



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,
Mención: Secretariado en Español**

TEMA:

**“INSTRUCTIVO DE ETIQUETA Y PROTOCOLO, PARA EL PERSONAL
DE SECRETARÍA Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN DE LA PONTIFICIA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO, DURANTE
EL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE 2010”**

AUTORA: García Cárdenas Ana Mercedes

TUTOR: Dr. M.Sc. Héctor Silva Escobar

Ambato - Ecuador

2010

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE
GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

CERTIFICA:

Yo, Dr. MSc. Héctor Silva Escobar CC. 1800892042 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“Instructivo de Etiqueta y Protocolo, para el personal de secretaría y su impacto en la imagen de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el período Enero-Diciembre 2010”**, desarrollado por la egresada Ana Mercedes García Cárdenas, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 27 de marzo de 2010

Dr. M.Sc. Héctor Silva Escobar
TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de la autora.

García Cárdenas Ana Mercedes

CC: 1802021012

AUTORA

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“Instructivo de Etiqueta y Protocolo, para el personal de secretaría y su impacto en la imagen de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el período Enero-Diciembre 2010”**, presentada por la Sra. ANA MERCEDES GARCÍA CÁRDENAS, egresada de la Carrera de Secretariado en Español, promoción: marzo - julio 2009, una vez revisada la investigación, aprueba con la calificación de 9/10, 9/10, (NUEVE SOBRE DIEZ), en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

Ing. Paúl Bladimir Acosta Pérez
MIEMBRO

Dr. Marcelo Parra Bonilla
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios por darme la salud, fuerzas y amor, por ser mi soporte espiritual.

A mi madre que me guía desde el cielo.

A mis hijos Lisette y Alvarito, por ser mi fortaleza y razón de mi vida. Para ellos, mi dedicación por ser ejemplo de superación para alcanzar las metas que nos proponemos.

AGRADECIMIENTO

A mi esposo Fernando porque supo alentarme y trazar el sendero del éxito, logrando con esfuerzo la culminación de este anhelo de terminar mis estudios superiores.

Un especial agradecimiento a Bachita, por ser un apoyo constante en mi vida.

A las autoridades y compañeras del Programa de Profesionalización Docente de la Especialidad Secretariado en Español de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato por su valiosa colaboración.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

- PÁGINAS PRELIMINARES

| | |
|---------------------------------------|------|
| PORTADA..... | i |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | iv |
| DEDICATORIA..... | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS..... | vii |
| ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS..... | xii |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | xiii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

| | |
|---|---|
| 1.1 Tema..... | 3 |
| 1.2 Planteamiento del problema..... | 3 |
| 1.2.1 Contextualización..... | 3 |
| 1.2.2 Análisis crítico..... | 5 |
| 1.2.3 Prognosis..... | 6 |
| 1.2.4 Formulación del Problema..... | 7 |
| 1.2.5 Interrogantes..... | 7 |
| 1.2.6 Delimitación del objeto de investigación..... | 7 |
| 1.3 Justificación..... | 8 |
| 1.4 Objetivos..... | 9 |
| 1.4.1 General..... | 9 |
| 1.4.2 Específicos..... | 9 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | | |
|----------|---|----|
| 2.1 | Antecedentes de investigación..... | 11 |
| 2.2 | Fundamentación Filosófica..... | 11 |
| 2.2.1 | Fundamentación axiológica..... | 11 |
| 2.2.2 | Fundamentación sociológica..... | 12 |
| 2.3 | Fundamentación legal..... | 12 |
| 2.4 | Categorías fundamentales..... | 13 |
| 2.4.1 | Ilustrativo..... | 13 |
| 2.4.2 | Ceremonial..... | 14 |
| 2.4.3 | Formalidad..... | 14 |
| 2.4.4 | Conducta en el lugar de trabajo..... | 14 |
| 2.4.4.1 | El diálogo..... | 15 |
| 2.4.5 | Las buenas relaciones en su lugar de trabajo..... | 15 |
| 2.4.5.1 | Labores “controversiales”..... | 15 |
| 2.4.6 | Hábitos que molestan..... | 16 |
| 2.4.7 | Las personas “difíciles”..... | 16 |
| 2.4.8 | Etiqueta y presentación personal..... | 16 |
| 2.4.8.1 | Normas de cortesía..... | 16 |
| 2.4.8.2 | Presentación personal..... | 17 |
| 2.4.8.3 | Tipos de etiqueta..... | 18 |
| 2.4.9 | Etiqueta empresarial..... | 19 |
| 2.4.10 | Tipos de Protocolo..... | 21 |
| 2.4.10.1 | La precedencia..... | 22 |
| 2.4.11 | Ejecutiva..... | 23 |
| 2.4.12 | Oficinista..... | 24 |
| 2.4.13 | Imagen..... | 24 |
| 2.4.14 | Imagen corporativa..... | 25 |
| 2.4.15 | Excelente servicio = Excelentes resultados..... | 25 |
| 2.4.15.1 | Atención personal..... | 26 |

| | | |
|----------|---|----|
| 2.4.15.2 | Atención telefónica..... | 26 |
| 2.4.15.3 | Atención al cliente..... | 26 |
| 2.4.15.4 | Aprenda y Evite..... | 26 |
| 2.4.16 | Importancia de la atención al público..... | 27 |
| 2.4.16.1 | El trato al visitante..... | 27 |
| 2.4.16.2 | La importancia del cliente..... | 28 |
| 2.4.16.3 | La diversidad de visitantes..... | 28 |
| 2.4.16.4 | La buena voluntad..... | 28 |
| 2.4.17 | Cuida tu imagen ejecutiva..... | 28 |
| 2.4.19 | Imagen personal y empresarial..... | 29 |
| 2.4.20 | Cuidar la imagen corporativa..... | 30 |
| 2.4.21 | Errores de Imagen cometidos por las empresas..... | 30 |
| 2.5 | Hipótesis..... | 30 |
| 2.6 | Señalamiento de variables..... | 31 |

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

| | | |
|-----|--|----|
| 3.1 | Modalidad básica de la investigación..... | 32 |
| 3.2 | Nivel o tipo de investigación..... | 32 |
| 3.3 | Población y muestra..... | 32 |
| 3.4 | Operacionalización de variables..... | 34 |
| 3.5 | Plan de recolección de información..... | 36 |
| 3.6 | Plan de procesamiento de la información..... | 36 |

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | | |
|-----|--|----|
| 4.1 | Análisis de los resultados (encuesta, entrevista)..... | 37 |
| 4.2 | Verificación de hipótesis..... | 49 |

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|--------------------------|----|
| 5.1 Conclusiones..... | 50 |
| 5.2 Recomendaciones..... | 51 |

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

| | |
|--|----|
| 6.1 Datos informativos..... | 52 |
| 6.2 Antecedentes de la propuesta..... | 52 |
| 6.3 Justificación..... | 53 |
| 6.4 Objetivos..... | 53 |
| 6.4.1 Objetivo General..... | 53 |
| 6.4.2 Objetivos Específicos..... | 53 |
| 6.5 Análisis de factibilidad..... | 54 |
| 6.6 Fundamentación..... | 54 |
| 6.7 Metodología. Modelo operativo..... | 55 |
| 6.7.1 Plan de Acción..... | 56 |
| 6.8 Administración..... | 67 |
| 6.9 Evaluación de la propuesta..... | 67 |

MATERIALES DE REFERENCIA

| | |
|---|----|
| 1. Bibliografía..... | 69 |
| 2. Anexos..... | 70 |
| 2.1 Encuesta aplicada a autoridades y personal administrativo de de la PUCESA..... | 70 |
| 2.2 Autorización para realizar el trabajo de graduación..... | 72 |
| 2.3 Infraestructura de la PUCESA..... | 73 |
| 2.4 Personal administrativo..... | 73 |

| | |
|--|----|
| 2.5 Actos académicos PUCESA – Incorporación..... | 74 |
| 2.6 Graduados PUCESA..... | 74 |
| 2.7 Presentación de la ejecutiva..... | 75 |
| 2.8 Reunión de ejecutivos..... | 75 |
| 2.9 Planos de mesa..... | 76 |
| 2.10 Tipos de mesas..... | 80 |
| 2.11 Maneras de presentar la servilleta..... | 81 |
| 2.12 Cubertería..... | 82 |
| 2.13 Cristalería..... | 83 |
| 2.14 Vajilla..... | 83 |
| 2.15 Disposición de utensilios en la mesa..... | 84 |

ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS

| | |
|--------------------|----|
| Gráfico N° 1..... | 5 |
| Gráfico N° 2..... | 13 |
| Gráfico N° 3..... | 23 |
| Gráfico N° 4..... | 37 |
| Gráfico N° 5..... | 38 |
| Gráfico N° 6..... | 39 |
| Gráfico N° 7..... | 40 |
| Gráfico N° 8..... | 41 |
| Gráfico N° 9..... | 42 |
| Gráfico N° 10..... | 43 |
| Gráfico N° 11..... | 44 |
| Gráfico N° 12..... | 45 |
| Gráfico N° 13..... | 46 |
| Gráfico N° 14..... | 47 |
| Gráfico N° 15..... | 48 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE SECRETARIADO EN ESPAÑOL

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: Instructivo de Etiqueta y Protocolo, para el personal de secretaría y su impacto en la imagen de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el período Enero-Diciembre 2010.

AUTORA: García Cárdenas Ana Mercedes

TUTOR: Dr. MSc. Héctor Silva Escobar

Este trabajo es importante porque contribuye a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Su objetivo principal es que el personal administrativo de la Institución, aplique normas respecto a etiqueta y protocolo para atención al público; organizar eventos académicos, solemnes, sociales, religiosos y deportivos. Con el nivel de investigación se estableció que el personal administrativo aplicará reglas de comportamiento en sus funciones laborales y personales. La investigación de campo se la realizó mediante la técnica de la encuesta utilizando como instrumento cuestionarios restringidos, las mismas que fueron aplicadas a una población conformada por 6 directivos y 42 administrativos que trabajan en la PUCE Sede Ambato, cuya información fue tabulada y representada en tablas y gráficos circulares. Con los resultados de la investigación de campo y documental se formularon conclusiones y recomendaciones, determinando así que el instructivo de etiqueta y protocolo es un aporte positivo para la institución, porque la etiqueta valoriza el trato entre las personas y el protocolo codifica las normas que son destinadas a designar a cada quien su lugar. Con esta investigación se pretende que la PUCESA se beneficie con guía de normas que regulen el comportamiento y las relaciones interpersonales basadas en la importancia de la imagen institucional.

B. INTRODUCCIÓN

El trabajo de graduación tiene como tema: Instructivo de Etiqueta y Protocolo, para el personal de secretaría y su impacto en la imagen de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el período Enero-Diciembre 2010.

Resulta de imperiosa importancia la necesidad de establecer los factores que afectan al no contar con un instructivo de etiqueta y protocolo, que sea una guía para la organización de eventos académicos, solemnes, sociales, religiosos, deportivos y sobre todo a mejorar la imagen de la PUCESA.

El instructivo de etiqueta y protocolo otorgará las herramientas necesarias para proyectar una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como personal. Se constituye como una herramienta fundamental de comunicación y comportamiento en sociedad.

En el capítulo I.- El problema: contiene el tema, el planteamiento del problema, una contextualización macro, meso, micro, que hace relación al origen de la problemática con un panorama nacional del Ecuador, en lo que respecta al SINAPUCE y en lo posterior a la Sede de Ambato, el análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes, delimitación del objeto de investigación, justificación, los objetivos: general y específicos.

En el capítulo II.- Denominado: Marco Teórico se fundamenta en los antecedentes investigativos, en la fundamentación: filosófica, axiológica, sociológica y legal, contiene las categorías fundamentales, la hipótesis, y el señalamiento de variables.

En el capítulo III.- Titulado metodología contiene: modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información; y, plan de procesamiento de la información.

