están dispuestos a destinar un presupuesto para la capacitación del personal que labora en la Institución mientras que el 5,71% manifiestan que no; el presupuesto ha emplearse es con el afán de que exista un mayor conocimiento y aplicación de Protocolo y Etiqueta. Cualquier inversión referente a capacitación de las autoridades, docentes, administrativos y discentes es beneficioso en el campo educativo.

2. ¿La etiqueta se ejecuta en?

**TABLA N° 2**  
**DESENVOLVIMIENTO SOCIAL**

ALTERNATIVAS	f	%
EN LA CASA	2	5,71
EN EL TRABAJO	5	14,29
EN LOS ACTOS SOCIALES	18	51,43
EN TODOS LOS ANTERIORES	10	28,57
TOTAL	35	100

**GRÁFICO N°3**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

De 100% de las autoridades encuestadas, el 51,43% manifiestan que la etiqueta se lo debe utilizar en todas las actividades y con mayor énfasis en las actividades sociales, culturales o deportivas que organizan las instituciones, el 28,57% menciona que se utiliza en todos los mencionados, el 14,29% en el trabajo, mientras que un 5,71% indica que se la etiqueta se desarrolla en la casa.

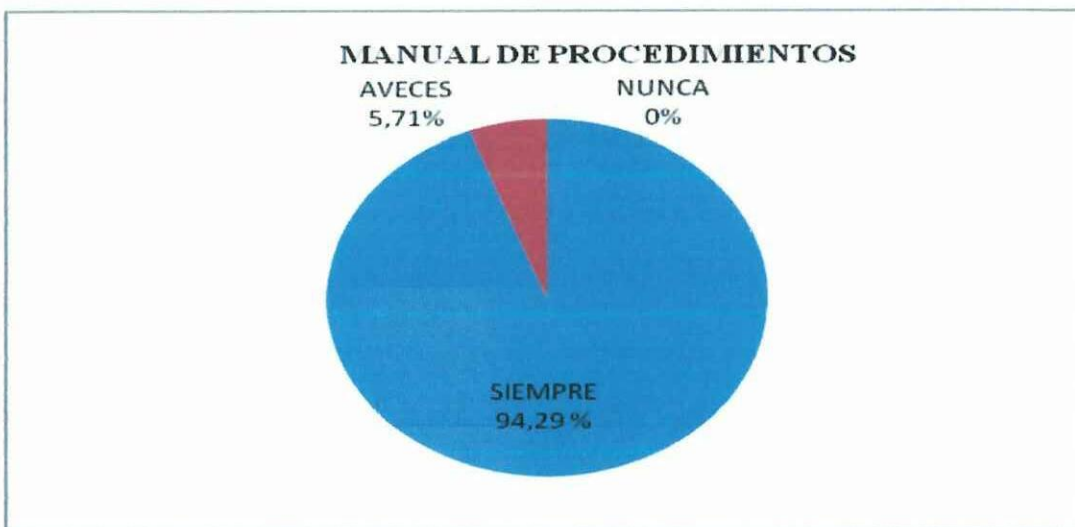
Los actos sociales de las entidades **educativas es una manera de demostrar el desarrollo de protocolo y etiqueta que posee la institución dentro del contexto social, en sí es una carta de presentación.**

3. ¿Considera que un manual, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas?

**TABLA N° 3**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

ALTERNATIVAS	f	%
SIEMPRE	33	94,29
AVECES	2	5,71
NUNCA	0	
TOTAL	35	100

**GRAFICO N° 4**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones educativas de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

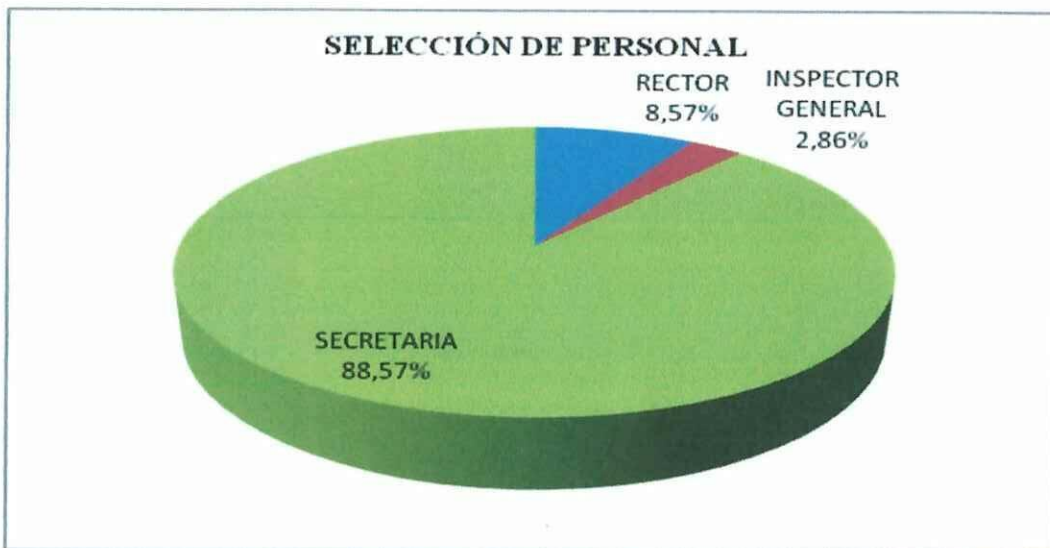
Del 100% de las autoridades encuestadas, el 94,29% consideran que el manual siempre señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas, mientras que el 5,71% indican que a veces es necesario seguir un manual, por lo que la carencia de éste no ha permitido que los eventos se realicen de una mejor manera, es decir sin los **conocimientos necesarios**.

4. ¿Qué persona de su institución debe ser la encargada del Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?

**TABLA N° 4**  
**SELECCIÓN DE PERSONAL**

ALTERNATIVAS	f	%
RECTOR	3	8,57
INSPECTOR GENERAL	1	2,86
SECRETARIA	31	88,57
TOTAL	35	100

**GRÁFICO N° 5**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones educativas de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

De acuerdo a la pregunta realizada a las autoridades, el 88,57% expresan que la persona más idónea y capacitada para realizar el protocolo y etiqueta en los diferentes actos que realiza las instituciones es la secretaria, mientras que el 8,57% señalan que el Rector es la persona capacitada, el 2,86% señala que el inspector General.

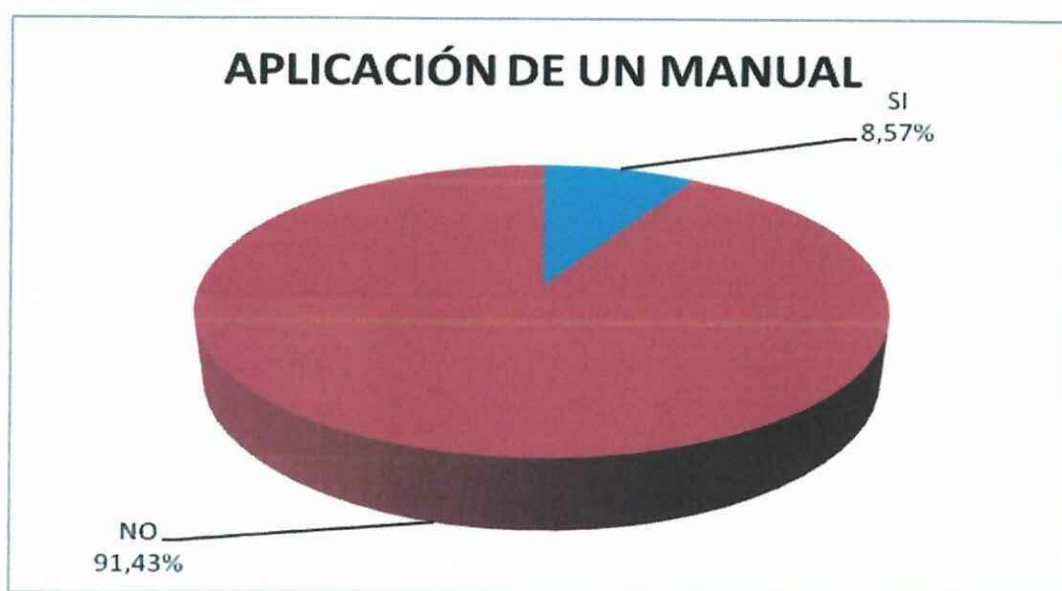
La Secretaría es la persona que presta sus servicios al cliente y se encuentra directamente relacionada con la comunidad educativa y el entorno social

5. ¿En la actualidad su colegio cuenta con un manual de Protocolo y Etiqueta?

**TABLA N° 5**  
**APLICACIÓN DE UN MANUAL**

ALTERNATIVAS	f	%
SI	3	8,57
NO	32	91,43
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 6**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones educativas de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

De las autoridades encuestadas el 91,43% manifiestan que las instituciones educativas no cuentan con un manual de protocolo y etiqueta, considerando que hace falta un conocimiento claro de las ventajas que puede traer el trabajar de esta manera, pues hay que innovar buscando siempre la calidad de servicio, y el 8,57% expresan no cuenta con un manual de protocolo y etiqueta

La falta de un manual de protocolo y etiqueta, puede afectar en cierto modo el actuar de las personal en un acto social.

6. ¿Ha participado en la organización de Protocolo y Etiqueta en su colegio?

**TABLA N° 6**  
**PARTICIPACIÓN ACTIVA**

ALTERNATIVAS	f	%
SIEMPRE	20	57,14
A VECES	10	28,57
NUNCA	5	14,29
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 7**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones educativas de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

De las autoridades encuestadas manifiestan el 57,14% que siempre han participado en la organización de protocolo y etiqueta, el 28,57% a veces y el 14,29% nunca, considerando que hace falta un conocimiento claro de las ventajas que puede traer el trabajar de esta manera.

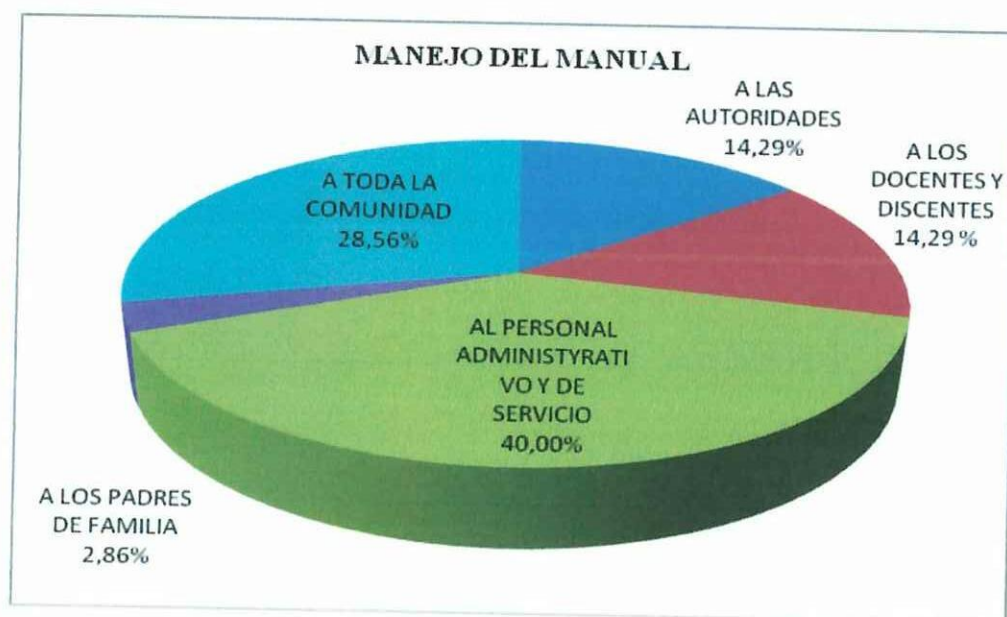
La participación de todos quienes conforman la comunidad educativa es factor principal para el desarrollo y aplicación de un manual de protocolo y etiqueta.

7. ¿Un manual de Protocolo y Etiqueta esta destinados a?

**TABLA N° 7**  
**MANEJO DEL MANUAL**

ALTERNATIVAS	f	%
A LAS AUTORIDADES	5	14,29
A LOS DOCENTES Y DICENTES	5	14,29
AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO	14	40,00
A LOS PADRES DE FAMILIA	1	2,86
A TODA LA COMUNIDAD	10	28,56
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 8**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

Las autoridades encuestadas manifiestan que el conocimiento de protocolo y etiqueta está destinado el 40% al personal administrativo de servicio, el 28,56% a toda la comunidad, el 14,29% tanto a las autoridades, docentes, discentes y el 2,86% a los padres de familia. Todos deben estar inmersos en esta noble tarea del protocolo y la etiqueta, pero siempre debe existir una persona encargada para delegar funciones y llevarlas a cabo.

8. ¿El clima organizacional de su institución es el adecuado para la guía de Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?

