



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

**LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previa a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES Y CEREMONIALES EN LA ACADEMIA MILITAR TIWINTSA, EN LA CIUDAD DE MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.**

**AUTORA:**

**BETTY DEL ROCIO NAULA GUEVARA**

**MACAS – ECUADOR**

**2016**

## **CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la Sra. Betty del Rocío Naula Guevara, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR**

---

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Betty del Rocío Naula Guevara, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 17 de Mayo del 2016

---

Betty del Rocío Naula Guevara  
CI: 160039587-3

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi esposo por el gran esfuerzo y su apoyo incondicional, porque nunca me dejó sola y siempre estuvo allí cuando más lo necesite, y de manera especial a mis hijos por ser la motivación más grande que posee mi corazón en la búsqueda de mis objetivos.

*Betty*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dejar sentado un especial agradecimiento a la prestigiosa Institución “ESPOCH” por permitirme formar parte de ella; y de esa manera llegar a ser una profesional, también a todas las personas que me acompañaron hacia la meta propuesta colaborando con sus conocimientos para plasmar este trabajo, en especial a los Ingenieros Norberto Morales y Pedro Bravo quiénes con su asesoramiento me ayudaron a culminar con éxito el presente proyecto investigativo.

A mi esposo por su cariño, comprensión y constante estímulo.

A mis hijos por motivarme con su amor y su paciencia en el logro de objetivos.

# ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificación del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	xi
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen ejecutivo .....	xiv
Summary.....	xv
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del problema.....	3
1.1.2. Delimitación del problema .....	4
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3. OBJETIVOS .....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
<b>CAPITULO II: MARCO DE TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	6
2.1.1. Antecedentes Históricos .....	6
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	7
2.2.1. Manual .....	7
2.2.1.1. Tipos de Manuales.....	8
2.2.1.2. Manual de procedimientos.....	10
2.2.2. Definición de Etiqueta .....	11
2.2.3. Clasificación de la Etiqueta .....	12
2.2.3.1. Etiqueta Empresarial.....	12
2.2.3.2. Etiqueta social.....	12

2.2.3.3. Etiqueta en la oficina .....	13
2.2.3.4. Etiqueta en la mesa .....	14
2.2.4. Definición de Protocolo .....	16
2.2.4.1. Tipos de Protocolo.....	17
2.2.4.2. Importancia del protocolo en los actos de la institución .....	19
2.2.5. Normas de Protocolo .....	19
2.2.5.1. Normas Protocolarias del sector Público.....	20
Normas protocolarias del sector Privado.....	21
2.2.6. Los actos públicos y privados.....	21
2.2.6.1. Actos de carácter general.....	21
2.2.7. Ceremonial.....	21
2.2.7.1. Tipos de Ceremonias .....	22
2.2.8. Precedencias y Emblemas Patrios .....	23
2.2.9. Precedencia.....	24
2.2.10. Leyes.....	25
2.2.11. Presentaciones .....	28
2.2.12. Imagen institucional .....	28
2.2.12.1.¿Cómo se mantiene la imagen? .....	29
2.2.12.2.Importancia de la imagen .....	29
2.2.12.3.Componentes de la imagen.....	30
2.2.12.4.Imagen Física.....	31
2.2.12.5.Como articular una buena imagen .....	31
2.2.13. Eventos .....	32
2.2.13.1.Eventos Institucionales .....	32
2.2.13.2.Pasos en la organización de un evento .....	33
2.2.14. Relaciones Públicas .....	34
2.2.15. Trato con los demás .....	35
2.2.16. La organización .....	36
2.2.17. El multiculturalismo .....	36
2.2.18. ASPECTOS TÉCNICO .....	37
2.2.18.1.Aspectos Técnicos del Manual .....	37
2.2.18.2.Aspectos Materiales.....	38
2.2.19. Actividades socioculturales y Ceremoniales de la Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa .....	38

2.2.19.1. Información Institucional .....	38
2.2.19.2. Reseña Histórica .....	38
2.2.19.3. Visión.....	41
2.2.19.4. Misión.....	41
2.2.19.5. Objetivos institucionales.....	42
2.2.19.6. Actividades que se desarrollan en la Academia Militar Tiwintsa. ....	42
2.2.19.7. Orden de precedencia de la Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa .....	42
2.3. IDEA A DEFENDER.....	43
2.4. VARIABLES .....	43
2.4.1. Variable Independiente.....	43
2.4.2. Variable Dependiente de la misma.....	43
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.3. POBLACION Y MUESTRA .....	45
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	46
3.4.1. Métodos .....	46
3.4.2. Técnicas .....	47
3.4.3. Instrumentos .....	48
3.5. RESULTADOS .....	48
3.5.1. Encuesta dirigida a los estudiantes .....	49
3.5.2. Encuestas dirigidas a Docentes y Administrativos.....	54
3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER .....	61
CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO.....	62
4.1. TEMA .....	62
4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....	63
4.2.1. Justificación e Importancia.....	63
4.2.2. Objetivo General.....	64
4.2.3. Objetivos Específicos .....	64
4.2.4. Factibilidad .....	64
4.3. Introduccion.....	65
4.4. Protocolo.....	66
4.4.1. Concepto de protocolo.....	66



4.4.1.1. Origen del Protocolo.....	66
4.4.1.2. Protocolo Institucional.....	67
4.4.1.3. Tipos de protocolo .....	67
4.4.1.4. Funciones de la Guía Protocolar.....	68
4.4.1.5. Protocolo de los Actos Oficiales Institucionales .....	68
4.4.1.6. Protocolo en los actos sociales .....	69
4.4.1.7. Protagonistas del protocolo .....	70
4.4.2. Precedencia .....	73
4.4.3. Órdenes de precedencia. ....	73
4.4.3.1. Precedencia para algunos eventos .....	74
4.4.3.2. Precedencia de los puestos en los actos o ceremonias de la institución. ....	74
4.4.3.3. Leyes de precedencia.....	75
4.4.4. Ceremonial.....	76
4.4.4.1. Tipos de ceremonias .....	76
4.4.5. Protocolo para los eventos .....	77
4.4.5.1. La bandera .....	77
4.4.5.2. La bandera constituye uno de los principales símbolos de una nación, región, municipio e institución.....	77
4.4.5.3. Interpretación de los himnos nacional e institucional .....	78
4.4.5.4. Tratamientos .....	78
4.4.5.5. Vocativos .....	80
4.4.6. Los actos y las actividades públicas .....	81
4.4.6.1. Tipos de actividades .....	82
4.4.6.2. Organización de actividades .....	83
4.4.6.3. Requerimientos Básicos para la realización de una Actividad o evento sociocultural/ceremonial .....	90
4.4.7. Etiqueta.....	95
4.4.7.2. Etiqueta social.....	95
4.4.7.3. Etiqueta en la mesa .....	98
4.4.7.4. El comportamiento en la mesa.....	98
4.4.7.5. Reglas al servir en la mesa .....	98
4.1.1.1. Orden en la mesa .....	99
4.1.1.2. Orden a la hora de colocar a los invitados.....	99
4.1.1.3. Elementos importantes en una mesa.....	101

4.4.8. Vestimenta .....	105
4.4.8.2. Principios que rigen la etiqueta en la institución .....	107
CONCLUSIONES .....	109
RECOMENDACIONES.....	110
BIBLIOGRAFÍA .....	111
ANEXOS .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Tipo de protocolo .....	17
Tabla N° 2: Normas de Protocolo.....	20
Tabla N° 3: Actividades Socioculturales y Ceremoniales .....	42
Tabla N° 4: Población.....	45
Tabla N° 5: Muestra.....	46
Tabla N° 6: Organización de Eventos.....	49
Tabla N° 7: Actividades Innovadoras .....	50
Tabla N° 8: Comunicación de Actividades.....	51
Tabla N° 9: Existencia de Manual .....	52
Tabla N° 10: Organización e Imagen .....	53
Tabla N° 11: Desarrollo de actividades .....	54
Tabla N° 12: Presencia de Público .....	55
Tabla N° 13: Existencia de Guía de Protocolo y Etiqueta.....	56
Tabla N° 14: Ejecución de Procedimientos .....	57
Tabla N° 15: Compromiso en la organización.....	58
Tabla N° 16: Proyección de Imagen .....	59
Tabla N° 17: Sugerencias de Importancia .....	60

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico No. 1: Organización de eventos.....	49
Grafico No. 2: Actividades Innovadoras .....	50
Grafico No. 3: Comunicación de Actividades .....	51
Grafico No. 4: Existencia de Manual.....	52
Gráfico No. 5: Organización e Imagen .....	53
Gráfico No. 6: Desarrollo de Actividades .....	54
Gráfico No. 7: Asistencia de Público.....	55
Gráfico No. 8: Existencia de Guía de Protocolo.....	56
Gráfico No. 9: Ejecución de Procedimientos.....	57
Gráfico No. 10: Compromiso de la organización .....	58
Grafico No. 11: Proyección de Imagen .....	59
Grafico No. 12: Sugerencias de Importancia.....	60
Gráfico No. 13: Precedencia.....	70
Grafico No. 14: Bandera.....	77
Grafico No. 15: colocación de bandera .....	77
Grafico No. 16: Procedimientos acerca de los tratamientos en la institución .....	80
Grafico No. 17: Procedimiento regular en relación a la propuesta.....	80
Grafico No. 18 : Maestro de ceremonias .....	88
Grafico No. 19: Mesa de honor .....	96
Grafico No. 20: arreglo floral .....	98
Grafico No. 21: Ubicación de los comensales .....	100
Grafico No. 22: Montaje de mesa.....	101
Grafico No. 23: Vajilla Básica.....	102
Grafico No. 24: Cristalería.....	105

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1:	Encuesta dirigida hacia los/as estudiantes.....	114
Anexo No. 2:	Encuesta al personal administrativo y docentes.....	115
Anexo No. 3:	Infraestructura .....	117
Anexo No. 4:	Alumnado de la Academia Militar Tiwintsa.....	118
Anexo No. 5:	Sesión Solemne .....	119
Anexo No. 6:	Actividades ceremoniales.....	119
Anexo No. 7:	Actividades Socioculturales .....	120
Anexo No. 8:	Actividades Deportivas .....	120
Anexo No. 9:	Aplicación de encuestas a los estudiantes de la Academia Militar Tiwintsa .....	121
Anexo No.10:	Aplicación de encuestas a los docentes de la Academia Militar Tiwintsa .....	122

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente investigación tiene por objetivo el Diseño de un Manual de procedimientos para la realización de actividades socioculturales y ceremoniales en la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago, para realizar actividades en favor de la imagen institucional.

El manual da explicaciones fundamentales sobre los parámetros básicos para la organización y realización de las diferentes actividades ceremoniales y socioculturales en la institución educativa. En definitiva, es una guía para la preparación y ejecución de actos internos y externos.

Proporciona una guía para la Unidad Educativa, está en referencia a las generalidades como sus símbolos, orden de precedencia, celebración de los diferentes actos y manejo de los formatos de documentos protocolares.

Este trabajo constituye un Manual comprensible para cualquier miembro de la comunidad educativa, en su aplicación y difusión de las técnicas actuales para organizar cualquier tipo de evento académico.

Se recomienda; que los procedimientos presentados y que forma parte del manual, deben ser aplicados en la práctica, para posteriormente evaluar el avance y logro de las actividades, a fin de alcanzar mejores resultados. Con el propósito de mejorar los conocimientos de los profesionales, y docentes se hace mención incluir esta disciplina como parte de su plan de estudios con el fin de lograr una efectiva comunicación organizacional y un adecuado desempeño profesional de los estudiantes en su vida laboral.

**Palabras clave:** Etiqueta, Protocolo, Ceremonial, Imagen, comunicación, buenos modales.

---

Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

**DIRECTOR**

## **SUMMARY**

This research aims to design a manual of procedures for conducting sociocultural and ceremonial activities at the Military Academy Tiwintsa in Macas in Macas, Morona Santiago Province, to carry out activities on behalf the institutional image.

The manual fundamental explanations of the basic parameters for the organization and conduct of the various ceremonial and cultural activities at the school. It is a guide for the preparation and execution of Internal and external events.

Provide guidance for the educational unit, it is referring to the generalities with their symbols, order of precedence, celebration of different acts and management of documents protocol formats.

This paper is a comprehensive manual for any member of the school community in its implementation and dissemination of current techniques for organizing any type of event.

It is recommended; presented the procedures and forms part of the manual should be applied in practice, to further evaluate the progress and achievement of the activities in order to achieve better results. In order to improve the professionals and teachers knowledge, this discipline must be included as part of the curriculum in order to achieve effective organizational communication and adequate professional performance of students in their working lives.

Keywords: Etiquette, protocol, ceremony, image, communication, good manners.

## INTRODUCCIÓN

El tema de investigación, Diseño de un Manual de Procedimientos de Etiqueta y Protocolo para la realización de actividades Socioculturales y Ceremoniales en la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de macas, provincia de Morona Santiago se desarrolló en 4 capítulos.

En el capítulo I, se sitúa EL PROBLEMA, este incluye; el planteamiento, formulación del problema, objetivos, así como la justificación del tema en estudio.

En el capítulo II se visualiza el MARCO TEÓRICO empezando por conocer sobre la significación de manual de procedimientos aunado a investigaciones sobre temas puntuales como etiqueta, protocolo, ceremonial e imagen, se dilucida también la idea a defender y las variables de tema.

En el capítulo III, se desarrolla el MARCO METODOLÓGICO, el mismo que describe; la modalidad, tipos de investigación, población y muestra, métodos y técnicas que se utilizaron en la realización de la investigación con su respectivo análisis e interpretación de resultados.

En el capítulo IV, se diseña el MARCO PROPOSITIVO Manual de Procedimientos de Etiqueta y Protocolo para la realización de Actividades Socioculturales y Ceremoniales en la Academia Militar Tiwintsa.

Las CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES revelan los objetivos y resultados obtenidos en la investigación.

En la parte final se incluye la bibliografía requerida para el aporte teórico, y como anexos los instrumentos empleados.



# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

Diseño de un Manual de procedimientos de etiqueta y protocolo para la realización de actividades socioculturales y ceremoniales en la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La sociedad demanda cada día más el cuidado de la imagen pública y el respeto a la normas de comportamiento; hoy en día los eventos de carácter formal e informal van cogidos de la mano. Por eso el protocolo debería ser un componente fundamental en cualquier empresa u institución, tanto pública como privada.

El desconocimiento de las normas de etiqueta y protocolo es un problema que se evidencia en la calidad de los eventos institucionales, pues a menudo se recurre a improvisaciones y se cometen errores que son propios de la falta de planificación y aplicación de normas protocolarias que incide en la imagen corporativa.

En este ámbito el sector educacional hace un determinado paréntesis en cuanto a la solemnidad de distintos eventos u actos conmemorativos que en un tiempo no muy lejano gozaba de mayor importancia; sin embargo la imagen institucional es un recurso a cuidar pues de ella depende la primera impresión que el usuario tiene, permitiendo tener un marco productivo y de beneficio para todos los entes que se vinculan a él, esto no es posible alcanzar sin contar con un manual procedimientos que estructure determinados procesos y simplifique; espacios, tiempos y recursos.

La Unidad Educativa Militar Tiwintsa es una institución de carácter particular militar; si fines de lucro, que forma cadetes capaces de cumplir sus objetivos, enmarcados en valores éticos, morales, científicos y disciplinarios que conllevan a desarrollar el intelecto humano. Al momento no cuenta con un manual para su organización, estructura, y ejecución de normas etiqueta y protocolo para la realización de los determinados actos y eventos protocolarios que se promueve en la institución, tanto en el medio laboral interno como externo.

Al no tener un manual de procedimientos de etiqueta y protocolo, no se cuenta con un instrumento administrativo con directrices explícitas, ordenas sistemáticamente sobre las políticas, objetivos, atribuciones, costumbres que permitirían desenvolverse en varios ambientes para evitar problemas y resolver divergencias que surgen en el cotidiano gestionar de las actividades humanas.

La ausencia de normas protocolarias y de etiqueta; entonces, dará lugar a una serie de deducciones que involucran directamente la imagen institucional. Es así que: el área física en que se desenvuelve el individuo y su distribución no será la adecuada ni asistirá a las buenas maneras. En el entorno cultural; no existiría la cortesía que es el común denominador de buenas relaciones, y sus formas de expresión no serían las más adecuadas, esto implica un decrecimiento y aceptación institucional en el marco del cumplimiento de sus objetivos y metas visionarias.

Un Manual de Procedimientos y etiqueta debidamente elaborada, permite al funcionario como al personal de la institución o empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo también los recursos y requisitos necesarios para complementar y ejecutar determinados eventos u actos.

Por lo tanto, se propone la elaboración de un manual de procesos de etiqueta y protocolo para la Academia Militar Tiwintsa, puesto que servirá como herramienta indispensable a la hora de desarrollar actividades socioculturales, actos ceremoniales, y eventos a fines a la institución todo ello en el marco de afirmar la imagen institucional y un saludable clima organizacional.

### **1.1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El desconocimiento de los procedimientos de etiqueta y protocolo en el desarrollo de eventos socioculturales y ceremoniales incide en la pérdida de recursos e imagen institucional de la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago?

### **1.1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La presente investigación se realizara en la Unidad educativa Particular Academia Militar Tiwintsa, localizada en la parroquia Macas en la Provincia de Morona Santiago; calle avenida la ciudad- barrio la Barranca, lugar donde se tomara información institucional para el desarrollo del tema en el campo secretarial y el avance enmarcado en el área de etiqueta y protocolo; cuya finalidad será el desarrollo del manual.

### **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El diseño de un Manual de Etiqueta y Protocolo permitirá a la Unidad Educativa Academia Militar Tiwintsa adquirir conocimientos sobre normas y reglas establecidas para la organización y realización de actividades, lo que otorgará una proyección positiva de la imagen Institucional, la misma que a través de la formulación de una guía de procedimientos a seguir, permitirá que el área Administrativa, los docentes y alumnado conozcan de una forma; técnica y profesional el desarrollo de actos ceremoniales, culturales, y sociales.

Su implementación incorpora adecuadas normas de conducta, etiqueta, vestimenta, etiqueta en la mesa, precedencias, técnicas del protocolo en la organización de eventos y ceremonias, estrategias comunicacionales, dinamizando y simplificando las actividades que se requiera realizar con el fin de evitar errores y tener información precisa y oportuna para la toma de decisiones.

Cuando se habla de etiqueta y protocolo no sólo se habla de actos de tipo ceremonial, sino también de relaciones públicas y de imagen, así como de un conjunto de acciones y normas que requieren del conocimiento profesional conectado con el entorno, cada vez más complejo de las relaciones sociales.

Es por ello que se hace apremiante en la Academia militar Tiwintsa la creación de un Manual de Etiqueta y Protocolo que oriente como coordinar este tipo de tareas. No hay que olvidar que los actos públicos son el vínculo de conexión y comunicación con la comunidad educativa, las instituciones y la sociedad en general siendo la herramienta que permitirá potenciar la imagen institucional y trasladarla al exterior vistiéndola con

sus mejores galas; con ello se pretende definir el ámbito de autonomía dotándolo de un sistema propio de relaciones institucionales y consentir que el formalismo adecuado cobre sentido en determinados eventos. Basados en la filosofía de acercar la institución; a la comunidad pues todo acto o ceremonia, transmite un mensaje académico.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Diseñar un manual de procedimientos de etiqueta y protocolo para mejorar la calidad de los eventos en las actividades socioculturales y ceremoniales de la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Realizar una aproximación teórica de tipo bibliográfica y documental que permita fundamentar la importancia de la investigación.
- Realizar un diagnóstico de las normas vigentes protocolarias del establecimiento para la realización de eventos.
- Elaborar un documento que describa las actividades y procedimientos básicos que permitan regular las ceremonias y eventos protocolarios en la Academia Militar Tiwintsa.

## **CAPITULO II: MARCO DE TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

#### **2.1.1. Antecedentes Históricos**

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

Éste es el panorama que se vislumbra y las empresas están empezando a demandar un cambio en sus maneras de organizar, implantando una serie de actuaciones amparadas en el protocolo tradicional, sin darse cuenta que solamente podrán llevar a buen puerto sus objetivos, aquéllas que sepan adelantarse a los tiempos mediante la implantación de un nuevo protocolo adaptado a la nueva situación en que nos movemos. (Correas, 2016)

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

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Manual**

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

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

Se conoce bajo el nombre de manual a aquellos textos que funcionan como una guía en la que se detallan los procedimientos que se deben llevar adelante para alcanzar un determinado objetivo previamente establecido.

Además de las posibilidades reseñadas, pueden encontrarse guías de cualquier tipo de actividad que sirven tanto para dar los primeros pasos en ellas como para perfeccionar su ejercicio. Todas ellas están presentes en la red de modo gratuito, cosa que facilita sobremanera su adquisición. Esta circunstancia nos demuestra de qué modo la red vino a transparentar la información. En el pasado el acceso a un tipo de información de este tipo sin lugar a dudas conllevaba la erogación de dinero, mientras que hoy en día solo está a un click de distancia. (Cifuentes, 2011)

De todas maneras, el término manual se caracteriza por ser polisémico, por lo que también se utiliza para hacer alusión a aquellos textos en donde se exponen los conceptos básicos de una determinada materia, como puede ser Lengua, Matemática, Geografía, Biología o Historia, entre otros ejemplos. Por otra parte, la palabra manual también hace referencia a todo aquello que se confeccione con las manos.

### **2.2.1.1. Tipos de Manuales**

Dentro de las organizaciones también existen manuales, tomando la primera de las definiciones mencionadas anteriormente, que ayudan al correcto funcionamiento de la misma. Esto se debe a que establecen cómo está estructurada cada unidad que la conforma, qué función tiene, quienes ocupan los cargos jerárquicos, qué relaciones se establecen con otras unidades, entre otros detalles que son básicos para el desempeño de la organización en su conjunto.