En el capítulo IV.- Titulado análisis e interpretación de resultados que incluye el análisis de los resultados de las entrevistas, interpretación de datos y verificación de hipótesis.

En el capítulo V.- Conclusiones y recomendaciones, se detalla las conclusiones y recomendaciones del objeto en investigación.

En el capítulo VI.- Denominado propuesta contiene: datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración y previsión de la evaluación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“Instructivo de Etiqueta y Protocolo, para el personal de secretaría y su impacto en la imagen de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el período Enero-Diciembre 2010”.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

En el mundo actual la etiqueta y protocolo se ha convertido en una herramienta de vital importancia. En el ámbito de los negocios se habla de cultura empresarial. En el ámbito de la etiqueta y los buenos modales se habla de la cultura de los valores. ¿Porqué no mezclar ambas? Así podremos hablar de la cultura empresarial de los valores. En los negocios no todo vale, aunque parezca que sí.

En la vida diaria es necesario un conjunto de reglas o normas, que ayuden a que la convivencia sea mejor, más fluida y más cordial, en el mundo empresarial se debería seguir éstas u otras reglas similares. No hace falta reglamentar o normalizar el comportamiento, pero sí que debe tenerse en cuenta ciertas reglas que permitan dar fluidez a nuestras relaciones, en todos los ámbitos.

La etiqueta empresarial se basa en el respeto hacia los demás y hacia otras opiniones, costumbres, ideas, etc. Es la forma de mantener unas buenas relaciones interpersonales tanto dentro de la propia empresa

como fuera de ella, en las relaciones con clientes internos, externos y proveedores.

En el Ecuador las instituciones de educación superior que cuentan con carreras de Hotelería y Turismo, se han preocupado en capacitar al personal que colabora en su institución con el fin de que sus clientes sean tratados con amabilidad y cortesía.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador está constituida en un Sistema Nacional Universitario (SINAPUCE) conformado por la Matriz Quito y las Sedes de Ibarra, Ambato, Esmeraldas, Santo Domingo y Manabí. En la Matriz Quito, se cuenta con Normas para la Ceremonia Conjunta de Incorporación y entrega de Títulos en la PUCE.

Pese a que las instituciones se han propuesto capacitar en esta área, por lo general, el personal operativo encargado de esta actividad se limita a poner en práctica conocimientos empíricos y de intuición, faltos de técnicas y organización, este problema se ha observado al momento que se han realizado eventos de tipo académicos y sociales, Es decir al tiempo de recibir y al trato que se dan a autoridades civiles, eclesiásticas y militares.

La necesidad de contar con un Instructivo de Etiqueta y Protocolo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, es importante ya que contribuirá a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la institución.

1.2.2 Análisis crítico



Gráfico N° 1: Árbol del Problema
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

La problemática es clara, al notar que no todo el personal que labora en la PUCESA, desconoce de reglas de etiqueta y protocolo, lo que ha provocado en algunas ocasiones desorden en actos, en recibir y dar el trato correcto a las autoridades que asisten a la institución y, por supuesto, la descoordinación y distorsión de ideas en organizar eventos, debido a que la capacitación ha sido limitada al personal, producto de aquello, existe un deficiente conocimiento de normas sociales y de convivencia en la Universidad.

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, el personal de secretaría que colabora con la realización de eventos académicos, solemnes, sociales y deportivos, desconoce reglas fundamentales basadas en el rango político, la dignidad espiritual y la categoría social; y, especialmente en la organización de aspectos formales del acto.

La etiqueta, que es el tema que regula el comportamiento y las relaciones interpersonales basadas en la importancia de la imagen institucional. El contar con el instructivo de etiqueta y protocolo, apoyará con normas de discreción y la prudencia, la tolerancia y el constante cuidado, en suma, de complacer y jamás desagradar a los demás.

Al transcurrir el tiempo se perdió el trato correcto entre familiares, pareja, colegas de trabajo y simples amigos, por la dinámica del mundo cambiante.

Con el pretexto de que vivimos en este inicio de siglo, olvidamos completamente la relación cordial.

"Sin el conocimiento y la práctica de las leyes que la moral prescribe, no puede haber entre los hombres ni paz, ni felicidad; y en vano pretenderíamos encontrar en otra fuente los verdaderos principios constitutivos y conservadores de la sociedad que nos proponemos estudiar, y las reglas que nos enseñan a conducirnos en ella con la decencia y moderación que distinguen al hombre civilizado y culto," se escribió en 1932.

1.2.3 Prognosis

El personal de la PUCESA, contará con el instructivo de etiqueta y protocolo que servirá de guía para la organización de eventos, dentro de sus actividades operativas aplicará normas que brindan una atención adecuada a los clientes, y su proyección institucional mejorará.

Con el instructivo se pretende contribuir a que se proyecte una imagen positiva para atender eficientemente a nuestros clientes internos y externos.

Un mejor desempeño social y laboral, de manera especial del personal que labora en el área de secretaría.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cuánto influye un Instructivo de Etiqueta y Protocolo para el personal de secretaría en la imagen de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, en el período Enero-Diciembre 2010?

1.2.5 Interrogantes

¿El personal de la PUCESA, necesitará un instructivo de etiqueta y protocolo para la correcta organización de eventos?

¿Influye la falta de un instructivo de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades sociales y laborales de la PUCESA?

¿Una adecuada aplicación de reglas de etiqueta y protocolo, garantiza una imagen positiva de la universidad?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Delimitación del contenido

CAMPO: Administrativo

ÁREA: Social

ASPECTO: Aplicación de instructivo

Delimitación espacial.- La presente investigación se realizará en los Departamentos y Unidades Académicas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Delimitación temporal.- El tiempo establecido para la realización de ésta investigación, será durante el período Enero-Diciembre 2010.

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación tiene especial interés para el personal administrativo que labora en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato; puesto que los funcionarios y personal operativo al ser un grupo que ejecuta actividades cotidianas al beneficio de los estudiantes y clientes externos, necesitan orientación de normas de convivencia entre las personas ya que constituye la base formal de toda sociedad.

La relevancia del actual trabajo es por la importancia en contribuir a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la institución, debido a que día tras día se observan dificultades en aplicar consejos y normas de cortesía, sino que se aprenden con la práctica diaria y cotidiana de las relaciones interpersonales.

Esta investigación, es beneficiosa para toda la comunidad universitaria de la PUCESA, ya que la evolución de los usos y costumbres sociales ha variado profundamente y con especial celeridad en las últimas décadas. La sociedad se dirige con rumbo decidido, lleno de expectativas y retos; y, por ello debe ser consciente más que nunca de la necesidad de mantener y cultivar unas normas de convivencia y buena educación que, adaptadas a los nuevos tiempos, codifiquen el comportamiento social.

Esta investigación es factible porque se cuenta con la autorización por parte del Rector y de la Dirección Administrativa de la PUCESA, para ejecutar este trabajo.

Además, se cuenta con elemento humano como son los grupos de trabajo en la PUCESA que forman directivos, profesionales y operativos que laboran en los departamentos y unidades académicas, estudiantes y, clientes externos. Se cuenta con suficiente material bibliográfico y recurso económico suficiente para realizar este trabajo.

Es por ello que es indispensable contar con un instructivo de etiqueta y protocolo, con el afán de unificar criterios de organización de eventos, normas de cortesía; y, generar una conciencia de apoyo al desarrollo institucional, contribuyendo a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la universidad. Con ello establecer mecanismos para crear una cultura empresarial social y de valores; y, difusión del instructivo de etiqueta y protocolo.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Elaborar un instructivo de etiqueta y protocolo, para contribuir a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, durante el periodo Enero-Diciembre 2010.

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar las necesidades en la PUCESA, respecto a normas de etiqueta y protocolo para organizar eventos académicos, solemnes, sociales, religiosos, deportivos; y, atención al cliente.
- Analizar el flujo de eventos de la PUCESA; y, clasificarlos de acuerdo a la ocasión.

- Diseñar un instructivo de etiqueta y protocolo, para contribuir a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

En la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, se cuenta con un manual de eventos y logística; y, una guía para uso de uniformes del personal administrativo.

Con este trabajo de investigación se pretende aportar a la institución para que se aplique el instructivo de etiqueta y protocolo.

En el internet existen varios temas relacionados con manual de protocolo y turismo, etiqueta, protocolo empresarial y su aplicación en negocios; y, en organizaciones públicas y privadas.

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación está enmarcada en el campo administrativo de la institución, para el buen desenvolvimiento de las actividades de la comunidad universitaria, debe realizarse con la colaboración del personal administrativo y operativo, aplicando el instructivo de etiqueta y protocolo se logrará eficiencia, eficacia y efectividad en la atención al usuario.

2.2.1 Fundamentación axiológica

Como los valores son cualidades que benefician a todos por igual, antes de hacer cualquier acción es importante que visualicemos previamente el impacto de esa decisión, para que no influyan de manera negativa en la sociedad y a su vez recordar que los valores siempre son y serán una

guía que nos permita conducirnos por el camino correcto, así que busquemos reforzarlos, transmitirlos y comprometámonos a aplicarlos en su exacta dimensión, esto nos permitirá en algún momento de nuestras vidas, tener una sociedad más justa y equitativa.

2.2.2 Fundamentación sociológica

Los actos humanos deben ser cooperativos; es decir, que nuestra conducta debe constituir una actividad concurrente al bienestar social. Este exige al principio grandes sacrificios individuales, pero a medida que progresa el organismo social, éste retorna a los individuos, en forma de beneficios los esfuerzos psíquicos que aquellos le han consagrado.

2.3 Fundamentación legal

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una institución privada de educación superior, creada bajo el amparo del Decreto del 2 de julio de 1946, publicado en el Registro Oficial No. 629 de 8 de julio de 1946 y su primer Estatuto fue aprobado mediante Acuerdo Presidencial No. 1174 de 6 de agosto de 1946 y publicado en el Registro Oficial No. 697 de 27 de septiembre de 1946.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador es una institución reconocida por el Consejo Nacional de Educación Superior CONESUP, y sujeta a la Ley de Educación Superior, expedida en el Registro Oficial No. 77 de 15 de mayo del 2000.

El actual Estatuto de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, fue aprobado por el CONUEP el 10 de mayo del 2000.

La Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, se encuentra en funcionamiento desde 1986, ofreciendo un servicio educativo de alto nivel académico a la comunidad del centro del país.