**TABLA N° 8**  
**APLICACIÓN DE UN MANUAL**

ALTERNATIVAS	f	%
SI	30	85,71
NO	5	14,29
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 9**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

El 85,71% de los encuestados manifiestan que el clima organizacional si es el adecuado para la aplicación de un manual de protocolo y etiqueta y el 14,29% no. Respuestas muy importantes considerando que el clima organizacional en la mayoría de instituciones si permite aplicar un manual de protocolo, el mismo que será beneficioso en el desarrollo social de las instituciones educativas.

9.- ¿Las autoridades están dispuestas a colaborar en los diferentes actos de Protocolo y Etiqueta?

**TABLA N° 9**  
**PREDISPOSICIÓN DE AUTORIDADES**

ALTERNATIVAS	f	%
SIEMPRE	33	94,29
AVECES	2	5,71
NUNCA	0	0,00
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 10**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

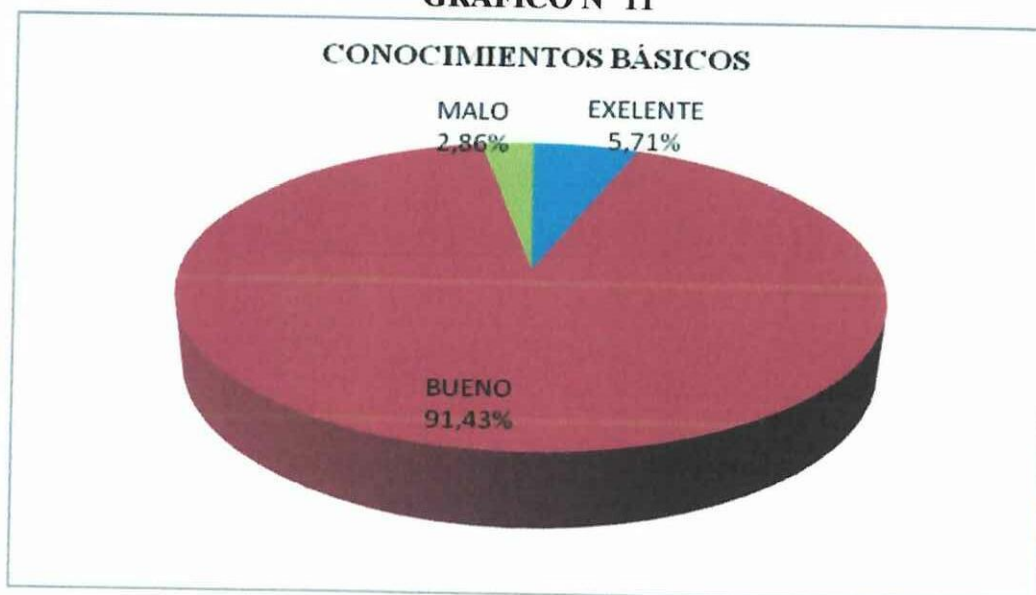
De las autoridades encuestados el 94,29% siempre están dispuestos en colaborar en los diferentes actos sociales, el 5,71% a veces, la colaboración es un hecho fundamental en la realización de actos sociales en los planteles educativos, por lo tanto hay que aprovechar el aporte de las autoridades y de quienes deseen formar parte del cambio.

10.-¿El conocimiento que tiene la Secretaria sobre la aplicación de Protocolo y Etiqueta en su Institución es?

**TABLA N° 10**  
**CONOCIMIENTOS BÁSICOS**

ALTERNATIVAS	f	%
EXELENTE	2	5,71
BUENO	32	91,43
MALO	1	2,86
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 11**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Autoridades de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

El 91,43% de los encuestados manifiestan que el conocimiento sobre la aplicación de protocolo y etiqueta por parte de la secretaria es bueno, el 5,71% es excelente y el 2,86% es malo, hay que buscar la excelencia en los actos sociales, por lo tanto se debe dotar de la capacitación y formación de la secretaria como parte indispensable del protocolo y etiqueta.

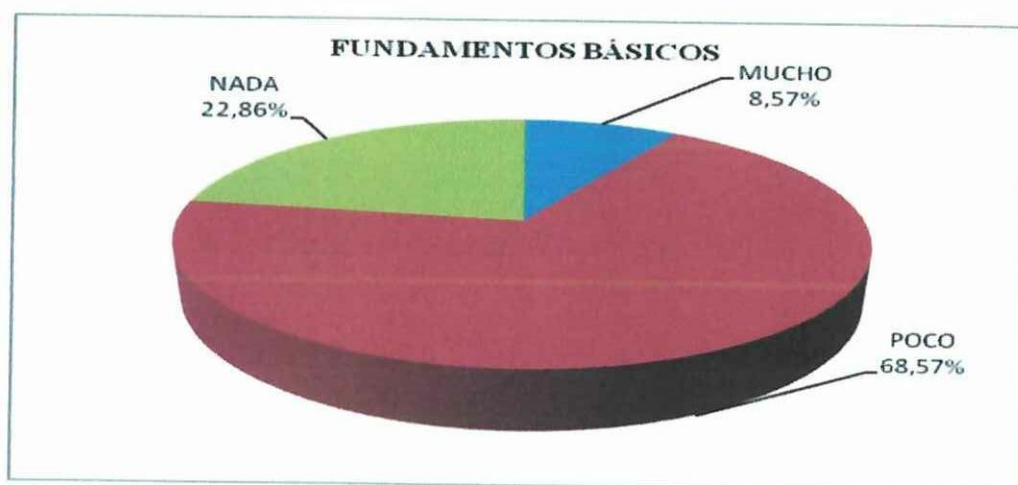
## 2.8. REPRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE NIVEL MEDIO DEL CANTÓN LATACUNGA.

1.- ¿Cuánto conoce usted sobre protocolo y etiqueta?

**TABLA N° 11**  
**FUNDAMENTOS BÁSICOS**

ALTERNATIVAS	f	%
MUCHO	3	8,57
POCO	24	68,57
NADA	8	22,86
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 12**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarias de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

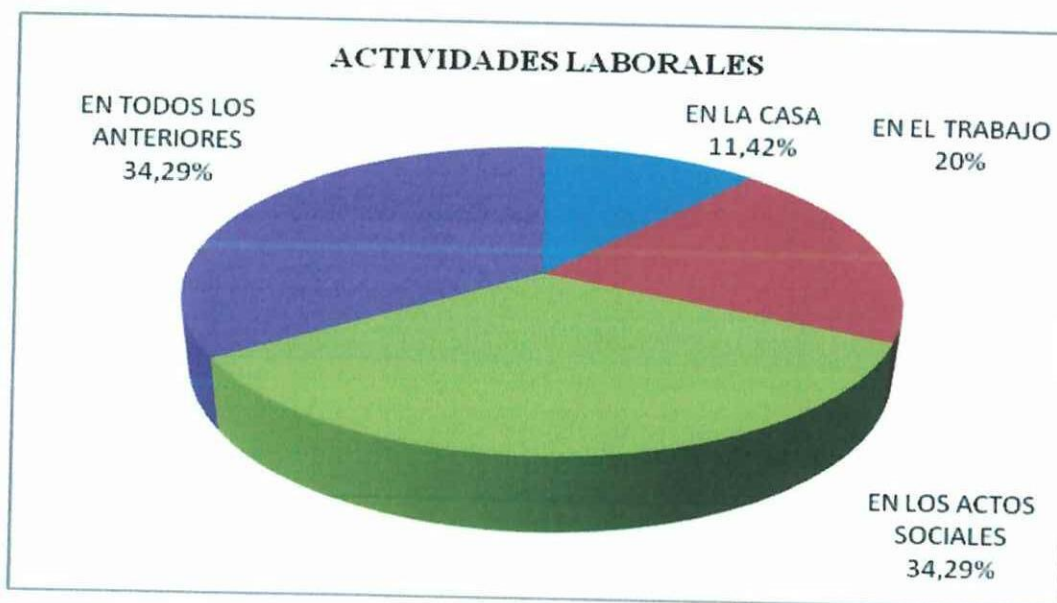
El 68,57% de las secretarias encuestadas conocen poco sobre protocolo y etiqueta, el 22,86% nada y el 8,57% mucho, la preparación y conocimientos sobre protocolo y etiqueta deben conocer las secretarias porque ellas son las encargadas de planificar y ejecutar los eventos de la institución a la cual pertenecen, previa la autorización de las autoridades.

2.- ¿La etiqueta se ejecuta en?

**TABLA N° 12**  
**ACTIVIDADES LABORALES**

ALTERNATIVAS	f	%
EN LA CASA	4	11,42
EN EL TRABAJO	7	20,00
EN LOS ACTOS SOCIALES	12	34,29
EN TODOS LOS ANTERIORES	12	34,29
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 13**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

Las secretarías encuestadas manifiestan el 34,29% que la etiqueta se la debe utilizar en todas las actividades en igual porcentaje se debe ejecutar y con mayor énfasis en las actividades sociales, culturales o deportivas que organizan las instituciones, el 20,00% en el trabajo, mientras que solo el 11,42 % en la casa.

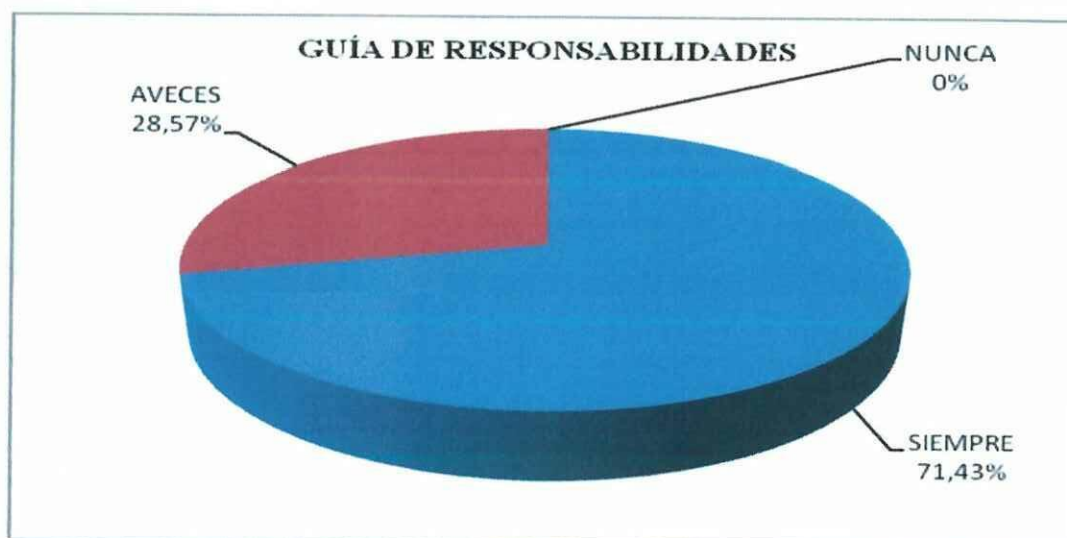
Un manual de protocolo y etiqueta ayudaría mucho a conocer todo el proceso que se debe realizar en cada uno de los actos, tanto en la casa como en el trabajo.

3.- ¿Considera que un manual, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas?

**TABLA N° 13**  
**GUÍA DE RESPONSABILIDADES**

ALTERNATIVAS	f	%
SIEMPRE	25	71,43
AVECES	10	28,57
NUNCA	0	0,00
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 14**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

De las secretarías encuestadas el 71,43% manifiestan que siempre el manual señala los procedimientos, el 28,57% a veces, lo que permitiría el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

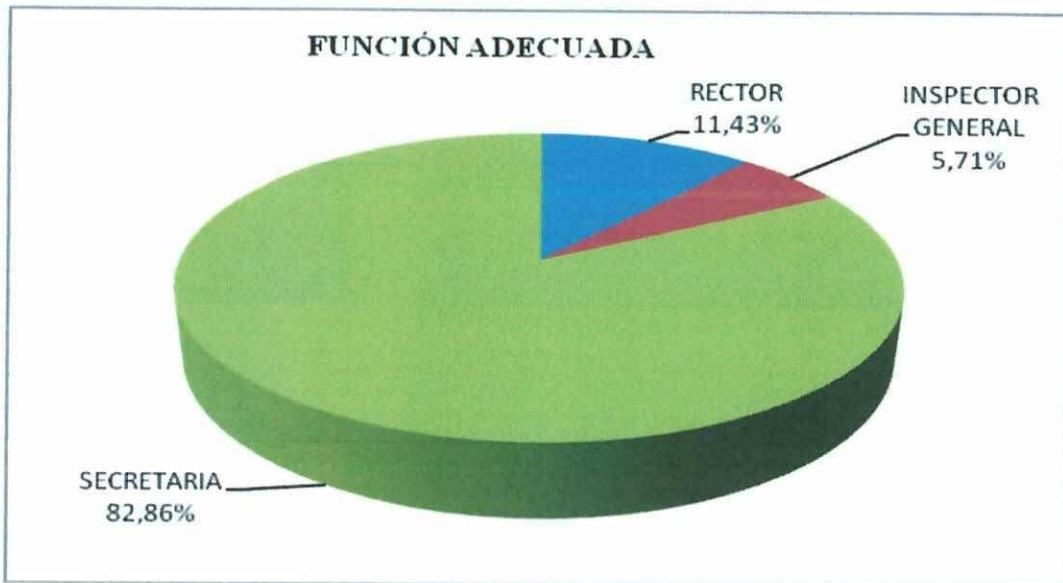
El seguir el procedimiento de un manual, es actuar correctamente en cada uno de los actos programados en las instituciones educativas o fuera de ellas

4.- ¿Qué persona de su institución debe ser la encargada del Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?