Por supuesto que para que los manuales de organizaciones cumplan sus funciones, deben ser difundidos a todos los miembros que conforman la entidad y debe ser respetado, sino carece de sentido. Dentro de manuales de organizaciones, se identifican los siguientes tipos:

Manuales de procedimientos: esta clase de manuales son los que describen paso a paso cuáles son las tareas que deberán llevar adelante cada unidad y cómo estas se vinculan con el resto, para que de esta manera la organización funcione coordinadamente. Se deben detallar las tareas, pasos, objetivos y demás, para que los integrantes logren comprender la función de la unidad que conforman y cómo se relacionan con el resto. También se especifican los materiales que deberán utilizar para sus tareas, cuáles son las fechas límite para la concreción de las mismas, y establecer cuál es la función de cada uno de los miembros de la unidad, para que de esta manera no se superpongan las actividades, ni tampoco queden cosas sin hacer. (Delgado, R. 2009. Pág. 12)

Manuales históricos: dentro de una organización, los manuales conocidos bajo este nombre son los que se encargan de recopilar la historia de la misma. En esta no sólo se incluye el año en que fue creada y por quienes, sino también quiénes fueron las autoridades que pasaron por la misma, cómo fue creciendo y evolucionando con el paso del tiempo, cuáles fueron los logros alcanzados, entre otros datos emblemáticos. Estos manuales ayudan a perpetuar una determinada cultura e identidad dentro de la organización, que se busca transmitir y preservar

por parte de las autoridades que la componen. Esto facilita la cohesión tanto dentro como fuera de la organización. (De la Torre, 2012)

- **Manuales múltiples:** esta clase de manuales son los que contienen información de distinta índole con respecto a la organización. La idea de condensar en un único texto una diversidad de datos se debe a que es una manera sencilla de que los directivos puedan transmitir ciertas instrucciones a todos los miembros que conforman a la entidad. Por otra parte, se trata de una herramienta más acotada, sencilla y hasta económica si se la compara con la publicación de múltiples manuales con contenido específico. Por último, que toda la información pertinente se encuentre condensada en un único texto la vuelve más accesible para quienes quieran efectuar alguna consulta.

Manuales normativos: manuales como estos son los que incluyen una guía detallada sobre cómo se debe proceder ante ciertas situaciones, así como también cuáles serán las estrategias dentro de la entidad. Por su contenido, muchos denominan a este manual como “político”. (Delgado, R. 2009. Pág. 14)

- **Manuales técnicos:** esta clase de manuales son los que se abocan a la explicación detallada y ordenada de las diferentes técnicas que deben emplearse en la organización para que de esta forma puedan alcanzarse los objetivos preestablecidos. De esta forma, cada miembro podrá tener conocimiento sobre todas aquellas herramientas técnicas que acompañarán su labor y así desempeñar sus tareas de manera correcta. Por supuesto que con los avances de las tecnologías y el descubrimiento de nuevos conocimientos, estos manuales deben ir actualizándose constantemente, para ayudar a que el trabajo se vuelva más eficiente en el corto plazo.

Manuales de calidad: los manuales conocidos bajo este nombre son los que detallan cómo debe ser la calidad de la gestión, que incluye las distintas áreas de la entidad. Esto implica desde la calidad de la política, hasta de los procesos y objetivos que deberán alcanzarse. También, estos manuales especifican cómo debe ser medida la calidad en los diferentes aspectos para que de esta manera se



puedan llevar adelante correcciones y modificaciones que mejoren el desempeño de la organización. (Delgado, R. 2009. Pág. 16)

Manuales de cargos: estos manuales son los que describen qué responsabilidad y rol tiene cada puesto de la entidad, así como también cuál es la relación del mismo con los otros cargos de la entidad. Esto ayuda a que no se superpongan las tareas y que quede en claro cómo deben ser las relaciones interpersonales y las responsabilidades dentro de la organización. Es por su contenido que muchas personas llaman a este manual bajo el nombre de “individual”, justamente porque individualiza e identifica las tareas que permiten el funcionamiento de la organización. (De la Torre, 2012 Pág. 32)

- **Manuales de ventas:** como su nombre ya deja entrever, se trata de aquellos textos que establecen pautas y procedimientos para llevar adelante las ventas de la organización. En estos se puede incluir desde la manera en que se evaluarán las mismas, hasta el comportamiento de la competencia. También suelen detallar en qué áreas se encuentran los distintos clientes, proveedores, servicios o productos, así como cuáles serán las estrategias para llevar adelante la comercialización. Estos manuales pueden aclarar cuáles serán las técnicas de comercialización y su funcionamiento, entre otros detalles.
- Por supuesto que para que estos manuales cumplan su función deben estar bien redactados, incluyendo la información más relevante de cada aspecto. Además, es muy importante que el contenido se encuentre clasificado en capítulos que aglutinen información que se encuentre relacionada entre sí.

#### **2.2.1.2. Manual de procedimientos.**

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Gómez, 2015)

El manual de procedimientos es un medio escrito que sirve para registrar y dar información clara respecto a un actividad específica en una organización; coordina de forma ordenada las actividades a seguir para lograr los objetivos específicos, mostrando claramente los lineamientos e instrucciones necesarios para la mejora del desempeño; lo anterior significa que este documento contiene los pasos a seguir para realizar una o más funciones, basándonos en la explicación que da Susan Diamond (1983) en su libro “Como preparar manuales administrativos”.

El manual de procedimientos es un documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Gómez Ceja (1997)

### **2.2.2. Definición de Etiqueta**

El concepto de etiqueta puede tener varios usos. El primer significado que aparece en nuestra mente es aquel que puede ser un rótulo que se coloca adherido, enganchado, fijado o colgado en alguna parte de diferentes productos para indicar una marca, clasificación, precio, código de barras del producto y demás.

El concepto de etiqueta también es usado para referirse a aquellas normas que debemos respetar en ciertos lugares, el ceremonial de usos, costumbres y estilos.

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

La palabra proviene del francés etiquette: rótulo o tiquete que se amarra en un paquete para identificar su contenido posteriormente se utilizó como contraseña que se concedía a las personas que asistían a las audiencias de los reyes, para que las personas se ubicarán en un sitio determinado.” (Díaz, 2011)

Actualmente es comprendida como un sinnúmero de reglas que deben ser aplicadas en cualquier ámbito en el cual toda persona se desenvuelva, desde el mismo momento de

levantarse y al dirigirse a los demás, y durante todos los roles que esta persona desempeñe durante el resto del día como ejecutiva(o), ama de casa, desde el punto de vista social y/o familiar.

Definiéndola en términos exactos etiqueta; el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernosc adecuadamente en los diferentes ambientes; está ligado directamente al protocolo, ceremonial u actos solemnes que en determinadas épocas llevo a ser visibles en los palacios y sitios públicos. Es decir, la etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airoso (o) de cualquier situación que se le presente de la mejor manera, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuada.

### **2.2.3. Clasificación de la Etiqueta**

#### **2.2.3.1. Etiqueta Empresarial**

La etiqueta empresarial se ha convertido en un tema obligado dentro de las empresas, ahora ya no sólo se piden profesionales o empleados calificados, sino que tengan un buen desempeño social, ese será el punto clave para competir entre las empresas, la educación, el buen trato, la amabilidad, la caridad humana... aspectos que redundarán de manera positiva, porque no sólo conseguirán clientes fieles, sino también el logro de las metas propuestas. (Parra, 2012)

#### **2.2.3.2. Etiqueta social**

Es el conjunto de cumplidos y ceremonias que debemos emplear con todas las personas, en todas las situaciones de la vida.

A este conjunto de reglas amables y respetuosas se le denomina etiqueta social o protocolo privado.

La etiqueta social se refiere a los actos de la sociedad y familiares que no trascienden al exterior y por esa razón no pueden ser considerados actos públicos. Las normas que

lo rigen quedan limitadas a determinados usos. Por ello se considera que son:

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

Hay un dicho que dice: No hagas con otro lo que no quieres que hagan contigo, este es un principio del derecho que se rige entre los seres humanos. También se inspira en la Ética ya que ningún acto inmoral puede ser elegante, ni de buen gusto. En el arte, porque es importante la estética y la armonía, y exalta la pulcritud. (Valle, I. 2013 Pág. 76)

La Etiqueta Social es también la forma en que debemos conducirnos en sociedad, adquiriendo los conocimientos correctos en cuanto a nuestra conducta, lo cual nos dará mucha mayor seguridad, es sumamente sencillo, lo importante es ponerlo en práctica constantemente, no solamente cuando estamos fuera de la casa, sino, por el contrario, todo el tiempo debemos poner en práctica todos estos conocimientos, básicamente en nuestro hogar.

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

### **2.2.3.3. Etiqueta en la oficina**

La etiqueta en la oficina es todo un sistema; aquí, interactúan factores que pueden provocar molestias o satisfacciones dentro de un grupo de compañeros. Hay ciertas normas sociales que se deben considerar en el lugar del trabajo, como por ejemplo:

Presentación personal. Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero debemos 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.

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. (Denber, 2016)

#### **2.2.3.4. Etiqueta en la mesa**

La etiqueta está referida a las reglas convencionales de comportamiento y a las costumbres que nos han sido transmitidas por generaciones y que seguimos en actos públicos o privados. Para el caso de la etiqueta sobre la mesa podemos agregar que es el conjunto de normas que cada cultura adopta como pautas de educación a la hora de

comer, las mismas que incluyen el correcto manejo de los utensilios de comer y las precedencias a respetar en una mesa.

Es importante recalcar que en la mesa los modales cobran un gran protagonismo y es una situación perfecta para demostrarlos. Se establece como regla primaria que no tendrá ninguna 'mala costumbre' y comerá con corrección y naturalidad, si habitualmente practica comer adecuadamente en todo momento inclusive desde casa.

También podemos agregar que una persona educada que se sienta a la mesa, debe poner especial cuidado en su cuidado y arreglo personal.

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

- Al sentarse a una mesa, evite dejarse caer en la silla. La postura correcta es con la espalda recta sin recostarse sobre el respaldo como si estuviera cansado y con los antebrazos apoyados en la mesa.
- No se balancee al sentarse, los pies se colocan juntos delante de la silla, no se cruzan, ni colocan enganchados en las patas.
- Es de caballeros jalar la silla para ayudar a sentarse a una dama.
- Para disponer una mesa, se empiezan a colocar los cubiertos según el orden de la comida, sobre los lados de afuera hacia adentro.
- A la derecha cucharas y cuchillos, a la izquierda los tenedores según el menú.
- La servilleta va al lado izquierdo del comensal y al empezar a usarla se coloca sobre el regazo, nunca como un babero, eso solo lo hacen los niños pequeños.
- Jamás debe utilizarse como si fuera un pañuelo, solo se utiliza para limpiarse los labios antes y después de beber, y para limpiar cualquier pequeño residuo de comida de los labios.
- Al levantarse de la mesa, la servilleta se coloca, ligeramente arrugada en el lado derecho del plato, no se intenta doblar como si no se hubiese utilizado. Al llegar el momento de usar los cubiertos, fuera los codos de la mesa. (Benavidez, 2012)

La Etiqueta y el Protocolo, son dos términos muy antiguos y actualmente son dos términos relacionados entre sí, más aun en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo el mundo de las relaciones en las empresas.

#### **2.2.4. Definición de Protocolo**

El término protocolo engloba varias acepciones, en tanto, la más familiar y de corriente uso por el común de la gente se refiere al conjunto de conductas y reglas que una persona deberá observar y respetar cuando se mueva en determinados ámbitos oficiales ya sea por una cuestión de circunstancia especial o bien porque ostenta algún cargo que lo lleva a transitar por estos.

Cuando se habla de Protocolo se refiere a reglas que han surgido por la necesidad de un orden para lograr el éxito de los actos oficiales o sociales.

(McCloskey, pág. 85)

Entre otras definiciones de protocolo, nos interesan la siguiente: Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Por extensión el protocolo es el conjunto de reglas que usamos para atender correcta y honorablemente a las personas que merecen esa distinción, como por ejemplo:

- Personas de altos puestos en el gobierno.
- Personas de altos puestos en universidades.
- Personas distinguidas en sus carreras.
- Personas de alta jerarquía en la iglesia.
- Invitados de honor.

Generalmente, aquellas personas que ostentan algún cargo ejecutivo de relevancia en un país como un ministro, un presidente o un diplomático deben respetar y tomar cuenta de determinadas cuestiones que hacen no sólo a los buenos modales o cuestiones vinculadas únicamente con las actitudes, sino también a aquellas cosas un poco más frívolas como la vestimenta, pero que en determinadas culturas o sociedades son de estricto cumplimiento y que no

pasarán para nada desapercibidas en los ojos de aquellos que respetan y piden respetar los protocolos. (Vinueza Acosta R. , 2007)

Las reglas de protocolo no son elucubraciones ni fantasías de un particular. Han surgido por la necesidad de un orden en el empeño de encontrar un estilo elegante y fluido de recibir. El protocolo ha existido desde los tiempos más remotos. (McCloskey, 2001)

En general; el protocolo será un conjunto de normas que deberán seguirse en los actos públicos solemnes o en cualquier acto social. Según sea la solemnidad del acto y el momento del día en que se desarrolle, determinará la etiqueta a llevar, para evitar la diversificación y tener homogeneidad. (Javier, 2009)

#### 2.2.4.1. Tipos de Protocolo

**Tabla 1:** Tipo de protocolo

TIPOS DE PROTOCOLO	CARACTERÍSTICAS
Protocolo Ceremonial	Es el conjunto o reglas de ritos con que se manifiesta una creencia o se da solemnidad a ciertos acontecimientos. El conjunto de prácticas con las que se desarrolla un acto o ceremonia solemne.
Protocolo Deportivo	Cada vez cobran más importancia los acontecimientos deportivos como medio de relación social con personas del mundo de los negocios. En el mundo deportivo el protocolo sigue las mismas normas básicas que en el resto de eventos.
Protocolo Empresarial	El protocolo empresarial se basa en el protocolo social.
	El amplio mundo diplomático se mueve entre grandes contrastes de idiomas y costumbres



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

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

**Elaborado por:** Betty Naula

#### **2.2.4.2. Importancia del protocolo en los actos de la institución**

El protocolo empresarial es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente. Las habilidades sociales son transmitidas y siempre se refieren a personas o grupos, más o menos grandes que establecen unas pautas de convivencia y, en definitiva de comunicación.

Tanto el protocolo como las habilidades sociales tienen como punto de referencia la historia, la política, la cultura, la tradición y todo aquello que ha ayudado a configurar el grupo o colectivo. Las pautas en las que se basa el protocolo, en general, tienen que ver con la preferencia (orden y situación en el espacio) que se establece sobre la base de la jerarquía, de las instituciones, a la cronología de las mismas, etc.

El hecho de que el protocolo y las habilidades sociales se deban a las mismas fuentes comunes hace que se intercomunican y se interrelacionen. En los dos casos, deben regirlos principios de conocimiento - información y la adecuación a un ambiente, sector, actividad o momento. (Zabala, 2009)

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.

#### **2.2.5. Normas de Protocolo**

Podemos hacer una clasificación en tipos de normas sociales:

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

**Tabla 2:** Normas de Protocolo

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

**Fuente:** Rómulo Acosta

**Elaborado por:** Betty Naula

#### **2.2.5.1.** Normas Protocolarias del sector Público

El protocolo debe estar ordenado, y ordenar el protocolo quiere decir establecerlo, inventarlo, determinar que reglas debe presidir la celebración de los actos en los que intervienen personas de distinta posición. En este se puede determinar lo siguientes normas:

- Norma Jurídicas
- El derecho consuetudinario (costumbres)
- Los usos sociales

Aplicar a estos actos las normas que han de regir en cada caso, es hacer aplicación de **normas protocolarias** y, nos siempre están explícitamente legisladas (tienen un margen permitido).

Normas protocolarias del sector Privado.

Se reservan las normas de protocolo social o etiqueta, (Vinueza Acosta R. , 2007)

### **2.2.6. Los actos públicos y privados**

Los actos públicos son aquellos actos oficiales en los que intervienen las primeras Autoridades civiles, eclesiásticas o militares del Estado, de la Autonomía, de la Provincia o de la Ciudad. Se puede realizar una sub clasificación de los mismos en:

#### **2.2.6.1. Actos de carácter general.**

Son aquellos que tienen como motivo unas efemérides nacionales y en los que la invitación parte de la primera autoridad civil, eclesiástica o militar.

#### **2.2.6.2. Actos de carácter especial.**

Aquellos cuyo objetivo es dar solemnidad a un acto o conmemorar una fecha señalada. Si hacemos una recopilación de documentación y diversa bibliografía, podemos encontrarnos con autores que identifican y dan el mismo significado a los actos oficiales con los actos públicos.

Establecer un clasificación en determinados actos, en los que se mezclan muchos términos de las definiciones dadas para los actos públicos, privados y oficiales, no es una tarea fácil y por ello hemos querido dar las tres clasificaciones básicas, para poder evaluar, a partir de sus definiciones dadas, el tipo de acto, y darle su correcta denominación y clasificación, que más se ajuste a los términos. (Calle, 2009)

### **2.2.7. Ceremonial**

Cualquier estudioso del protocolo sabe que esta área del conocimiento, por sus características propias, se considera un arte. Para lograr una verdadera asimilación de lo

que es el mundo del protocolo debemos aludir a conceptos y a su vez, a las definiciones de éstos para después estructurar los principios básicos que conforman esta ciencia:

Ceremonial (del latín *ceremonialis*), adj. perteneciente o relativo al uso de las ceremonias. Es la serie de formalidades para cualquier acto público y solemne. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

La categoría ceremonial proviene de la expresión latina *ceremonia* ("ceremonia"), que significa: 1. "veneración"; 2. "forma exterior para dar culto a las cosas divinas o reverencias y honor a las profanas"; y 3. "cumplido, ademán de cortesía"; por lo que la palabra ceremonial sintetiza: A) el conjunto de formalidades que hay que efectuar para llevar a cabo cualquier acto público y solemne de veneración o culto, y B) el libro en que están inscritas las ceremonias.

Para Labariega Villanueva (2012), ceremonial en sentido estricto es "el ambiente en el cual tienen lugar las relaciones pacíficas entre los estados de tal modo que se cree y acondicione, debidamente".

Según otros estudiosos del protocolo como José Agustín Pineda Ventura, el ceremonial tiene una misión importante: Es un elemento de orden creado para evitar fricciones y resolver las divergencias que de otro modo pudieran surgir en las actividades oficiales. Consiste en un conjunto de fórmulas impuestas por la experiencia y que reglamenta las relaciones entre altas autoridades y personalidades locales en las ceremonias y actos oficiales, de acuerdo con el principio de igualdad jurídica de las instituciones, asegurando a cada uno de los participantes las prerrogativas a que tiene derecho.

#### **2.2.7.1. Tipos de Ceremonias**

Según los estudiosos en la materia, se prevee una gran variedad de ceremonias, cada una de ellas enfatizadas en base a la necesidad humana, social, laboral y afectiva.

Las ceremonias más utilizadas (Armeta 2014)

- a) **Ceremonias oficiales:** Son los actos cívicos celebrados con solemnidad por todas las instituciones públicas como privadas de nuestro país. Como ejemplo se puede citar el Juramento de la Bandera, El primer grito de la Independencia, etc.
- b) **Ceremonias protocolares:** Son los actos solemnes celebrados de acuerdo a lo establecido en el manual de ceremonial y de protocolo del estado, aquí no es aceptable las improvisaciones todo debe ser planificado con antelación; como ejemplo claro los aniversarios, sesiones solemnes, ceremonias de investiduras en caso de ser procesos presidenciales o cambios de autoridades etc.
- c) **Ceremonias Sociales:** son Ceremonias conocidas en el ámbito social y a la que asisten el común de personas pues es parte de la vida afectiva de los seres humanos. Ejemplo ceremonias de premiación, matrimoniales, etc.
- d) **Ceremonia Académicas:** Pertencientes al ámbito académico de los centros educativos; son reuniones de carácter institucional reglamentadas por la casa de estudios pudiendo ser ceremonias de aperturas o clausuras de año y actividades afines propias de la institución.

#### 2.2.8. Precedencias y Emblemas Patrios

El ceremonial se lleva a cabo a través de las normas generales de etiqueta, y determina los criterios bajo los cuales debe desarrollarse una actividad. En el caso de actos oficiales y solemnes debemos tener sumo cuidado en cumplir el ceremonial a cabalidad, ya que por regla, habrá símbolos patrios que deberán ser ubicados en forma correcta, según el protocolo que corresponda.

La bandera de una nación, es su símbolo de identidad, y por ello toda manipulación con la misma debe ser cuidadosa y respetando protocolarmente su uso. Se presentará en actos públicos, donde generalmente participen autoridades locales, regionales, nacionales y/o internacionales.

La bandera nacional, del país organizador, ocupará siempre el sitio de honor, y nunca faltará en este tipo de actos. De acuerdo a las autoridades que asistan, será la cantidad de banderas a ondear. El uso y orden de precedencia de las banderas oficiales en cada país, atiende la legislación de cada uno; y se atenderá la legislación internacional, cuando participen autoridades de otros países.

En el ámbito internacional está previsto que las banderas (1, 2, 3,4,...) se coloquen en orden alfabético, en el idioma del país organizador del evento, de acuerdo a normas de Derecho Internacional y por la Regla de la Igualdad Jurídica de los Estados. El sitio de honor por excelencia para la bandera nacional (A) es el centro métrico del salón, escenario o estrado, donde se ubican las autoridades que presiden el acto, y para el resto de banderas nos basaremos en las leyes de precedencia. (Villalva, 2014)

Es muy importante, cuando hablamos de la ubicación, tener muy clara nuestra propia ubicación; para ello siempre debemos pensarnos de frente al auditorio, detrás de las banderas, o saliendo de un edificio hacia su fachada, para así hacerlo correctamente, ya que hablaremos de la derecha e izquierda de los elementos, banderas, estrado, fachada de un edificio, etc.

Las banderas tomarán el centro del escenario, detrás del estrado. En el caso de que el número de banderas sea impar, se coloca en el centro la bandera nacional, y a continuación el resto por la ley de la derecha, alternando las posiciones derecha e izquierda del resto de banderas.

### **2.2.9. Precedencia**

Precedencia se deriva del latín “precedere” que significa ir delante o por delante, proviene del verbo preceder que significa primacía o superioridad. Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos. (Mora, 2006)

La precedencia es el previo establecimiento de un orden entre las personas que realizan o participan en un actividad que afecta al Protocolo, en función de su preeminencia,

primacía, rango, nivel o relevancia, en el seno de la estructura o de la sociedad misma, que integran el Estado, para obtener la máxima eficacia de la mencionada actividad. Determina el orden o jerarquía de una persona sobre otra y/o de un estado sobre otro.