2.4 Categorías fundamentales

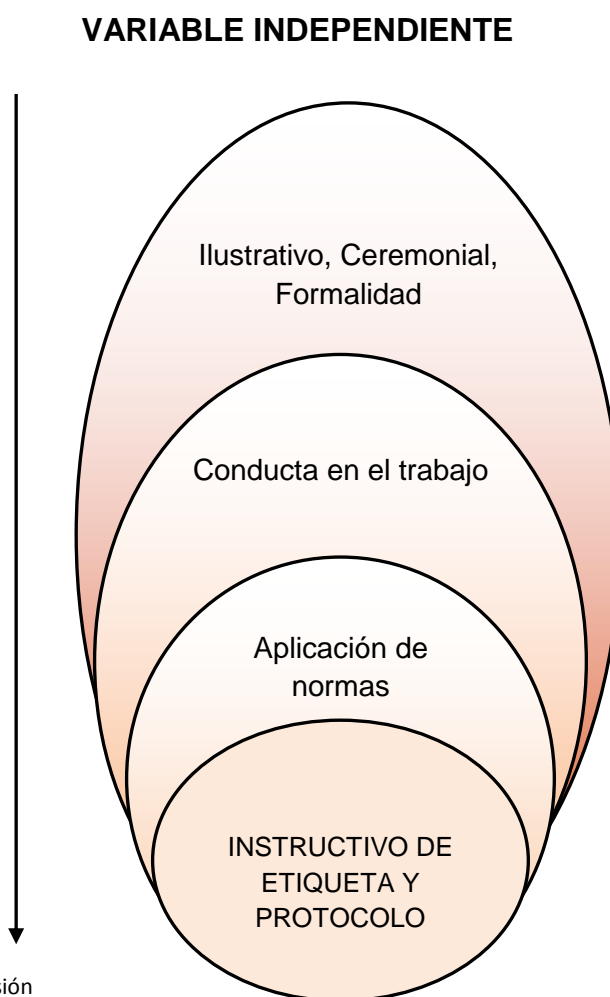


Gráfico N° 2: Red de inclusión
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

2.4.1 Ilustrativo

Que ilustra.¹

¹ <http://www.definicion.org/diccionario/216>

2.4.2 Ceremonial

Palabra derivada del latín "Ceremonialis", que significa perteneciente a las ceremonias; y ceremonia es la exteriorización de un hecho social, por lo tanto, se define como un arreglo universal de conductas y un conjunto de formalidades, conceptos y detalles que deben guardarse por quienes participan en actos públicos o sociales y que contribuyen al correcto desarrollo de los mismos.²

2.4.3 Formalidad

Exactitud, puntualidad y consecuencia en las acciones.
Modo de ejecutar con exactitud debida un acto público.
Seriedad, compostura en algún acto.³

2.4.4 Conducta en el lugar de trabajo

Cuando hablamos de etiqueta, urbanidad, cortesía, buenos modales, etc. Hay quienes interpretan que se trata de una conducta pomposa, artificial, ostentosa, difícil y hasta anticuada. Nada más lejos de la verdad. Veremos que se trata de cualidades elementales del ser humano que se entrelazan para formar la base de la armonía. Esta aseveración aplicada al área laboral, hace que se confirme que una funcionaria o un funcionario con buenos modales, contribuyen al prestigio de su compañía e impone el tono a seguir en su oficina.

Algunos aspectos que pueden contribuir a un ambiente sano, de colaboración y mejor desempeño en el lugar de trabajo, son los que siguen:

² <http://etiqueta2.blogspot.com/2008/03/conceptos-generales.html>

³ Encarta 2007

2.4.4.1 El diálogo

El diálogo es un intercambio entre dos personas o más, quienes alternativamente manifiestan sus ideas.

Con frecuencia, nuestros conflictos con los demás deben a la falta de diálogo. Este no debe ser una discusión apasionada ni alterada, sino una conversación tranquila para buscar la verdad. Hay que saber escuchar y saber hablar en el momento oportuno.

Entre profesionales, para que el diálogo resulte efectivo y económico en términos de tiempo, debe ser serio, sincero y preciso. Solo con este tipo de intercambio se logra una relación justa y respetuosa y de común beneficio. No existe negociación sin un buen diálogo.

2.4.5 Las buenas relaciones en su lugar de trabajo

Los resultados de las buenas relaciones interpersonales en una empresa se reflejan en la productividad de su fuerza laboral. Se basan en gran medida en la práctica de preceptos básicos de urbanidad, consideración, respeto, dignidad y sensibilidad.

2.4.5.1 Labores “controversiales”

Puede ocurrir que los jefes exageren sus exigencias para con sus asistentes o, por el contrario, que estos no reconozcan como suyas responsabilidades normales de su puesto.

2.4.6 Hábitos que molestan

Todos tenemos una que otra manía de la que muchas veces ni nos damos cuenta, pero vamos a ser conscientes de que en el lugar de trabajo donde estamos unos tan cerca de otros, estos hábitos o manías pueden convertirse en “monstruos” que irritan a los demás. Aunque no está rompiendo ninguna regla de buenas costumbres, está alterando inconscientemente la paz de los que con él o ella trabajan y, como resultado, afectando la productividad.

2.4.7 Las personas “difíciles”

Las personas difíciles son un factor discordante más frecuente de lo que pensamos ya que muchas veces, aunque no lo sean por costumbre, se comportan como tales debido a circunstancias temporales como el estrés, no tener salud, la falta de comunicación y el temor a ofender. Algunas de esas conductas discordantes que quiebran la armonía en el trabajo, disminuyen la productividad y aumentan la tensión.

2.4.8 Etiqueta y presentación personal

Las relaciones comerciales, laborales y sociales exigen pautas de comportamiento que garanticen armonía y bienestar para las personas que participan en ella. Las personas cultas logran distinguirse, entre otras razones, por su presentación personal y la observancia de las normas de cortesía y etiqueta.

2.4.8.1 Normas de cortesía

Las siguientes normas básicas facilitan la convivencia de familiares, vecinos, compañeros y la humanidad en general.

- Saludar y responder el saludo.
- Reconocer y respetar el derecho de los demás no invadir territorio.
- Identificar, tomar conciencia y cumplir los deberes.
- Desempeñar el trabajo con gusto, orden y eficiencia.
- Comportarse con caballerosidad o femineidad en todo momento.

2.4.8.2 Presentación personal

Algunas ocasiones exigen un atuendo especial, pero siempre es necesario vestir con gusto y adecuadamente. Escoger el vestido y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la celebración, dará una imagen positiva.

Lo más importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación. Para la oficina es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora. Ropa ceñida o demasiado floja, escotes pronunciados, faldas muy altas, blusas transparentes, joyas llamativas o peinados extraños, están completamente por fuera de las normas de etiqueta laboral.

Uniforme

Es tan importante lucir bien con su propio guardarropa como con el uniforme que suministran algunas empresas. Al vestir uniforme se está proyectando de forma más directa la imagen de la empresa para la cual se trabaja. Como el uniforme presenta caracteres comunes que son esencialmente un signo de identificación, deben tener armonía en el color, con el cual los empleados se sientan bien.

El uniforme, como su nombre lo indica, no admite variaciones o interpretaciones personales porque pierde su carácter. Debe existir

satisfacción al usarlo. Por eso debe ser sobrio, con diseño que pueda adaptarse a todo tipo de silueta, funcional y de colores que no fatiguen ni de materiales que se deterioren muy rápido⁴.

2.4.8.3 Tipos de etiqueta

La etiqueta, tiene que ver con el “saber estar”, “saber comportarse”. Define su ambiente, su vestir, su desempeño, dependiendo de lo que se va a realizar. Se clasifica de la siguiente manera:

Estricta etiqueta

Etiqueta simple

Etiqueta en el vestir

Etiqueta en la mesa

Estricta etiqueta

La determina el acto al cual se asistirá y la invitación que se reciba. Tiene que ver directamente con la vestimenta de la persona y el sitio donde se celebre el ceremonial o acto.

Etiqueta simple

Se aplica en las normas del vestir que pueden estar regidas por la misma persona. Es decir, la etiqueta simple la define el buen saber y entender de cada cual cuando no lo determina expresamente una invitación. Todo conocedor del ceremonial social está en capacidad de poder vestirse según la hora y sitio donde es invitado, esto lo llevará a estar elegantemente presentable y a la vez cumpliendo con las normas de

⁴ FREIRE, Magdalena; (2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller

etiqueta. Si es regido por una gala u ocasión especial vendrá especificada directamente en la tarjeta de invitación.

Etiqueta en el vestir

Como bien indicamos puede ser estricta o simple. Cuando se determina que es “estricta etiqueta” debe llevarse de la siguiente manera:

El hombre ----- Frac

La dama ----- Traje Largo

2.4.9 Etiqueta empresarial

La etiqueta empresarial vivida dentro de una organización, mejora la calidad de vida y las relaciones interpersonales de todos los individuos. La errática consideración que habitualmente se maneja en nuestro medio acerca de que es suficiente poseer un gran nivel de conocimiento en el campo profesional en que se pretenda desempeñarse, ha contribuido a restar importancia y dejar de lado en muchos casos, el conocimiento y aplicación de normas de protocolo y etiqueta empresarial.

La empresa es una comunidad y como tal, funciona mejor cuando los empleados de los distintos niveles jerárquicos son corteses entre sí. Aunque muchos profesionales son grandes gestores en su trabajo, fallan continuamente en las relaciones interpersonales o en actuaciones que extralimitan sus funciones. Por ejemplo, no saben si deben o no estrechar la mano de las personas que reciben, si tienen que cruzar una puerta antes o después de su superior y pasan por alto normas de discreción, tolerancia, diplomacia y versatilidad, entre otras; cualidades que en definitiva, destacan y proyectan la buena imagen profesional.

El conocimiento del protocolo y la etiqueta empresarial posibilitan al o la profesional, el conducirse apropiadamente en circunstancias esperadas e inesperadas. Se evidencia entonces el hecho de que además de la capacitación profesional y de la experiencia, todo ejecutivo o ejecutiva debe ser capaz de actuar sistemáticamente como parte integrante de la organización.

Es bien sabido que una de las cualidades más importantes que busca hoy la alta dirección empresarial al contratar a un nuevo empleado o empleada, es la actitud para congeniar y desenvolverse adecuadamente con las personas de su entorno, pero es aquí donde se localizan las mayores falencias en el desempeño laboral.

La buena presencia, el ser y sentirnos agradables a la vista de los otros, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora en gran medida nuestro desarrollo personal, profesional y social.

La proliferación de empresas multinacionales, el cambio del papel de la mujer en la sociedad y la diversificación de los métodos de gestión han modificado el entorno empresarial, transformándolo en un escenario complejo que exige nuevas normas de comportamiento aplicables en cualquier lugar del mundo.

Por consiguiente, la conducta o protocolo que se debe observar en las relaciones empresariales se ha convertido en un nuevo lenguaje universal y el dominio de este se constituye, cada vez más, en un atributo esencial para toda persona que se desempeñe en el sector empresarial.

Cuanto más prominente sea la posición que se ocupe en una organización, tanto mayor será la importancia de proyectar una imagen profesional intachable.⁵

2.4.10 Tipos de Protocolo

El protocolo deportivo.- En todo acto protocolar, sea de cualquier índole, es necesaria la planificación con la debida antelación, para llevar a cabo el mismo con el éxito asegurado. Los actos protocolares deportivos revisten una solemnidad específica, ya sea en; Instalación o inauguración, premiación o clausura.

Protocolo en eventos.- Considerando que ésta es una de las áreas de gran responsabilidad dentro de un evento es necesario que actúen de una manera coordinada el Director de Protocolo conjuntamente con los organizadores o responsables del evento. Todo evento tiene su parte protocolar, en sus actos de inauguración, clausura, premiación si es deportivo, brindis, comidas, recibimiento de personalidades en aeropuerto etc. Deben estar debidamente preparados y planificados para atender y llevar a cabo el protocolo de cada actividad.

Protocolo empresarial.- Actualmente se considera el protocolo empresarial no sólo cuando efectúan actividades propias de la empresa sino las realizadas en conjunto con las autoridades gubernamentales y empresariales. Normalmente ocurre cuando el Señor Presidente visita para inaugurar una planta o fábrica. Estos actos benefician tanto al Presidente como a la Empresa que los celebra; aprovecha la oportunidad de realizar diferentes actividades (develación de placa conmemorativa, áreas físicas, etc.).

⁵ FREIRE, Magdalena; 2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial, Seminario Taller

Se ha convertido en un instrumento clave para cualquier organización que pretenda brindar un servicio eficaz y una imagen positiva de lo que es y pretende ser.

Protocolo en actos académicos.- En las Instituciones de Estudios Académicos, se celebran los actos de graduación con riguroso ceremonial y protocolo. Quizás por el "Uso y la costumbre" de la tradición que nos viene de la misma Iglesia Católica que por un reglamento institucionalizado.

Para estos actos se maneja la precedencia de las autoridades académicas internas, respetando "La jurisdiccionalidad" y si tienen invitados especiales como autoridades gubernamentales se procederá a preparar el sitio especial.