**TABLA N° 14**  
**FUNCIÓN ADECUADA**

ALTERNATIVAS	f	%
RECTOR	4	11,43
INSPECTOR GENERAL	2	5,71
SECRETARIA	29	82,86
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 15**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### **Análisis e Interpretación**

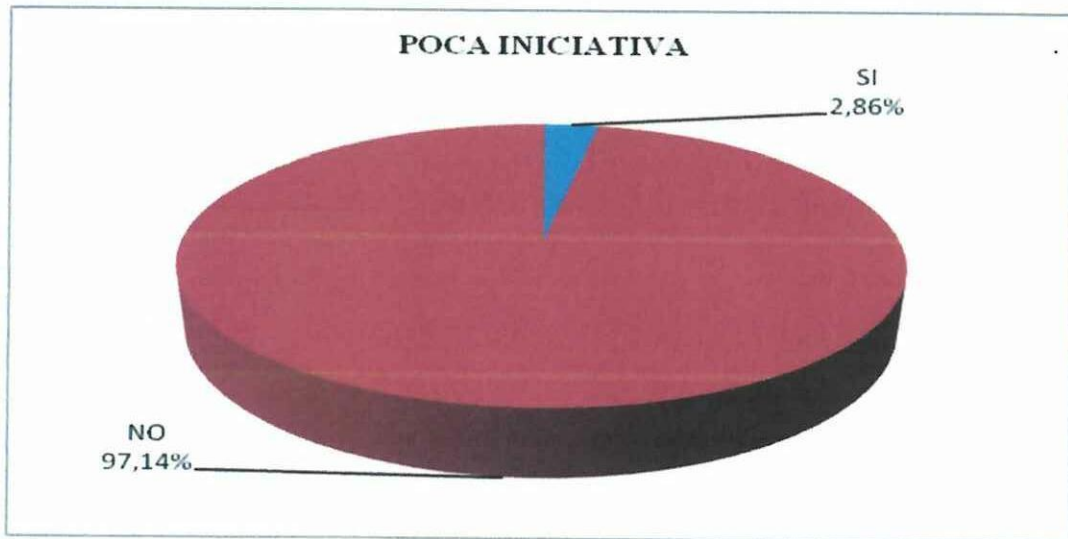
El 82,86% manifiestan que la secretaria debe ser la encargada para realizar el protocolo y etiqueta el 11,43% el Rector y el 5,71% el Inspector General, en los diferentes actos que realiza las instituciones las secretarías somos las que cumplimos con esta función por tener relación directa con la comunidad educativa.

5.- ¿En la actualidad su colegio cuenta con un manual de Protocolo y Etiqueta?

**TABLA N° 15**  
**POCA INICIATIVA**

ALTERNATIVAS	f	%
SI	1	2,86
NO	34	97,14
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 16**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

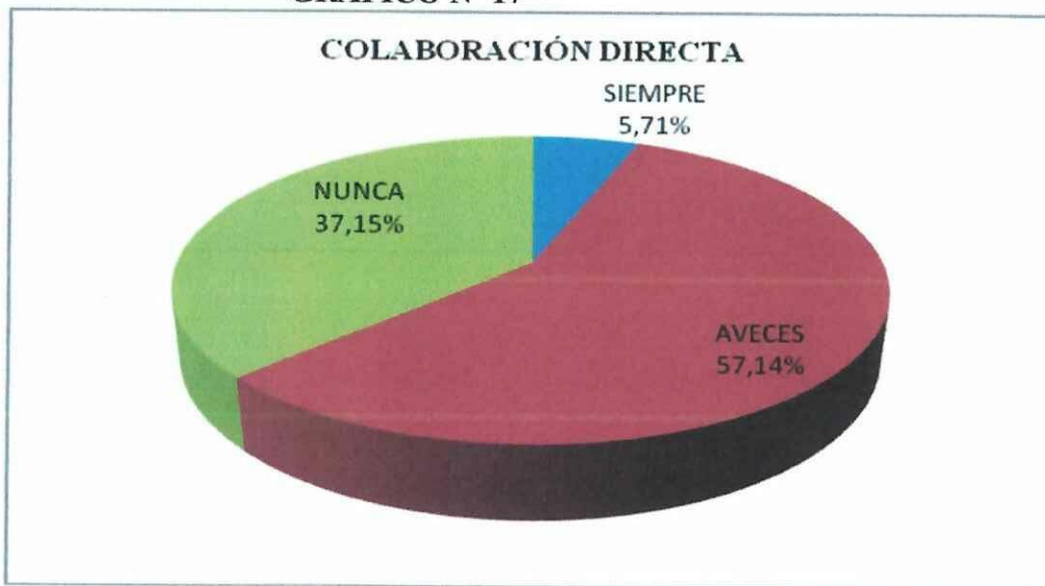
Las secretarías encuestadas en un 97,14% manifiestan que las instituciones educativas no cuentan con un manual de protocolo y etiqueta, y el 2,86 % si, el no contar con un manual de protocolo y etiqueta, el desconocimiento de un verdadero manual de Protocolo y Etiqueta no permite poner en práctica las innovaciones, prestar una buena calidad de servicio y organizar de una manera óptima los actividades que se realizan en el convivir diario.

6.- ¿Ha participado en la organización de Protocolo y Etiqueta en su colegio?

**TRABLA N° 16**  
**COLABORACIÓN DIRECTA**

ALTERNATIVAS	f	%
SIEMPRE	2	5,71
AVECES	20	57,14
NUNCA	13	37,15
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 17**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

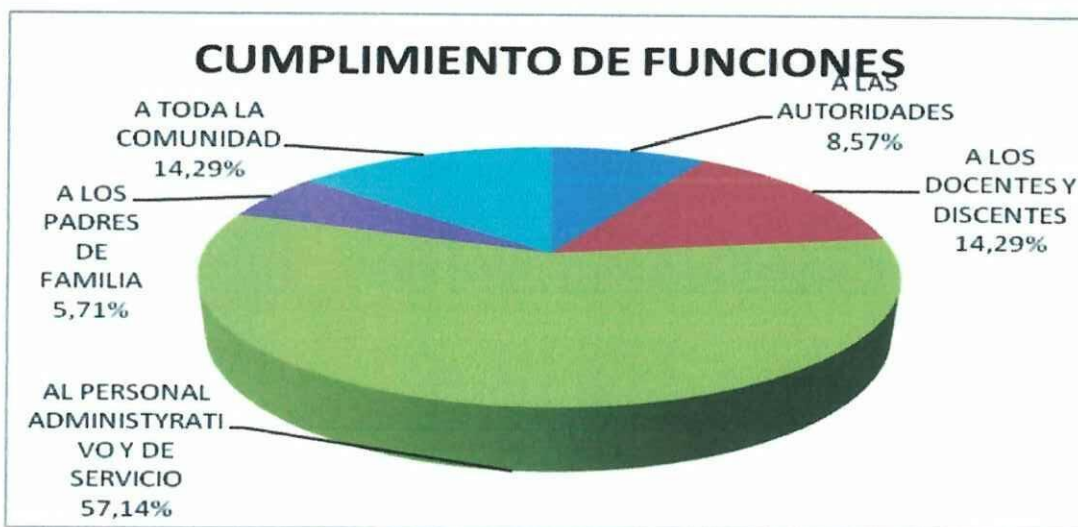
El 57,14 % de las secretarías encuestadas manifiestan que a veces han participado en la organización de protocolo y etiqueta, el 37,15% nunca y el 5,71% siempre, el no participar en la organización de protocolo y etiqueta nos puede llevar a cometer errores e inclusive en fallas que afecten la sensibilidad de las personas.

7.- ¿Un manual de Protocolo y Etiqueta esta destinados a?

**TABLA N° 17**  
**CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES**

ALTERNATIVAS	f	%
A LAS AUTORIDADES	3	8,57
A LOS DOCENTES Y DISCENTES	5	14,29
AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO	20	57,14
A LOS PADRES DE FAMILIA	2	5,71
A TODA LA COMUNIDAD	5	14,29
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 18**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### **Análisis e Interpretación**

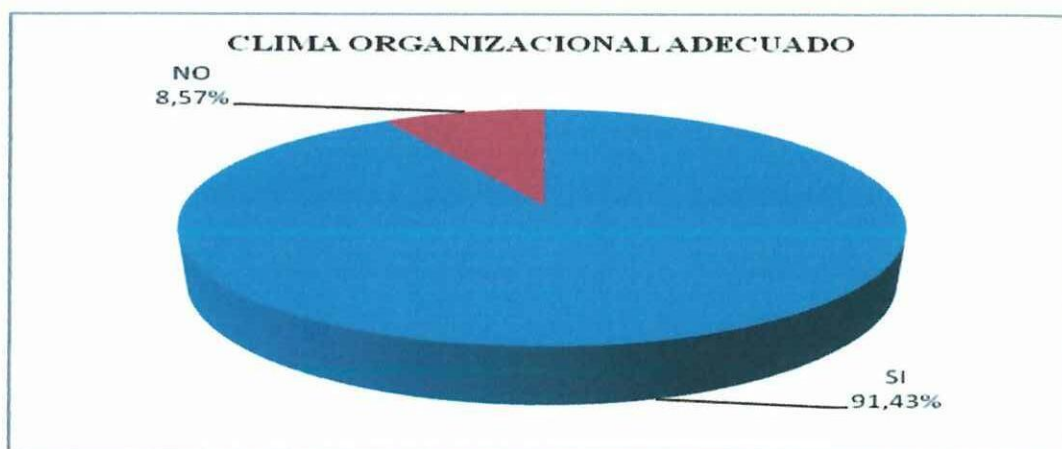
El 57,14% de las secretarías encuestadas manifiestan que el conocimiento de protocolo y etiqueta está destinado al personal administrativo y de servicio, el 14,29% a los docente, dicentes y a toda la comunidad, el 8,57% a las autoridades y el 5,71% a los padres de familia. Cabe destacar que en los establecimientos educativos las personas más á a fines a para conocer sobre Protocolo y Etiqueta son el personal administrativo, autoridades, docentes, discentes y padres de familia para organizar, cualquier tipo de acto.

8.- ¿El clima organizacional de su institución es el adecuado para la guía de Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?

**TABLA N° 18**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL ADECUADO**

ALTERNATIVAS	f	%
SI	32	91,43
NO	3	8,57
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 19**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

El 91,43% de las encuestadas considerando que el clima organizacional si es el adecuado para poner en práctica todos los conocimientos de protocolo y etiqueta, y el 8,57% no, un cambio es necesario por el bien de la institución.

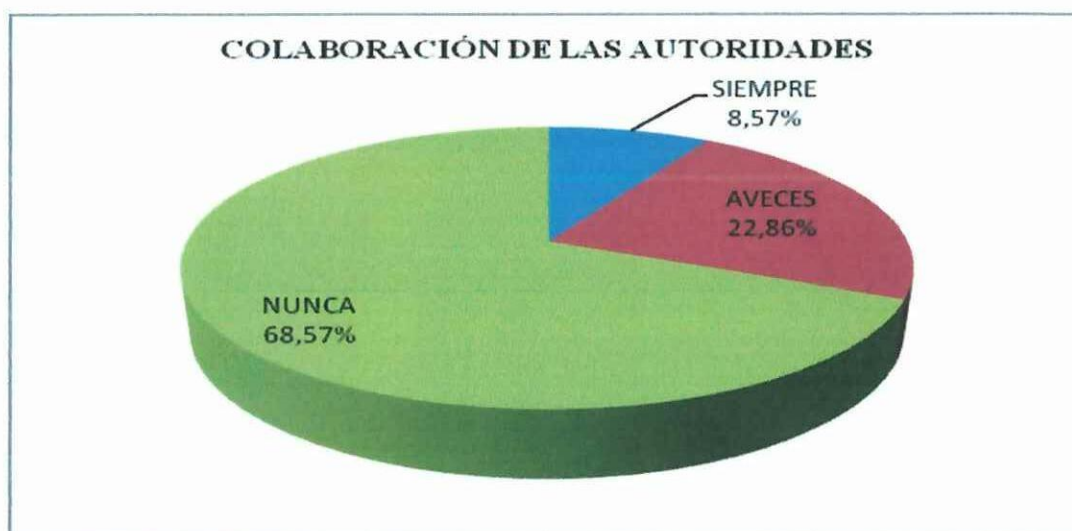
Se debe orientar un clima de liderazgo en las diferentes actividades, produciendo así un ambiente y clima favorable para la realización de los diversos actos que se desarrollan en los planteles educativos.

9.- ¿Las autoridades colaboran en los actos de Protocolo y Etiqueta?