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

La ordenación de las personas se deberá realizar en virtud de su nivel o rango oficial o de acuerdo a su importancia dentro de la sociedad y está también puede ser por:

Derecho: Cuando nuestro ordenamiento y ubicación surge por derecho propio por Nacimiento o por desempeñar un cargo o jerarquía el cual se halla reglamentado por un orden de precedencia dentro de una normativa.

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

Precedencia es el orden y ubicación que le corresponde a una autoridad, en un acto o ceremonia, de acuerdo a su categoría.

La precedencia es el punto crucial y la base del ceremonial, ya que ésta respeta las jerarquías y categorías de las personas y establece su ubicación y orden de la estructura interna, tanto de los estados como en el ámbito internacional.

La precedencia desde tiempos antiguos y en todas partes es motivo de normas estrictas que de no acatarse produce desavenencias y ofensas. Ceder el paso o el lugar de honor en toda la escala de las jerarquías es un derivado del orden de precedencia.

La aplicación correcta de la precedencia nos permitirá marcar el orden en cualquier tipo de ceremonia.

### **2.2.10. Leyes**

“Para la aplicación de la precedencia se establecen algunos criterios y leyes que nos Facilitaran su ejecución durante un evento”. (Mora, 2006)



- a) Ley de antigüedad.- Hay actos en los que pueden coincidir dos oficiales del mismo rango, por lo que por razones de antigüedad uno tendrá precedencia sobre el otro.

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

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

- c) Ley de Proximidad.- Surge su aplicación cuando el acontecimiento prevé la presencia de un invitado de honor y éste nos ocupe la derecha del centro métrico entonces se ubicará a la izquierda de quien presida el acto a la persona de mayor jerarquía que preceda al anfitrión o presidente del acontecimiento.

- d) Orden Alfabético.- Esta regla de ordenamiento es la más común ya que permite ordenar a personas, instituciones, estados, símbolos patrios, etc. por la inicial del nombre u apellido que portan. Siempre se debe tener en cuenta cual es el idioma de origen a utilizar, especialmente en los Estados ya que su denominación varía de forma sustancial en idioma español o inglés.

- e) Orden Lateral.- Se aplica en casos de que haya desplazamientos de personas en línea frontal (revista de tropas, Te Deum) y se dan dos casos si la cantidad de personas que se desplazan es un número par la máxima autoridad se ubicará a la extrema derecha de la fila. Si en cambio la cantidad de personas es impar la máxima autoridad se ubicará en el centro métrico de la fila.

- f)** Orden Lineal.- En este caso las personas se desplazan formando una sola hilera, quedando uno detrás de otro, de esta manera en el ámbito empresarial la máxima autoridad irá primero en la fila, pero, en el ámbito del ceremonial religioso la máxima autoridad en procesión estará ubicada en último término.
- g)** Criterio de representatividad.- Si coinciden cargos iguales, por ejemplo el director de una empresa privada y una pública, tiene precedencia los organismos del Estado u oficiales, sobre los privados. En este caso predomina lo que la persona representa y no el cargo que tiene. Claro todo depende de varios factores: habría que saber dónde se organiza el acto, quien lo organiza, etc.
- h)** Criterio de asimilación.- La dama asimila la jerarquía o rango de su marido. Este principio solamente tiene efecto para cuestiones protocolares, pero no para otras situaciones que no tengan carácter protocolario, como son las cuestiones administrativas. A la inversa no ocurre lo mismo. El hombre no toma el rango o jerarquía de la mujer, aunque por cuestiones de cortesía, hay actos en los que se acepta mantener este criterio.
- i)** Criterio de Jurisdiccionalidad: Cuando un acto entra dentro de la "jurisdicción" de un cargo, este máximo representante de ese "territorio" es el que tiene la mayor precedencia o el sitio de honor.
- j)** Criterio de responsabilidad.- Hay ocasiones, en que algunos eventos son organizados por el responsable de una institución u organismo. Aplicando este criterio, se indica que la máxima precedencia o sitio de honor debe ser ostentado por este responsable.
- k)** Criterio del sentido común.: Cuando todos los demás criterios son de difícil aplicación nos queda el mejor consejero que podemos tener: el sentido común. Los encargados del departamento de protocolo, gracias a su experiencia, sabrán salir airoso de cualquier imprevisto, utilizando los criterios anteriores y una pequeña dosis de sentido común.

### **2.2.11. Presentaciones**

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

Las normas de cortesía subrayan que siempre que se encuentre con personas que no se conozcan entre ellas, deberían ser presentados. Es una manera de evitar que estas personas se sientan excluidas de la conversación. Las excepciones pueden ser en grandes actos donde el anfitrión no pueda atender a todos sus invitados, ni estar haciendo presentaciones toda la velada. Para ello, puede contar con la ayuda de amigos comunes que realizan la tarea de ir presentado gente que no se conozca entre ella. (Arévalo, 2010)

### **2.2.12. Imagen institucional**

La imagen corporativa es la manera por la cual trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado.

La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, dado que tanto los envases, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios de todos modos para el funcionamiento de una empresa. Al transformarlos a su vez en agentes de comunicación, se rentabilizan al máximo las inversiones obligadas.

Imagen Corporativa: es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repetir su imagen y posicionar está en su mercado.

Al ver su logotipo constantemente esta se irá quedando fija en la mente de las personas, eso es posicionarse. Cuando alguien piensa en algo referente a su producto o servicio se imaginará su logotipo como opción.

Las imágenes de empresas tienen una gran influencia en el éxito global de una compañía. Abarcan desde un logo, hasta el estilo de la casa, que incluye todo, desde el diseño o decoración interior hasta los uniformes de la empresa.

#### **2.2.12.1. ¿Cómo se mantiene la imagen?**

Una buena imagen de la empresa se lograra a través del contacto directo, constante y abierto de la empresa con la sociedad, es decir, con una política activa de comunicación desde la empresa.

Para lograr una buena política de información, el director de comunicación tiene a su plena disposición de toda una amplia gama de instrumentos comunicativos, que adquieren su importancia en función del tipo de público con el que establecemos el contacto.

El público puede oscilar entre la totalidad de la población de un país hasta un simple grupo de personas, pero es necesario el uso de continuo, general y armónico de las técnicas de comunicación contribuirá a aumentar el dialogo, la confianza y la colaboración.

#### **2.2.12.2. Importancia de la imagen**

La Imagen corporativa es básicamente: "Cómo queremos ser percibidos por el público"; en tanto estamos ya tocando temas de psicología social, nos vamos dando cuenta de que la construcción de la imagen corporativa va mucho más allá del diseño gráfico: necesitamos echar mano de una serie de conocimientos para construir herramientas de lenguaje que nos ayuden a "implantar" esa imagen en la mente del consumidor.

Una compañía no sólo es lo que vende o lo que ofrece; también y en gran medida- es lo que de ella se percibe. Una imagen sólida y representativa de su actividad y su filosofía de trabajo, constituyen un valor fundamental a la hora de posicionarse en el sector y de diferenciarse de la competencia. (Flores, 2013)

### 2.2.12.3. Componentes de la imagen

La imagen corporativa está formada por diversos componentes que al trabajar conjuntamente permiten posicionar a la empresa en la mente del cliente.

Algunos de estos son:

El nombre de la empresa: del nombre depende la primera impresión que los clientes se llevan de una empresa. Por ello, la importancia de escogerlo correctamente. Se recomienda que el nombre tenga relación con la esencia de su negocio, pero también que sea breve, fácil de recordar y lo suficientemente creativo como para distinguirse de la competencia.

- **El logo:** puede ser logotipo (compuesto de palabras), isotipo (de imágenes) y el isologotipo (combina tipografía e imagen). El logo debe ser comprensible por el público y atractivo para los potenciales clientes. Por ello, en el momento del diseño, deberá considerar tanto a su clientela como a la competencia, y el mensaje o idea que desea transmitir.
- **El eslogan:** Para que tenga efecto, es necesario que sea una promesa sobre los beneficios del producto o servicio que su empresa ofrece y que los diferencia de la competencia. Debe dar una impresión de prestigio y credibilidad a su negocio. Es de gran efectividad que sea original.
- **El sitio web:** Es fundamental contar con un dominio propio, que puede ser el nombre de su empresa o bien alguna palabra relacionada al negocio. El diseño debe ser amigable y fácil de manejar, para el cliente quien debe poder informarse fácilmente sobre la empresa, sus productos y como poder adquirirlos. (Flores, 2013)

- **Brochure:** No solo se trata de los folletos y manuales del negocio, sino de las tarjetas de presentación, sobres y etiquetas, carpetas, facturas y hasta la vestimenta de los vendedores. Lo importante es que todos los elementos detallados sean parte del quehacer diario y de la cultura corporativa de la empresa, con el fin de generar reconocimiento e identificación no sólo por parte de sus clientes, sino también de sus propios trabajadores.

#### **2.2.12.4. Imagen Física**

La imagen pública, o simplemente imagen, se asocia a la percepción, es decir, la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en los sentidos. Cuando una imagen en la mente individual es compartida por muchas personas, se transforma en una imagen mental colectiva, por lo que imagen pública será: "La percepción compartida que provoca una respuesta colectiva unificada".

La imagen es el resultado de una o muchas causas externas a la persona que causan un efecto interno, es decir, el efecto causado se da en la mente del individuo gracias a la cohesión de las causas que lo originaron. Como consecuencia, la imagen da lugar a un juicio de valor, en donde lo percibido, será aceptado como una realidad; dicho juicio de valor dará lugar al rechazo o a la aceptación de lo percibido. (Flores, 2013)

#### **2.2.12.5. Como articular una buena imagen**

Una buena reputación en el área de responsabilidad social empresarial también será de gran ayuda a la hora de posicionar con éxito a la compañía, porque los consumidores suelen verse especialmente atraídos hacia aquellas compañías que saben han asumido una responsabilidad social para con la sociedad a la cual pertenecen, ocupando de solucionarles algunos de sus problemas.

Cabe destacar que una imagen corporativa podrá estar conformada por uno o varios elementos, los cuales convienen en atribuirle a la compañía una sólida imagen, entre ellos se cuentan: isotipo (la parte icónica más fácilmente reconocible en el diseño de una marca), monograma (símbolo formado por letras

y cifras entrelazadas), logotipo (elemento gráfico, generalmente lingüístico, que identifica a una persona o empresa), nombre, eslogan (frase identificadora en un contexto comercial o político), emblema (imagen con enigma acompañada de una leyenda o frase), pictograma (signo que representa un símbolo, objeto o figura). (Flores, 2013)

### **2.2.13. Eventos**

El término evento proviene del latín *eventus* y, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), tiene tres grandes usos. En varios países latinoamericanos, un evento es un suceso de importancia que se encuentra programado. Dicho acontecimiento puede ser social, artístico o deportivo. Por ejemplo: “El evento de esta noche enfrentará a los dos mejores equipos del torneo”, “El próximo mes se celebrarán tres eventos en la Facultad de Derecho”, “El concierto de los RollingStones ha sido el evento más popular del año”, “Ya no quedan entradas para el evento de poesía del viernes”.

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

#### **2.2.13.1. Eventos Institucionales**

Cada vez son más las organizaciones, ya sean públicas o privadas, que toman conciencia de la necesidad de desarrollar unas relaciones institucionales fluidas y estables en el tiempo con sus agentes o grupos de interés y de influencia. En este sentido, se empiezan a demandar perfiles específicos que van mucho más allá del clásico "relaciones públicas" o del jefe de protocolo.

Las relaciones institucionales, más allá de incluir funciones de comunicación, protocolo y organización y gestión de acontecimientos, han adquirido un rol indispensable para cualquier organización: la relación directa y positiva, periódica y estable, con otras organizaciones, grupos o instituciones que tienen o pueden tener influencia en su ámbito de trabajo. (Perez, 2010)

En este curso se facilitan los conocimientos principales sobre cuál es el rol de un responsable de relaciones institucionales. Además, se adquirirán las herramientas básicas para una buena gestión de estas, entre las cuales destacan los principales elementos del protocolo y de la organización de acontecimientos institucionales.

### **2.2.13.2. Pasos en la organización de un evento**

Innova, sé creativo, piensa de forma diferente. Puesto que la mayoría de tu público ya habrá asistido a docenas de conferencias y eventos, procura que el tuyo sea memorable.

Asegurar de que los participantes socialicen y participen en capacitaciones, ya que uno de los principales objetivos es ayudarles a interactuar y conocerse. Y, puesto que siempre es difícil "romper el hielo" y conocer a nuevas personas, considera la posibilidad de organizar sesiones dinámicas y/o aprovecha el poder de la "gamification" (La integración de la mecánica de juegos en una reunión o un evento, a fin de pasarlo realmente bien, puede aportarle fuerza, impacto y enfoque). (Perez, 2010)

Conoce a tu público y adapta el mensaje y los contenidos del evento a él. Las personas que asisten a tu evento son tus clientes, así que debes esforzarte por conocerles bien a fin de poder ofrecerles una experiencia que satisfaga sus expectativas.

Además, siempre debes incluir un turno de preguntas después de cada presentación o sesión.



### **2.2.13.3. Elementos básicos en la organización de un evento**

Se deben conocer las características de las personas que participaran en el evento (rangos, estatus, invitados especiales, personalidades, líderes de opinión, jurado, prensa, expositores; participantes extranjeros, participantes nacionales, los patrocinadores, competencia, crítica especializada, etc.) esto implica un análisis minucioso de los gastos a sus necesidades, inquietudes e intereses por el evento.

Este es un elemento que tributa directamente a los resultados del evento por lo que es necesario conocer, las características del lugar y las condiciones materiales en las que se desarrollará el mismo, se debe ser exhaustivos en la búsqueda de sedes o locales que, ajustándose a nuestro presupuesto, brinden la mayor comodidad y seguridad para que la percepción sobre el encuentro sea la más satisfactoria.

La duración, es algo que también debe conocerse para a través de la planificación garantizar el equilibrio necesario entre la duración y los intereses de los participantes, así como también la eficacia del presupuesto de gastos asignado. (Perez, 2010)

El presupuesto constituye la expresión financiera de un plan, mediante esta expresión resulta posible homogeneizar todos los elementos del plan, pues emplea una base de medida común que permite hacer agregados.

### **2.2.14. Relaciones Públicas**

Relaciones Públicas es la estrategia encaminada a conseguir cobertura mediática y notoriedad pública de "boca a boca", de manera casi 100% gratuita. Para lograrlo, las Relaciones Públicas se enfocan en crear un posicionamiento que vincule comunicacionalmente a la empresa con todos sus públicos: internos o externos.

Al escuchar el término "Relaciones Públicas" existe confusión, ya que la gran mayoría de personas lo consideran simplemente como "relacionarse" o generar contactos.

Hacer Relaciones Públicas, invariablemente, es visto como hacer amigos, asistir a eventos y tener contactos. Las Relaciones Públicas pueden ser realizadas de manera integral (para una empresa o marca) y de manera puntual (para un evento o cobertura de prensa específica).

Relaciones Públicas Integrales: Consisten en desarrollar e implementar estrategias comunicacionales de corto, mediano, y largo plazo para públicos internos y externos de una organización. De acuerdo al experto mundial del posicionamiento, esta es la manera más efectiva de posicionar una marca. Conozca los pasos para generar una estrategia integral aquí. (González, 2008)

Relaciones Públicas Puntuales: Consisten en crear estrategias de cobertura mediática, principalmente, de corto plazo. Aquí se encuentran ruedas de prensa para eventos, manejo de comunicación en crisis, actividades de enfoque social, y demás actividades noticiosas puntuales. Esta es la forma más rápida y menos costosa de hacerse conocer

#### **2.2.15. Trato con los demás**

El buen trato aparece vinculado al respeto y la solidaridad, y es las capacidades que tienen las personas, para cuidarse entre ellas y hacer frente a las necesidades propias y ajenas, manteniendo siempre una relación afectiva y de amor.

Un buen comportamiento supone una distinguida educación, unos buenos modales y saber tratar con respeto y tolerancia. Todo ello fundado en un compromiso afectivo, entendido este como un esfuerzo social y colectivo que busca el reconocimiento, la participación y la cooperación de todos. (Lima, 2012)

Según el carácter o la educación que tenga una persona para trata bien a los demás, así será su éxito, en cualquier tarea u oficio que emprenda o desarrolle en la vida.

El medio para que una persona se pueda hacer de las capacidades requeridas para adaptarse libre y espontáneamente a la vida, es aprender a respetar, a controlar y distinguir su conducta.

### **2.2.16. La organización**

La organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, sociológicas y sociales.

En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización.

Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho incluso que es conveniente mantener cierto grado de impresión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Con todo, es obvio que aún personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras.

Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución.

Así, una estructura de organización debe estar diseñada de manera que sea perfectamente claro para todos quien debe realizar determinada tarea y quien es responsable por determinados resultados; en esta forma se eliminan las dificultades que ocasionan la impresión en la asignación de responsabilidades y se logra un sistema de comunicación y de toma de decisiones que refleja y promueve los objetivos de la empresa. (Fernández, 2010)

### **2.2.17. El multiculturalismo**

Multiculturalismo es un término polisémico que está sujeto a diversos espacios y a veces contradictorias interpretaciones. En su sentido meramente descriptivo designa la coexistencia de diferentes culturas en una misma entidad política territorial, pero puede tener un sentido prescriptivo o normativo y designar diferentes políticas.

Por otra parte, el multiculturalismo es también una teoría que busca comprender los fundamentos culturales de cada una de las naciones caracterizadas por su gran diversidad cultural.

Bhikhu Parekh (2004) señala que el movimiento multicultural apareció en los tempranos 1970 en Canadá y Australia, poco más tarde en Estados Unidos, Inglaterra, Alemania y Francia. Resulta interesante la historia que recoge Azurmendi (2002) acerca del surgimiento y controversia del multiculturalismo: concretamente el término lo acuñó el gobierno anglófono canadiense para referirse a una nueva política de finales de 1960.

## **2.2.18. ASPECTOS TÉCNICO**

### **2.2.18.1. Aspectos Técnicos del Manual**

Una manual justifica su existencia cuando las funciones asignadas son congruentes con las atribuciones conferidas y cuando depende de ésta más de un área subordinada. Es conveniente que los manuales de organización y procedimientos sean elaborados con la participación de las unidades que tienen la responsabilidad de realizar las funciones.

Una vez que se cuenta con el proyecto de manual, se requiere someterlo a una revisión final, a efecto de verificar que la información contenida en el mismo sea la necesaria, esté completa y corresponda a la realidad, además de proceder a comprobar que no contenga contradicciones o deficiencias.

Después de efectuar esta revisión, es conveniente someter el proyecto de manual a la aprobación de las autoridades correspondientes, con el fin de que sea expedido. La cantidad de ejemplares que se reproduzcan, así como la difusión que se haga del manual de organización, dependerá de la determinación del número de funcionarios y empleados que requieran la utilización de este instrumento administrativo.

### **2.2.18.2. Aspectos Materiales**

Este manual requiere de un ordenador para la digitación, los respectivos programas como Microsoft Word, la impresora, las impresiones, el papel, la bibliografía respectiva para determinar todos los contenidos que debe tener el manual de etiqueta y protocolo.

### **2.2.19. Actividades socioculturales y Ceremoniales de la Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa**

#### **2.2.19.1. Información Institucional**

Nombre de la Institución Educativa:	Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa
Resolución:	N°005-9 /Actual 0015
Acuerdo ministerial:	0332(2013)
<b>Ubicación geográfica:</b>	
Provincia:	Morona Santiago
Cantón:	Morona
Parroquia:	Macas
Distrito:	14H00565
Tipo de institución:	Particular
Jornada:	7Am a 14 Pm
Dirección Institucional:	Barrio La Barranca/ Avenida La ciudad
Nivel Educativo:	Bachillerato/Ciencias Generales

#### **2.2.19.2. Reseña Histórica**

Este proyecto educativo nace de la idea de brindar a Macas y la Provincia de Morona Santiago un espacio de alternativa educativa con formación Militar en el año 2002, luego de muchos estudios y búsqueda de recursos como el económico y el terreno que sea propio; con la ayuda del Sr. Julio Manosalvas y la Sra. Gregoria Sangurima obtuvimos el primer recurso que es el terreno ubicado en el Barrio la Barranca Avda. La Ciudad ...en la ciudad de Macas; Empiezo a escribir el ideal educativo y cuando estaba

listo debía poner el nombre al establecimiento, viajo a la ciudad de Latacunga a la Brigada de Fuerzas Especiales a hacer conocer esta idea a Mi Coronel. Wagner Marcelo Bravo Jaramillo Comandante de la Brigada de Fuerzas Especiales No. 9 “Patria” siendo vista con mucho agrado y motivo de felicitación debido a que el nombre que debería llevar el establecimiento tiene que tener relación con las gestas heroicas de nuestros soldados, Mi Coronel. Fernando Proaño Daza Jefe de Estado Mayor de la Brigada hace la recomendación que el nombre que debe llevar el Colegio debe ser de Tiwintsa, Por Qué? En el conflicto del alto Cenepa soldados miembros de la Brigada de Fuerzas Especiales mantuvimos en posesión este espacio de suelo Patrio que fue motivo de disputa con el país de Perú en donde el Presidente Fujimori decía que se encontraba en posesión, eso nunca sucedió al contrario valientes soldados ecuatorianos entre ellos Mi Coronel. Fernando Proaño en el grado de Mayor y un grupo de valientes oficiales y soldados mantuvieron siempre el control de Tiwintsa la ofrenda de sus vidas del Capitán Geovanny Calles, Suboficial Edison Mendoza, entre otros.

A escasos minutos en Base Sur se encontraba combatiendo el gestor de este Proyecto Educativo Sgto. De Fuerzas Especiales Manosalvas Sangurima Omar Gladymber; siendo en ese entonces Sixto Durán Ballén Presidente del Ecuador quien logro unir a todos los ecuatorianos convirtiéndose con esta gesta heroica Tiwintsa el símbolo de Unidad Nacional. Y el eslogan de Ni un paso Atrás.

Luego de este asesoramiento decido poner el nombre de “TIWINTSA”, y se presenta el Proyecto a la Dirección Provincial de Educación de Morona Santiago, tras de un estudio minucioso por su orientación de Militar es aprobado el día 25 de Julio del 2009 por el Lcdo. Johnny Balseca Director Provincial de Educación y el visto bueno de los diferentes departamentos que fueron los que intervinieron en su estudio entre ellos el Lcdo. Amancio Velín que conocía tiempo atrás sobre la ejecución de este proyecto en Macas.