2.4.10.1 La precedencia

Tomado en sentido estricto significa "preminencia o antelación" en un orden dado, se le puede relacionar con el honor que se le da a una persona de colocarla en un lugar muy destacado, de predominar, de ocupar un primer lugar. Los orígenes de la fórmula de aplicación de "La Precedencia" vienen desde la caída del Imperio Romano de Occidente cuando en Europa quedó disgregada en una serie de reinos, ducados que pretendían continuar el antiguo esplendor de títulos y dignidades.

Modernamente se aplica este sistema de precedencia en todas las sociedades y en todos los campos donde se va a "sentar" o "colocar" personas en distintos escenarios. Es decir desde una "mesa" hasta una "tribuna", pasando por un presídium, un carro, un avión o un teatro.

Significa entonces "cómo sentar a las personas en un orden correcto en un sitio determinado". El lugar de honor es la derecha, la persona de

mayor rango o categoría se sienta o coloca a la derecha de la de menor rango o categoría.⁶

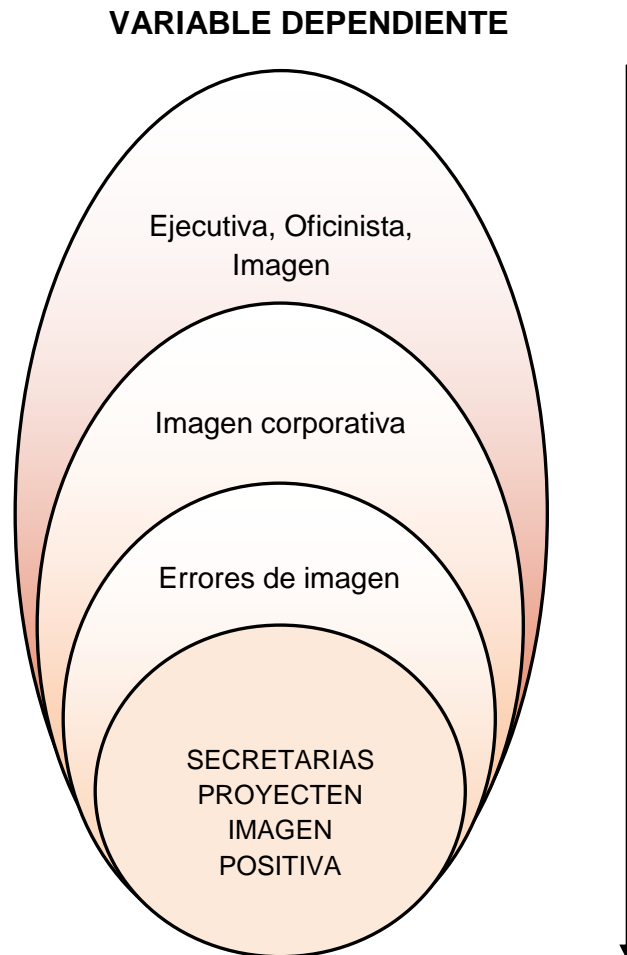


Gráfico N° 3: Red de inclusión
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

2.4.11 Ejecutiva

Persona que sabe hacer muy bien las cosas que le encomiendan con eficiencia, responsabilidad, exactitud y entusiasmo.

⁶ CALVO, Ludmila; (2002) Ceremonial, Protocolo y Etiqueta. Venezuela, 1ra. Ed.

2.4.12 Oficinista

El oficinista es el ser más indispensable en una empresa. Es como el soldado fiel que cumple las ordenes sin chistar y debe de dominar varias cosas como las siguientes:

El perfil no es muy indispensable, puede ser hombre o mujer no mayor de 40 años la apariencia es vestir formalmente sin lujos pero aseado en su persona y en su ropa zapatos etc. Las habilidades son: tener facilidad de palabra y no cohibirse con las personas. Saber contestar el teléfono tratando de dar la impresión que uno habla a una oficina y no a una casa obvio leer y escribir bien y claro manejar máquina de escribir, calculadora y en la actualidad computadora, fax etc. y sobre todo TENER ACTITUD DE SERVICIO⁷.

2.4.13 Imagen

La imagen que proyectamos es como una tarjeta de presentación personal; todo aquello que los demás perciben acerca de nosotros en una primera mirada.

La imagen de la empresa depende en gran parte de la buena impresión que los empleados causen en los demás. Ser y sentirnos agradables nos da confianza en nosotros mismos y mejora en gran medida el desempeño profesional y social. Como puntos importantes para proyectar una imagen agradable debemos que tener en cuenta:

El peinado

El vestuario

Los accesorios

⁷ <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090107231404AAziemX>

El perfume y la loción
El lenguaje corporal
Los modales
El tono de voz y la forma de expresarse.⁸

2.4.14 Imagen corporativa

La imagen corporativa se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía “significa”. La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción. Es creada sobre todo por los expertos de marketing en conjunto con los de comunicación que utilizan las relaciones públicas, campañas comunicacionales y otras formas de promoción para sugerir un cuadro mental al público. Típicamente, una imagen corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto. La imagen de una corporación no es creada solamente por la compañía. Otros actores que contribuyen a crear una imagen de compañía podrían ser los medios de comunicación, periodistas, sindicatos, organizaciones medioambientales, y otras.⁹

2.4.15 Excelente servicio = Excelentes resultados

Búsqueda de un excelente servicio al cliente.- Nunca, como en la actualidad, se ha dado un desplazamiento tan considerable en el servicio al cliente, lo que ha producido nuevas ideas y mayores esfuerzos.

Por tanto, es necesario que el personal de cualquier organismo que sea, desempeñe un papel importante en los siguientes temas:

⁸ ZÚÑIGA, Ana Eloísa; (2006) Etiqueta Moderna. Círculo de Lectores pág. 186

⁹ <http://www.scribd.com/doc/6801097/Ceremonial-Etiqueta-y-Protocolo>

2.4.15.1 Atención personal

La atención al público interno y externo que llega a la empresa se denomina recepción personal, Recibir a los visitantes debe convertirse en un arte y, como tal, debe hacerse con agrado.

2.4.15.2 Atención telefónica

Es de gran importancia la atención que se brinda a los clientes por medio del teléfono, ya que debe tenerse siempre en mente, que quien llama puede llevarse una excelente o deteriorada imagen de la empresa y de la persona que contesta.¹⁰

2.4.15.3 Atención al cliente.

Las compañías que logran tener éxito son aquellos cuyos empleados desde el Gerente General hasta el último empleado, se comprometen a servir. Reconocen que un servicio de calidad es un proceso constante que requiere atención y cuidados continuos. ¿Qué puedo hacer para convertirme en un proveedor de servicio excelente?

2.4.15.4 Aprenda y Evite: Los "Siete pecados en cuanto al servicio".

1- La apatía: Cuando la persona piensa que cumplir con su trabajo significa simplemente estar allí.

2- El desaire: No corresponde a mi departamento.

3- El desinterés: Cuando las acciones y las actitudes parecen decirle al cliente "Usted es una molestia, retírese"

¹⁰ FREIRE, Magdalena; (2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller

4- La condescendencia: Emplear palabras halagüeñas y tratar al cliente como si fuera un niño.

5- La actitud automática: Aquellos que exclaman Gracias! Pase usted un buen día ¿El siguiente? Todo en el mismo tono sin voz y/o rostro de sinceridad.

6- Los reglamentos: Cuando un empleado utiliza las reglas de la Organización como una excusa para no proporcionarle satisfacción al cliente.

7- El pretexto: Una célebre estrategia para librarse de los clientes "no es algo que podemos solucionar aquí. Tendrá que ver a alguien más".¹¹

2.4.16 Importancia de la atención al público

Toda funcionaria o funcionario debe tomar en cuenta los aspectos que siguen, considerados como relevantes; practicar las técnicas de atención y adoptar algunas soluciones rápidas y amables para situaciones especiales.

2.4.16.1 El trato al visitante

Si tiene que atender un público exigente, nervioso y a veces violento debe comprender las leyes sobre la compleja psicología de la conducta humana. Con esta comprensión se formará en usted una actitud mental tolerante y serena que le permitirá economizar energía y desempeñarse con aplomo, aún en los momentos más críticos de su trabajo. De acuerdo a esto, se puede decir que la tarea de recibir al público es una de las funciones más importantes en la organización. Los responsables de la atención al cliente harán que se sienta bien desde que entra hasta que sale de la oficina.

¹¹ <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/lenguaje-como-soporte-comunicacion>

2.4.16.2 La importancia del cliente

Para la empresa o institución todos los clientes son importantes y deben recibir el mismo trato. No es conveniente clasificar a los visitantes por su apariencia o cultura.

2.4.16.3 La diversidad de visitantes

Las ejecutivas o ejecutivos, diariamente tienen que relacionarse con muchas clases de clientes y su responsabilidad es recibir y atender a estas personas en diversas circunstancias y frecuentemente en situaciones difíciles. Deben aprender a distinguir a los visitantes y clasificarlos en: clientes frecuentes, socios, empleados de la organización, familiares, amigos y visitantes desconocidos. A todos ellos deberá darles el mismo trato, no obstante, como llegarán a la oficina por diferentes asuntos, tendrán que atenderlos de acuerdo a lo que requieren, con cortesía y educación.

2.4.16.4 La buena voluntad

Es una habilidad que debe mantenerse en el trato diario con los clientes que llegan a la oficina; es la disposición de ánimo para ayudar a los visitantes tanto internos como externos, orientándoles en función de lo que necesitan y colaborando con ellos en la solución de sus problemas.¹²

2.4.17 Cuida tu imagen ejecutiva

Si de negocios se trata tu imagen ejecutiva juega un papel trascendental para lograr tus objetivos. Si tu carrera profesional es muy importante para ti la manera en que vistes deberá ser también una de tus prioridades.

¹² FREIRE, Magdalena; (2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller

Conocer las reglas del vestir en el mundo profesional trae grandes beneficios. Qué está permitido y qué no, qué te favorece y cómo conformar tu propio estilo y además ser congruente con la imagen de la empresa donde trabajas.

Las personas con las que interactúas diariamente perciben inconscientemente tu apariencia y manera de vestir, enseguida son estimuladas por la forma en la que hablas, tus habilidades de expresión, lo que a su vez les ayuda a emitir una opinión sobre ti, si eres competente o no, si te creen lo que dices, si te otorgan su confianza o no.

La primera impresión es determinante para tomar una decisión a tu favor, y lo será todavía más, si esa buena impresión se mantiene constante a lo largo del tiempo cuando en cada encuentro que tengas, tu imagen sea tan profesional como la primera vez que te conocieron¹³.

2.4.19 Imagen personal y empresarial

Puede decirse que es todo lo que los demás ven en una persona o en una organización. Usualmente el o la profesional, a lo largo del ejercicio de su actividad laboral, debe enfrentar situaciones de carácter social para las cuales no está preparado o preparada.

Por esta razón se hace necesario prestar especial atención al conocimiento y práctica de ciertas normas de etiqueta empresarial, especialmente en un medio tan competitivo como el de nuestra época, en el que los modales adecuados pueden convertirse en la “ventaja competitiva”.¹⁴

¹³ <http://www.imagenexcellence.com/articulosinstitucional/imagen-empresas.html>

¹⁴ FREIRE, Magdalena; (2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller

2.4.20 Cuidar la imagen corporativa

No es solo preparar el mejor catálogo, el logotipo más importante y que siempre se recuerde, el video que muestra nuestras instalaciones, la página electrónica o información en red mejor estructuradas; además de esto, debemos saber recibir, atender y agasajar a nuestros clientes e invitados.

La utilización del protocolo social y la etiqueta en el mundo de los negocios está empezando a penetrar con fuerza como una herramienta más de la estrategia empresarial.