**TABLA N° 19**  
**COLABORACIÓN DE LAS AUTORIDADES**

ALTERNATIVAS	f	%
SIEMPRE	3	8,57
AVECES	8	22,86
NUNCA	24	68,57
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 20**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### ***Análisis e Interpretación***

El 68,57% de las secretarías manifiestan que nunca colaboran las autoridades en los actos de protocolo y etiqueta, el 22,86% a veces y el 8,57% siempre. Las autoridades delegan funciones, pero para eso es necesario contar con un manual que ayude a un mejor desarrollo en los actos programados en las instituciones educativas.

Para la organización de dichos actos se necesita personal, materiales y otras cosas más y lo principal la disponibilidad económica, que hoy en día es muy limitada en las instituciones educativas.

10.- ¿De que manera contribuiría en la elaboración de un Manual de Protocolo y etiqueta?

**TABLA N° 20**  
**ELABORACIÓN DEL MANUAL**

ALTERNATIVAS	f	%
PONIENDO A DISPOSICIÓN LOS CONOCIMIENTOS DE MIS ESTUDIOS SUPERIORES	15	42,86
COMPARTIENDO LA EXPERIENCIA DE AÑOS DE SERVICIO	16	45,71
ASISTIENDO A CONFERENCIAS RELACIONADAS AL TEMA	4	11,43
TOTAL	35	100,00

**GRÁFICO N° 21**



Elaborado por: El equipo investigativo

Fuente: Secretarías de las instituciones de educación media del cantón Latacunga

### **Análisis e Interpretación**

El 45,71% de las secretarías tienen la predisposición de colaborar en la elaboración del Manual de Protocolo y Etiqueta compartiendo la experiencia de los años de experiencia, el 42,86%, poniendo a disposición los conocimientos recibidos en los estudios superiores y el 11,43% asistiendo a conferencias relacionadas al tema. Muy necesario la preparación y adquisición de nuevos conocimientos y mucho más si estos se ponen a disponibilidad y al servicio de los demás y sobre todo colaborando con instrumento que puede ayudar a mejorar las relaciones humanas y sociales.

## 2.9. CONCLUSIONES

- Las autoridades si están dispuestos a destinar un presupuesto para la capacitación del personal que labora en la Institución con el afán de que exista un mayor conocimiento y aplicación de Protocolo y Etiqueta.
- Las autoridades y secretarias están convencidos que la etiqueta se lo debe utilizar en todas las actividades y con mayor énfasis en las actividades sociales, culturales o deportivas que organizan las instituciones.
- Las autoridades y secretarias nos da a entender que el manual si señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.
- La gran mayoría de los encuestados nos da a entender que la persona más idóneas y capacitadas para realizar el protocolo y etiqueta en los diferentes actos que realiza las instituciones es la secretaria.
- Podemos darnos cuenta que las autoridades y secretarias manifiestan que en las instituciones educativas no cuentan con un manual de protocolo y etiqueta, considerando que hace falta un conocimiento claro de las ventajas que puede traer el trabajar de esta manera, pues hay que innovar buscando siempre la calidad de servicio.
- Autoridades y secretarias consideran que el conocimiento de protocolo y etiqueta esta destinado al personal administrativo y de servicio y a toda la comunidad.
- Es muy importante para considerar que el clima organizacional es el adecuado para poner en práctica todos los conocimientos de protocolo y etiqueta, teniendo en cuenta que un cambio es necesario por el bien de la institución.

- ☛ Autoridades y secretarías manifiestan estar de acuerdo en colaborar para que los actos de protocolo y etiqueta se lo realicen de la mejor manera.

## 2.10. RECOMENDACIONES

- El mejoramiento profesional es muy indispensable y necesario para mejorar la calidad de atención, por lo tanto se debe incentivar para que exista innovación profesional.
- Toda actividad debe ser planificada, por eso es necesario referirse a un manual de protocolo y etiqueta, para lograr la eficiencia, eficacia y excelencia en el servicio a la sociedad.
- Es necesario concienciar a docentes y autoridades sobre la verdadera necesidad de trabajar en un ambiente de cordialidad, respeto y ante todo de armonía, ya que solo así se obtendrán buenos resultados.
- Organizar, desarrollar y sociabilizar talleres sobre protocolo y etiqueta, para ponerlos en práctica en las diferentes actividades que organice la institución.
- Las autoridades deben realizar actividades en las que motiven la labor de la secretaria, mediante reconocimientos públicos verbales y escritos.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 DISEÑO DE LA PROPUESTA**

**TEMA: DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO Y ETIQUETA PARA SECRETARIAS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA**

#### **3.2. DATOS INFORMATIVOS:**

**INSTITUCIONES BENEFICIADAS: COLEGIOS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA**

**PROVINCIA: COTOPAXI**

**CANTÓN: LATACUNGA**

**RESPONSABLE: MÓNICA MARISOL LÓPEZ R.**

**BENEFICIARIOS: SECRETARIAS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA.**

**FINANCIAMIENTO: PRESUPUESTO PERSONAL**

**FECHA DE ELABORACIÓN: Junio del 2008**

**FECHA DE EJECUCIÓN: A partir del año lectivo 2008 – 2009**

### **3.3. INTRODUCCIÓN**

Un conocimiento básico de las normas de protocolo y etiqueta son imprescindibles para una correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias.

Hoy en día el protocolo forma parte básica de nuestra sociedad, desde los buenos modales, (protocolo social) hasta normas de protocolo en situaciones más formales. Saber cómo actuar o vestirnos según la situación es muchas veces el primer paso para lograr que los demás tengan una buena impresión de nuestra persona.

La presente propuesta explica cómo manejar cualquier situación con control y diplomacia, desde presentaciones y bienvenidas hasta el comportamiento en una oficina. El manejo de cada situación con confianza y control es la mejor ventaja competitiva. Enseña cómo organizar reuniones que logren resultados mediante el establecimiento de protocolos que contemplen cualquier situación. Las reuniones bien llevadas proporcionan valiosas oportunidades para compartir experiencias, información y conocimientos.

La belleza puede ser reforzada con una buena educación adquirida mediante las normas de etiqueta y cortesía, que son imprescindibles para el ser humano, ya que los principios rigen la conducta humana y su objetivo es facilitar la vida en común.

Las reglas de cortesía y buena educación han estado presentes en todos los tiempos y culturas; pero una sociedad en transformación constante no puede establecer normas rígidas de conducta ni tampoco éstas pueden ser universales, pues dependen de las costumbres en las culturas. La cortesía es el deseo de no ofender a nadie, de ser agradable en forma natural y que las malas maneras son un atentado contra la propia dignidad. Existen ciertas reglas de comportamiento en la vida y seguirlas hace más fácil y grata la convivencia.

El incumplimiento de reglas impuestas por la sociedad, muchas veces fundados en comportamientos o malas costumbres heredadas, genera rechazo y antipatía, tendiendo a crearse una aureola antisocial. El rechazo trae consigo una conducta agresiva y sedentaria que aísla al individuo, creyendo que él está bien y los demás no lo aceptan; pero no se da cuenta que la falta de educación lo aleja de la sociedad en que vive; por lo tanto, una persona educada con buenos modales tendrá más amigos en su trabajo y será más feliz.

A la hora de organizar cualquier tipo de acto o evento y para que el mismo se desarrolle adecuadamente, hay que tener en cuenta muchos aspectos de la más diversa índole para tener un mayor control sobre el desarrollo del acto, coordinar mejor todas las tareas y hacerle un mejor seguimiento de todas las fases que lo componen.

De igual forma la planificación, producción y explotación de lo que será el evento, es de vital importancia, definiéndose el objetivo del acto, qué se espera obtener, con qué medios se cuenta, la audiencia prevista, y todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el acto y definir con claridad todos los objetivos. También es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas, personal de relevo en caso de ausencia o inconvenientes de los seleccionados, un plan b en caso de incumplimiento.

### **3.4. JUSTIFICACIÓN**

Aunque siempre estamos aprendiendo, durante toda nuestra vida, no debemos olvidar que empezamos desde que tenemos uso de razón a asimilar comportamientos. Desde muy pequeños nuestros padres nos van inculcando los buenos modales, luego estas enseñanzas se van complementando con las que recibimos en la escuela, y luego poco a poco aprendemos lo que nos va enseñando la vida en sus distintas facetas.

Las reuniones en casa o en un determinado establecimiento educativo, requieren de una correcta organización y, sobre todo, ofrecer un trato cordial y agradable a todos nuestros invitados. Convertirnos en un correcto anfitrión, basándonos en unas simples reglas de cortesía a la hora de recibir, presentar, abrir una conversación e incluso ofrecer una bebida. Sobre todo en reuniones pequeñas es normal que los anfitriones se encarguen de multitud de detalles.

Son muchos los compromisos sociales, laborales, que tenemos a lo largo de nuestra vida, y para muchos de ellos no sabemos qué fiesta o evento organizar o, aún teniendo la idea, no sabemos cómo organizarlo. Si el evento es muy complejo, o quiere organizar algo muy importante, recuerde que el personal de una institución educativa debe estar preparado.

Por todo lo expuesto es necesario el DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO Y ETIQUETA PARA SECRETARIAS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA

### **3.5. OBJETIVOS**

#### ***Objetivo General***

- Diseñar y aplicar un manual de Protocolo y Etiqueta para secretarías de Educación Media del cantón Latacunga que les permita desarrollar sus actividades de Protocolo y Etiqueta con eficacia y efectividad.

#### ***Objetivos Específicos***

- Incorporar los lineamientos básicos de protocolo y etiqueta, para lograr un mejor posicionamiento en los diferentes escenarios de las instituciones educativas de nivel medio del cantón Latacunga.
- Establecer normas de etiqueta y protocolo mediante la utilización de éste manual como fuente de información que les permitirá desarrollar las actividades de organización en los diferentes eventos.
- Socializar el manual de etiqueta y protocolo, con el personal administrativo y de servicio para manejarse con solvencia en aquellos contextos donde lo social se mezcla con lo laboral.

### **3.6. FUNDAMENTACIÓN**

Hombre y mujer no están solos en el mundo por el contrario, se abren permanentemente a la vida en relación y a la convivencia con los otros. Pero ésta interrelación con otras personas no es fácil y requiere de todos y de cada uno: educación, respeto, comprensión, esfuerzo, sentido común. Saber cómo comportarse en distintas situaciones, cómo tratar a los demás, cómo desenvolverse en una comida o en una entrevista de trabajo, o simplemente cómo conducirse en la calle, son aspectos que aunque poco valorados, resultan básicos a la hora de lograr armonía en la convivencia urbana.

En la actualidad son muchos los actos, recepciones y ceremonias de carácter formal que tienen lugar en el ámbito público, institucional y empresario. Y en este sentido, se necesita conocer las normas que permitan prepararlos y evitar fallas organizativas.

Como en la ciencia de la comunicación o en la ciencia de la organización, y de modo similar a lo que ocurre en otras ciencias transversales o interdisciplinarias, buena parte de los contenidos del protocolo proceden de décadas de experiencia organizacional y mediática.

Además, y como sucede en otros campos, se trata de uno de los factores que dificulta o ralentiza la elaboración de un cuerpo doctrinal homogéneo sobre protocolo. La diversidad conceptual del protocolo, no sólo a la hora de considerarlo instrumentalmente, sino para ofrecer una definición que sirva de marco de referencia y que aporte el conocimiento necesario al receptor, constituye uno de los mayores obstáculos para el desarrollo de un cuerpo teórico sólido de la materia.

La transmisión de la imagen del poder es algo inherente a la sociedad compuesta por sistemas organizados, y el protocolo lleva ayudando a las instituciones a hacerlo desde hace siglos. Pero actualmente las instituciones están viviendo un periodo de crisis que demanda grandes cambios. Cambios que exigen la transformación de las instituciones lo que conlleva, al mismo tiempo, la actualización del protocolo que les representa y la reformulación de su comunicación.

Esta crisis social se observa claramente en el rechazo del protocolo por una parte de la ciudadanía, rechazo que lo estigmatiza cuando en realidad lo que se pretende expresar es una oposición a la institución que aplica dicho protocolo. De este modo, si la comunicación institucional desea adecuarse a la situación deberá prestar atención a la tradición crítica que le facilitará en gran medida el proceso al

mostrarle diferentes puntos de vista sobre la propia institución y su comunicación.

### **3.7. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

#### **3.7.1. ETIQUETA**

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, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos.

Esto no quiere decir que es necesario proceder de una elite o esfera social privilegiada o depender del dinero que se tenga. A diario nos encontramos en el transcurso de la vida a seres privilegiadamente educados, lo cual han adquirido en medio de una atmósfera de paz, honestidad y buenos modales inculcados desde su niñez.

La etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que nos enfrentamos diariamente, entre las que se encuentran: buenos modales en la mesa, presentaciones y cortesía, funerales, espectáculos, etiqueta en el mundo de los negocios y en cualquier acto de carácter social, religioso.

#### **3.7.2. PROTOCOLO**

Como definición, protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes.

El protocolo regula muchos aspectos de la vida pública de las naciones y por lo tanto influye en toda la sociedad y se refleja en las personas que la representan. Estos conceptos tienden a ser confundidos debido a los elementos que tienen en

común. La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución.

Las exigencias que tiene un protocolo estricto son: vestir correctamente, puntualidad en todos los actos sociales, recepción de invitados y organización, presentaciones de acuerdo con jerarquías, saludos en ocasiones cotidianas, el arte de la conversación, los brindis de acuerdo con el acto y ceremonia que se efectúe, reuniones, saludos y despedidas en el momento adecuado.