Para su inicio ya contábamos con un terreno de doce mil doscientos noventa metros. En el que se construían 4 aulas de estructura metálica, baterías sanitarias.

Fue un día 24 de Julio cuando la Dirección Provincial de Educación de Morona Santiago expide la Resolución No. 05: RESUELVE: ART. 1 AUTORIZAR .- LA CREACION Y FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO EDUCATIVO DE EDUCACION BASICA PARTICULAR “ACADEMIA TIWINTSA CON EL PRIMERO Y OCTAVO AÑO DE EDUCACION BASICA EN JORNADA MATUTINA, EN LA PARROQUIA Macas , Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago, a partir del año 2009 - 2010 , con el régimen de Sierra , bajo la responsabilidad del Sr. Omar Manosalvas, cumpliendo con los horarios establecidos en el proyecto, este evento se realizó en el Teatro Municipal del Cantón Morona con la Presencia del Dr. Eduardo Romero distinguido educador del Colegio Centenario Vicente León de la ciudad de Latacunga, Dr. Jorge Villa Inspector General de la Academia Militar Grad. Miguel Iturralde J. y profesor de la Universidad Técnica de Ambato y Universidad Técnica de Cotopaxi, Principales autoridades del Cantón Morona.

A partir de esta fecha se inició con la convocatoria pública a la niñez de la ciudad a que sean alumnos de este establecimiento y es así que con fecha 06 de Septiembre se dio inicio al año lectivo escolar 2009 – 2010 con el Lcdo. Jorge Wazhco como Rector, 4 maestros y 17 alumnos matriculados, 4 estudiantes en Primer año de básica y 13 en Octavo de Básica.

Año a año ha ido incrementando el número de estudiantes y de la misma manera se a incrementado los cursos y en la actualidad cuenta con inicial. 1ro. 2do. 3ro 4to.5to. 6to. 7mo 8vo. 9no. 10mo Año de educación básica y 1ero Bach. 2do Bach. 3ero Bach con resolución No. 0015 – IE – CEZ-6 de fecha 29 de agosto del 2012 RESUELVE:

- Art. 1. Autorizar el funcionamiento del PRIMER AÑO DE BACHILLERATO en el Unidad Educativa Particular Tiwintsa, de la Parroquia Macas, Cantón Morona, Provincia de Morona Santiago a partir del año lectivo 2012 – 2013. Por parte de la Coordinadora de Educación Zona 6 María Eugenia Verdugo Guamán.

Para el año lectivo 2013 – 2014 la Academia inicia creando el nivel de Educación Inicial Nivel 2, con la participación de 6 estudiantes los mismos que están laborando en el Nivel 1 de la Institución, Además se incrementa el Segundo año de Bachillerato.

El crecimiento del plantel no se detiene y por ello sus directivos inician las gestiones de arrendamiento del antiguo hogar de ancianos ubicado junto a la Jefatura Provincial de Tránsito a unos 300 Mts. más al sur de las instalaciones de la Academia. Para este año lectivo se cuenta con la presencia del Lcdo. Gonzalo Rivadeneira como Vicerrector de la Academia y un grupo de docentes comprometidos con la niñez y juventud de Macas y sacar adelante la misión y visión de la Acmil Tiwintsa.

Nuestro lema es “NUESTRA HERENCIA SERÁ EL HONOR”

### **2.2.19.3. Visión**

El centro educativo Academia Militar Tiwintsa en los próximos 5 años se transformara en una institución educativa líder en la provincia, en donde se observara la formación integral del estudiante partiendo desde la educación inicial y culminando con el tercer año de bachillerato; para ello se dotara de una infraestructura física pedagógica funcional de acuerdo a las exigencias tecnológicas y científicas que exigen la educación en el mundo actual.

### **2.2.19.4. Misión**

“ Somos una institución educativa de reciente creación de excelencia académica que desarrollamos procesos de calidad y calidez en los aspectos moral, académicos, formativos y disciplinarios; basados en una educación de valores de orden personalizado e inclusiva, dentro del principio humanista, que construyen un plan y propósito para la práctica del buen vivir; por ello estamos comprometidos bajo acuerdos y compromisos a trabajar con apoyo tecnológico de última generación partiendo de una educación con ejemplo y formando actores humanos, conscientes, responsables que aporten al crecimiento y desarrollo de nuestra sociedad.”



### 2.2.19.5. Objetivos institucionales

- Lograr la participación de los padres de familia en le formación integral del cadete.
- Procurar que el cadete haga el uso del servicio de los proyectos para el mejoramiento de su salud.
- Brindar servicios productivos en las aulas

### 2.2.19.6. Actividades que se desarrollan en la Academia Militar Tiwintsa.

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

**Tabla 3:** Actividades Socioculturales y Ceremoniales

ACTIVIDADES SOCICULTURALES	ACTIVIDADES CEREMONIALES
Casa Abierta	Minuto Cívico (Según calendario)
Cenas de Confraternidad(docentes)	Juramento de Bandera/Día de la bandera/Escudo ,etc.
Exposiciones	Asensos a Brigadieres, Subbrigadieres y comandantes
Charlas	Grados e incorporaciones
Semanas Deportivas	Sesión Solemne
Noche Cultural del Cadete/Bautizos Nuevos	Aniversario de la Institución

**Fuente:** Unidad educativa Particular Academia Militar Tiwintsa

**Elaborado por:** Betty Naula

### 2.2.19.7. Orden de precedencia de la Unidad educativa Particular Academia Militar Tiwintsa

En el caso de asistencia de autoridades y miembros de la institución las precedencias se manejan de la siguiente forma:

- Rector
- Vicerrectora
- Consejo ejecutivo
- Junta general de técnicos y docentes
- Secretaria General
- Comité Central de Padres de familia
- Profesores
- Gobierno estudiantil
- Estudiantes.

### **2.3. IDEA A DEFENDER**

El diseño de un Manual de procedimientos de etiqueta y protocolo permiten mejorar la calidad de los eventos en las actividades socioculturales y ceremoniales de la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

### **2.4. VARIABLES**

#### **2.4.1. Variable Independiente**

Diseño Manual de procedimientos de Etiqueta y Protocolo.

#### **2.4.2. Variable Dependiente de la misma**

Su contenido esencial; procedimientos para la realización de actividades Socioculturales y Ceremoniales.

## CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación será de tipo documental, puesto que hare uso de la recolección y el análisis de datos bibliográficos para contestar preguntas de investigación con el fin de probar las variables establecidas previamente, además de recoger la información pertinente que dará lugar a la descripción de la situación organizacional de la institución educativa, lo que detallara las características y componentes necesarios para delimitar los hechos de la investigación en estudio.

Debido a la necesidad que se tiene de diferenciar los eventos académicos según sea su importancia o grado de relevancia, se hace obligatoria la utilización de la observación directa, en los que se analice la clase de eventos que se desarrollen en la institución, para así poder establecer procedimientos estructurales en cuanto a su desarrollo, destacando Aquellos que ameritan mayor realce sin dejar de lado aquellos que no ameritan procesos más complejos.

### 3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación será:

**Descriptivo:** Su objetivo principal se enfocara en conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

**De Campo:** Consiste en analizar una situación en el lugar real donde se desarrollan los hechos investigados (recolección de datos), sin manipular o controlar variables.

**Bibliográfica/Documental:** Esta información se obtendrá del material impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para la investigación determinada.

### 3.3. POBLACION Y MUESTRA

#### Población

La población en la que aplicaremos esta investigación está constituida por el personal docente y estudiantes de la Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa como se evidencia en el siguiente cuadro:

**Tabla 4:** Población

Informantes	Frecuencia	Porcentajes
Personal Docente y Administrativo	20	10%
Estudiantes	183	90%
Total	203	100%

**Fuente:** Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa

**Elaborado por:** Betty Naula

#### Muestra

Para determinar la muestra se tomará en cuenta la siguiente fórmula:

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

Tomando en cuenta las siguientes referencias:

n = muestra

e = Error de estimación o error de muestra

N= población o universo de estudio

(N-1)= factor de corrección

**Datos:**

N=203

e = 5%

n =?

Desarrollo:

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

$$n = \frac{203}{0,05^2(203 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{203}{0,0025(202) + 1}$$

$$n = \frac{203}{0,50 + 1}$$

$$n = \frac{203}{1,50}$$

$$n = 135$$

**Tabla 5:** Muestra

<b>Informantes</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Estudiantes	120	90%
Personal Docente y Administrativo	15	10%
Total	135	100 %

**Fuente:** Tabla 2

**Elaborado por:** Betty Naula

### **3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.4.1. Métodos**

En el desarrollo de la presente investigación se emplearan los siguientes métodos:

- **Método Deductivo**

Se utilizó este método pues a través la recopilación y análisis de resultados se pudo deducir el problema, lo que se remite a la formulación de la idea a defender; esta, que por medio del razonamiento lógico, tomara como punto de partida verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

- **Método Inductivo**

Empleamos el método inductivo pues mediante la situación recogida y observada de la opinión particular de clientes internos y externos obtenemos proposiciones generales; es decir que, la observación de hechos repetitivos en cuanto a determinadas actividades, establecerán un principio general de análisis y cuyos resultados permitirán extraer conclusiones y recomendaciones.

### 3.4.2. Técnicas

- **La observación.-** La observación es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.
- **Recolección de información.-** Son herramientas que se manipulan para obtener información para dar lugar a la observación de un fenómeno de estudio determinado.
- **Entrevistas.-** Es la comunicación de tipo impersonal establecida entre el investigador y el sujeto o fenómeno de estudio con el fin de obtener respuestas a las interrogantes planteadas del estudio propuesto.
- **Encuestas de opinión.-** Consiste en una serie de preguntas con opciones múltiples, referentes a una temática determinada que permite conocer el punto de vista de las

personas hacia el problema tratado y a su vez permite recopilar información sobre el grado de conocimiento de los temas tratados en la presente investigación

### **3.4.3. Instrumentos**

- Encuesta.-La encuesta es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

## **3.5. RESULTADOS**

Las encuestas fueron realizadas en la unidad Educativa particular ACADEMIA MILITAR Tiwintsa que se encuentra ubicada en la ciudad de Macas, calle avenida la ciudad el 12 de abril del 2016 del presente año, a los estudiantes de toda la institución a partir de Quinto grado de educación básica hasta tercer año de bachillerato.

A continuación se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los estudiantes y docentes de la Academia Militar Tiwintsa.

### 3.5.1. Encuesta dirigida a los estudiantes

**Pregunta N° 1 ¿Cree usted que existe una buena organización en los actividades o eventos que promueve la institución?**

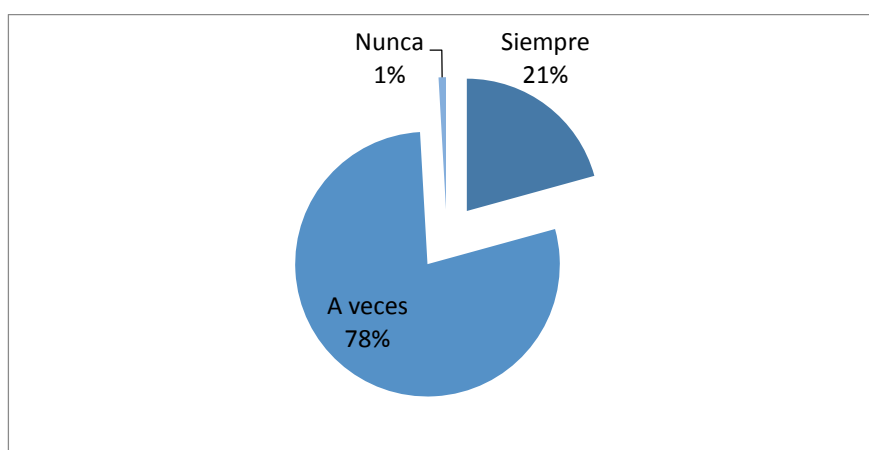
**Tabla 6:** Organización de Eventos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	27%
A veces	87	72%
Nunca	1	1%
Total	120	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 1:** Organización de eventos



**Fuente:** Tabla N° 6

**Elaborado por:** Betty Naula

## **NALISIS E INTERPRETACIÓN**

El 72 % de estudiantes encuestados indican que la organización de actividades a veces tiene desajustes e improvisaciones en la presentación, mientras que el 27 % opina que siempre su desenvolvimiento esta direccionado, confrontando a un 1% que lo visualiza como nunca.



**Pregunta N° 2 ¿Cuándo ejecutan un actividad u evento lo hacen de manera innovadora?**

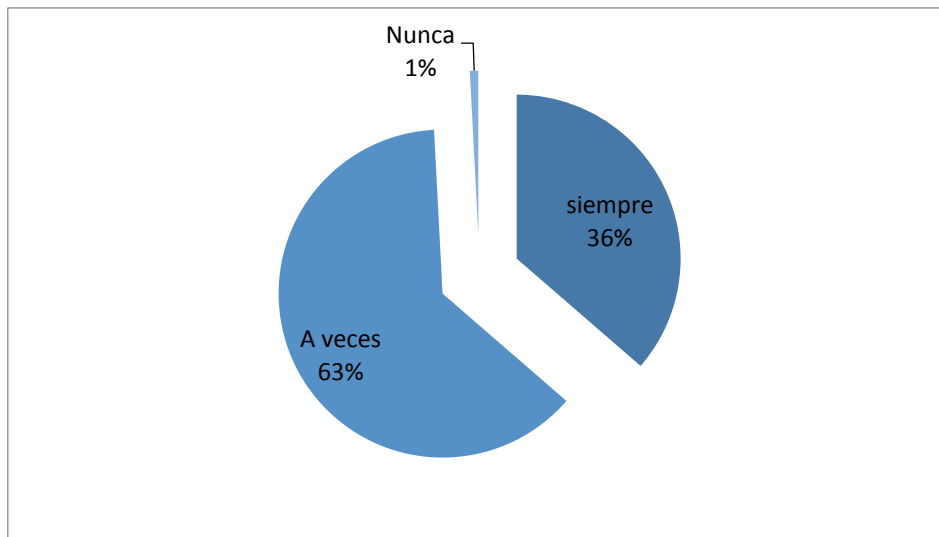
**Tabla 7:** Actividades Innovadoras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	36%
A veces	76	63%
Nunca	1	1%
Total	120	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Betty Naula

**Grafico 2:** Actividades Innovadoras



**Fuente:** Tabla N°7

**Elaborado por:** Betty Naula

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 63% de estudiantes encuestados indica que en determinadas ocasiones se promueve cambios en la celebración de las actividades; mientras que, un 36% enfatiza que generalmente lo hacen, en tanto que el 1% informa que no.

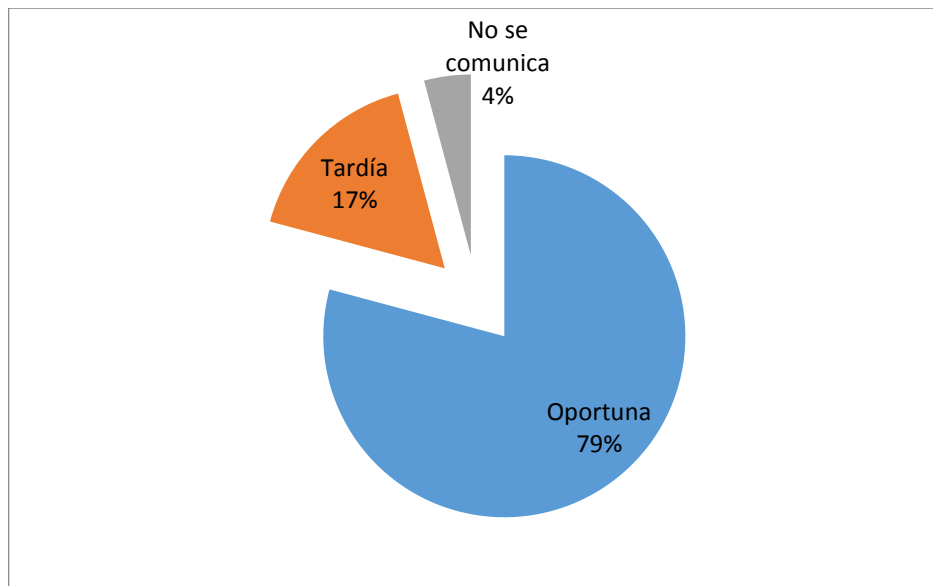
**Pregunta N°3 El desarrollo de las actividades socioculturales y ceremoniales tiene una comunicación:**

**Tabla 8:** Comunicación de Actividades

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Oportuna	95	79%
Tardía	20	17%
No se comunica	5	4%
Total	120	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a estudiantes  
**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 3:** Comunicación de Actividades



**Fuente:** Tabla N°8  
**Elaborado por:** Betty Naula

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 79% de los estudiantes encuestados revelan que la comunicación es oportuna en la antesala de las actividades a realizar, el 17% indica que es tardía y un reducido 4% exterioriza que no se comunica a tiempo.

**Pregunta N°4 ¿Tiene conocimiento si existe un manual de procedimientos de etiqueta y protocolo como medio de consulta para realizar las actividades o eventos en la institución?**

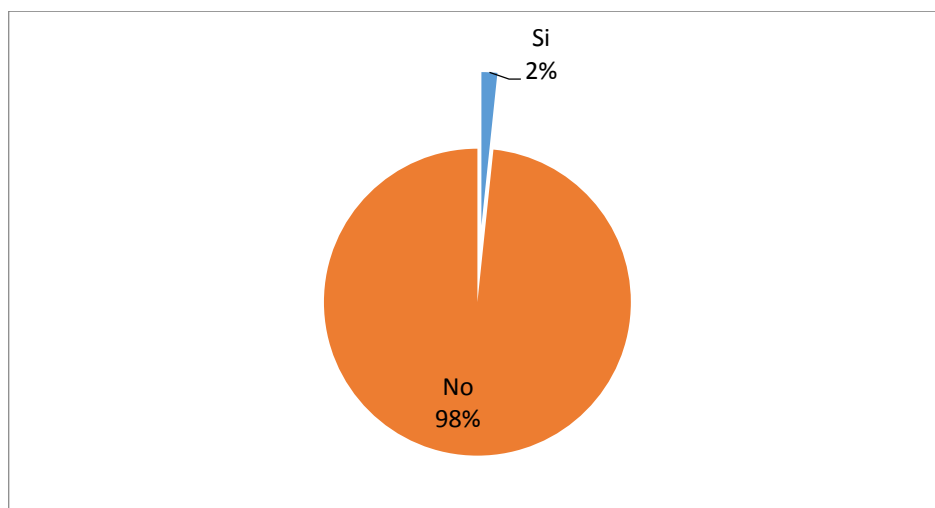
**Tabla 9:** Existencia de Manual

Indicador	frecuencia	Porcentaje
Si	2	2%
No	118	98%
Total	120	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Betty Naula

**Grafico 4:** Existencia de Manual



**Fuente:** Tabla N°9

**Elaborado por:** Betty Naula

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

El 98 % de encuestados revelan que no conocen de la existencia de un manual o guía que regule lineamientos básicos para la realización de actividades programadas por la institución, en tanto que un 2% suponen que al ser un establecimiento de origen militar deben regirse a alguna normativa o reglamento.

**Pregunta N°5 ¿Cree que la atención organizada en un evento, elevaría más la imagen institucional de la Academia Militar Tiwintsa?**

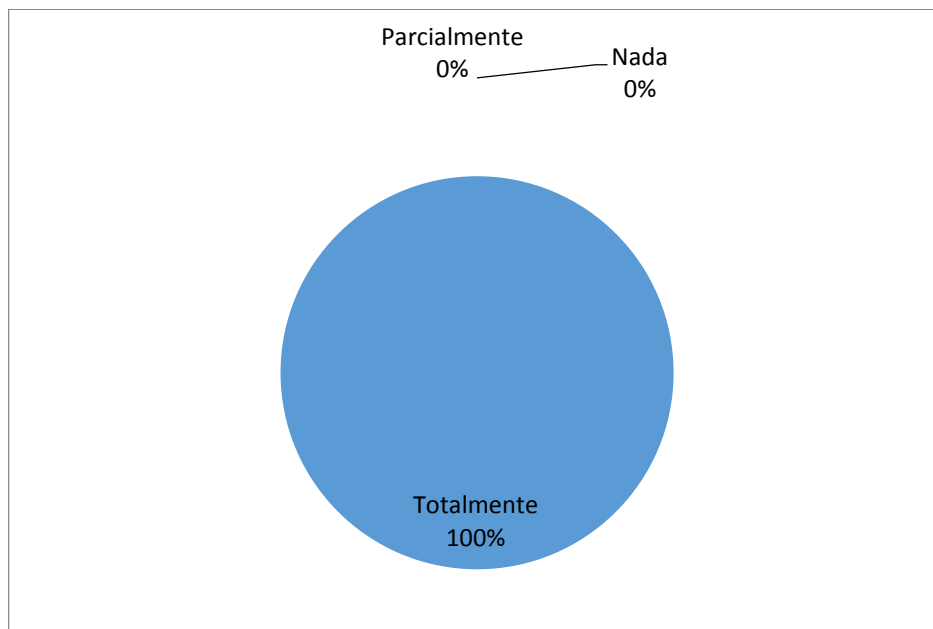
**Tabla 10:** Organización e Imagen

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	120	100%
Parcialmente	0	0%
Nada	0	0%
Total	120	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 5:** Organización e Imagen



**Fuente:** Tabla N°10

**Elaborado por:** Betty Naula

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de estudiantes encuestados indican que definitivamente un manual de etiqueta y protocolo es viable y de aplicación prioritaria para el desarrollo de actividades de la institución.