2.4.21 Los errores de Imagen más cometidos por las empresas

- No definir sus fundamentos de imagen
- Confundir imagen con publicidad
- No investigar su imagen en el mercado
- Olvidar investigar a la competencia
- Creer que el buen servicio es sólo sonreír y decir “gracias por su compra”
- Descuidar su imagen¹⁵

2.5 Hipótesis

La elaboración de un instructivo de etiqueta y protocolo, contribuirá a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

¹⁵ <http://www.imagenexcellence.com/articulosinstitucional/imagen-empresas.html>

2.6 Señalamiento de variables

Variable independiente: Instructivo de etiqueta y protocolo

Variable dependiente: Contribuirá a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Modalidad básica de la investigación

La investigación que se va a realizar será:

- De campo, ya que se realizará en el lugar en el que se producen los acontecimientos como es el caso de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.
- Bibliográfica, pues tratará de ampliar y profundizar sobre diferentes conceptualizaciones para tener bases técnicas de la investigación.

3.2 Nivel o tipo de investigación

- Exploratorio, ya que permitirá contribuir a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva al contar con un instructivo de etiqueta y protocolo.
- Descriptiva, ya que permitirá aplicar reglas de comportamiento en la comunidad universitaria de la PUCESA.

3.3 Población y muestra

Para la investigación, la población está conformada por directivos y personal administrativo, estableciendo así 48 empleados que trabajan en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato; de acuerdo a lo que sigue:

| PERSONAL DE LA PUCESA | NÚMERO |
|------------------------------|---------------|
| Directivos | 6 |
| Administrativos | 42 |
| Total | 48 |

3.4 Operacionalización de variables

Variable independiente: Instructivo de Etiqueta y Protocolo

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS |
|--|---|--|--|--|
| <p>Ceremonia es la exteriorización de un hecho social, por lo tanto, se define como un arreglo universal de conductas y un conjunto de formalidades.</p> <p>Conceptos y detalles que deben guardarse por quienes participan en actos públicos o sociales y que contribuyen al correcto desarrollo de los mismos.</p> | <p>Normas de comportamiento.</p> <p>Actos públicos ó sociales.</p> <p>Laboral</p> | <p>Etiqueta</p> <p>Conducta</p> <p>Reglas</p> <p>Formalidad</p> <p>Eventos</p> | <p>¿Conoce y aplica normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral?</p> <p>¿La aplicación de reglas de convivencia influye en las relaciones interpersonales?</p> <p>¿En la organización de eventos se emplean normas de etiqueta y protocolo?</p> <p>¿Las normas de comportamiento inciden en el servicio al cliente?</p> | <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Cuestionario</p> <p>Observación</p> <p>Encuesta</p> |

Variable dependiente: El personal de secretaría proyecta una imagen positiva de la PUCESA.

| CONCEPTUALIZACIÓN | CATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMS | TÉCNICAS |
|---|--|---|--|----------|
| El oficinista es el ser más indispensable en una empresa. | Secretaria | Responsable | ¿La secretaria es la imagen de la institución? | Encuesta |
| Las habilidades son: tener facilidad de palabra y no cohibirse con las personas. | Facilidad de palabra. | Honesta | ¿En la organización de eventos se proyecta la imagen de la PUCESA? | Encuesta |
| Saber contestar el teléfono, leer y escribir bien y claro manejar máquina de escribir, calculadora y en la actualidad computadora, fax etc. y sobre todo TENER ACTITUD DE SERVICIO. | Contestar el teléfono. Tener actitud de servicio. | Eficiente Calidad Servicio Atención Amable Actitud | ¿La actitud de la secretaria influye en la satisfacción del cliente? | Encuesta |

3.5 Plan de recolección de información

| Preguntas básicas | Explicación |
|-----------------------------------|--|
| 1.- ¿Para qué? | Para alcanzar los objetivos de la investigación. |
| 2.- ¿De qué personas u objetos? | La comunidad universitaria de la PUCESA. |
| 3.- ¿Sobre qué aspectos? | Sobre el instructivo de etiqueta y protocolo |
| 4.- ¿Quién? | Ana García Cárdenas |
| 5.- ¿Cuándo? | Noviembre 2009-marzo 2010 |
| 6.- ¿Dónde? | Cantón Ambato |
| 7.- ¿Cuántas veces? | Una ocasión |
| 8.- ¿Qué técnicas de recolección? | Observación, entrevista, cuestionario |
| 9.- ¿Con qué? | Documentos referentes |
| 10.- ¿En qué situación? | En el desarrollo de la investigación |

3.6 Plan de procesamiento de la información

Con la información recopilada a través de la aplicación de los cuestionarios, fichas de campo y registros, se procederá a analizar y comprobar la hipótesis planteada para el estudio.

Para la tabulación de los resultados se utilizarán tablas y gráficos estadísticos en Excel para la mejor interpretación y análisis de información.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados (encuesta, entrevista)

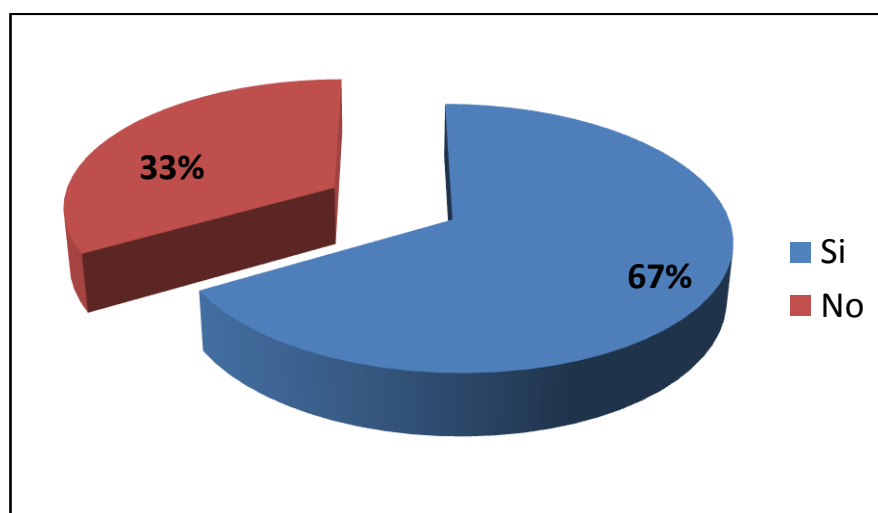
ENCUESTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA PUCESA

1. ¿Aplica normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades sociales y laborales de la PUCESA?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 4 | 67% |
| NO | 2 | 33% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Directivos de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 4



Interpretación y análisis

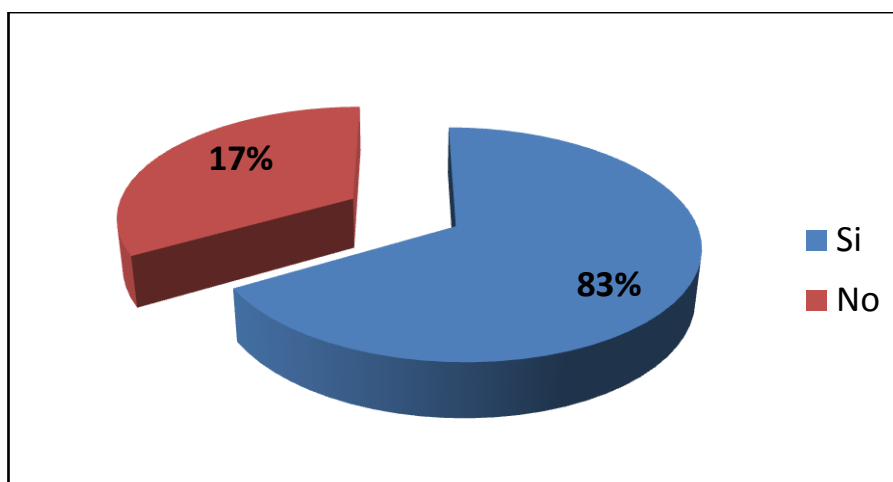
Según las encuestas realizadas, el 67% de directivos aplican normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades sociales y laborales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, mientras que el 33% de directivos no lo aplican.

2. ¿Las reglas de convivencia influyen en las relaciones interpersonales?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 4 | 83% |
| NO | 2 | 17% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Directivos de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 5



Interpretación y análisis

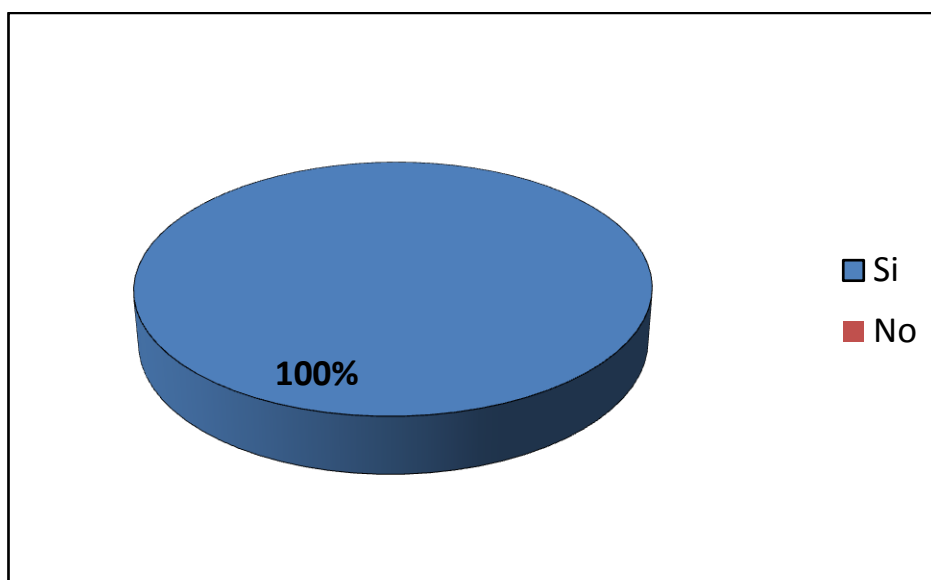
El 83% de directivos consideran que las reglas de convivencia influyen en las relaciones interpersonales; y, el 17% creen que las reglas de convivencia no influyen en las relaciones interpersonales.

3. ¿La aplicación de un instructivo de etiqueta y protocolo beneficiará a la institución?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Directivos de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 6



Interpretación y análisis

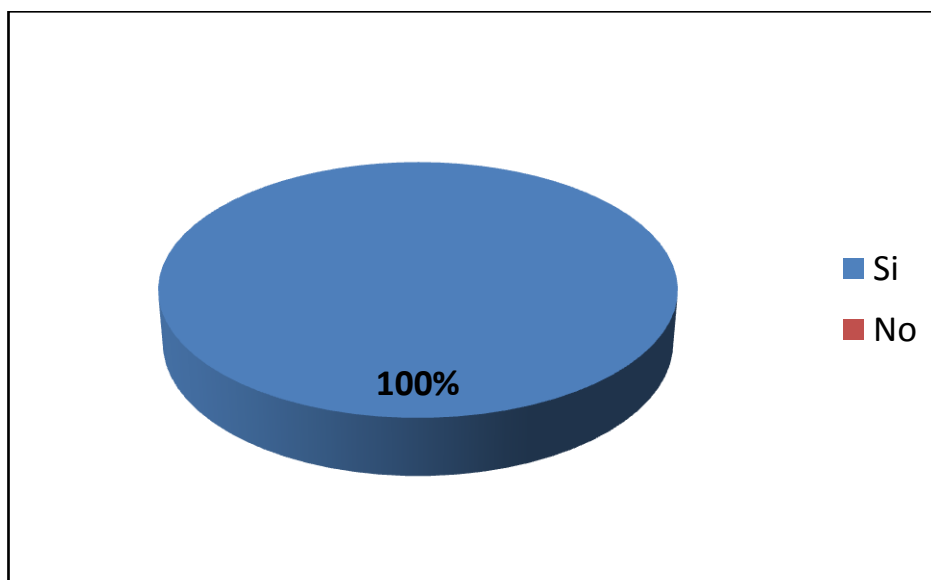
En la encuesta realizada el 100% de directivos opinan que la aplicación de un instructivo de etiqueta y protocolo beneficiará a la institución.