Estas situaciones las vivimos cada día sin darnos cuenta. Si tratamos que los consejos dados nos proporcionen una vida más humana, conjugados con el buen gusto y la educación, el éxito y el afecto lo tendremos en nuestras manos, y esto nos traerá la dicha y haremos más felices a nuestros semejantes.

### ***3.7.3. JEFE DE PROTOCOLO, FUNCIONES, ACTIVIDADES, TAREAS.***

Realizar actividades relacionadas con protocolo y ceremonial, planificando, coordinando y supervisando actos y/o eventos de la Institución, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas protocolares requeridas, así:

1. Organiza, coordina y supervisa actos y eventos protocolares de la Institución en la que desempeña el cargo.
2. Dirige y ejecuta actos y eventos protocolares que organiza la Institución en la que trabaja.
3. Actúa como Director de Ceremonia en actos y eventos protocolares de la Institución.

4. Selecciona el lugar donde se va a efectuar actos y eventos protocolares de la Institución.
5. Asesora al personal en general y autoridades en cuanto a la realización de actos y eventos protocolares de su competencia.
6. Coordina, distribuye y supervisa las actividades del personal a su cargo.
7. Asesora a organismos con los que organiza actos conjuntos en cuanto a organización de actos y eventos protocolares.
8. Coordina giras para personalidades y/o delegaciones que visitan la Institución.
9. Elabora programas de actos protocolares.

#### ***3.7.4. PROTOCOLO DE LOS ACTOS SOCIALES***

Hay que distinguir entre protocolo que es una palabra aplicada a la ordenación de actos oficiales y lo que son las habilidades sociales y comportamiento social. Existe una extensión de protocolo y de las habilidades sociales al marco profesional y/o laboral. La adecuación de la expresión y las habilidades sociales a un medio determinado se conoce con el nombre de saber estar, es una actitud que debe ser aprendida. Las habilidades sociales tienen que ver con la educación y la moral. El saber estar con las normas tácitas y expresas que rigen dentro de un colectivo.

##### ***Protocolo y usos sociales:***

Por lo general las corporaciones públicas con suficientes medidas personales dedican alguno de sus órganos a las funciones de protocolo que se desarrollan a veces a imitación del oficial. Aquí podemos incluir a la Iglesia Católica, cuya

estructura jerárquica y funcionamiento demandan en muchas ocasiones un ceremonial meticuloso y siempre preestablecido.

En cualquier corporación o entidad, el responsable de la oficina de protocolo necesita estar auxiliado del personal idóneo (oficiales y azafatas) o de personal administrativo de no existir el primero, en cualquier caso es aconsejable la celebración de reuniones periódicas de los jefes de protocolo con todas las instituciones facilitando el intercambio de enseñanzas y experiencias.

### ***La etiqueta social:***

El protocolo social se refiere a los actos de sociedad y familiares que no trascienden al exterior y que por esa razón no pueden ser considerados por actos públicos. Las normas que lo rigen quedan limitadas a determinados usos. Estos usos se imponen a todos los individuos manifestándoles lo que se hace y lo que no se hace, ejerciendo una auténtica presión sobre los mismos.

En determinadas esferas sociales, suponen auténticas normas de conducta de las que hoy no se puede prescindir, pues este protocolo privado o etiqueta social ya no es cosa que pertenezca al mundo diplomático o de la aristocracia, sino que a un determinado nivel social, parece necesario no fracasar en las relaciones con los demás.

En nuestro siglo los usos sociales no solo han cambiado, sino que plantean la necesidad de introducir nuevas maneras que vienen impuestas por unos nuevos modos de vida, por las relaciones los negocios, por la aparición de otras escalas de valores, por el cambio experimentado en la familia y en el papel de la mujer en la sociedad, pues no cabe olvidar que el sexo ha sido, y sigue siendo, condición determinante de ciertas normas de etiqueta, que el hecho de que estén llamadas a presidir inexcusablemente la celebración de los actos privados no debe inducirnos a subestimarlas, ni llevarnos a pensar que su cumplimiento ha de quedar exento en quienes intervienen o asisten a los actos públicos sean oficiales o no.

Muy al contrario, quienes protagonizan o hacen acto de presencia en cualquiera de esos actos han de ser los primeros en guardar aquellas reglas que por estimarse sabidas, no se incluyen en las de protocolo, pero que sin duda, constituyen su necesario complemento.

La jerarquía de los invitados a los actos sociales, cívicos, deportivos, culturales y populares está dada:

1. Por sus títulos
2. Por sus cargos
3. Por sus distinciones

#### **Por su nivel técnico y administrativo.**

Es importante distinguir entre un invitado oficial y otro particular. De igual manera entre el titular y su delegado. Cuando una autoridad asiste a un acto íntimo, particular o social lo hace en general, con carácter personal no como funcionario. En cambio, si una autoridad asiste a un acto público u oficial, representa su cargo independientemente de su persona.

La concurrencia de personas que ocupan cargos oficiales y públicos realiza la solemnidad. Las autoridades e invitados especiales deben ser tratados y atendidos de acuerdo a su cargo, categoría y nombramiento oficial. La preferencia puede establecerse tanto la calidad del cargo como la antigüedad.

#### **3.7.5. LAS FORMAS EN LAS RELACIONES SOCIALES**

Para poder efectuar algún cambio positivo en nuestra vida, a veces debemos cambiar la forma de ver la vida, debemos tratar de perfeccionar nuestra forma de ser y hasta nuestra forma de sentir. Las relaciones sociales se perfeccionan, con el ejercicio recíproco de tratar a los demás como uno desea ser tratado. Si una persona utiliza con sus allegados y colaboradores formas cordiales y afectuosas,

éstos le responderán con el mismo afecto y deferencia. A continuación les expongo algunas formas, que considero son muy importantes en el trato social:

### ***Mantener las distancias***

Es la base para fomentar relaciones duraderas y de verdadera amistad. Es guardar cierta reserva amable. La persona que insiste en tutear a todos, que confía a cualquiera sus cosas o se inmiscuye en los asuntos de otros, fácilmente tropieza con la frialdad de los demás, al percibir síntomas de superficialidad en ella. La confianza no puede imponerse jamás, solamente puede inspirarse.

Por esto, mantener las distancias respecto a nuestra propia intimidad, no sólo es útil entre compañeros de trabajo, también es necesaria, en otro grado, para la vida familiar. Algunas personas, tratando de forzar la intimidad, abruman con confidencias de índole privada. Esto sólo puede provocar una falsa amistad o peor aún impedirla.

### ***Ostentación***

La persona ostentosa carece del encanto propio de la verdadera categoría, porque ansía siempre ser el centro de atención. Ostentación es hacer alarde de relaciones, conocimientos o de conquistas amorosas, rodearse de cosas por la exclusiva razón de que llamen la atención, como ropa, accesorios, carros, etc. La persona ostentosa conquista a los fácilmente impresionables y provoca en ellos el vicio de la adulación. Las personas de buen gusto, por el contrario, no se dejan captar por esas ostentaciones y más bien tienen un sentimiento de rechazo hacia esas actitudes.

### ***Elogios***

Tener una visión positiva de las personas siempre es agradable. Hay momentos en que es necesario demostrarlo con palabras expresivas. Sólo la persona que

observa lo valioso que hay en los demás sabe expresarlo como muestra de agradecimiento o benevolencia, ganándose la simpatía de todos. Cuando una persona expone un punto de vista verdaderamente interesante durante el curso de una conversación, es justo reconocer su acierto.

De igual manera es de buena educación que el invitado celebre las obras de arte, o el buen gusto en la decoración y los detalles que ayudan a crear un ambiente acogedor. El justo elogio se distingue de la adulación, que implica siempre falta de sinceridad o de prudencia. Es perfectamente correcto que un caballero resalte la elegancia, amabilidad o belleza en la mujer, pero es poco femenino en la mujer hacer referencia directa a detalles personales del caballero.

### ***Expresiones vulgares***

El lenguaje empleado por una persona no sólo denota su grado de inteligencia, sino también su cultura y educación. En la conversación ha de evitarse el uso de expresiones rebuscadas y cursis, pero también aquellas que estén a la última moda, ambos extremos denotarían una actitud de superficialidad. Utilizar palabras de doble sentido no deja de demostrar muy mal gusto, cuando el segundo sentido es grosero. La persona educada debe evitar en su conversación las palabras vulgares y no decirlas nunca si hay alguna dama presente.

### ***3.7.6. COMUNICACIÓN VERBAL***

A pesar de los grandes avances de la tecnología la palabra sigue siendo uno de los medios de comunicación más eficaces que existen. Quien sabe hablar bien, con corrección y perfección demuestra su buena educación personal. Contar en una reunión con un buen conversador es un lujo tanto para el anfitrión como para los invitados. La conversación es un arte y como tal hay que saberlo apreciar y, si se puede, potenciar.

En la comunicación verbal, aunque es importante lo que se dice, también es muy importante como se dice. (Siempre hay que recordar: a veces no se ofende por lo que se dice (letra), sino por como se dice (música)). Por eso tengamos en cuenta que a la hora de hablar es tan primordial la letra como la música. Y aún es más cuando no está delante nuestro interlocutor (como es el caso del teléfono). Hay que cuidar la vocalización, entonación y timbre siempre, pero mucho más cuando no tenemos delante a la persona /s pues estamos perdiendo algo tan fundamental como la comunicación no verbal, los gestos.

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.

***Al presentarnos: de tu o de usted. Primeras presentaciones. Como presentar. Que decir.***

Cuando hablamos de presentaciones, surge la duda del tratamiento correcto. Si nos presentan a una persona, o conversamos con otras personas, surge la "duda" de cómo tratar a la misma. Por regla general, diremos que siempre, y por defecto, el tratamiento debe ser de usted.

No se puede utilizar el tú (tutear) de forma directa, aunque siempre utilicemos alguna excusa para justificar este tratamiento (es más joven que nosotros, es un empleado de un establecimiento, etc.). No es un comportamiento educado tutear "de forma directa" a una persona que no conocemos, independientemente del trabajo que desarrolle o la posición o cargo que tenga.

La mejor fórmula es utilizar siempre la fórmula de "usted" hasta que el propio interesado nos indique lo contrario. Y si no lo hace, debemos seguir utilizando el

usted siempre que hablemos con ella. Hay que diferenciar a los jóvenes de las personas mayores. Entre los jóvenes está más admitido el tuteo, pero debemos esperar a que nos lo digan. Entre los mayores será fácil que no digan nada acerca del tuteo y prefieran que se les trate de usted.

Tutear no significa ser más moderno o ser más abierto, sino una considerable falta de educación e incluso de respeto, por otra persona (sobre todo cuando se trata de personas mayores). En este tipo de tratamiento no hay sexos, es decir, se debe tratar de usted lo mismo a una mujer que a un hombre.

Por lo tanto, se debe evitar el tuteo tanto en sus relaciones laborales como sociales, si no se le indica lo contrario. Tampoco aproveche la fórmula que nosotros hemos llamado "transitiva"; como mi amigo, familiar o conocido trata a tal persona de tu yo también por ser su amigo, familiar o conocido. No esperar a que esa persona le proponga el tuteo.

Existen algunas ocasiones, en que se asimila el tuteo sin una proposición previa cuando nos presentan a una persona de nuestra misma edad y similar categoría. Una presentación entre amigos, compañeros de trabajo, etc. Pero recordamos, que lo más prudente es, siempre empezar por el tratamiento de usted.

### ***Atención a los medios de comunicación***

Decenas de canales de televisión, internet, teléfonos móviles, hoy en día el flujo de información es voluminoso y continuo. Tenemos mucha más información de la que se puede asimilar, y en algunas ocasiones, esa información es parte de nuestra profesión, o somos nosotros mismos, los que generamos parte de esa información.

En la relación con los medios, lo más importante, es mantenernos en nuestro sitio. No perder los papeles. Los periodistas, unos muy sagaces, otros solamente provocadores o impertinentes, no merecen una mala contestación por nuestra parte. Una mala respuesta puede dejarnos en mal lugar, no solo a nosotros sino a

la empresa o institución que representamos. Además, estaríamos cayendo en el juego que muchos de los periodistas buscan, provocar para ver una reacción fuera de lo común.

Esto no suele ocurrir en las grandes empresas que tienen sus propios departamentos de comunicación y relaciones con los medios. Pero no todo son grandes empresas. Muchas pequeñas y medianas empresas no cuentan con este departamento, ni con profesionales en estas materias, por lo que intervienen en los medios los propios directivos, adoleciendo, en su mayoría, de experiencia en los medios de comunicación y de cómo desenvolverse con cierta soltura.