### 3.5.2. Encuestas dirigidas a Docentes y Administrativos

**Pregunta N°1 En su opinión cómo calificaría las actividades o eventos ceremoniales y socioculturales desarrollados en la institución.**

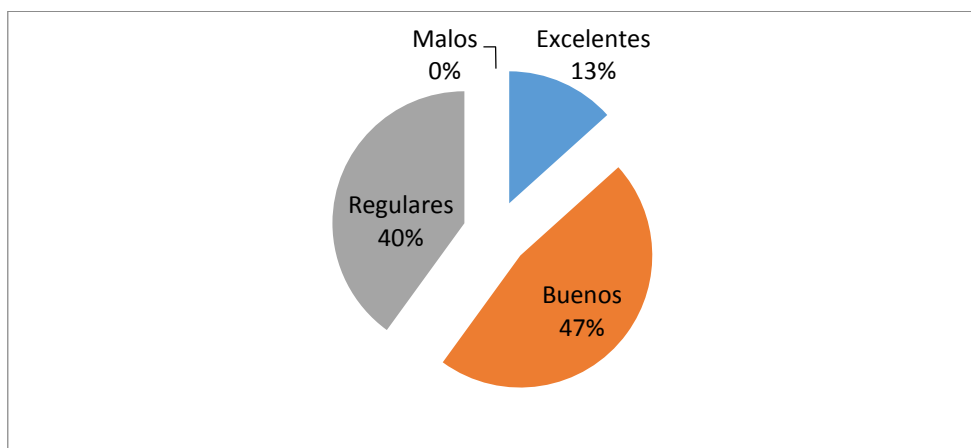
**Tabla 11:** Desarrollo de actividades

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Excelentes	2	13%
Buenos	7	47%
Regulares	6	40%
Malos	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 6:** Desarrollo de Actividades



**Fuente:** Tabla N° 11

**Elaborado por:** Betty Naula

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 47% de los encuestados califica como bueno al desarrollo de actividades realizadas en la institución en tanto que un disminuido 40% lo identifica como regulares y un 13% indica que son excelentes.

**Pregunta N°2.- ¿Considera usted que el éxito de las actividades ceremoniales y socioculturales de la institución radica en la presencia masiva de la audiencia?**

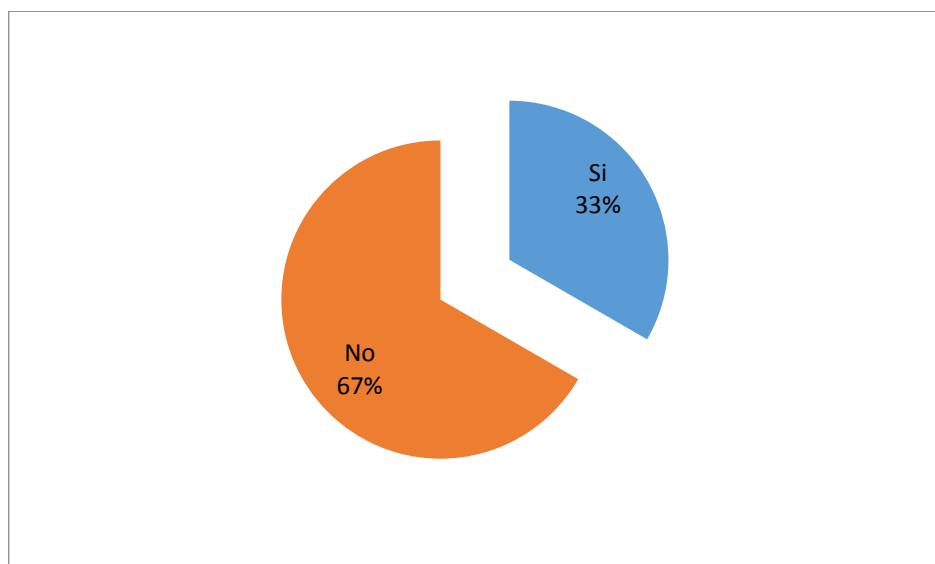
**Tabla 12:** Presencia de Público

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 7:** Asistencia de Público



**Fuente:** Tabla N°12

**Elaborado por:** Betty Naula

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

Para el 67% de los encuestados, la presencia de un público amplio no enfatiza el éxito de las actividades u eventos; puesto que, la ausencia podría ser por otras causantes en tanto que el 33% en contraposición indica que la presencia masiva de audiencia es un referente de importancia porque dan valía a la ejecución de actos programados por la institución educativa.

**Pregunta N°3.- ¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual o guía de Protocolo y Etiqueta para la realización de actividades socioculturales y ceremoniales en la institución?**

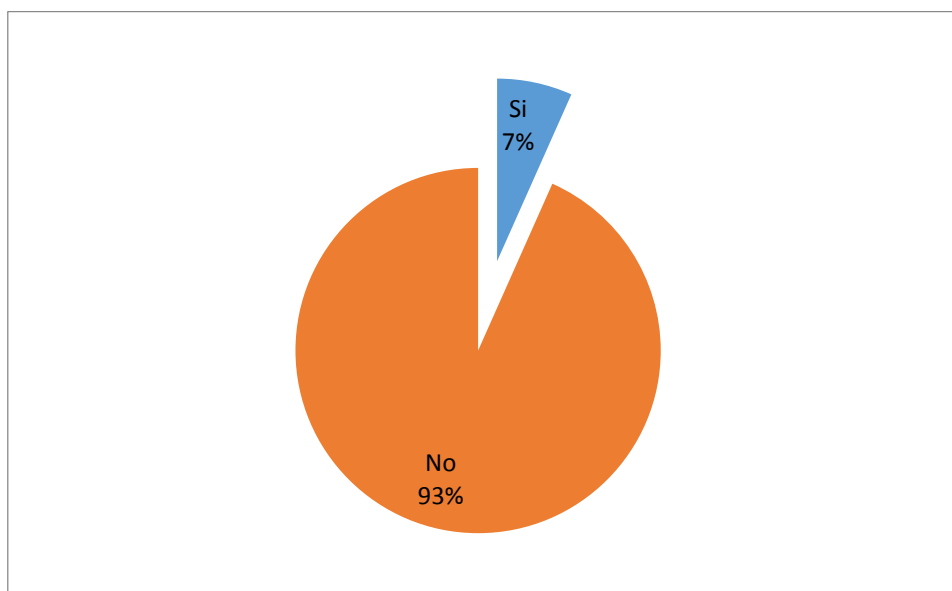
**Tabla 13:** Existencia de Guía de Protocolo y Etiqueta

Indicador	frecuencia	Porcentaje
Si	1	7%
No	14	93%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 8:** Existencia de Guía de Protocolo



**Fuente:** Tabla N°12

**Elaborado por:** Betty Naula

## ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 93 % de encuestados revelan que no conocen de la existencia de un manual o guía para la realización de actividades programadas por la institución, en tanto que un 7% suponen que al ser un establecimiento de origen militar, deben regirse a alguna normativa o reglamento.

**Pregunta N°4. ¿Está usted de acuerdo con los procedimientos ejecutados en las actividades socioculturales y ceremoniales que promueve la institución?**

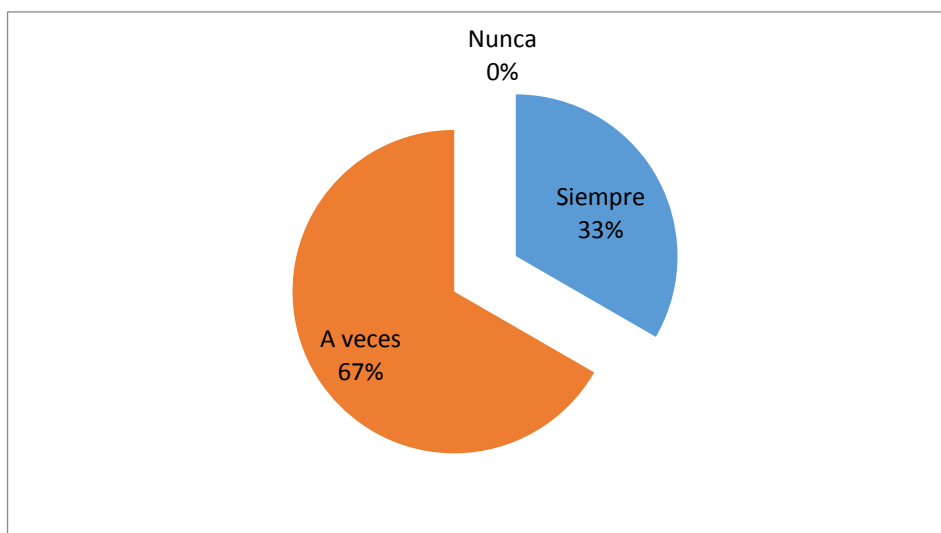
**Tabla 14:** Ejecución de Procedimientos

Indicador	frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	33%
A veces	10	67%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 9:** Ejecución de Procedimientos



**Fuente:** Tabla 14

**Elaborado por:** Betty Naula

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 67 % de los docentes encuestados concluyen en que a veces están de acuerdo con los procedimientos de ejecución en las actividades socioculturales y ceremoniales, el 33% se identifica con su desarrollo.



**Pregunta N°5. ¿Se siente comprometido en la organización de un evento o actividad para que este se ejecute con calidad?**

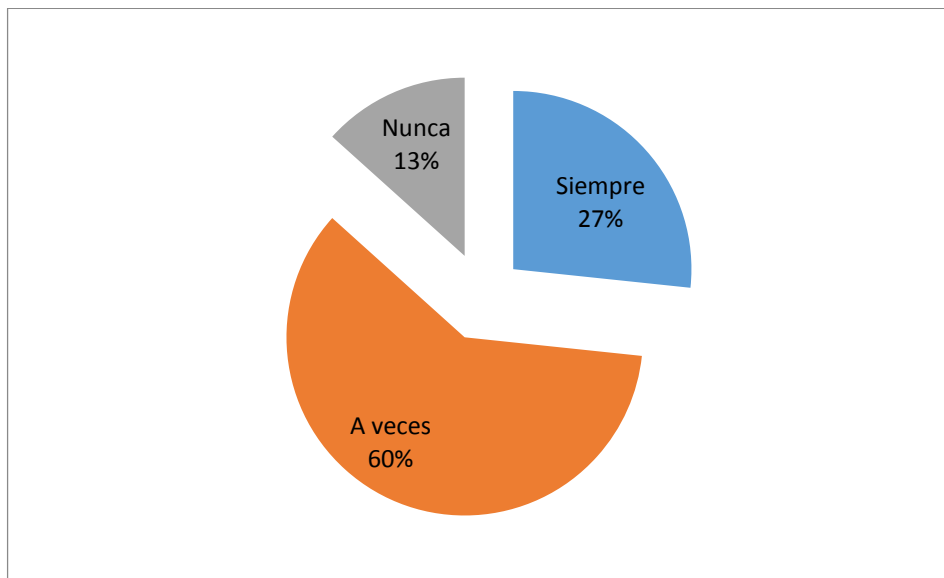
**Tabla 15:** Compromiso en la organización

Indicador	frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	27%
A veces	9	60%
Nunca	2	13%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Gráfico 10:** Compromiso de la organización



**Fuente:** Tabla N°15

**Elaborado por:** Betty Naula

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de los encuestados indica que a veces son tomados en cuenta para la realización de un evento u actividad, el 27% revela que son participes de su ejecución y el 13% enfatiza sus respuestas con un nunca.

**Pregunta N°6.- ¿Considera que el protocolo y etiqueta es un instrumento para la proyección de la imagen de la Academia militar Tiwintsa?**

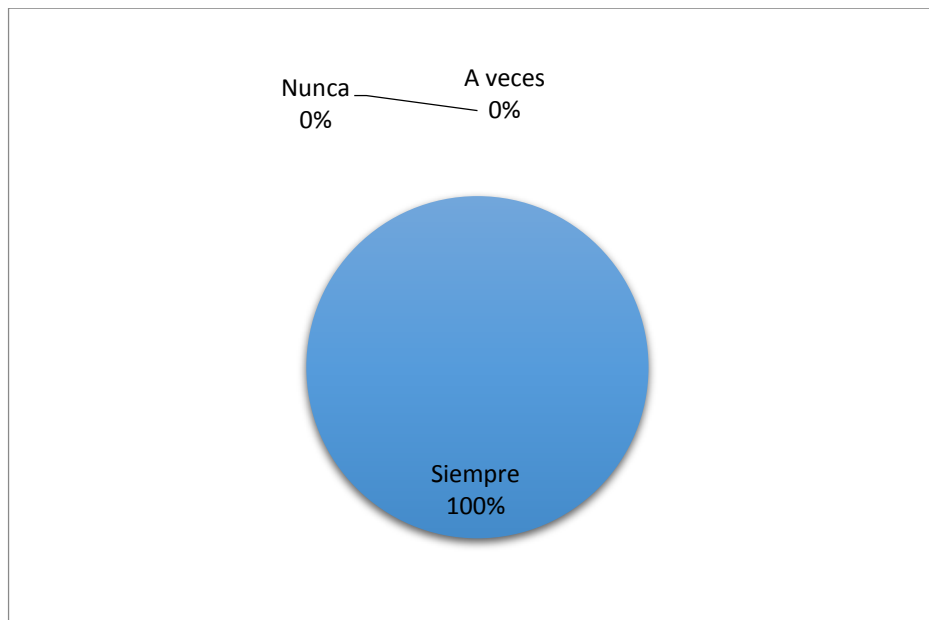
**Tabla 16:** Proyección de Imagen

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Grafico 11:** Proyección de Imagen



**Fuente:** Tabla N°16

**Elaborado por:** Betty Naula

## **ANALISIS E INTERPRETACIÓN**

El 100% de encuestados concuerdan en que el protocolo y la etiqueta es un instrumento para la proyección de la imagen pues regula determinados tipos de actividades y eventos, siendo una carta presentación ante el público interno y externo.

**Pregunta N°7.- ¿De las siguientes sugerencias cual considera más importante en cuanto a la organización de actividades socioculturales y ceremoniales de la Academia militar Tiwintsa?**

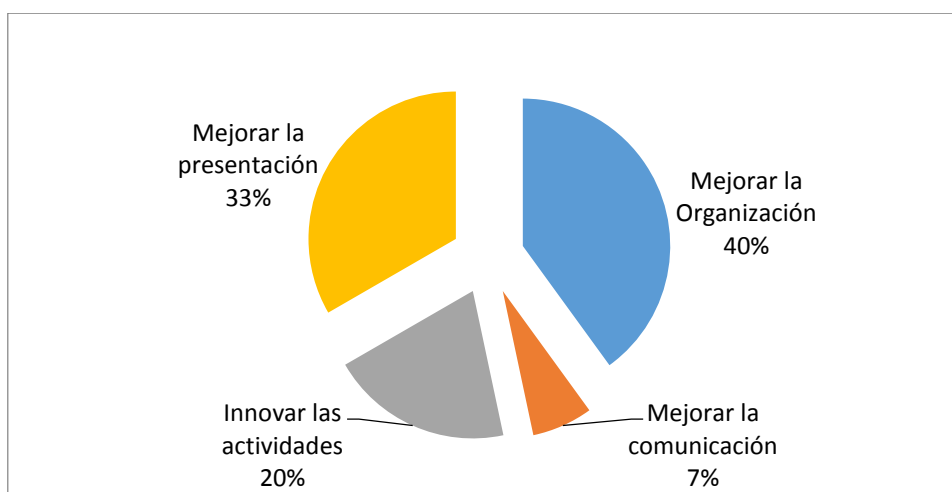
**Tabla 17:** Sugerencias de Importancia

Indicador	frecuencia	Porcentaje
Mejorar la organización	6	40%
Mejorar la Comunicación	1	7%
Innovar las actividades	3	20%
Mejorar los procesos y la presentación.	5	33%
Total	15	100%

**Fuente:** Encuesta Dirigida a Docentes y administrativos

**Elaborado por:** Betty Naula

**Grafico 12:** Sugerencias de Importancia



**Fuente:** Tabla N° 17

**Elaborado por:** Betty Naula

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De las sugerencias presentadas el 40 % de los encuestados indican que debe mejorar la organización, con el 33% se sitúa la mejora de presentación y procesos establecidos a la hora de la realización de actividades u eventos, con un 20% se presenta la innovación de actividades, y un 7% enfatiza su respuesta en la mejora de comunicación.

### **3.6. VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER**

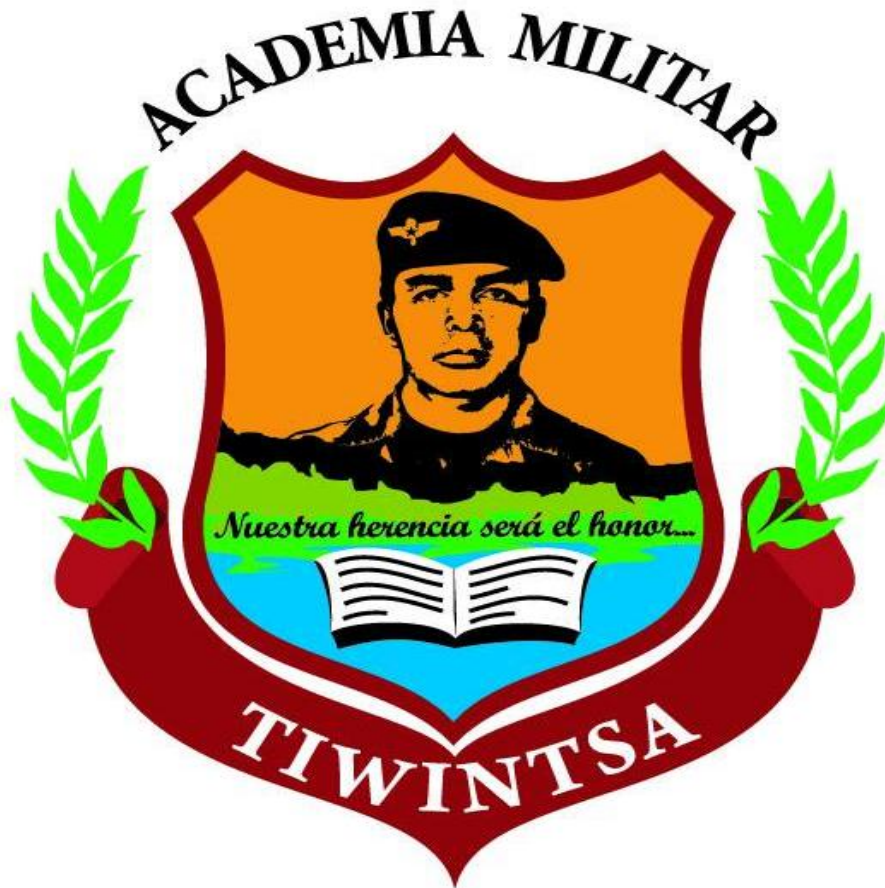
Con las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas al personal docente administrativo y estudiantes, se verifica que los eventos realizados en la Unidad educativa Academia Militar Tiwintsa no se realizan bajo un estructura o un esquema de procesos determinado, aun cuando la comunicación es oportuna, se presenta en variadas ocasiones improvisación de libreto en las ceremonias, duplicidad de funciones a más de pérdida de recursos y tiempo.

Esto converge en que la ausencia de un manual de procedimientos, no permita la obtención de mayor eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de actividades y eventos ceremoniales y socioculturales desarrollados en Unidad educativa Academia Militar Tiwintsa de la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago.

## CAPITULO IV MARCO PROPOSITIVO

### 4.1. TEMA

DISEÑO DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES SOCIOCULTURALES Y CEREMONIALES EN LA ACADEMIA MILITAR TIWINTSA, EN LA CIUDAD DE MACAS, PROVINCIA DE MORONA SANTIAGO.



## **4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA**

### **4.2.1. Justificación e Importancia**

Aplicar las normas de Etiqueta y Protocolo en las Instituciones educativas constituye una estrategia muy importante que apoya a la buena imagen Institucional. Al tratarse de los actos o eventos formales es necesario realizarlos observando las reglas básicas de los buenos modales y del comportamiento en los que se basa la etiqueta. Por lo contrario el protocolo, se lo utiliza en los actos oficiales en el cual debemos cuidar las reglas del protocolo lo que hacen presente en las posiciones, distinciones, condecoraciones, entrega de placas, uso de los símbolos patrios y para reglamentar en los actos cívicos.

Se trata de una herramienta de proyección de imagen institucional en el desarrollo de los actos oficiales orientada a posicionar en un buen nivel de reconocimiento a la institución educativa, cuya razón es porque presta los servicios a los ciudadanos de toda índole y es una institución dirigida por autoridades, a quienes les interesa mantener un gran índice de aceptación y prestigio Institucional.

En el ámbito formal, el protocolo en el Ecuador, está normado por el Reglamento del Ceremonial Público, para guiar el proceso que conlleva la realización de diferentes eventos que se ejecutan a fin de hacerlo de manera eficiente. El protocolo implica necesariamente pensar y no sólo aplicar reglas mecánicas.

El protocolo reconoce las jerarquías del ordenamiento Institucional. Al efectuarlo, incluye ubicación del anfitrión, el rango de autoridades en orden de precedencias esta puede ser una recepción oficial, aniversarios de vida institucional, inauguración, proclamación de escoltas y abanderados, graduaciones u otro tipo de acto; en donde las normas y reglas son imprescindibles todas las instituciones educativas; cuyo cumplimiento produce resultados positivos más aún si son difundidos mediante los medios de comunicación, situación que suelen ser muy a menudo.

Por lo tanto es necesario que las entidades educativas deban mantener una presencia positiva en su entorno valiéndose del protocolo. Esto quiere decir que los efectos y las consecuencias deben ser estudiados previamente.

La propuesta propone que debemos mantener el valor humano mediante la práctica de los buenos modales en las relaciones interpersonales, deseando no ofender a nadie, respetando a los demás, demostrando educación y buenas formas de comportamiento en cualesquier lugar. La etiqueta representa una real expresión del respeto humano sin excluir circunstancias, lugar, raza, género, clase social, religión construyendo así excelentes relaciones humanas y fortaleciendo a la sociedad realizando la práctica de los buenos modales en las instituciones Educativas, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que busca alcanzar estándares de calidad y excelencia en la prestación de servicios y a la vez compartiendo estrategias de aprendizaje que sea aceptable a los cambios y fortalezca su capital humano y logre el desarrollo organizacional y oportunidad de crecimiento.

#### **4.2.2. Objetivo General**

Mejorar la imagen Institucional de la Academia Militar Tiwintsa mediante la aplicación del manual de Etiqueta y Protocolo Institucional.

#### **4.2.3. Objetivos Específicos**

- Proporcionar procedimientos y técnicas de Etiqueta y Protocolo que permita organizar mejor los eventos ceremoniales en la Academia Militar Tiwintsa
- Socializar la guía a través de la práctica y el uso de las reglas y procedimientos de Etiqueta y Protocolo, convirtiéndola en una, herramienta básica para los Administrativos, Docentes y Estudiantes de la Institución investigada.