4. ¿Considera que la secretaria es la imagen de la institución?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Directivos de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 7



Interpretación y análisis

Según la encuesta efectuada el 100% de directivos consideran que la secretaria es la imagen de la institución.

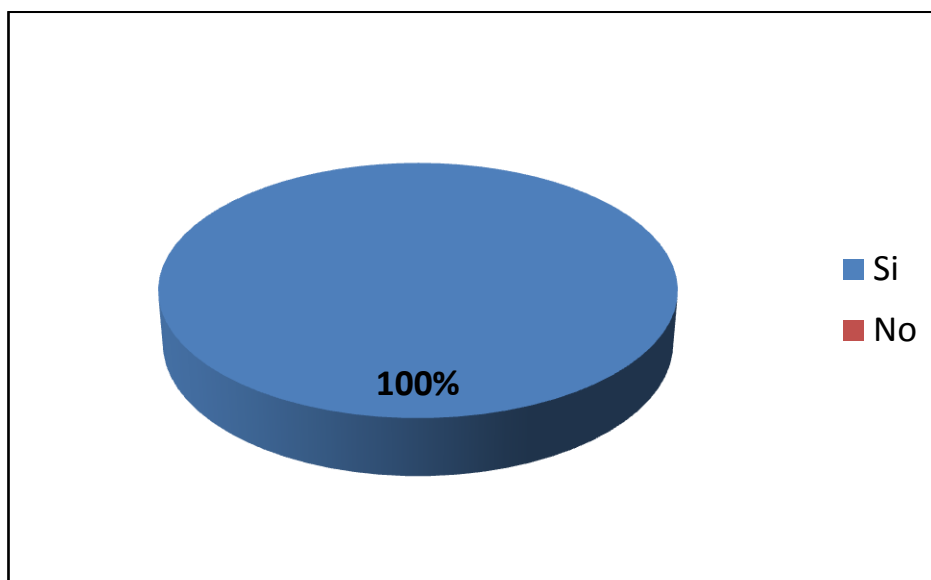
5. ¿La imagen de la institución se proyecta en la organización de eventos?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Directivos de la PUCESA

Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 8



Interpretación y análisis

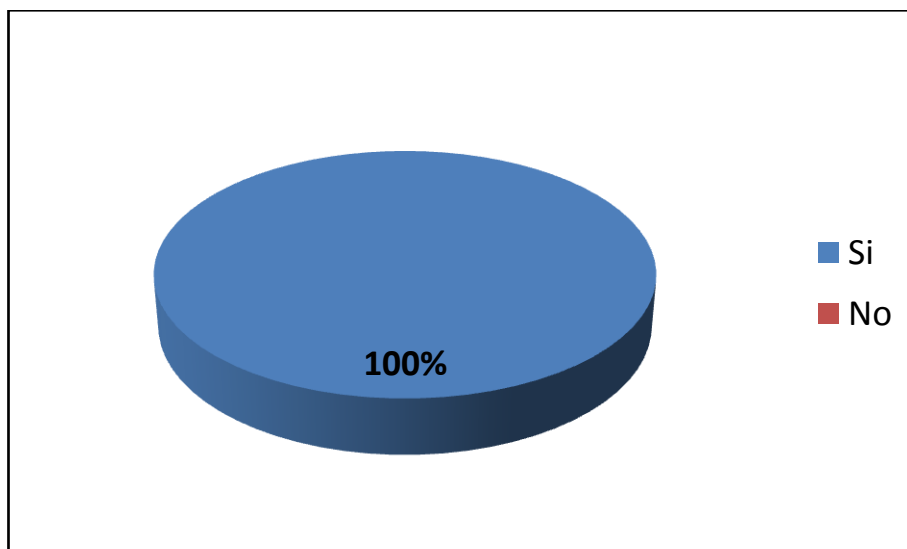
El 100% de directivos manifiestan que la imagen de la institución se proyecta en la organización de eventos?

6. ¿La actitud de la secretaria influye en el servicio al cliente?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Directivos de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 9



Interpretación y análisis

El 100% de encuestados mencionan que la actitud de la secretaria influye en el servicio al cliente.

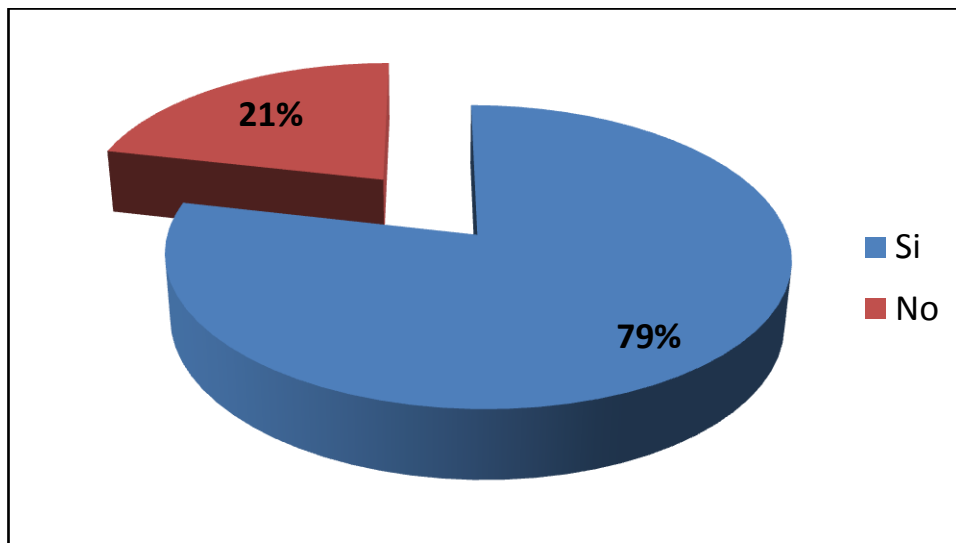
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1. ¿Aplica normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades sociales y laborales de la PUCESA?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 33 | 79% |
| NO | 9 | 21% |
| TOTAL | 42 | 100% |

Fuente: Personal administrativo de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 10



Interpretación y análisis

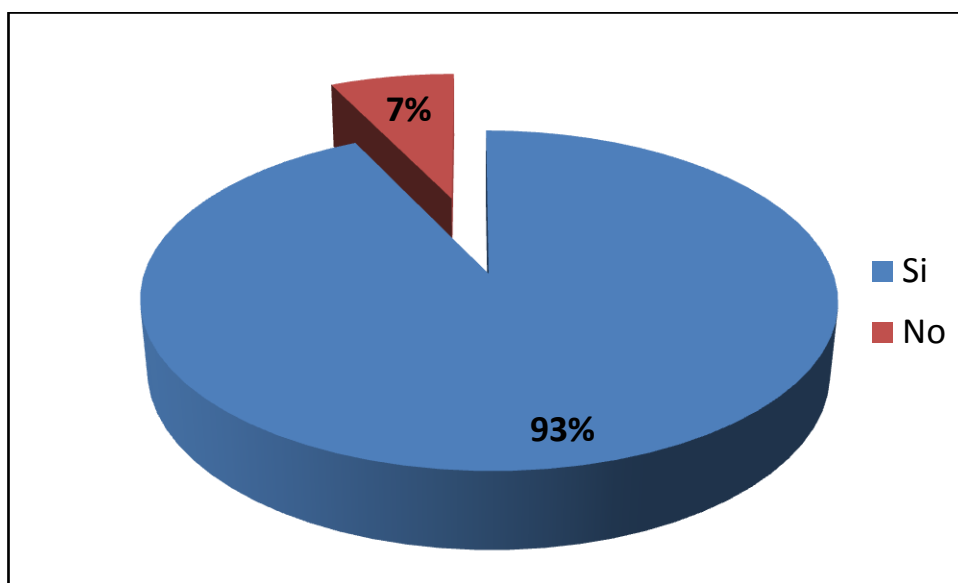
Según las encuestas realizadas, el 79% del personal administrativo aplica normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades de la PUCESA mientras que el 21% no aplica.

2. ¿Las reglas de convivencia influye en las relaciones interpersonales?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 39 | 93% |
| NO | 3 | 7% |
| TOTAL | 42 | 100% |

Fuente: Personal administrativo de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 11



Interpretación y análisis

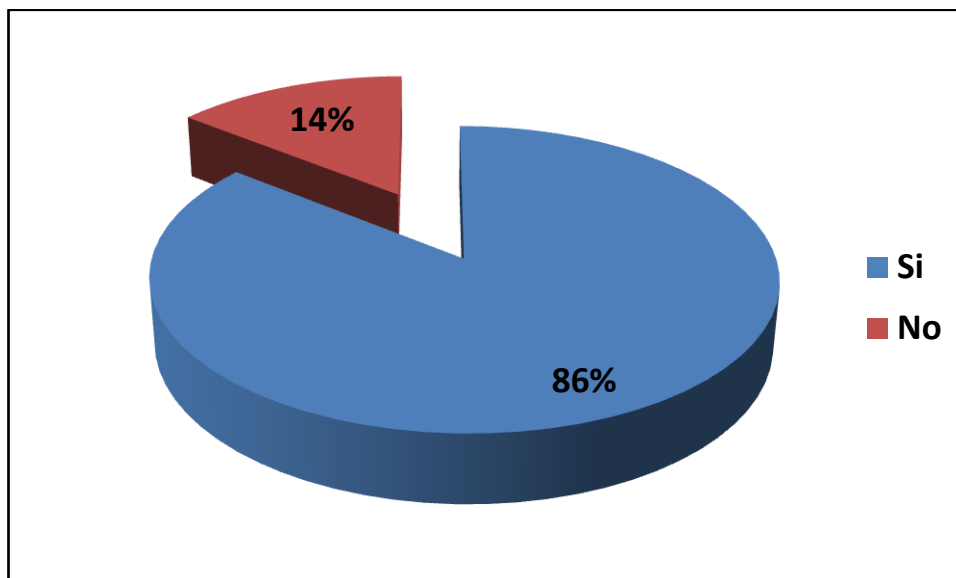
De las encuestas realizadas, el 93% creen que las reglas de convivencia influyen en las relaciones interpersonales, en tanto que el 7% no lo consideran así.

3. ¿La aplicación de un instructivo de etiqueta y protocolo beneficiará a la institución?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 36 | 86% |
| NO | 6 | 14% |
| TOTAL | 42 | 100% |

Fuente: Personal administrativo de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 12



Interpretación y análisis

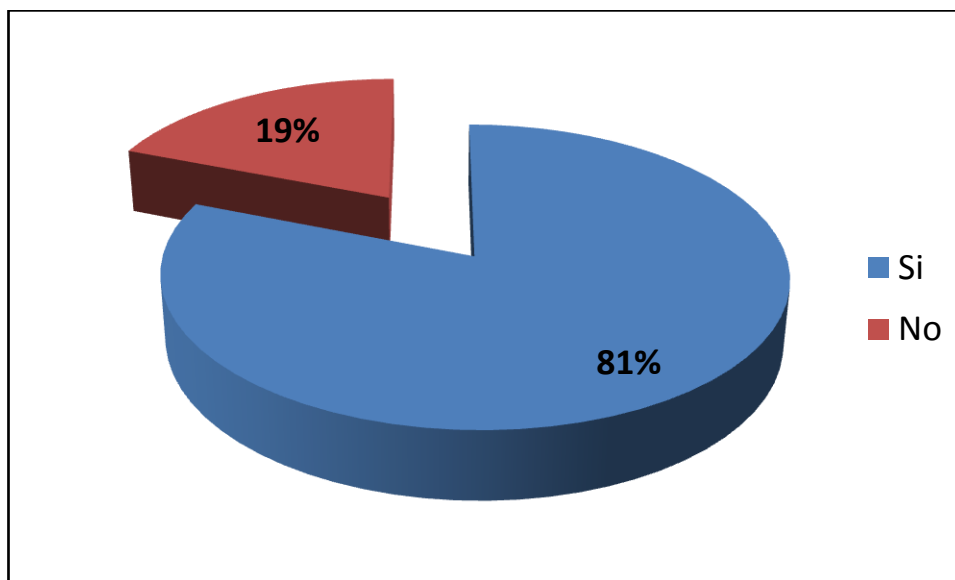
El 86% de los encuestados opinan que la aplicación de un instructivo de etiqueta y protocolo beneficiará a la institución mientras que el 14% consideran que el instructivo de etiqueta y protocolo no beneficiará a la institución.