Para todas estas personas, podemos dar algunas ideas para hacer que sus intervenciones sean lo más provechosas posibles, tanto para ellos personalmente, como para la institución:

- ***El periodista no es un enemigo a batir.*** El periodista quiere obtener información que él contará a sus lectores/audiencia, de una manera objetiva, sencilla y clara. Hay que facilitarle el trabajo todo lo posible y comunicar de forma sencilla nuestro mensaje.
- **Responder de forma breve y clara,** con un lenguaje sencillo y una actitud positiva. Si habla de forma excesivamente seria, o muestra una actitud muy arrogante y/o hermética, o habla de forma insegura, los periodistas recogerán esa sensación que perciben y se la trasladarán a sus lectores / audiencia.
- **Buenas maneras.** Si atiende a los periodistas con serenidad, respeto y buenas maneras la imagen será mucho más cercana y agradable para todo el mundo. El respeto solo se consigue dándolo a los demás.
- **Hacerse un guión.** Dependiendo del motivo de la intervención, hacer un pequeño esquema con los puntos principales, posibles datos o información a tener en cuenta y cualquier otra cosa que pudiera considerar de interés para la

intervención. Tampoco es malo, reconocer lagunas o falta de información, respondiendo algo así como "no tengo datos o información al respecto", "lo desconozco, en estos momentos", etc.

- **Tiempo de cortesía.** Si faltan muchos de los periodistas y otros medios, es educado esperar unos minutos de cortesía por ellos, y empezar con la mayor cantidad de medios posibles. En ese pequeño lapso de tiempo puede ofrecer un café a los presentes. Tenga en cuenta que muchos de los asistentes, van de un lugar a otro y puede que no les dé tiempo a cambiar de lugar con la rapidez que desearían.
- **Empiece su intervención con un agradecimiento.** Agradezca la presencia de los medios, tanto al principio como al final de la intervención.
- **Sin perder la calma,** por duras o incómodas que sean las preguntas hay que mantener el tipo. Un buen profesional, sabe cómo actuar en estos casos. Templanza y mucha seguridad.
- **Tono de voz moderado.** No suba el tono de voz, grite o se muestre demasiado alterado, por el contrario, hable de forma tímida y en voz baja. Ni demasiada agresividad, ni demasiada timidez. Mantenga esta tónica en todas las preguntas, para no dejar entrever que preguntas le molestan y cuáles no.
- **Cambiar la cita.** No es muy correcto cambiar la fecha para el encuentro con la prensa, salvo por razones importantes. Al igual que cualquier otro profesional, ellos tienen su propia agenda y les puede causar un importante trastorno. Si lo hace, que sea con toda la antelación posible, y comuníquelo de forma inmediata.
- **Puntualidad.** No se puede hacer que los periodistas esperen horas para hacer una comparecencia o intervención. No es correcto y es de pésima educación,

obligándoles, en muchos casos, a perder otra rueda de prensa o a tener que elegir entre un acto y otro.

- **Marque un tiempo.** Una comparecencia o intervención debe tener un tiempo limitado y no extenderse más de lo previsto. Si es necesario, limite el número de preguntas por intervención, para evitar que el acto se alargue más de lo debido.

## GRAFICO N° 22

### RUEDA DE PRENSA



#### ***3.7.7. LAS RELACIONES SOCIALES Y FORMAS DE PRESENTAR***

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

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

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

Hay muchos tipos de saludo, sobre todo si tenemos en cuenta a otras culturas:

1. **Dar la mano.** Es el saludo más universal y el que puede servir de puente para dos culturas diferentes, que saludan de forma diferente. Un corto y ligero apretón de manos es más que suficiente.
2. **El abrazo.** Es un saludo más cercano reservado para ambientes informales, de amistades y familiares.
3. **El beso.** Muy utilizado entre mujeres y para saludar un hombre a una mujer. Muy extendido incluso en actos oficiales. Da sensación de cordialidad y cercanía.
4. **Otros saludos.** Hay muchos otros saludos, o variantes de los anteriores. La palmada en la espalda, el apretón de manos con ambas manos, el apretón de manos agarrando el codo.

## GRAFICO N° 23

### EL SALUDO



Siempre que se saluda se debe mantener una postura correcta. Las piernas rectas, los pies juntos y la mirada al frente, nunca al suelo.

Los caballeros no pueden saludar cubiertos (con un sombrero, gorro en la cabeza), con los guantes puestos o fumando. Las señoras no deben saludar con los guantes puestos, aunque pueden, al igual que pueden saludar cubiertas, tanto en lugares abiertos como cerrados.

#### ***3.7.8. ¿CÓMO HACER LAS PRESENTACIONES?***

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

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

estar haciendo presentaciones toda la velada. Para ello, puede contar con la ayuda de amigos comunes que realizan la tarea de ir presentado gente que no se conozca entre ella.

Si las presentaciones se hacen cuando están todos de pie no hay más que seguir las siguientes reglas:

1. Un caballero siempre se pone en pie cuando se le presenta a alguien, nunca puede permanecer sentado.
2. Las señoras no tienen por qué levantarse ante otras damas o los caballeros. Pero si la persona es de edad avanzada, es correcto hacerlo. Si la señora es de su edad, es una actitud cordial el hacerlo, pero no obligatorio.
3. Si se llevan guantes, los caballeros se deben quitar al menos el de la mano con la que se va a saludar. Las señoras pueden permanecer con ellos puestos.
4. Si el caballero lleva sombrero, boina o gorra, deberá descubrirse, mientras que las señoras pueden permanecer "cubiertas".
5. Si estamos en una sala o habitación y entra alguna personalidad, es correcto que todos se pongan en pie como señal de respeto. (aunque es una costumbre que se ha ido perdiendo desde la base, cuando se ponían en pie en la clase cuando entraba el profesor).

### ***3.7.9. FÓRMULAS DE CORTESÍA***

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 se lleva, 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 reunión, debemos tener ciertos detalles:

- ✓ Se debería ceder el asiento a las mujeres embarazadas, los ancianos y las personas con algún tipo de problema (discapacitados, enfermos, etc.).
- ✓ 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.
- ✓ 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 esperar a encontrar una papelería y depositar la basura en ella.
- ✓ En cualquier tipo de espectáculo debemos guardar silencio y apagar el celular. Evitar comer cosas "ruidosas" como patatas fritas, maicitos y chucherías por el estilo.
- ✓ No se debe 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.

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases utilizadas en nuestra vida diaria, son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales, las más utilizadas y comunes que todos solemos utilizar a diario en nuestra vida tanto laboral, como social o familiar. Las mismas pueden ir acompañadas en algunos casos por gestos como una sonrisa, una leve inclinación de cabeza, un saludo con la palma de la mano.

Las dos fórmulas más utilizadas y que siempre se debe tener son: **Por favor y gracias**. La primera se utiliza siempre con afirmaciones (¿Quiere una taza de café? Si, por favor), y la segunda se utiliza con negaciones (¿Desea tomar algo? No, gracias).

Muy utilizadas también son las palabras: **perdón y disculpe**. Ante un tropiezo, por ejemplo, lo habitual es decir, perdón. Y si preguntamos algo, se utiliza la palabra disculpe, por ejemplo: ¿disculpe, este paraguas es suyo? La utilización de estas frases nos indica un grado de buena educación y cortesía en nuestro interlocutor. Siempre que entremos a un sitio no debemos olvidar dar los "Buenos días" tardes o noches.

### ***3.7.10. PROTOCOLO SOCIAL***

#### ***Expresiones***

Buen provecho: NUNCA, a no ser que espere que le respondan con un sonoro eructo.

Palabrotas: Una persona educada y con suficiente vocabulario no debería hacer uso de esas palabras.

#### ***Autoridades***

Guardias y policías:

Cuando nos pare un policía debemos tratarle con el respeto que se merece, aunque no nos parezca justo, correcto, verdad.

Siempre se les debe hablar de usted y evite los aires de superioridad con frases como ¡Tú no sabes quién soy yo!

#### ***Manías***

Palillos: Prohibida su fabricación y por supuesto su uso. Es el colmo de la ordinariéz. Sólo los campesinos llevaban una ramita. Además su uso para quitar los restos de la comida produce arcadas.

### *Chicles*

Es bueno, siempre y cuando no se entere todo el mundo de que está masticando algo, puede pasar. Las pompas quedan borradas de nuestra mente a no ser que tengamos 15 añitos.

### *Complementos*

**Zapatillas de estar en casa:** Como la misma palabra lo indica, son para estar encasa, así que eso de ir a comprar el pan, bajar la basura o sacar al perro con las zapatillas queda totalmente prohibido.

**Perfume:** Echarse medio bote de perfume demuestra muy poca consideración. No a todo el mundo tiene porque gustarle el aroma, incluso puede llegar a marear.

**Alhajas:** No hay que parecer un árbol de navidad. Si llevas grandes pendientes, no utilices un collar demasiado llamativo. Mil anillos ocupando todos los dedos no puede entrar en el esquema del buen gusto. Zapatos, bolso, cinturón y pulsera a juego es lo máximo.

### *Modales*

**Puerta:** El hombre deja pasar a la mujer abriéndole la puerta y sujetándola. Cuando recibamos a alguien en la casa, esperaremos en la puerta hasta que entre, igual que cuando se despida, permaneceremos en la puerta hasta que les perdamos de vista.

**Transporte público:** Embarazadas y personas mayores tienen siempre preferencia en los asientos. Por otro lado, procure no poner la axila en la nariz de quien tenga al lado cuando agarre la barra. No empuje para bajar en su parada.

### *Educación*

**Puntualidad:** Hacer esperar a alguien es señal de descortesía y poca consideración. Sólo en el caso de la novia se permite media hora de retraso.

**Ridículo:** Una vez que hemos hecho el ridículo, bien porque hemos tropezado, bien porque lo hemos hecho, lo mejor que podemos hacer es reírnos de nosotros mismos, nada de enojarse con uno mismo o ponerse histérico.

### *Cenando*

**El vino:** En un restaurante, el vino se sirve al hombre y muy poco, para que éste lo pruebe. Una vez probado y aprobado, servirá al resto.

**La chaqueta:** Cuando vaya a comer o cenar en un restaurante y lleve chaqueta o americana no se la quite nunca.

## **GRAFICO N° 24 FORMA DE UBICARSE EN UNA CENA**



### ***3.7.11. ORGANIZACIÓN DE INAUGURACIONES, PRESENTACIONES, EXPOSICIONES, ACTOS FESTIVOS***

La organización de cualquier acto necesita mucho tiempo de preparación por muy sencillo sea; se utilizan diversidad de servicios y hay que controlar el buen funcionamiento general del mismo y los mil detalles que comporta.

Se debe tener en cuenta que todo acto está dividido en tres partes:

#### **a. ACTIVIDADES PREVIAS AL ACTO (PRE-ACTO)**

##### **a.1. Define los objetivos**

Realizar un informe detallado (por escrito) que contenga los objetivos marcados para cada acto que se organice, especificando aspectos tales como:

- La asistencia prevista
- La difusión en los medios de comunicación
- La promoción a realizar
- Los posibles colaboradores / patrocinadores

##### **a.2. Analizar los públicos objetivos "del acto"**

Es muy importante que se estudie con detenimiento los públicos a los que se dirija, tanto a nivel interno como externo, puesto que del éxito de asistencia dependerá de la elección correcta del público objetivo.

Ejemplos:

Público interno: trabajadores, familiares, colaboradores, accionistas, voluntarios,

Público externo: clientes potenciales y actuales, público en general, medios de comunicación, celulares, etc.

### **a.3. ¡Cuidado con Murphy!**

Cuando se organice cualquier evento se debe tener muy presente; analizar cualquier situación o inconveniente que pueda llegar a surgir y que, además, pueda estropear el acto. Presentamos unas normas o consejos generales que se deberá tener en cuenta:

- Prevé sitios alternativos en caso de lluvia (si el acto es al descubierto).
- No se debe organizar un acto en las mismas fechas de otros actos importantes dentro de la población o que puedan influir en la asistencia del público.
- Si el número de personas es muy elevado, prever un servicio médico o socorrista.
- Si falla algún audiovisual, tener otros de repuesto o un técnico que pueda arreglarlos.
- Facilitar al máximo el lugar de aparcamiento.
- Contratar seguridad, sobretodo si el acto es al aire libre.

Hay que saber que:

- Todo requiere más tiempo del que se piensa.
- Si se intenta complacer a todo el mundo, alguien será contrariado.
- Si se advierte que hay cuatro formas posibles en las que algo puede salir mal y se evitan, no tardará en surgir una quinta forma.
- Si las posibilidades de éxito son del 50%, las posibilidades de fracaso son de un 75% .
- Cuando algo salga mal, siempre habrá alguien que ya lo sabía.

### **a.4. Hacer un listado de las necesidades**

Estudiar cuales pueden ser las necesidades para cada acto, tanto las materiales (sillas, mesas, megafonía...) como las de personal (seguridad, azafatas...).