#### **4.2.4. Factibilidad**

Es posible realizar esta investigación en la Academia Militar Tiwintsa porque es necesaria una guía para los estudiantes, docentes y administrativos. Además la participación y colaboración desinteresada de las autoridades.

Existen libros especializados de etiqueta y protocolo como también una gran cantidad de información en el internet sobre este tema, lo que permitió sustentar adecuadamente el problema planteado.

### **4.3. INTRODUCCION**

Al pensar en el marco educativo y en todas sus estrategias de imagen para llegar al cliente , es imposible dejar de lado la organización de actividades socioculturales y ceremoniales y por ende; a uno de los protagonistas que norma y ordena procedimientos, hablamos del protocolo y la etiqueta, que en su aplicación destaca cualquier imagen institucional, corporativa, empresarial.

Como bien es sabido, todo, hasta el más pequeño detalle, comunica una imagen, por lo tanto, los responsables de la realización de las actividades sociales y socioculturales deberán prever todos los requerimientos proyectando un resultado óptimo, acorde a los estándares de calidad que la institución educativa necesita para fortalecer aún más su imagen como cuna del saber y del saber hacer.

Si bien es cierto en la Unidad Educativa Particular Academia Militar Tiwintsa la organización principal lo realiza el Rector con la participación de la comisión de Asuntos sociales quienes son responsables de dirigir y desarrollar este tipo de actividades, y todos los involucrados están llamados a trabajar comprometidamente para el éxito de la actividad.

Hay que destacar que la realización de la actividad debe contar con una guía que garantice la calidad de sus actos u eventos, pues institucionalmente se beneficiara en su conjunto gracias a la primera impresión. Si por el contrario el resultado de la actividad no es el adecuado, la imagen Institucional se verá afectada negativamente ante los ojos de quienes la presenciaron, transformándose indiscutidamente en canales conductores de opinión.

En este sentido, las reglas de Ceremonial y Protocolo están más vigentes que nunca en la sociedad moderna y aun cuando se considere a esta regulación como algo propio de altas esferas y de asuntos meramente formales , la complejidad de la



actividad, en todos los aspectos públicos y privados, hace necesaria una reglamentación protocolar.

En este contexto, los acontecimientos y situaciones relacionados con ceremonial, protocolo, imagen institucional y organización de actividades a las que hace frente la Institución, podrían regirse mediante el presente Manual de Ceremonial y Protocolo. Los procedimientos establecidos en este documento se prescriben en relación a las actividades que se realizan en el transcurso del año lectivo, de acuerdo a las precedencias y definiciones determinadas, siendo la Comisión de asuntos Sociales y el personal Administrativo el organismo que asesora y regula.

Este material pretende orientar y dar uniformidad a las actividades ceremoniales y socioculturales; para su implementación requerirá ser socializado, y aprobado para ser difundido.

#### **4.4. PROTOCOLO**

##### **4.4.1. Concepto de protocolo**

Es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina la estructura, bajo las cuales se realiza una actividad humana importante, es todo porque realmente es el arte y la técnica de la creación de las formas en que se realiza la acción del Estado.

##### **4.4.1.1. Origen del Protocolo**

Proviene del Latín "protocollum". Que significa primera hoja encolada o pegada. La Real Academia Española de la lengua, define como Protocolo al libro donde se consignan las actas de un congreso diplomático" y por extensión, ceremonial diplomático o palatino establecido por decreto o costumbre.

#### **4.4.1.2. Protocolo Institucional**

Para una Institución es fundamental la buena relación con la sociedad y la opinión que las personas tengan de ésta. Como consecuencia se debe cuidar todos los pequeños detalles que trasciendan a la opinión pública para no dañar la imagen de la institución.

Es importante la opinión pública que los ciudadanos tengan sobre el representante de una organización, para favorecer la imagen del organismo al que representa. De ahí que los representantes de las instituciones públicas necesiten el asesoramiento de expertos en proyectar una imagen corporativa a gusto de la sociedad.

#### **4.4.1.3. Tipos de protocolo**

El protocolo es complejo y amplio y permite organizar de la mejor manera las actividades que, sin éste, se ven perjudicadas.


El protocolo se puede clasificar de la siguiente manera.

##### **❖ Por la naturaleza de su función:**

- a) Estructural** - Es la creación de formas o estructuras dentro de las cuales se realiza una acción humana importante en la que el protocolo no interviene.
- b) De gestión** - Es la creación no solo de estructuras o formas sino también de gestión de la acción humana que se realiza en su seno.
- c) De atención a personalidades** - Es la determinación, dirección y gestión de la asistencia y atención a personalidades.
- d) De la eficacia personal** - Es el perfeccionamiento de la acción de la persona para aumentar su eficacia en sus relaciones con los demás.
- e) Por el colectivo al que va dirigido.-** Religioso, laico, Civil, Militar, Del Estado Oficial, Diplomático Otros

#### **4.4.1.4. Funciones de la Guía Protocolar**

La guía protocolar es un medio de consulta para las estudiantes y Docentes que deben conocer e informarse de cómo se organiza los eventos, es diseñado para comunidad educativa que requiera de este documento y tiene las siguientes funciones:

	<b>FUNCIONES DE LA GUIA PROTOCOLAR</b>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Informar al personal administrativo, docentes y al alumnado sobre Etiqueta y Protocolo basada en normas y reglas de aplicación hasta la actualidad.</li><li>2. Exponer el uso de la Etiqueta y Protocolo en los diferentes eventos oficiales de la institución.</li><li>3. Proporcionar nuevos conocimientos básicos de Etiqueta y Protocolo.</li><li>4. Ayudar a promover el uso adecuado de Etiqueta y Protocolo dentro de la institución obteniendo una buena imagen Institucional.</li><li>5. Ser una Guía de consulta para los administrativos, docentes y estudiantes en temas específicos de Etiqueta y Protocolo.</li></ol>

#### **4.4.1.5. Protocolo de los Actos Oficiales Institucionales**

Los actos oficiales institucionales son desarrollados con amplio despliegue ceremonial, en la mayor parte de los casos, amparados en tradiciones centenarias.

El Academia Militar Tiwintsa debe contar con una planificación adecuada, las fechas de los actos que se realizarán en un evento, a fin de que no coincidan con otras actividades organizadas previamente. Igualmente será necesario verificar la disponibilidad de tiempo de las autoridades.

Se deberá desarrollar una agenda tentativa de las actividades a desarrollarse y los lugares que se realizaran los eventos.

#### ❖ **Acto social**

Es todo evento que se realiza para celebrar o conmemorar una fecha o un acontecimiento importante en la vida de una persona, una institución, una localidad o un país.

❖ **Íntimos o sociales.-** Se limita a invitación familiar, amistades o personalidades de un determinado sector social o empresarial.

❖ **Oficiales o públicos.-** Es a la que concurren autoridades y personalidades, como embajadores, ministros etc. La mayoría de los actos oficiales están estructurados por dos partes:

❖ **Parte Formal.-** En esta parte se hallan todos los actos de carácter protocolario, como el Himno Nacional, Himno a la ciudad, Intervenciones alusivas a la fecha, entrega de medallas, diplomas presentaciones artísticas, brindis, etc.

❖ **Parte informal.-** Una vez que se termina la parte formal se inicia la parte informal, es la parte que no guarda las reglas establecidas ya sea por la costumbre o protocolo.

#### **4.4.1.6. Protocolo en los actos sociales**

La jerarquía de los invitados a los actos sociales, sea familiares, cívicos o populares está dada.

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

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

Las autoridades e invitados especiales deben ser tratados y atendidos de acuerdo a su rango, categoría y nombramiento oficial. La preferencia puede establecerla tanto la calidad del rango como la antigüedad.

#### **4.4.1.7. Protagonistas del protocolo**

##### **❖ Anfitrión**

Es la persona que tiene invitados en la mesa, casa o institución. El anfitrión es el centro de todo el acto, puesto que invita, recibe, indica los puestos a la mesa, hace honores, despide y agradece, entre otras cosas.

En toda planificación de puesto, el central ha de partir los números 0 por ser la figura principal, que ocupa el puesto de honor y a quien le corresponde dirigir el acto y pronunciar el discurso de clausura.

Su lugar en la presidencia podrá cederlo una sola vez, pasando a sentarse a la izquierda como testimonio de la cesión cuando ésta fuera voluntaria, pero si es obligada, ocupará el lugar inmediato de la derecha.

##### **❖ Precedencia**

**Gráfico 13: Precedencia**



Sinónimo de primacía o superioridad. En algunos actos honoríficos es la preferencia o preeminencia que se reconoce a una persona en cuanto a lugar o asiento. Uno de los términos más importantes del protocolo es la precedencia. Esta es la parte que establece

el orden de antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otra u otras. El sistema de precedencia significa ordenar a las personas, de forma jerárquica, por razones de cargo o categoría, que acuden a un determinado acto.

El sistema de precedencia variado mucho a lo largo de los años. Desde el congreso de Viena de 1985 en el que se establecía adjudicar por sorteo a seguir de los Ministros asistentes a un congreso o acto, hasta el establecimiento de una colocación alfabética de los mismos. El vocablo precedencia tiene varias acepciones entre las que podemos destacar.

### ❖ **Prioridad en el tiempo**

Colocación preferencial en actos y eventos honoríficos a los cuales concurren autoridades de diversas latitudes y niveles. Preferencia en el encabezamiento y el presenciar ciertas solemnidades, superioridad, jerarquía.

La precedencia es el derecho a ocupar el lugar más honroso. La ordenación de una precedencia representa varias opciones a partir de la sección protocolaria de las autoridades, los cargos o las personas que deban, por razón de su rango, cargo o parentesco, acompañar al presidente, sea éste o no el anfitrión por cesión legal o de honor. El mayor o menor número de selección debe mantener relación con las clases, la categoría o relieve del acto. Puede haber la oficial y la de los familiares y en un acto interinstitucional donde asistan las primeras autoridades con la misma categoría. Según Pradie Foderet.

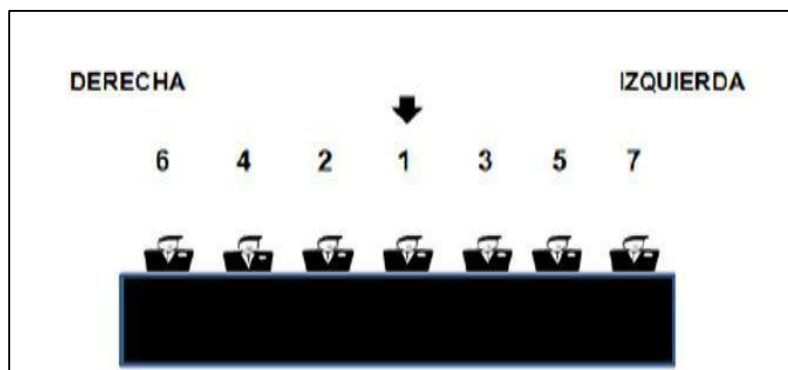
### ❖ **Criterios por los que se manejan las precedencias**

1. Cargo y delegación.
2. Cargos de elección y designación.
3. La antigüedad en el desempeño del cargo.
4. Los títulos académicos que se tengan.
5. La edad.
6. Presidentes colegios o corporaciones.
7. Quien preside el certamen.

8. El anfitrión.
9. Derecha es más importante que la izquierda.
10. Invitado de honor.
11. Personalidades extranjeras.
12. Mayor extensión territorial de competencia o jurisdicción.
13. Personas nacionales que acuden a un acto por primera vez.
14. El sexo (femenino sobre el masculino). Cuando un hombre y una mujer tienen un cargo igual (vicepresidente, gerentes), ella tiene prelación sobre él.
15. El orden alfabético de las empresas y la fecha de creación de las instituciones (gremios, asociaciones).
16. En las Universidades el orden de creación de las facultades.
17. En algunos casos, la antigüedad es un grado, como en el ejército.
18. Mayor reconocimiento a las instituciones culturales.
19. En un desfile, por orden de importancia.
20. Los ministerios se ordenan por orden de antigüedad de creación.
21. Los departamentos por orden alfabético.
22. Los municipios por orden alfabético, después del propio.

❖ **Para ubicar las autoridades en el estrado se procede de la siguiente manera:**

- a) Al centro se ubica la autoridad principal
- b) A la derecha, de la autoridad principal se ubica el segundo en importancia.
- c) A la izquierda el tercero en importancia.
- d) A la derecha del segundo el cuarto de importancia.
- e) A la izquierda del tercero el quinto en importancia; y así sucesivamente.



#### 4.4.2. PRECEDENCIA

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

Las precedencias se constituyen en la base y punto central del ceremonial. Se le puede definir como aquella ubicación que ocupa cada persona asignada por su rango profesional, social, político o edades. Es decir respeta y conoce la primacía de una jerarquía mayor sobre otra menor determinando la ubicación de las mismas. ( Marianelli, 2006)

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

#### 4.4.3. Órdenes de precedencia.

En la aplicación de la precedencia se utilizan distintos órdenes de acuerdo con los tipos siguientes:

- a) **Lineal.** Varias personas se encuentran en la misma línea, una detrás de otra. Si su número es impar, el lugar de honor se ubica en el centro, y si es par, en el penúltimo.
- b) **Lateral.** Se presenta cuando varias personas se encuentran en la misma línea, una al lado de otra, ya sea paradas o caminando. El lugar referente es la extrema derecha si son en número par y el central si son en número impar.
- c) **Alternado.** En los casos de grupos de personas que ocupan mesas, estrados o presidios, la precedencia se fija de acuerdo con un sistema convencional que establece colocaciones equitativas, llamadas alterna. Partiendo de la figura central, la precedencia mayor es el lado derecho, después el lado izquierdo y así sucesivamente.



**d) Alfabético.** Se utiliza para la ubicación de los representantes del gobierno de un Estado y sus símbolos nacionales, en actos solemnes o en foros internacionales. La precedencia se establece considerando el orden alfabético del nombre del Estado, en el idioma oficial del país anfitrión.

#### **4.4.3.1. Precedencia para algunos eventos**

Si se trata de un espectáculo, ya sea un desfile, revista o una función de teatro, concierto, evento deportivo o taurino, el lugar preferencial para la máxima autoridad, puede estar en segunda, tercera o cuarta fila, si la visibilidad es mejor.

Generalmente en un teatro el palco presidencial es el central de segunda fila.

#### **4.4.3.2. Precedencia de los puestos en los actos o ceremonias de la institución.**

La precedencia de los puestos, cuando dos o más personas deben colocarse una al lado de la otra para asistir a una ceremonia, se establece de la siguiente manera:

1. Si las personas son dos, la de mayor precedencia va a la derecha.
2. Si son tres la de mayor rango Ocupa el centro, la que le sigue a la derecha y la tercera a la izquierda.
3. Si son cuatro las tres primeras se colocan en el orden anteriormente indicado y la cuarta a la derecha de la situada en el segundo lugar.
4. Como regla general se puede afirmar que cuando concurra un número impar de personas, el de mayor categoría ocupa el centro, colocándose a los demás alternativamente a la derecha e izquierda según su categoría.
5. Cuando el número de personas es par, a partir del de mayor categoría se colocan los demás en orden de precedencia, los pares a la derecha y los impares a la izquierda.

### PRECEDENCIA A NIVEL MILITAR

1. Ejército
2. Armada
3. Fuerza Aérea
4. Policía Nacional



### PROCEDIMIENTO EN LA ACADEMIA

El orden de precedencia en la academia, se indicará primero por rango y luego por antigüedad en las actividades ceremoniales.

Precedencia interna. La precedencia en la academia Militar Tiwintsa, será de la siguiente manera:

- Rector
- Vicerrector Académico
- Presidente Consejo Ejecutivo
- Miembros Consejo directivo
- Presidente Consejo de padres de familia
- Presidente Consejo estudiantil

#### 4.4.3.3. Leyes de precedencia

❖ **Ley de precedencia:** Reconoce y asigna a una persona u organización:

Preeminencia, preferencia, primacía o superioridad sobre otra. Esta regla se establece de la siguiente manera:

**Vía consuetudinaria:** Determinada por usos y costumbres de cada sociedad.

**Vía normativa:** Establecida por leyes, Decretos o Resoluciones de estado.

#### **4.4.4. CEREMONIAL**


Es la serie de formalidades para cualquier acto público y solemne. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

##### **4.4.4.1. Tipos de ceremonias**

Existen diversos tipos de ceremonias, las más importantes y de uso más frecuente son:

##### **❖ Ceremonias Institucionales**

Son aquellas ceremonias o actos que sin tener el nivel protocolario o la solemnidad de las actividades anteriores, involucran de igual manera a toda la comunidad educativa; Esta clase de eventos son organizados por directivos, administrativos y comisiones, y que requieren de ciertas formalidades.

	<h3><b>CEREMONIAS INSTITUCIONALES</b></h3> <p>Los siguientes son los eventos o actividades ceremoniales más representativos que se realizan en la Academia:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Inauguración o clausura de actividades</li><li>Taller de Padres de Familia</li><li>Casas abiertas</li><li>Grados e Incorporaciones</li><li>Aniversario Institucional</li></ul>
---	--

##### **❖ Ceremonias Interinstitucionales**

Son actividades que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos.

## 4.4.5. PROTOCOLO PARA LOS EVENTOS

### 4.4.5.1. La bandera

La bandera constituye uno de los principales símbolos de una nación, región, municipio e institución.

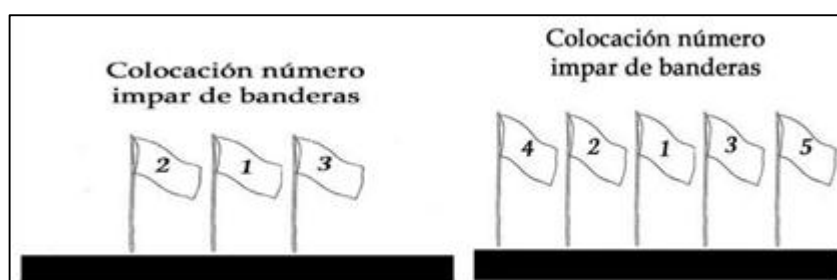
El uso de las banderas es algo imprescindible cuando se habla de temas de protocolo. No hay encuentro, reunión, ceremonia, o cualquier otro tipo de acto donde no figuren las banderas, ya sea dentro del ámbito institucional, local, regional, nacional e internacional.

**Grafico 14:** Bandera



En todos los actos de la Academia deberá estar presente la bandera institucional o cuando se represente a la Institución en cualquier otro sitio. Ubicación de las banderas en todas las actividades ceremoniales de la Academia deberán estar presentes, frente a las autoridades, la bandera nacional y la bandera institucional, con las siguientes opciones de ubicación:

**Grafico 15:** colocación de bandera



#### **4.4.5.2. Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional**

El Himno Nacional será interpretado solamente en:

- ❖ Los actos académicos solemnes
- ❖ En aquellos a los cuales concurra el Presidente de la República o delegación
- ❖ En Ceremonias de Grados, al inicio de la ceremonia, cerrándose el acto.

Con la interpretación del Himno Institucional. Si requiriera interpretar el himno nacional de otro país, éste se realizará inmediatamente a continuación del Himno Nacional del Ecuador. Los cuáles serán interpretados por el público presente.

En las ceremonias formales y regulares sólo se interpretará el Himno de la institución al inicio de la actividad.

En los Funerales cuando se decrete duelo institucional se podrá entonar el Himno Institucional.



#### **4.4.5.3. Tratamientos**

Los tratamientos pueden estar determinados por razones de cargo o por razones de méritos. Los tratamientos por razones de cargo suelen ser limitados en el tiempo (cargos empresariales, políticos, etc.), mientras que los determinados por razones de méritos (o título) suelen ser vitalicios, es decir perduran en el tiempo mientras lo haga la persona que ostenta el mérito o título. La utilización del tratamiento adecuado, es un símbolo de respeto hacia la persona que se dirige.

A los familiares y amigos se les llama por su nombre. Pero cuando ellos tienen posiciones de gobierno, eclesiásticas, militares o altos cargos en la empresa privada, hay que dirigirse públicamente a ellos dándoles el tratamiento y el título que su posición les otorga; privadamente si puede darse el trato familiar amistoso y hasta tutearlos.

## ❖ **La aplicación de los tratamientos**

### **Normas generales**

Como muestra de referencia, todas las personas sin importar su rango o condición sociocultural, deben ser llamadas con los títulos de señor, señora, señorita, joven, don, doña, etc. El tratamiento más generalizado es el de Señor - Don / Señora - Doña, que se utilizan para dirigirse a la mayoría de personas. Existe una manera errónea y muy extendida de utilizar estos dos elementos por separado (utilizar el Señor con el nombre de pila o el Don con el apellido).


Cuando existan circunstancias en determinadas personas, que tengan más de un cargo o mérito, siempre se debe utilizar el tratamiento de más alto rango que le corresponda.

La utilización de título nobiliario no debe ir precedida de “Señor”, ya que esta particularidad solo queda destinada al personal de servicio de la persona (Señor Marqués, Señor conde, etc.)

Antes de dirigirse a una autoridad, es necesario consultar su nombre completo y el tratamiento que le corresponde.

Cuando se saluda a una autoridad se debe mantener la distancia adecuada y para hablarle se debe ser discreto y prudente.


**Grafico 16:** Procedimientos acerca de los tratamientos en la institución

	<b>PROCEDIMIENTOS Y TRATAMIENTOS EN LA INSTITUCIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El tratamiento para el Rector será “Señor Rector” y siempre se le tratará de usted.</li><li>• Para los demás funcionarios se antepondrá la palabra señor. Ejemplo: Señora Vicerrectora.</li><li>• Tratamiento a visitantes. De esta manera se constituirán diferentes niveles de visitantes, para dar el tratamiento correcto a cada nivel de invitados.</li><li>• Las visitas de mayor nivel, que serán recibidas por los más altos cargos de la institución, estarán reservadas muy especialmente para autoridades de muy alto rango, aunque en ocasiones y en virtud a las circunstancias, puedan extenderse, si así se estima oportuno, a otros rangos inferiores, aunque será de forma muy excepcional.</li><li>• Las visitas de segundo nivel serán recibidas por altos directivos de la institución. Corresponden a las autoridades que no se agrupan en el apartado anterior y a los invitados de honor.</li><li>• Las visitas de tercer nivel serán recibidas por el responsable de protocolo y corresponden a los invitados especiales y colaboradores.</li></ul>	

#### 4.4.5.4. Vocativos

Vocativo es el término o tratamiento que se utiliza para dirigirse a una autoridad en un acto público o a través de una comunicación escrita.