4. ¿Considera que la secretaria es la imagen de la institución?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 34 | 81% |
| NO | 8 | 19% |
| TOTAL | 42 | 100% |

Fuente: Personal administrativo de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 13



Interpretación y análisis

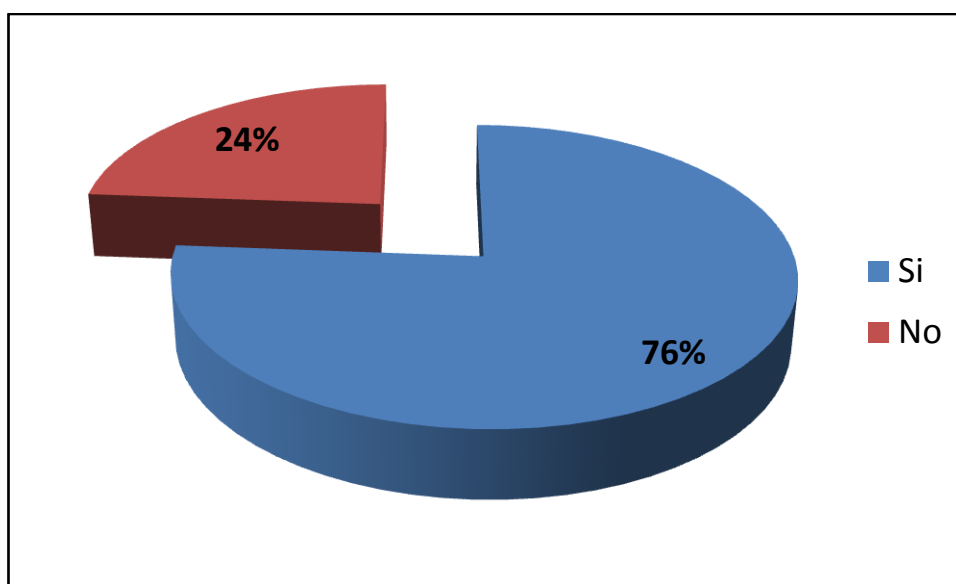
Del resultado obtenido en la encuesta tenemos que el 81% del personal administrativo, considera que la secretaria es la imagen de la institución, pero el 19% cree que la secretaria no es la imagen de la institución.

5. ¿La imagen de la institución se proyecta en la organización de eventos?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|-------------|-------------|------------|
| SI | 32 | 76% |
| NO | 10 | 24% |
| TOTAL | 42 | 100% |

Fuente: Personal administrativo de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 14



Interpretación y análisis

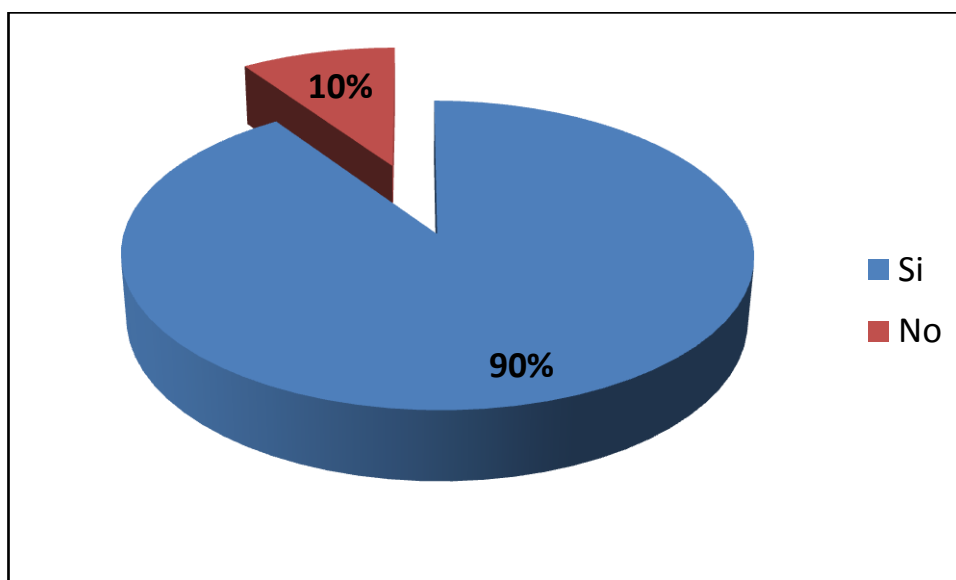
De los encuestados el 76% cree que la imagen de la institución se proyecta en la organización de eventos, mientras que el 24% no está de acuerdo.

6. ¿La actitud de la secretaria influye en el servicio al cliente?

| ALTERNATIVA | N° DE CASOS | PORCENTAJE |
|--------------|-------------|-------------|
| SI | 38 | 90% |
| NO | 4 | 10% |
| TOTAL | 42 | 100% |

Fuente: Personal administrativo de la PUCESA
Elaborado por: Ana Mercedes García Cárdenas

Gráfico N° 15



Interpretación y análisis

El 90% del personal administrativo, opina que la actitud de la secretaria influye en el servicio al cliente; pero el 10% de los encuestados consideran que la actitud de la secretaria no influye en el servicio al cliente.

4.2 Verificación de hipótesis

De datos obtenidos en la encuesta realizada a directivos y personal administrativo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, la mayor parte de entrevistados consideran que el contar con un instructivo de etiqueta y protocolo el personal de secretaria, logrará poner en práctica normas de convivencia y comportamiento en actividades laborales con clientes internos y externos. Además, servirá de apoyo para la organización de eventos: sociales, académicos, religiosos y deportivas de la institución.

Con la aplicación de éste instructivo se ayudará a mejorar la comunicación, atención y actitud de la secretaria con el cliente, estos factores se deben considerar de gran importancia porque influyen en la imagen institucional.

La solución a investigar no es un plan de acción, sino que el personal debe hacer conciencia de la imagen que se proyecta al público en general.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES:

- En la investigación realizada la mayor parte de directivos (67%); y, el personal administrativo (79%), si aplican normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades sociales y laborales de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Lo que quiere decir que en la institución educativa no todo el personal aplica normas de etiqueta y protocolo.
- En la encuesta se determina que los directivos (100%); y, el personal administrativo (86%), consideran que con la aplicación de un instructivo de etiqueta y protocolo, la PUCESA se beneficiará en la organización de eventos. Además contribuirá a que el personal proyecte una imagen positiva de la institución.
- Existe un alto porcentaje de directivos (100%); y, el (81%) del personal administrativo, que mencionan que la secretaria es la imagen de la institución. Vemos el creciente protagonismo que tiene la secretaria en una institución, ya que la construcción de una imagen profesional equilibrada y armónica, resulta de la sumatoria de aspectos exteriores, y una personalidad educada, expansiva y naturalmente cordial, construida sólidamente en valores y virtudes morales.
- De la encuesta realizada la mayor parte de directivos (100%); y, el personal administrativo (90%), consideran que la actitud de la secretaria si influye en el servicio al cliente. Con esto podemos

concluir la función importante que desempeña la secretaría en el mundo de los negocios.

5.2 RECOMENDACIONES:

- En la institución se deben realizar talleres de etiqueta y protocolo para que los conocimientos adquiridos sean aplicadas por el personal en actividades sociales y laborales, ya que es importante proyectar una imagen positiva a clientes internos y externos.
- Socializar el instructivo de etiqueta y protocolo tanto a directivos como al personal administrativo, para que sea aplicado en la institución.
- Capacitar al personal del área de secretaría de la PUCESA, en imagen personal porque la imagen que ofrecemos a los demás está configurada por un conjunto de rasgos, tanto interiores como exteriores, ya que antes de iniciar una relación se convierten en nuestra tarjeta de presentación.
- Realizar cursos de relaciones humanas para el personal de la institución. Haciendo énfasis en la actitud que debe tener la secretaria para brindar una atención efectiva al cliente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Tema

Diseñar un instructivo de etiqueta y protocolo, aplicado al personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

6.1 Datos informativos

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: Huachi “La Magdalena”

Comunidad: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Tiempo: Noviembre 2009 - Marzo 2010.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Recopilada la información acerca del diseño de un instructivo de etiqueta y protocolo, aplicado al personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, se espera mejorar la imagen institucional, lo que contribuirá a brindar una excelente atención al cliente interno como externo. Además, beneficia a la institución porque en equipo se fomenta el cambio y se conseguirá una organización educativa de excelencia.

Al poner en consideración de la PUCESA, el diseño de un instructivo de etiqueta y protocolo mismo que está orientado a solucionar un problema constante; contribuyendo con ello a que la institución continúe con el normal desarrollo de las actividades académicas de educación superior.

6.3 Justificación

De acuerdo a la información obtenida, es importante que esta alternativa de solución se vea reflejada en el personal del área de secretaría, lo que permitirá que cumplan sus actividades laborales y sociales, desarrollando en ellos eficiencia en sus funciones y especialmente que la institución mejore en su imagen institucional.

Con la aplicación del instructivo de etiqueta y protocolo se pretende contar con un personal asertivo que se desempeñe con eficiencia responsabilidad y exactitud para proyectar una imagen positiva de la institución.

Luego de la aplicación del instructivo de etiqueta y protocolo, se evaluará al personal de secretaría sobre la aplicación de las diferentes normas de etiqueta y protocolo en el ámbito social y académico.

La novedad para la institución será que éste trabajo de investigación continúe aportando en beneficio de la PUCESA.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Proponer un instructivo de etiqueta y protocolo, aplicado al personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Estructurar un instructivo de etiqueta y protocolo

- Socializar el instructivo de etiqueta y protocolo con el personal administrativo.
- Aplicar el instructivo de etiqueta y protocolo en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

6.5 Análisis de factibilidad

Es factible esta indagación por su fácil acceso a la información, disponemos de recursos humanos y económicos para realizar la investigación. Además, existe relación laboral directa en la institución y se conoce de cerca el problema.

Existe un marcado interés del personal administrativo, en conocer y aplicar un instructivo de etiqueta y protocolo para satisfacer las necesidades de la colectividad.

Este proyecto es factible sin mayor inversión.

6.6 Fundamentación

Sustentándome en el marco teórico con relación al diseño de un instructivo de etiqueta y protocolo, aplicado al personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Hablamos de etiqueta, urbanidad, cortesía, buenos modales, etc. Hay quienes interpretan que se trata de una conducta pomposa, artificial, ostentosa, difícil y hasta anticuada. Nada más lejos de la verdad. Veremos que se trata de cualidades elementales del ser humano que se entrelazan para formar la base de la armonía.

Esta aseveración aplicada al área laboral, hace que se confirme que una funcionaria o un funcionario con buenos modales, contribuyen al prestigio de su compañía e impone el tono a seguir en su oficina. La ejecutiva sabe hacer muy bien las cosas que le encomiendan con eficiencia, responsabilidad, exactitud y entusiasmo.

Al plantear el diseño de un instructivo de etiqueta y protocolo, está enmarcado dentro del paradigma constructivista el mismo que permitirá:

- Ayudar a contribuir a que el personal de secretaría aplique normas de etiqueta y protocolo para mejorar la atención del cliente.
- Asistir con la debida capacitación.
- Impulsar a que el personal del área de secretaría proyecte una imagen positiva de la institución.