## **Material vario Personal**

- \* Sillas \* Mesas \* Seguridad
- \* Tarimas \* Azafatas
- \* Pizarras \* Pancartas \* Traductores
- \* Señalización \* Iluminación \* Mantenimiento
- \* Megafonía \* Camareros
- \* Animación \* Hoteles \* Limpieza
- \* Ornamentación \* Obsequios \* Secretaria
- \* Fotografía \* Video \* Organización
- \* Audiovisuales \* Transporte \* Choferes

## **Imprenta Comunicación/Prensa Público Asistente**

- \* Papel de carta \* Rueda de prensa \* Empleados
- \* Sobres varios \* Comida de prensa \* Familiares
- \* Invitaciones, saludos \* Notas de prensa \* Público en general
- \* Carteles, trípticos \* Dossier de prensa \* Autoridades
- \* Documentación \* Publicidad prensa escrita

### **a.5. Calcular el presupuesto**

Una vez definidas las necesidades que requiera el acto, realizar un presupuesto lo más aproximado posible a la realidad. Es muy importante que sobre este presupuesto, se añada entre un 10 y un 15% para gastos imprevistos.

## **b. PREPARACIÓN DEL ACTO (ACTO)**

### **b.1. Plan de acción al minuto (o programa)**

Todo acto tiene un Plan de Acción al Minuto (P.A.M.) propio, que consiste en agrupar todas las actividades del acto por minutos.

Ejemplo: Programa de una inauguración

11:30 Convocatoria de los invitados

11:45 Palabras inaugurales del Rector del establecimiento

11:55 Breve discurso de un Miembro del Consejo Directivo

12:05 El Rector (junto con el Presidente de PP.FF.) descubren una placa conmemorativa

12:10 Firma en el libro de Honor de la institución

12:15 Se sirve a los invitados un cocktail

12:20 Actuación de un grupo de animación durante el cocktail

12:55 Fin de la Inauguración

13:00 Salida de todos los invitados

## **b.2. Ensayos**

Comprobar con antelación todo el material que se vaya a utilizar durante cada acto (megafonía, iluminación, audiovisuales, climatización, etc.). Si se contrata recepcionistas y/o seguridad, es muy importante que conozcan previamente el lugar donde tenga lugar el acto. Es importantísimo que conozcan cuales van a ser sus tareas, donde las deberán realizar y el personal responsable de cada área.

## **b.3. Terminación general del acto**

La terminación es la ordenación de todas las actividades en coordinadas acción-tiempo. Hay que ser lo más preciso posible y ¡sobre todo, procurar cumplirlo.

## **c. ACTIVIDADES POSTERIORES AL ACTO (POST-ACTO)**

### **c.1. Dossier de valoración**

Elaborar un informe o dossier final con todas las conclusiones positivas y negativas del acto. Procurar ser lo más sincero posible en este informe.

Incluir la información principal utilizada para este acto, como:

- Modelos de cartas utilizadas (a la prensa, a las autoridades, a los invitados, etc).
- Modelo de invitación.
- Permisos.
- Contratos.
- Listado de asistentes.
- Patrocinadores y colaboradores, etc

### **c.2. Dossier archivo**

En este dossier, incluye todo el material que haya generado el acto,

- Dossier fotográfico (selección las mejores fotografías)
- Grabaciones en video (si se dispone de varios videos grabados, grabarlo todo en uno con las mejores imágenes).
- Material promocional (modelos de trípticos, carteles, anuncios, etc.).
- Grabaciones de todas las entrevistas de radio.
- Dossier de las apariciones en la prensa escrita, etc.

### **c.3. Agradecimientos**

Los agradecimientos son uno de los aspectos más importantes y al mismo tiempo más olvidados en la organización de todo acto.

No se debe olvidar de agradecer a todo aquel que haya participado o colaborado en la organización de un acto. .

Los agradecimientos se suelen hacer mediante una carta manuscrita firmada por la persona más importante de la empresa organizadora del acto. En ocasiones se puede adjuntar algún detalle, como fotografías u obsequios conmemorativos.

#### **c.4. Cierre del Presupuesto**

Una vez finalizado el acto, estudiar todos los gastos e ingresos producidos por el mismo y comprobar las desviaciones existentes respecto al presupuesto inicial. Es importante saber si ha sido necesario la utilización del porcentaje destinado a imprevistos (entre un 10 y un 15% del total) calculado en el presupuesto inicial.

#### **3.7.12 PROTOCOLO DEPORTIVO**

Los eventos deportivos son cada vez más numerosos y cada vez son más dependientes de casas patrocinadores, sponsors y del propio marketing publicitario que rodea a un acontecimiento de este tipo. La complejidad de la organización de un evento de estas características, depende en gran medida de varios factores: personalidades y autoridades que acudan al mismo lugar donde se celebra, importancia del evento (si es una final por ejemplo), si el evento se va a retransmitir por televisión, etc.

Todo ello conlleva a los organizadores a establecer un completo esquema en el que se contempla, además de las lógicas precedencias, un completo plan de trabajo en el que se deben tener en cuenta aspectos de seguridad (tanto de personalidades como del público que asiste al evento), control policial, planes de emergencia (protección civil y asistencia sanitaria), etc.

Al mismo tiempo hay que saber destacar, y así lo requieren los patrocinadores, la publicidad que financia al evento, colocando sus logotipos y material publicitario en los lugares más destacados y visibles, tanto para los espectadores del recinto como para los televidentes que siguen el acontecimiento desde sus casas.

Entre las funciones y tareas que deben llevar a cabo podemos enumerar:

1. Creación de invitaciones y su envío a los correspondientes invitados y federaciones.

2. Emisión y control de acreditaciones de todo tipo: VIP, prensa, etc.
3. Ordenación de personalidades y autoridades, tanto en los palcos como en otras ceremonias posibles (entrega de premios/medallas, recepción de participantes, etc.),
4. Planificación de las distintas ceremonias de apertura, entrega de premios y clausura.
5. Planificación de actos promocionales como ruedas de prensa, presentación de sponsors, creación de dossiers para la prensa y otros medios, etc.
6. Asistencia y atención de personalidades y autoridades, tanto en recepciones, atenciones durante el evento y despedidas.
7. Control y desarrollo logístico en cuanto a materiales necesarios: banderas, partituras de himnos, tarimas, premios (trofeos, medallas, etc), regalos promocionales.
8. Cualquier otro detalle inherente a la organización del acto tanto a nivel informativo como a nivel material.

Aunque la celebración de un espectáculo deportivo, no tiene por qué diferenciarse de cualquier otro tipo de acto o celebración, cada vez se habla con más insistencia del Protocolo deportivo. No obstante, se puede indicar como regla básica, que en este tipo de actos deberá aplicarse las normas generales de Protocolo, que se utilizan para otros espectáculos similares, siendo una de las partes más importantes, la presidencia de autoridades, cuando éstas acuden a participar en un determinado acto deportivo. Pero no solo se debe llevar un aspecto protocolario suficientemente correcto, sino un control organizativo total (seguridad, planes de emergencia, relaciones con los medios de comunicación etc.).

### **Autoridades deportivas.**

Son aquellas personas que pertenecen a los órganos de gobierno de las federaciones deportivas, así como las que pertenecen a instituciones estatales, autonómicas o municipales que desempeñan cargos o competencias deportivas en sus organizaciones. No se debe olvidar de los posibles invitados, de alto rango o categoría, que pueden ser invitados y que no tienen nada que ver con el mundo deportivo. Por lo tanto, la cuestión principal será tratar de ubicar de forma correcta esta "mezcla" de autoridades deportivas con personalidades ajenas al mundo del deporte, y con representantes del ámbito privado (sobre todo del mundo empresarial).

### **3.7.13. ETIQUETA - VESTUARIO**

#### ***Vestuario de gran y también de relativa importancia***

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

#### ***Para ellos***

El vestuario básico de un caballero debería incluir un conjunto de prendas básicas que ayuden a cubrir la mayoría de los compromisos que se puedan presentar, tanto en el ámbito familiar, como en el social y laboral.

Pero no solo vale con tener un buen ropero hay que saber combinar las prendas para que el mismo sea de utilidad. Vestir correctamente es un aprendizaje personal que debemos perfeccionar con el paso del tiempo. Y si no estamos muy puestos, lo mejor es pedir consejo, para evitar desaprovechar nuestro ropero e ir mal vestidos.

### *Consejos para vestir*

La chaqueta (americana) deberá ajustar perfectamente en los hombros, y la caída debería distar al menos cerca de un palmo de las rodillas. Las mangas, con los brazos rectos, deberán llegar hasta las muñecas, y con los brazos doblados, tendrían que dejar ver los puños de la camisa.

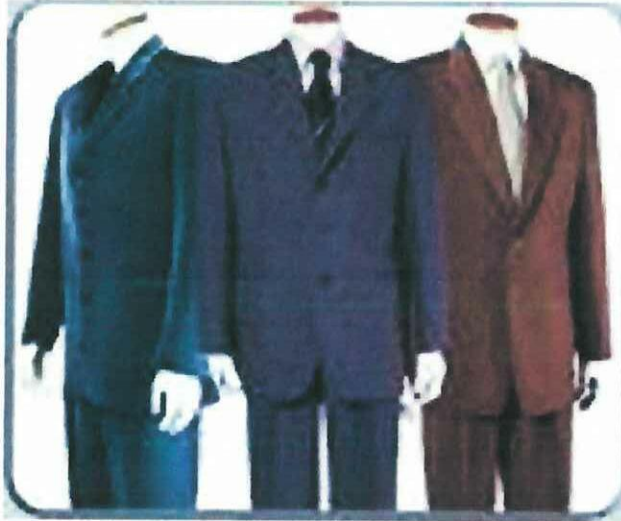
La caída posterior de la misma deberá cubrir el asiento del pantalón. El pantalón deberá quedar a la altura del tacón del zapato. Ni quedará corto, viéndose los calcetines, ni arrastrará por el suelo (tres dedos al menos por encima de la altura del suelo).

Las chaquetas cruzadas son más clásicas y se pasan menos de moda que las rectas. También son más "formales" que las rectas. La chaqueta cruzada se viste abrochando dos botones y la recta se viste abrochando solo el botón superior. Los calcetines deberán combinar con los zapatos y/o los pantalones.

El cinturón deberá combinar con los zapatos. Aunque vista de sport, no desabroche más de un botón de su camisa. Evite combinar cuadros con rayas, y no mezcle más de tres colores a la vez. Para vestir un traje, los complementos utilizados serán unas colleras o cubre-botones y un alfiler de corbata. Anillos, los mínimos (una alianza y/o un solitario). Y recuerde se ponga lo que se ponga, mantenga el buen gusto, sin perder su propio estilo personal.

## GRAFICO N° 25

### TRAJES DE HOMBRE



#### **Para ellas**

El vestuario básico de una dama incluye un repertorio mucho más amplio de prendas básicas que el vestuario masculino. Además su incorporación al mundo laboral, le exige contar con prendas cómodas y elegantes para cubrir esta nueva faceta en su vida. Las mujeres además combinan estupendamente su vestuario, haciendo muchas combinaciones con pocas prendas. El vestuario femenino es mucho más amplio y variado que el masculino. Debemos marcar una clara diferencia entre la ropa de trabajo y la de diario. El vestuario de trabajo debe mantener una línea clásica y elegante.

#### ***Consejos para un buen y elegante vestir***

El gusto e ingenio de las mujeres, queda reflejado en la gran cantidad de combinaciones que pueden realizar utilizando tres o cuatro prendas básicas. Al igual que los caballeros no deberían combinar más de tres o cuatro colores a la vez. Evitar las combinaciones de cuadros con rayas, de estampados muy similares en dos prendas, tener en cuenta que los colores oscuros y las rayas verticales hacen más delgado, y los colores claros y las rayas horizontales hacen más grueso.

También los estampados hacen más grueso que los colores lisos. Los pantalones disimulan mucho menos que las faldas, al igual que la ropa muy ceñida. Las mujeres altas no deben vestir volantes y vestidos con muchos vuelos. Las mujeres bajas, no deben vestir ropas amplias que les hacen más bajitas. Los escotes y espaldas al aire, no deben dejar a la vista, nunca, la ropa interior, se ve muy ordinario y de muy mal gusto. Los tejidos mejores para los trajes de chaqueta: lana, lino, algodón y mezclas. Para los vestidos algodón, seda. Para las blusas seda y algodón (también las hay muy buenas de mezcla).

Para el día los colores más vivos y estampados más atrevidos.

Para la noche colores mas oscuros y brocados o bordados (el negro sigue siendo el rey y esto va para damas que pueden tener uno o dos trajes de fiesta y siempre se verán muy elegantes), aunque en la actualidad se usen todos los colores. Respecto de los complementos: durante el día se admiten diseños más atrevidos. La noche es más clásica, y las perlas siguen siendo las reinas (aunque los brillantes, no al alcance de cualquiera, también lo son).

**GRAFICO N° 26**  
**VESTUARIO DE MUJER ELEGANTE**



### **3.7.14 BUENAS MANERAS EN LA MESA**

#### **LA MESA:**

Poner de forma correcta una mesa es tan importante como que la comida esté buena y que el ambiente sea el mejor.

#### ***Cómo poner la mesa***

La mesa debe ser labor de los anfitriones, y por supuesto, debe estar puesta antes de que lleguen los invitados. Si la comida, o cena, fuese informal, no hay problema en que los invitados lleguen cuando no esté puesta la mesa o incluso que colaboren con los anfitriones poniéndola.

#### **1. Mantel, servilletas y centros de mesa**

El mantel y las servilletas deben ir a conjunto.