**Grafico 17:** Procedimiento regular en relación a la propuesta

	<b>PROCEDIMIENTO REGULAR EN RELACIÓN A LA PROPUESTA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Señor Sargento ( Omar Manosalvas ) Rector la Unidad Educativa Particular Academia militar Tiwintsa.</li><li>• Señora Vicerrectora Ing.(.....)</li><li>• Señores Oficiales Directivos Cabo (.....)</li><li>• Señores Docentes</li><li>• Estimados Estudiantes</li></ul>	

Ejemplificación Básica de un minuto cívico en torno al calendario festivo nacional.


Programa a desarrollarse en la Unidad Educativa Particular academia Militar Tiwintsa con motivo del Minuto Cívico.  
 Primero: Honores y Parte  
 Segundo: Izada de la bandera acorde a las notas del Himno Nacional de la República del Ecuador.  
 Tercero: Conferencia a cargo de él/la Ing.....Docente de la Carrera.....  
 Tema.....  
 Cuarto: Informe de actividades  
 Quinto: Himno de la ACMIL Tiwintsa  
 Sexto: Honores de finalización

#### 4.4.6. LOS ACTOS Y LAS ACTIVIDADES PÚBLICAS

Son aquellos actos organizados por la Academia, que tienen un indeterminado número de personas y en los que pueden intervenir las primeras autoridades de cualquier ámbito.

Entre los actos públicos existen de diferente naturaleza, según su contenido:

Ceremonias o actos solemnes. Son aquellos que la entidad celebra periódicamente o por algún acontecimiento especial de gran relevancia para la institución, de acuerdo a normas establecidas, en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación.

	<b>PROCEDIMIENTOS Y ESTRUCTURA DE LOS ACTOS EN LA ACADEMIA</b>
1. Recibimiento de los invitados	
2. Ubicación de los invitados	
3. Bienvenida a los invitados	
4. Explicación de los objetivos del acto (Introducción)	
5. Presentación de los integrantes de la mesa de honor	
6. Ejecución del hecho que lo motiva (Desarrollo del acto)	
7. Discursos del anfitrión e invitado de honor	
8. Encuentro entre anfitrión e invitados ( acto social)	
9. Despedida	



#### **4.4.6.1. Tipos de Actividades**

##### **❖ Actividades Ceremoniales**

Las actividades ceremoniales son actos que la institución celebra eventualmente y en mucho de los casos de manera anual; estas, preestablecidas por el consejo directivo. A los actos asiste público identificado con la institución, y se realiza acorde a los parámetros determinados por el rector de la Unidad Educativa.

Las actividades de tipo ceremonial son:

1. Inauguración y clausuras del año Académico.
2. Ceremonia de ascensos a comandantes y Brigadieres.
3. Ceremonia de Aniversario y creación institucional.
4. Grados

##### **❖ Actividades socioculturales**

Son actividades netamente vinculadas al ámbito académico y contemporáneo en cuanto al tiempo, denominado también como actos regulares pues requieren de cierta formalidad y son ejecutados por la unidad gestora o comisión encargada designada de la institución o entidad.

Son actividades socioculturales (Regulares):

1. Eventos artísticos y deportivos (Pase del Niño-Servicios de quince años- campeonatos deportivos).
2. Inauguración de exposiciones (Casas abiertas)
3. Celebración de fiestas patrias (Acorde al calendario festivo)
4. Día del maestro.

### ❖ **Actos Sociales**

Los actos sociales de común concurrencia son los banquetes, almuerzos, comidas, recepciones y cócteles.

Banquetes, almuerzos y comidas. Los banquetes siempre se consideran como acto social de carácter formal. Los almuerzos y comidas pueden ser formales e informales.

A continuación se relacionan las normas principales que deberán observarse para su realización.

### ❖ **Actos simples**

Son aquellos actos de carácter académico y no académico, internos o externos que son organizados por la dirección y administrativos. Para esta clase de eventos u actividades el departamento o las personas encargadas de la realización y organización del evento pueden pedir asesorías y revisión de tarjetas de invitación, publicaciones, impresos y demás piezas comunicativas, con el fin de conservar la imagen institucional.

Se considera actividades u actos simples a los siguientes:

- Fechas conmemorativas y cívicas.
- Ceremonias de pasantes e intercambios.
- Ascensos de Brigadieres y subbrigadieres.

#### **4.4.6.2. Organización de actividades**

En la organización de una actividad, sea ésta, cualquiera de aquellas mencionadas anteriormente, la comisión responsable deberá previamente establecer o fijar la fecha de realización considerando factores como:



## PROCEDIMIENTO BÁSICO EN LA ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES EN LA ACMIL

- ❖ Establecer la fecha de la actividad
- ❖ Evitar Duplicidad de actividades en la misma fecha, o en fechas próximas.
- ❖ Consulta de compromisos adquiridos por las autoridades superiores.
- ❖ Concurrencia se estime obligatoria, necesaria o conveniente, la que se realizará a través de la unidad respectiva.
- ❖ Tipificar la Ceremonia u evento

Una vez establecida la fecha, lugar y hora se constituirá un comité organizador integrado como mínimo por dos representantes o responsables de la unidad involucrada, al que le corresponderán las siguientes actividades:

- ❖ **Determinar el listado de invitados**

- a) Realizar visita, al lugar en el cual se realizará la ceremonia, y determinar los requerimientos del caso y entidad responsable de atenderlos.
- b) Establecer necesidades de amplificación y de equipos audiovisuales.
- c) Informar a la Coordinación de Comunicaciones para la difusión respectiva.
- d) Determinar si es necesaria la confirmación de invitados y protocolo.
- e) Verificar otras necesidades: intervención del coro, presentación artística, entrega de diplomas, obsequios, etc.
- f) Responsable de libreto.
- g) Necesidad de maestro de ceremonia.
- h) Preparar vocativos para autoridades.
- i) Requerimientos finales: banderas, etiquetas, agua, ornamentos, etc.

## Descripción de elementos principales en el desarrollo de actividades

### ❖ La Invitación.



La Invitación posee la intencionalidad y caracterización que es la base de toda carta. Es decir, se debe escribir en ella lo mismo en la misma forma que se daría de viva voz a la persona ausente.

La tarjeta de invitación implica establecer un compromiso entre invitante e invitado, es por eso que se debe respeto a la misma.

Al redactar una tarjeta de invitación debe tenerse en consideración los siguientes aspectos:

- a) Nombre y apellido del invitante.
- b) Cargo del invitante.
- c) Nombre de la organización que representa el invitante, si el caso así lo requiere.
- d) Nombre y apellido del invitado.
- e) Cargo del invitado.
- f) Nombre de la organización que representa, si el caso lo amerita.
- g) Naturaleza del acto o ceremonia.
- h) Tipo de acto o ceremonia a que se invita.
- i) Lugar donde se desarrollará el acto.
- j) Fecha y hora en que se realizará el acto o ceremonia (indicar horas y límites en aquellos casos si lo requiera).
- k) Teléfono o dirección donde dar respuesta a la invitación, acompañado de la abreviatura S.R.C. (se ruega contestar).

### ❖ **Normas protocolares que debe tener una tarjeta de invitación.**

1. Las invitaciones para actos oficiales deben hacerse, por lo menos con una semana de anticipación (siete días) y un máximo de 21 días.
2. Las invitaciones deben ser impresas, considerando una diagramación y diseño adecuado, reservando espacios relativos a aquellos aspectos que deben escribir a mano, como son el nombre y apellido del destinatario, hora y clase de reunión y demás pormenores que sean el caso.
3. Si la invitación se refiere a un acto en lo relacionado con el honor de una persona, se debe anotar, manuscrito, el motivo en la parte superior de la tarjeta.
4. Cuando la invitación se haya hecho previamente, personal o telefónicamente, como suelen acostumbrarse; se debe mandar en todo caso, la invitación con la anotación manuscrita en la parte inferior “Para recordar” o las Iniciales “P.R.” cuidado de tachar con una línea, la mención que generalmente tiene la tarjeta para solicitar la tarjeta.
5. Para finalizar es sumamente importante confirmar la asistencia de los invitados por lo menos dos días antes de la realización de la ceremonia.

### ❖ **Invitados**

Deben ser objeto de selección según la naturaleza del acto y de la imagen que se debe presentar a un público determinado y deben recibir la máxima atención del anfitrión.

Para realizarse todo evento deben considerarse tres tipos de invitados: de honores oficiales y de amistad, comerciales y de prestigio. La ubicación de los invitados debe prevenir con antelación suficiente. Las formulas mediante las cuales se determinaran su ubicación.

## ❖ Ubicación de los invitados

La ubicación de los invitados a una ceremonia de la institución se determinará de acuerdo al orden de precedencia entre quienes hayan confirmado su asistencia y será presidida por el Señor Rector o quien lo represente, y la máxima autoridad del área organizadora del evento.

Si asisten solamente autoridades y miembros de la comunidad educativa, el orden de precedencia se establecerá de acuerdo al Orden de Precedencia Protocolaria de la institución.

Si asisten autoridades externas de diferentes ámbitos, se aplicarán los órdenes de precedencia correspondiente, el que se alternará con el que concierne a la institución.

La figura del Señor Rector siempre deberá tener preeminencia en los actos celebrados en la academia. La norma consiste en que el Rector preside todos los actos organizados por la institución. Cuando asista como invitado el Señor Presidente de la República, según el protocolo, el Señor Rector por cortesía y respeto, tiene el deber de cederle el puesto y se ubicará al lado izquierdo de quien preside.

El Señor Rector, según el protocolo, no tiene el deber de cederles el puesto a los jefes de otras localidades, provincias, países, estos se ubicarán como invitados de honor.

Para facilitar la distribución protocolaria, la mesa de honor de una ceremonia deberá contar con un número impar de asientos, de manera que la autoridad que preside el acto quede ubicada en el centro de la fila.

Cuando el evento sea organizado por un área de la institución, la ubicación de los invitados se hará de acuerdo al orden de precedencia y actuando como anfitrión, la máxima autoridad de la unidad organizadora.

## ❖ El libreto

Esta herramienta permite ordenar por escrito el programa de una ceremonia, por lo tanto, contiene la estructura del programa.

El encargado de leer el libreto es el maestro de ceremonia, el cual debe poseer ciertas características tales como:

1. Buena pronunciación y dicción Gesticulación acorde
2. Vestimenta adecuada a la ocasión

El rol esencial del maestro de ceremonias es presentar a las autoridades que hará uso de la palabra, por lo tanto, no es principal actor, es por esto que jamás debe saludar a cada uno de las autoridades usando los vocativos que están reservados solo para los ordenadores, si no que saludar en forma general la presencia de los asistentes.

## ❖ Maestro de ceremonias

Grafico 18 : Maestro de ceremonias



Un maestro de ceremonia tiene gran responsabilidad de la conducción de un actividad o evento ya sea cívico, deportivo, social, artístico, académico, inauguraciones, sesiones solemnes, discursos y conferencias.

El maestro de ceremonias es el que informa acerca de los diferentes programas, que se presentan en una ceremonia, o acto público, es quien preside los actos de una organización.

El maestro de ceremonias debe elaborar un guión es una herramienta fundamental, es el que guiara el desarrollo de la ceremonia, y deberá ceñirse a la exclusiva lectura, no es adecuado que improvise, comente o que haga de orador.

### ❖ **El guion**

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

1. Bienvenida
2. Presentación de autoridades
3. Despedida

### **Etapas en la acción del presentar**

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

#### **Apertura del acto (Introducción)**

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

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

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

Objetivo del acto: Hemos preparado un programa que incluye.

Saludar y solicitar aplausos a las personalidades presentes;

Himno Nacional: Les invitamos a.....

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

#### **Presentación de los participantes**

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



### **Cierre del acto (despedida)**

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

### **4.4.6.3. Requerimientos Básicos para la realización de una Actividad o evento Exitoso**

- a) **Presentación personal:** Es fundamental, por ello, debe ser acorde con el evento.
  
- b) **Aseo:** El sitio donde se desarrolla el evento debe estar en perfectas condiciones de aseo, para lo cual, se debe hacer una supervisión, antes y durante el evento u actividad. Las personas encargadas de este aspecto deben tener muy clara sus funciones y responsabilidades. Los servicios sanitarios son áreas que requieren de especial cuidado, en cuanto a disposición de elementos higiénicos, ambientación y decoración.
  
- c) **Personal de servicios:** Uno de los primeros aspectos que se debe establecer es cuántas personas se requieren para atender el evento, en función del número de invitados.
  
- d) **Ambientación:** La primera impresión es muy importante, por eso todo espacio físico que vaya a ser utilizado debe estar en óptimas condiciones de aseo y dotado con los elementos requeridos, según la clase, las características y las finalidades del acto: flores, música, mantelería, cristalería y mobiliario, entre otros.
  
- e) **Iluminación:** También hace parte de la ambientación. Lo esencial es disponer que las luces destaquen las áreas más importantes (mesa de honor y otras), sin que se genere molestias. En casos especiales, se debe coordinar lo necesario con personal técnico, en lo relativo a cámaras, videos y otras ayudas audiovisuales.

- f) **Registro escrito, gráfico y audiovisuales:** Es importante efectuar registros de cada evento, que incluyan material fotográfico y audiovisual, según sea el caso, así podrá servir como pieza o material promocional utilizado, copias del menú de alimentos y bebidas ofrecidas con etiqueta y otros datos relevantes para el mejoramiento de la imagen e Identidad Institucional.
- g) **Himnos:** La postura correcta para escuchar y cantar los himnos es de pie, con los brazos a lado y lado del cuerpo o con la mano derecha al pecho. Es importante señalar que los himnos no se aplauden en ningún caso.
- h) **Orden del día/programa/agenda:** Se denomina, de esta manera, la organización de las intervenciones, presentaciones o etapas previstas para el desarrollo de los eventos, en función de los objetivos trazados y del tiempo previsto para su duración. El programa siempre es estructurado por el anfitrión, es de mal gusto hacer cambios o preparativos del mismo a última hora.
- i) **Intervenciones:** Se sugiere, como estándar, programar tres intervenciones, teniendo en cuenta, como puntos de referencia, al anfitrión, al organizador, beneficiado y al homenajeado o invitado especial. Las palabras de cada participante: En el acto inaugural no deben durar más de siete minutos y, en ningún caso, exceder los diez minutos. Siendo el anfitrión, quien abre el evento, marcará la pauta de las intervenciones. (En inauguración de edificaciones, la intervención será según el nivel jerárquico de los miembros de mesa de honor y objetivo del evento, de menor a mayor rango. Es pertinente tener presente que, en el caso de conferencias o eventos académicos, el punto de interés focal no será el saludo de apertura, sino las intervenciones de los conferencistas, expositores o invitados.
- j) **Mesa de honor:** Es de gran importancia contar con equipamiento de calidad, limpieza y elegancia, juego de mantelería tersa y completa. La cristalería debe ser servida antes del arribo de los invitados. Las piernas y pies no deben quedar a la vista del espectador. Ningún objeto o persona debe estropear o entorpecer en ningún momento el espacio visual entre los interlocutores. Lo ideal es que únicamente los invitados de honor caminen en el pasillo entre las banderas y la mesa de honor. Lo más importante es la imagen del pabellón nacional, mesa de honor e invitados.

- k) Habladores o marbetes de la mesa principal:** Son los membretes que se ubican sobre la mesa de honor, con los nombres, cargos e institución de quienes presiden un evento y de los invitados de honor o especiales. La información debe estar en ambas caras, de modo que la puedan leer los miembros de la mesa, en los dos sentidos, evitando desorientación o confusiones. Se recomienda soportes en acrílico y mayor visibilidad posible.
- l) Invitados:** Cuando se realiza un homenaje, un reconocimiento o una condecoración, entre otros eventos, se debe consultar, conjuntamente, el orden del día, la hora y la fecha de la ceremonia con la persona a quien se va a rendir el homenaje. Debe estar claro qué familiares y en qué casos deben estar incluidos en la lista de invitados y darles la ubicación apropiada. Así mismo, se definirá la cantidad de personas invitadas por parte del homenajeado. Si el homenajeado o la figura central de un evento provienen de otra ciudad o país, se deberá prever lo relativo a la recepción desde el aeropuerto hasta el lugar del acto o ceremonia, al igual que el hospedaje y la ubicación en el hotel o lugar donde residirá, durante su permanencia, con ocasión del evento. Así mismo, se deberá entregar al invitado el orden del día, la acomodación de la mesa principal y demás detalles del evento como tal.
- m) Anfitriones:** De acuerdo con la estructura orgánica de la Academia Militar Tiwintsa cualquiera de sus autoridades académicas o administrativas de mayor jerarquía debe estar en capacidad de ser anfitrión, cuando así se determine. El anfitrión debe llegar primero que los invitados y estar pendiente de todos ellos, teniendo presentes la precedencia y las calidades de los invitados especiales. Por respeto, el anfitrión deberá ceder a las máximas autoridades los méritos de la organización, así como la firma de toda nota de agradecimiento posterior.
- n) Prensa y fotografía:** todo acompañante y equipo de apoyo evitará estropear el trabajo de comunicadores, toma de imágenes y buscará siempre el reconocimiento en escena de sus autoridades, las reglas para la prensa serán las dispuestas por la autoridad competente. En las fotografías deberán aparecer las principales autoridades según compete al objetivo del evento. Comunicadores podrán solicitar espacios por separado para entrevistas o tomas fotográficas siempre que el invitado


no haya tomado asiento y evento no haya iniciado. (Es de mala educación dejar su espacio para atender otra actividad, persona o llamada).

- o) Agua:** Se servirá agua para los oradores que se ubiquen en el atril, antes de su intervención. Si el evento es de alto protocolo y se tienen invitados de honor, se deberá asignar un mesero para atender la mesa principal. Cuando se utilicen botellas evitar ponerlas de pie, evitar usar hielo, siempre ofrecer vasos de cristalería (jamás desechables).
- p) Sillas reservadas:** En los eventos protocolarios, su destinación se debe indicar señalización que se pueda ver claramente.
- q) Etiqueta:** Los actos que requieran de etiqueta especial, deben tener una organización detallada, sobre menú, menaje, manteles y demás. En principio, es el anfitrión. Dependiendo de las características del acto, se definirá, previamente, el momento y las modalidades de entrega de los obsequios y otros elementos recordatorios o promocionales. Si se decide entregar souvenirs a todos los asistentes, deberán ser el mismo o de similares características para todos.
- r) El presentador:** Es la persona quien lee un programa en actos protocolarios y en espectáculos. Es importante que en la selección de la persona a quien se le confíe esta labor, se tengan en cuenta las siguientes recomendaciones:
- Establecer el tipo de acto Institucional.
  - Asegurarse que la presentación personal sea excelente y adecuada, teniendo en cuenta el punto anterior. Para un acto protocolario, el vestido debe ser elegante y sobrio, el presentador no sea el protagonista.
  - Si el presentador es mujer, debe tener un peinado que le evite acomodárselo constantemente con movimiento de cabeza hacia atrás o con las manos, se debe peinar de modo que se vea su rostro.
  - Entregar, oportunamente al presentador, el guion del evento elaborado por los responsables del acto y aprobado por las instancias que correspondan, según el caso, asegurándose que el maestro de ceremonia se ajustará a dicho guion.

- Definir quién o quiénes estarán autorizados para introducir cambios de última hora, siempre y cuando, se ajusten al contexto, estableciendo con antelación, cómo se comunicarán y se coordinarán con el presentador (se recomienda al anfitrión).
- Cuidar que no se otorgue la palabra a cualquier persona que quiera pronunciar discurso, si no está previsto o no ha sido autorizado por los responsables.
- Cuando el presentador no esté haciendo uso del micrófono, deberá situarse detrás o al lado del orador, en el sitio a él asignado, para que no salga en los registros fotográficos y audiovisuales.

### **Procedimientos para un evento exitoso**

Para el logro de una ceremonia u evento exitoso se toma en cuenta lo siguiente:

 <b>ELEMENTOS</b>	<b>PLAZOS</b>
Definición de fecha de las ceremonias institucionales	2 meses
Definición del lugar	2 meses
Compromisos Formal de Oradores externos	2meses
Presentación y Aprobación del programa definitiva del evento comité de fiestas	1 mes
Puesta en Marcha de la organización del evento	3 semanas
Contratación de servicios, coordinación y Logística, etc.	
Nómina de Invitados protocolares	1 mes
Despacho de invitaciones	2 semanas
Revisión de aspectos finales	1 semana
Confirmaciones	1 semana
Montaje y Ensayos	1-2 días

**Fuente:** Silvia Concha

**Elaborado por:** Betty Naula

#### **4.4.7. ETIQUETA**

Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que nos permiten desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes, acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios, ceremonia en el trato, vestimenta dirigida en un determinado acto.

Es una parte esencialísima de la urbanidad. Se da este nombre al ceremonial de los usos, estilos y costumbres que se observan en las reuniones de carácter formal y aquellos actos cuya solemnidad excluye absolutamente todos los grados de familiaridad y la confianza.

##### **4.4.7.2. Etiqueta social**

Es el conjunto de cumplidos y ceremonias que debemos emplear con todas las personas, en todas las situaciones de la vida. Es un conjunto de reglas amables y respetuosas se les denomina etiqueta social, se refiere a los actos de la sociedad.

##### **❖ Urbanidad**

Urbanidad viene de urbe o ciudad. Es decir, civilización, cultura y relaciones humanas.