El mantel deberá cubrir toda la mesa, es decir, los mantelitos individuales los descartamos y las servilletas que hagan juego con el mantel, por lo menos que sean lo más parecidas posibles.

Las servilletas se colocarán a la derecha del plato y dobladas en rectángulo, aunque se permite la posibilidad de ponerlas a la izquierda del plato o incluso sobre este. En todo caso, evitaremos colocarlas en los vasos. Los centros de mesa deberán ser elegantes, sencillos y con gusto. Una mesa demasiado cargada de adornos no es delicada y centros de mesa muy altos dificultan las conversaciones entre los comensales y sobre todo dificultan el campo de visión en una mesa, por lo que deberán ser de una altura no muy elevada. Un centro floral siempre es una buena idea, ya que las flores siempre son signo de gusto.

**GRAFICO N° 27**  
**ARREGLO DE UNA MESA**



**2. Platos, vajilla**

Cada uno de los platos que se vayan a utilizar deberá ser de la misma vajilla, nunca mezclaremos dos vajillas diferentes. Esta regla merece una excepción, los platos de postre y de pan sí se permite que sean distintos.

Los platos se colocan de la siguiente manera:

**Porta platos:** plato decorativo, que nunca se quita de la mesa y que tampoco se le da ninguna utilidad. Sólo se retirará una vez que vayamos a servir el postre.

**Platos hondos:** si hay sopa (o consomé, crema...), deberemos colocar este plato encima del plato llano y una vez terminado el primer plato, se comprobará si el llano se ha ensuciado o no. En caso afirmativo, se cambiará el plato llano sucio por otro limpio.

**Platos llanos:** a uno o dos centímetros del borde de la mesa. Nunca poner un plato llano sobre otro plato llano. Será el segundo plato que se utilice.

**Platos de pan:** se colocarán a la izquierda del plato llano, a la altura de las copas.

Platos de postre: únicamente se colocan cuando los platos llanos se hayan retirado y se vaya a dar paso al postre.

### GRAFICO N° 28 COLOCACION DE LOS PLATOS



### 3. Cubiertos

Se debe ir cogiendo los cubiertos desde el exterior hacia el interior", es decir, los últimos cubiertos que utilizaremos serán los que estén más cerca del plato. En consecuencia, los cubiertos se colocarán de la siguiente manera:

**Tenedores:** en la parte izquierda del plato y se colocan dos tenedores, con las puntas hacia arriba.

**Cuchillos:** cucharas y palas de pescado: a la derecha del plato; la cuchara, con la parte cóncava hacia arriba y la más alejada del plato, luego, la pala de pescado y seguidamente el cuchillo con el filo hacia dentro.

**Cubiertos de postre:** si la cena es muy formal, los cubiertos de postre se colocarán una vez retirados los demás cubiertos, es decir, cuando se haya terminado con la comida y vaya a procederse al postre. En una cena informal, se

colocan al mismo tiempo que los demás cubiertos y arriba del plato. El tenedor lo pondremos con el mango hacia la izquierda y será el más cercano al plato, la cuchara con el mango hacia la derecha y más alejada del plato.

## GRAFICO N° 29

### UBICACIÓN DE LOS CUBIERTOS



#### 4. Vasos y copas

Limpieza y en buen estado son las dos notas que hay que resaltar, puesto que puede arruinarnos la imagen de nuestra mesa un vaso sucio, no transparente o con rajaduras. En una cena formal no utilizaremos vasos, estos los dejamos para las cenas informales y destinadas al agua.

En una cena formal, el agua también se servirá en copa, la más grande de todas y deberá estar llena, pero no a rebosar, incluso antes de que los invitados tomen asiento. Luego dispondremos de una copa para el vino.

**Vino blanco:** copa alargada y esbelta y sírvase frío.

**Vino tinto:** copa de contornos redondeados y a temperatura ambiente.

Su lugar en la mesa nos da distintas opciones:

A la derecha del plato en escala de mayor a menor y de izquierda a derecha.

Frente al plato, después de los cubiertos de postre, si es que los hay (cena informal).

### GRAFICO N° 30

#### TIPOS DE COPAS O VASOS



#### 5. ¿Cómo sentar a los invitados?

Los anfitriones deben ubicar a sus invitados y deben sentarlos de tal manera que no se formen grupos de dos o tres personas.

Evitaremos juntar parejas con parejas, o poner a gente con edades muy diferenciadas juntas.

Procuraremos que los anfitriones de la casa sean los que presidan y las personas de mayor rango vayan a su izquierda y del sexo opuesto.

- Entretener a los invitados en un banquete es una manera importante para establecer comunicación.

- Para banquetes más formales se deben enviar invitaciones y poner tarjetas con los nombres en la mesa.
- Los invitados deben probar todos los platillos presentados y dejar algo en su plato. Un plato limpio significa que aun se tiene hambre y es la responsabilidad del anfitrión ver porque siempre estén atendidos en cuanto a comida y bebida.
- En ninguna circunstancia pongas los palillos parados dentro del arroz.
- No existen reglas estrictas en cuanto a la plática mientras se come. Dependiendo de la cercanía de la relación, los negocios pueden o no ser discutidos en la mesa.
- El beber se considera fundamental y también actual como un buen lubricante social. Siempre se comenzara a beber después de que el anfitrión ofrezca un brindis al grupo.
- Siempre es una buena idea regresar el brindis justo después de que lo hizo el anfitrión o después de que algunos platillos se hayan servido.
- Algunos temas seguros para hacer brindis son: la amistad, cooperación, la voluntad de devolver la hospitalidad y el beneficio mutuo.
- Se debe entender si no puede beber alcohol. Siempre es bueno dar razones médicas por las cuales no se pueda beber.
- Nunca te sirvas tu propia bebida, seria una muestra de falta de protocolo.
- No subestimar la importancia de participar en comidas, cenas y eventos.

## **BIBLIOGRAFÍA**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ARAUJO y OLIVEIRA. La Nueva Empresa: el aprendizaje como parte del negocio. Montevideo, Uruguay. CINTERFOR. 1994
- ARÉVALO José Pablo. Funciones del Protocolo y relaciones públicas. Autor-Editor: Edición propia
- ARMENTERAS de Antonio. Educación y cortesía. Gasso Hermanos, S.A.
- BARONE Luis Roberto. Escuela para Maestros. 2005. España. Pág. 121
- BURKE Y WARHER. Desarrollo Organizacional Punto Normativo. Editado por Addisson – Wesley – Iberoamericana, México D.F. 1992
- COLLELL María Rosa. Guía de etiqueta social y empresarial. Ediciones Gestión 2.000
- CROSBY, Philip. Liderazgo. México D.F. 1992
- CHIAVENATO Adalberto. Administración de Recursos Humanos. 1986.
- DE BEACOUR Anne. Urbanidad y buenos modales. Ed. Martínez Roca, S.A.
- DEVALLS Natalie. La Etiqueta hoy. Editorial Acervo, S.L.
- DUHALT, Miguel. Manuales de Oficina. Editado por Universidad Autónoma de México D.F. 1997
- FORDYCE, Jack. Métodos de Desarrollo Organizacional para Ejecutivos. México D.F. 1999
- KOONTZ, HAROLD Y WEIHRICH, HEINZ. Administración: Una Perspectiva Global. Décima edición. México D.F. 1996.
- LORING Jorge. Normas de Urbanidad. Editorial Sal Terrae
- MARCHESI María rosa. El Protocolo hoy. E. Grupo Santilla Aguilar, S.A.

- MARTINEZ Sánchez Benjamín. Cortesía y buenos modales. Productos Compactos, S.A.
- MEC. Módulo de Administración Educativa. Quito – Ecuador. 1996,
- REYES, Agustín. Administración Moderna. Sexta edición. editado por Limusa. Noriega, México D.F. 1997
- STONER y FREEMAN: Administración. Editorial Kapeluz. 1999. Pág. 4.
- TERRY, George. Principios de Administración. 1961
- TORRALBA Tomás. El libro de los buenos modales. Ediciones del Drac, S.A.
- VÁSQUEZ Víctor Hugo. Organización Aplicada, Primera Edición, 1996.
- VARIOS AUTORES. Diccionario de la lengua española © 2005 Espasa-Calpe S.A., Madrid.
- VARIOS AUTORES. Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- VÉLEZ, Marina. Organización y Métodos de Trabajo. Pág. 55
- WEINBERG, G., Modelos educativos en la historia de América Latina, Kapelusz, Buenos Aires, Argentina. 1989.
- WERTHER William, “Administración de Personal y Recursos Humanos” México. 1995

## INTERNET

- *hht://www.gestipolis.com./canales8ger/importancia de los manuales.*
- *www.sheilamorataya.com Buenos Modales e Imagen Personal. 2008*
- *Conversor de protocolo  
Convertir IEC 61850, 101, 103, 104, ICCP, DNP3, SPA, Modbus y more  
www.KalkiTech.Com/ConversorProtocol*

- *hht://www.protocolo.org/gestweb/protoseccion.pl?rflD=2008-mayo*
- *hht://www.monografas.com/trabajos12/mncerem/mncerem.shtml.agosto  
12/2008 hht://www.*
- *hht://www.images.google.com/ec/septiembre/8/2008*
- *hht://cinuorg-mex/modelos/Diplomacia.htm/30-09-2008*

# **Anexos**

## ENCUESTA

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

#### LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

#### ENCUESTA PARA RECTORES DE LOS COLEGIOS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA

OBJETIVO: Diseñar y aplicar un manual de protocolo y etiqueta para secretarías de educación media del cantón Latacunga, que les permita cumplir con mayor solvencia y eficiencia su labor.

Rogamos muy comedida se sirva contestar las siguientes preguntas y de esta forma ser parte del trabajo de investigación.

Nombre de la Institución: .....

1.- ¿Esta ud. dispuesto a destinar un presupuesto para la capacitación del personal que labora en la Institución en el conocimiento y aplicación de Protocolo y Etiqueta?

Si

No

2.- ¿La etiqueta se ejecuta en?

En la casa

En el trabajo

En los actos sociales, deportivos, religiosos, educativos, etc.

En todos los anteriores

3.- ¿Considera que un manual, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas?

- Siempre
- A veces
- Nunca

4.- ¿Qué persona de su institución debe ser la encargada del Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?

.....

5.- ¿En la actualidad su colegio cuenta con un manual de Protocolo y Etiqueta?

- Si
- No

6.- ¿Ha participado en la organización de Protocolo y Etiqueta en su colegio?

- Siempre
- A veces
- Nunca

7.- ¿Un manual de Protocolo y Etiqueta esta destinados a?

- A las Autoridades
- A los Docentes y Discentes
- Al Personal Administrativo y de Servicio
- A los Padres de Familia
- A toda la comunidad

8.- ¿El clima organizacional de su institución es el adecuado para la guía de Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?

- Si
- No

9.- ¿Las autoridades esta dispuestas a colaboran en los diferentes actos de Protocolo y Etiqueta?

- Siempre
- A Veces
- Nunca

10.- ¿El conocimiento que tiene la Secretaria sobre la aplicación de Protocolo y Etiqueta en su Institución es?

- Excelente
- Bueno
- Malo

11.- ¿De que manera contribuiría en la elaboración de un Manual de Protocolo y etiqueta?

.....

.....

.....

**¡ GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

### ENCUESTA PARA LAS SECRETARIAS DE LOS COLEGIOS DE EDUCACIÓN MEDIA DEL CANTÓN LATACUNGA

**OBJETIVO:** Diseñar y aplicar un manual de protocolo y etiqueta para secretarias de educación media del cantón Latacunga, que les permita cumplir con mayor solvencia y eficiencia su labor.

Rogamos muy comedida se sirva contestar las siguientes preguntas y de esta forma ser parte del trabajo de investigación.

Nombre de la Institución: .....

1. ¿Cuánto conoce ud. sobre protocolo y etiqueta?  
 Mucho  
 Poco  
 Nada
  
2. ¿La etiqueta se ejecuta en?  
 En la casa  
 En el trabajo  
 En los actos sociales, deportivos, religiosos, educativos, etc.  
 En todos los anteriores
  
3. ¿Considera que un manual, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas?  
 Siempre  
 A veces  
 Nunca
  
4. ¿Qué persona de su institución debe ser la encargada del Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?  
.....

5. ¿En la actualidad su colegio cuenta con un manual de Protocolo y Etiqueta?
- ( ) Si  
( ) No
6. ¿Ha participado en la organización de Protocolo y Etiqueta en su colegio?
- ( ) Siempre  
( ) A veces  
( ) Nunca
7. ¿Un manual de Protocolo y Etiqueta esta destinados a?
- ( ) A las Autoridades  
( ) A los Docentes y Discentes  
( ) Al Personal Administrativo y de Servicio  
( ) A los Padres de Familia  
( ) A toda la comunidad
8. ¿El clima organizacional de su institución es el adecuado para la guía de Protocolo y Etiqueta en los diferentes actos?
- ( ) Si  
( ) No
9. ¿Las autoridades colaboran en los actos de Protocolo y Etiqueta?
- ( ) Siempre  
( ) A Veces  
( ) Nunca
10. ¿De que manera contribuiría en la elaboración de un Manual de Protocolo y etiqueta?
- .....  
.....  
.....

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**