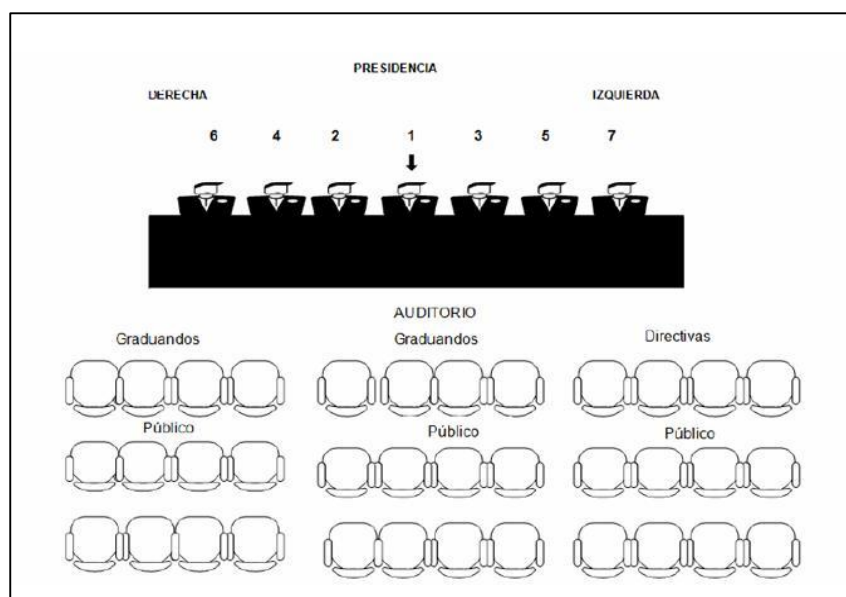
La urbanidad es el comportamiento y buenas maneras de quién participando de la civilización procura ser afable, noble en el pensamiento y en afecto y digno en su trato.

La urbanidad nos enseña a ser atentos, respetuosos, corteses, afables, limpios, ordenados, dignos y merecedores del aprecio de los demás.

##### **❖ La mesa de honor**

La mesa de honor debe estar organizada con mucha antelación y mostrar pulcritud, con los implementos necesarios:

**Grafico 19:** Mesa de honor



1. Un adorno floral que no impida la visibilidad.
2. Tarjetas de mesa con los nombres y cargos de las personas que integran la mesa de honor.
3. Copa de vidrio para el agua a la altura de la mano derecha.
4. Carpeta con material impreso, programa, listado de nombres y cargos en forma jerarquizada, de las personas que integran la mesa de honor. Si asisten al acto algunos altos funcionarios que se encuentran como invitados especiales en la primera línea, deben incluirse en la lista para que el orador los pueda mencionar, en orden de precedencia.
5. Sillas necesarias para los integrantes de la mesa de honor, se debe tener una a la vista para los imprevistos que a última hora suelen suceder.
6. Banderas en el auditorio Institucional: De acuerdo a la naturaleza del acto y asistencia de primeras autoridades de otros ámbitos. (Nacional, Departamental, local u otra entidad, etc.).
7. Banderas de mesa (Nacional e institucional), si no han sido colocadas las banderas en el auditorio o salón donde se lleva a cabo el acto.
8. Micrófono en la parte central de la mesa funcionando, (Puede ser también uno inalámbrico) o micrófono en el atril, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.
9. Si el micrófono está en el centro de la mesa principal y el orador hablará desde ahí, las banderas deberán estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.

10. Si el micrófono está en el atril, las banderas deberán estar detrás de aquél para que hagan el marco de honor al orador.
11. Una copa de vidrio para el agua se coloca en el atril (que siempre va al lado derecho de quien preside), para que el orador haga uso de él en caso necesario. Y cambia cada una de las personas que interviene en dicho sitio.
12. En la mesa de honor no se deben colocar jarras.
13. El puesto lo ocupa quien es invitado, porque las funciones no son delegables.
14. Si asiste el Señor Presidente de la República a un evento, él habla desde un atril especial (con escudo de la Presidencia de la República), ubicado al lado derecho del personaje principal y se pone otro al lado izquierdo para que desde allí hablen las demás personas.
15. Si en el acto se ubican dos atriles, (presentador y conferencistas) el del lado derecho es el de mayor importancia.
16. Todas las personas que presiden un acto, se deben acomodar en su silla por el lado izquierdo.
17. En algunas oportunidades deben ponerse dos mesas porque debido a problemas de espacio, los personajes no caben en una sola. En estos casos se instala una plataforma para la mesa uno y la dos se deja en menor nivel, para efectos de no impedir la visibilidad.

#### ❖ **Decoraciones florales**

Las bases de toda creación artística debe ser: Color, Diseño, Movimiento Técnica, Acabado y por encima de toda regla, la moderación y la sencillez, pensando siempre en: Equilibrio de líneas Mezcla de colores y armonía con el entorno.

#### ❖ **Decoración floral de mesas para presidir**

La decoración de este tipo de mesas debe ser sencilla: Un centro de mesa de plata o un arreglo floral alargado y bajo. Si deseamos abundancia de flores, las colocaremos en el suelo, sobre una tarima y delante de la mesa.



**Grafico 20:** arreglo floral



#### **4.4.7.3. Etiqueta en la mesa**

El anfitrión honra a su invitado considerando las necesidades de este por encima de cualquier otra cosa, su conducta, el invitado hace lo posible para mostrarse merecedor de tal honor.

#### **4.4.7.4. El comportamiento en la mesa**

Durante la cena, ningún invitado debe dirigirse solamente a una persona, sino que su conversación debe estar dirigida hacia todos. También es conveniente que se traten temas que puedan resultar interesantes no sólo a hombres, sino también a las mujeres presentes. De este modo, la cena y la conversación resultarán animadas y amenas.

Lo único que es permisible repetir es el postre y los vinos o tragos que se ofrezcan durante o después de la cena. Tampoco es buena costumbre rechazar un plato.

Si el invitado tiene una dieta estricta o no le agrada alguna comida, debe comer poco y actuar como que lo está disfrutando para pasar inadvertido. Aunque no coma mucho, al menos participa en la cena y en la conversación, y acompaña a los demás comensales.

#### **4.4.7.5. Reglas al servir en la mesa**

Tenedor siempre a mano izquierda cuchillo y cuchillos y cucharas, a mano derecha.

Se comienza con los cubiertos del plato principal al lado del plato y sucesivamente se colocan las demás de acuerdo con la secuencia del menú, no se puede colocar más de cuatro cubiertos para confundir.

Las servilletas deben estar limpias y planchadas en el centro.

Los cubiertos del plato se colocaran en el centro.

La cuchara apuntada a la izquierda

El tenedor apuntado a la derecha

Las copas para las bebidas se colocan al lado derecho arriba de los cuchillos. Se comienza por la parte del agua a unos dos o tres centímetros de la punta de los cuchillos para el plato fuerte. La copa de vino blanco la cual se coloca arriba de la copa de agua en el ángulo de 45 grados hacia la izquierda, seguida de la copia para el vino tinto e la misma manera.

Cuando un invitado llega con atraso y todos están sentados se debe aproximarse a la dueña que no se levantara de su asiento, y ofrecer disculpas y justificar el atraso.

#### **4.1.1.1. Orden en la mesa**

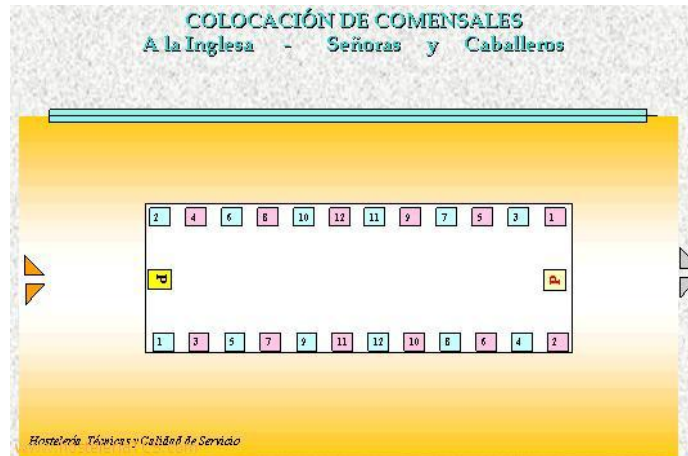
Una vez que hemos diseñado el menú para nuestros invitados, en función de varios factores: número de invitados, presupuesto con el que contamos, zona en la que estamos, estación del año, horario de la comida, etc. tenemos que tener en cuenta otras cuestiones que afectan de manera directa al desarrollo de la comida. Y la más importante, y en la que vamos a centrarnos, es el orden.

#### **4.1.1.2. Orden a la hora de colocar a los invitados.**

Es fundamental establecer un orden (precedencia) de los invitados, sobre todo si la comida guarda una cierta formalidad y hay invitados de los que hemos llamado de "compromiso". Rector o compañeros de nuestra Institución, colegas de profesión e incluso algún político o personalidad relevante. Con la lista completa de invitados establecemos el orden de precedencias correcto (establecer su posición en relación a su jerarquía o rango) y éste va a ser el orden utilizado para colocar a los invitados en la mesa.

A parte de la precedencia oficial, en los eventos sociales y privados puede tener en cuenta estas reglas de cortesía y educación: las señoras suelen tener mayor precedencia que los caballeros (por ello se las sienta a la derecha de éstos), los mayores la tienen sobre los más jóvenes (y a ciertas edades, sobre las señoras también). A edades iguales el sexo es lo que da mayor precedencia.

**Grafico 21:** Ubicación de los comensales



**Simbología utilizada**

	Visitante		Invitado de Honor	
	Anfitrión		Señora	
		Primer anfitrión o Presidente de mesa		Caballero
		Segundo anfitrión		Señora o Caballero

### 4.1.1.3. ELEMENTOS IMPORTANTES EN UNA MESA

- **Mantelería**

El mantel es el vestido principal de la mesa.

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

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

**Grafico 22:** Montaje de mesa



- **Servilletas**

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

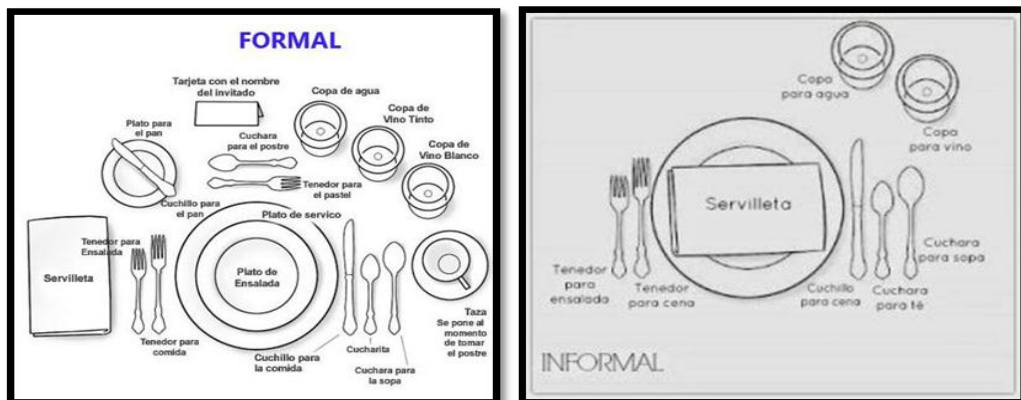


- **Vajillas**

La vajilla es un elemento imprescindible en la mesa, tanto a diario como en ocasiones especiales, las más habituales son de porcelana y de loza. Para el diario o reuniones informales puede contar con una vajilla de diseño más moderno y atrevido.

**Vajilla básica para una cena Formal e Informal**

**Grafico 23: Vajilla Básica**

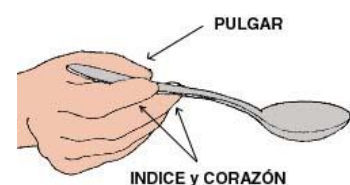


- **Los cubiertos**

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

**Utilización de los cubiertos**

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



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



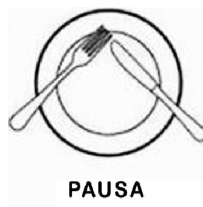
**El cuchillo:** se utiliza siempre con la mano derecha y en compañía del tenedor. Su función es cortar o trocear los alimentos, y se utiliza haciendo una ligera presión con el dedo índice, por la parte opuesta al filo.



### Lenguaje de los cubiertos

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

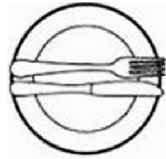
**Pausa.-** Los cubiertos se dejan encima del plato en forma de triángulo -90 grados- o pico.



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

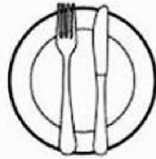


**Excelente.-** Los cubiertos se dejan en paralelo entre ellos y con respecto al borde la mesa, con el mango hacia el lado izquierdo.



**EXCELENTE**

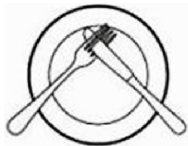
**Terminado.-** Los cubiertos se dejan en paralelo entre ellos y perpendicular con respecto al borde de la mesa, con el mango en la parte inferior.



**TERMINADO**

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

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



**NO HA GUSTADO**

- **Cristalería**

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

**Grafico 24:** cristalería



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

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

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

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

#### **4.4.8. VESTIMENTA**

No hay nada peor que descubrir que no se va vestido correctamente para la ocasión. Si recibe una invitación sin indicaciones acerca de los requisitos de la vestimenta, llame a su anfitrión por teléfono y pregunte.

Y para una comida o cena de gala de la empresa, sin romper con el estilo que se ha definido el vestuario a elegir, hay que conservar el sello característico, el buen gusto al hacer la combinación de colores, cortes, telas, el atuendo debe de tener un equilibrio. Cuidar la elección del vestuario para cada ocasión permitirá siempre dar el mensaje correcto a los demás, será sin duda un sello de éxito garantizado.



**La imagen corporativa es la manera por la cual la institución trasmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace.**

Muchas veces este aspecto es dejado de lado, siendo que una buena imagen puede tener resultados inesperados en su negocio. Algunos de los aspectos que permiten transmitir una buena imagen empresarial, independiente del tamaño de su negocio, son:

1. **Un buen servicio al cliente:** Una atención de calidad, centrada en satisfacer las necesidades de su cliente, es sinónimo de buena imagen.
2. **Cumplir con ciertas normas de protocolo:** En el mundo de los negocios, existen ciertas normas protocolares que distinguen cuando una empresa es profesional o no. Vestir adecuadamente en las reuniones de trabajo, utilizar un lenguaje apropiado, contestar los llamados o correos electrónicos correctamente, aspectos como la puntualidad, el orden, la eficiencia, etc., permiten dar una buena imagen a su empresa frente a la competencia.
3. **Buenas relaciones institucionales:** Tanto con sus clientes como a sus, instituciones asociadas y hasta su competencia, son factores que inciden en una buena imagen institucional.
4. **Preocuparse del diseño:** Tanto de la institucional, pueden generar una imagen única en la mente del cliente. Un diseño atractivo del servicio entregado puede marcar la diferencia. Piense en qué aspectos pueden llamar la atención de su cliente: la presentación, el tamaño.
5. **Asegurar la calidad de lo que ofrece:** Comprobar que su institución le puede ayudar a fortalecer su imagen institucional.
6. **Ser una institución transparente:** Una institución logra una buena imagen cuando actúa bajo la verdad.

#### **4.4.8.2. Principios que rigen la etiqueta en la institución**

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

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación, como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas. Entre estos se encuentran los siguientes:

**Organización:** Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado.

Una persona que es organizada también demuestra que lo es en su lugar de trabajo, mantiene orden, que denote limpieza e higiene.

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

**Paciencia:** Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente.

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

**Prudencia:** Es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo.

**Buen gusto:** Este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado.

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

**Respeto:** Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo.

Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones.

**Humildad:** Este principio es de etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.

**Sencillez:** Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted.

**Humanismo:** A veces con solo unas palabras de aliento es suficiente para motivar a las personas y no dejarlas decaer.

## CONCLUSIONES

- Mediante la fundamentación teórica, se ha determinado la importancia de la etiqueta y protocolo en las diferentes actividades y eventos ceremoniales/socioculturales estableciendo que el tema investigado proporciona herramientas que sirve como guía y base para realizar, hacer y comunicar.
- Los procedimientos para optimizar tiempos y recursos en la mejora de la imagen pretenden transmitir una fijación de normas de ordenación y de conductas en la comunidad educativa, así como las mejores formas de realizar el ceremonial y las actividades socioculturales organizadas por la entidad.
- El diseño del manual servirá como instrumento de consulta en épocas futuras para que las personas encargadas de llevar a cabo un acto o celebración lo hagan con la mayor solemnidad, elegancia y simplicidad del caso, comunicando así siempre lo que se quiere y de una manera sobria y galante.

## RECOMENDACIONES

- Cada proceso presentado y que forma parte del manual, debe ser aplicado, para que permita la supervisión y control eficiente, y efectivo de todas las actividades efectuadas dentro del evento y ceremonial con la finalidad de evitar posibles errores y duplicidad de funciones.
- El Manual de Procedimientos se presenta como una herramienta, que permite evaluar permanentemente el avance y logro de las actividades, a fin de alcanzar mejores resultados.
- Con el propósito de mejorar los conocimientos de los profesionales, y docentes se recomienda incluir dentro del plan de estudios la asignatura “Etiqueta y Protocolo en el cual se estudien los fundamentos de esta disciplina emergente en nuestro país que sin lugar a duda se constituye en un elemento imprescindible para una efectiva comunicación organizacional y un adecuado desempeño profesional de los estudiantes en su vida laboral.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, M. (2010). *Etiqueta en los eventos*. La Habana: U. de la Habana.
- Mora, V. (2006). *Guía Didáctica relaciones Públicas y Protocolo*. Loja: UTPL.
- Benavidez, H. (2012). *Etiqueta y protocolo a la hora de comer*. Caracas: UC.
- Calle, N. (2009). *Organización de eventos protocolarios*. La Paz: Horno.
- De la Torre, O. (2012). *Manual de manuales*. Buenos Aires: UP.
- Fernández, L. (2010). *La organización de la empresa*. México: Oliver.
- Flores, A. (2013). *La imágene institucional*. Bogotá: Fuentes.
- Gómez, G. (2015). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. Bogotá: UNC.
- González, I. (2008). *Relaciones públicas en instancias públicas y privadas*. Lima: RUE.
- Javier, L. (2009). *Lo que usted cree que sabe del ceremonial y el protocolo*. Caracas: U P B.
- Lima, R. (2012). *Curso de Relaciones Humanas*. México: RFS.
- Morales, C. C. (2012). *Manual de normas de etiqueta y protocolo a seguir en el gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Cotopaxi, en el periodo 2011 – 2012*”: Universidad de Cotopaxi.
- Parra, G. (2012). *Instructora de etiqueta empresarial, social y familiar* . Bogotá: Hora.
- Perez, D. (2010). *Planificación de eventos*. Lisboa: Ariel.
- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Procedimientos y políticas*. Mexico: PANORAMA.
- Villalva, J. (2014). *Cómo portar los símbolos Patrios*. Quito: Luz de América.
- Vinueza Acosta, R. (2007). *Urbanidad Etiqueta y Protocolo*. Quito: "Exitotal".
- Zabala, V. (2009). *Protocolo en isntituciones*. Madrid: Madirmar.

## LINCOGRAFÍA

Anónimo. (1 de Diciembre de 2015). Conceptos.com. Obtenido de <http://deconceptos.com/general/manual#ixzz3rdi1W6Pr> (20/10/2015)

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

Denber, A. (12 de Febrero de 2016). Protocolo y Etiqueta. Obtenido de [https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/etiqueta\\_en\\_la\\_oficina\\_etiqueta\\_social.html](https://www.protocolo.org/laboral/empresarial/etiqueta_en_la_oficina_etiqueta_social.html)

McCloskey, M. (10 de Agosto de 2015). Protocolo y etiqueta para Profesionales. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo\\_%28sociedad%29](https://es.wikipedia.org/wiki/Protocolo_%28sociedad%29)

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

# **ANEXOS**



## Anexo No. 1: ENCUESTA DIRIGIDA HACIA LOS/AS ESTUDIANTES



### ENCUESTA DIRIGIDA HACIA LOS/AS ESTUDIANTES

La presente encuesta está diseñada para conocer la opinión acerca de los procedimientos realizados en las actividades ceremoniales y socioculturales de la institución.

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

1. ¿Cree usted que existe una buena organización en las actividades y eventos que promueve la institución?

Siempre  A veces  Nunca

2. ¿Cuándo ejecutan una actividad o evento lo hacen de manera innovadora?

Siempre  A veces  Nunca

3. El desarrollo de las actividades socioculturales y ceremoniales tiene una comunicación

Oportuna  Tardía  No se comunica

4. ¿Tiene conocimiento si existe un manual de procedimientos de etiqueta y protocolo como medio de consulta para realizar actividades o eventos socioculturales y ceremoniales en la institución?

Sí  No

5. ¿Cree que la atención organizada en un evento, elevaría más la imagen institucional de la Academia Militar Tiwintsa

Totalmente  Parcialmente  Nada

## Anexo No. 2: ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTES



### ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTES

La presente encuesta está direccionada hacia el personal docente y administrativo por lo que se sugiere contestar con sinceridad y exactitud.

MARQUE CON UNA (X) LA RESPUESTA SEGÚN SU CRITERIO.

1. En su opinión cómo calificaría lo eventos ceremoniales y socioculturales desarrollados en la institución

Excelentes ( )

Buenos ( )

Regulares ( )

Malos ( )

2. ¿Considera usted que el éxito de las actividades de la institución radica en la presencia masiva de la audiencia?

Si ( )

No ( )

3. ¿Tiene conocimiento de la existencia de un manual o guía para la realización de actividades culturales y ceremoniales en la institución?

Sí ( )

No ( )

4. ¿Está usted de acuerdo con los procedimientos ejecutados en los eventos socioculturales y ceremoniales que promueve la institución?

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

5. ¿Se siente comprometido en la organización de un evento para que este se ejecute con calidad?

Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

6. ¿Considera que el protocolo y etiqueta es un instrumento para la proyección de la imagen de la Academia militar Tiwintsa?

Siempre ( )      A veces ( )      Nunca ( )

7. ¿De las siguientes sugerencias cual considera más importante en cuanto a la organización de actividades ceremoniales y socioculturales de la Academia Militar Tiwintsa? (Subraye su sugerencia)

Mejorar la organización

Mejorar la comunicación

Innovar las actividades

Mejorar los procesos y la presentación

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## Anexo No. 3: Infraestructura

### Infraestructura



### Minuto Cívico



**Anexo No. 4: Alumnado de la Academia Militar Tiwintsa**



## Anexo No. 5: Sesión Solemne



## Anexo No. 6: Actividades ceremoniales



**Anexo No. 7: Actividades Socioculturales**



**Anexo No. 8: Actividades Deportivas**



**Anexo No. 9: Aplicación de encuestas a los estudiantes de la Academia Militar Tiwintsa**





**Anexo No. 10: Aplicación de encuestas a los docentes de la Academia Militar Tiwintsa**