6.7 Metodología. Modelo operativo

En el presente proyecto se trata de plantear el diseño de un instructivo de etiqueta y protocolo, aplicado al personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Además se trata diseñar un conjunto de acciones que propicien un trabajo sistémico, basado en la aplicación del personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

Mediante una propuesta metodológica basada en concepciones flexibles describiremos el plan de acción con las siguientes fases:

6.7.1 Plan de Acción

| FASES | METAS | ACTIVIDADES | RECURSOS | TIEMPO | RESPONSABLES | RESULTADOS |
|------------------------|--|---|----------------------|-------------|--------------------------------------|--|
| Sensibilización | Sensibilizar a directivos y personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, sobre la necesidad de aplicar el instructivo de etiqueta y protocolo. | Reuniones de socialización a directivos y personal del área de secretaría y familiarización con el instructivo de etiqueta y protocolo. | Humanos y Materiales | Marzo 01/10 | Personal Administrativo Investigador | Directivos y personal administrativo motivado para aplicar el instructivo de etiqueta y protocolo. |
| Capacitación | Capacitar al personal del área de secretaría sobre el empleo del instructivo de etiqueta y protocolo. | Entrega y análisis del instructivo de etiqueta y protocolo. | Humanos y Materiales | Marzo 08/10 | Personal especializado | Personal administrativo capacitado para poner en práctica el instructivo. |
| Ejecución | Aplicación del instructivo de etiqueta y protocolo, aplicado al personal del área de secretaría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. | El personal administrativo de la PUCESA aplica el instructivo de etiqueta y protocolo en sus actividades laborales. | Humanos y Materiales | Marzo 22/10 | Personal administrativo | Personal administrativo emplea el instructivo de etiqueta y protocolo en actividades laborales. |
| Evaluación | Determinar el grado de interés y participación del personal administrativo con la aplicación del instructivo de etiqueta y protocolo en las actividades | Observación y diálogo permanente con el personal administrativo de la PUCESA. | Humanos y Materiales | Marzo 25/10 | Dirección Administrativa y RRHH. | El personal administrativo emplea el instructivo de etiqueta y protocolo de manera eficaz y |

| | | | | | | |
|--|-----------------|--|--|--|--|-----------------|
| | laborales de la | | | | | eficientemente. |
|--|-----------------|--|--|--|--|-----------------|

TALLER No. 1

TEMA: Difusión y Socialización de la Propuesta

TIEMPO: 3h00

DIRIGIDO A: Directivos y Personal de secretaria

FECHA: 01-03-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Lograr que el personal del área de secretaría, conozca el instructivo de etiqueta y protocolo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar a conocer las actividades que se van a desarrollar en el instructivo.
- Comprometer a todos los asistentes trabajar en equipo y la participación en los talleres.

| CONTENIDOS | ACTIVIDADES | MATERIALES | RESPONSABLES | TIEMPO |
|---|---|---|--------------------------|--------|
| Introducción | Explicación del tema | Hoja de expectativas Registro de participación | Dirección de RRHH | 15' |
| Qué es un instructivo de etiqueta y protocolo? | Lectura e interpretación del instructivo de etiqueta y protocolo. | Power Point Proyector de imágenes | Organizadores del evento | 15' |
| Exposición de lo que contiene el instructivo de etiqueta y protocolo. | Explicación de objetivos Analizar el documento | Proyector de imágenes Documento de apoyo | Organizadores del evento | 70' |
| Cómo poner en práctica el instructivo de etiqueta y protocolo? | Lluvia de ideas Listado de ideas Análisis grupales | Pizarra de tiza líquida Marcadores | Dirección de RRHH | 60' |
| Intervenciones | Determinar estrategias para la | Computador | Dirección de RRHH | 30' |

| | | | | |
|--|--|------------------|--|--|
| | utilización del instructivo de etiqueta y protocolo. | Hoja de registro | | |
|--|--|------------------|--|--|

TALLER No. 2

TEMA: Etiqueta y Protocolo

TIEMPO: 8h00

DIRIGIDO A: Personal de secretaria

FECHA: 08-03-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Capacitar al personal de secretaría que labora en la PUCESA, sobre el instructivo de etiqueta y protocolo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer el instructivo de etiqueta y protocolo.
- Demostrar de manera práctica los conocimientos adquiridos.

| CONTENIDOS | ACTIVIDADES | MATERIALES | RESPONSABLES | TIEMPO |
|---|---|---|----------------------------------|--------|
| Marco introductor | Saludo Explicación de objetivos | Hoja de expectativas Registro de participación | Dirección de RRHH | 15' |
| Concepto de Etiqueta, Protocolo y Ceremonial. | Exposición de la temática por parte del facilitador. | Pizarra Tiza líquida | Facilitador | 20' |
| Conducta en el lugar de trabajo. | Proyección de video Conclusión | Proyector de imágenes | Facilitador | 60' |
| Normas de cortesía. Saludos | Proyección de video Práctica | Collage | Facilitador | 60' |
| Tipos de protocolo | Dinámica Proyección de video Análisis en grupos | Power Point Proyector de imágenes | Facilitador Grupos de trabajo | 15' |

| | | | | |
|---|--|--|----------------------------------|-----|
| | Resumen | | | |
| Utilización del protocolo en deportes, eventos sociales y académicos. | Exposición del facilitador Trabajo en grupos Plenaria Resumen | Documento de apoyo Pliegos de papel Marcadores Cinta adhesiva | Facilitador Grupos de trabajo | 45' |
| Receso | | | | 10' |
| La etiqueta en la mesa | Proyección de video Práctica | Sala de proyección Mantelería Cristalería Vajilla Cubiertos CD. | Facilitador Grupos de trabajo | 25' |
| Etiqueta y presentación personal. | Dinámica Exposición del facilitador | Proyector Video | Facilitador | 30' |
| Etiqueta empresarial. | Exposición del facilitador | Documento de apoyo | Facilitador | 15' |
| Imagen | Proyección de video Práctica | Video | Facilitador Participantes | 20' |
| Imagen personal y empresarial | Proyección de video | Video | Facilitador | 20' |
| Receso | | | | 10' |
| Protocolo empresarial | Exposición del facilitador | Documento de apoyo | Facilitador | 15' |
| Presentación personal. | Dinámica Exposición del facilitador | Documento de apoyo Video | Facilitador | 15' |

| | | | | |
|------------------------------|------------------------------------|--|----------------------------------|-----|
| Presentaciones, precedencias | Proyección de video | Documento de apoyo Papel bond Marcadores Cinta adhesiva | Facilitador Grupos de trabajo | 15' |
| El protocolo universitario | Proyección de video Conclusión | Documento de apoyo | Facilitador | 30' |
| Planos de mesa | Facilitador Proyección de video | Pizarra Marcadores Borrador | Facilitador | 35' |

TALLER No. 3

TEMA: Implementación del Instructivo de Etiqueta y Protocolo

TIEMPO: 3h00

DIRIGIDO A: Personal del área de secretaria

FECHA: 22-03-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Contribuir a que el personal de secretaría cumpla con eficiencia las actividades referentes a etiqueta y protocolo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mejoramiento y fortalecimiento de la imagen institucional.
- Aplicar los conocimientos adquiridos.

| CONTENIDOS | ACTIVIDADES | MATERIALES | RESPONSABLES | TIEMPO |
|---|--|--|----------------------------------|--------|
| Introducción | Saludo | Hoja de expectativas | Dirección de RRHH | 30' |
| Implementación del instructivo de Etiqueta y Protocolo: | Exposición de objetivos | Registro de participación | Organizadores del evento | 30' |
| Qué es el instructivo de Etiqueta y Protocolo? | Dinámica Exposición del facilitador Análisis en grupos | Proyector Papel bon Esferográficos | Facilitador Grupos de trabajo | 60' |
| Qué es trabajo en equipo? | Contestar cuestionario | Proyector de imágenes | Facilitador | 30' |
| Importancia | Exposición del facilitador Valoración | | | |
| Receso | | | | 15' |

| | | | | |
|---|--|-----------|------------------------------|-----|
| La relación entre el personal de secretaría y el cliente interno y externo. | Exposición del facilitador Plenaria Conclusiones y recomendaciones | Proyector | Facilitador Participantes | 30' |
|---|--|-----------|------------------------------|-----|

TALLER No. 4

TEMA: Evaluación del Instructivo de Etiqueta y Protocolo

TIEMPO: 6h00

DIRIGIDO A: Personal de secretaria

FECHA: 25-03-2010

OBJETIVO GENERAL:

- Establecer el grado de aplicación del Instructivo de Etiqueta y Protocolo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Procurar que el personal de secretaría aplique el instructivo de etiqueta y protocolo en actividades laborales.
- Proporcionar al personal de secretaria el adiestramiento necesario para el uso del instructivo.

| CONTENIDOS | ACTIVIDADES | MATERIALES | RESPONSABLES | TIEMPO |
|---|--|---|-------------------|--------|
| Fortalecer la atención al cliente y proveedores. | Observar el desempeño del personal en la atención al cliente interno y externo. | Hoja de expectativas Registro de participación | Dirección de RRHH | 60' |
| Cómo aplicó el personal el instructivo de etiqueta y protocolo en actos: Académicos, solemnes, sociales, religiosos y deportivos. | Análisis en grupos Conclusiones | Papel bond | Dirección de RRHH | 60' |
| | | Socio dramas | Dirección de RRHH | 60' |
| Adiestrar al personal de secretaría. Trabajo en equipo. | Determinar a través de intervenciones de los asistentes la aplicación de la propuesta. | Formularios | Dirección de RRHH | 120' |

| | | | | |
|------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|-----|
| Compromiso | Motivación Personal de secretaría | Proyector Video | Dirección de RRHH | 60' |
|------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|-----|

6.8 Administración

Los propósitos planteados se conseguirán tomando en cuenta las importantísimas relaciones existentes entre distintos individuos como las autoridades, personal docente y administrativo; y, estudiantes, que intervienen en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, todos aquellos están involucrados en mejorar la imagen de la institución, esforzándose cada día en ofrecer más de lo que tradicionalmente realiza.

Con la aplicación de la propuesta se espera que el personal del área de secretaria de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, tenga una actitud diferente para realizar los talleres.

Por lo tanto el diseño de un instructivo de etiqueta y protocolo, será el modelo operativo del proceso, para buscar que el personal del área de secretaría sean seres proactivos con formación integral.

6.9 Evaluación de la propuesta

Lineamientos para evaluar:

- ✓ Se realizará reuniones, consultas, cuestionarios, encuestas y entrevistas, determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- ✓ Se realizará mediante fichas de observación con indicadores el cambio de actitud del personal de secretaría.

La valoración debe cubrir los siguientes aspectos:

- ✓ Comprobar si se ha fortalecido la propuesta en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato.

- ✓ Detectar las debilidades de la propuesta, con el propósito de reajustarla.

- ✓ Redefinir las estrategias para programar, desarrollar y evaluar el Instructivo de Etiqueta y Protocolo.

MATERIALES DE REFERENCIA

1. Bibliografía

- CALVO, Ludmila; (2002) Ceremonial, Protocolo y Etiqueta; Venezuela: 1ra. ed.
- FREIRE, Magdalena; (2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller
- ZÚÑIGA, Ana; (2006) Etiqueta Moderna; Círculo de Lectores Impresión y encuadernación D'VINNI LTDA.

PÁGINAS WEB

- Encarta 2007
- <http://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090107231404AAziemX>
- <http://etiqueta2.blogspot.com/2008/03/conceptos-generales.html>
- <http://www.definicion.org/diccionario/216>
- <http://www.imagenexcellence.com/articulosinstitucional/imagen-mpresas.html>
- <http://www.mailxmail.com/curso-secretaria-ejecutiva/lenguaje-como-soporte-comunicacion>
- <http://www.scribd.com/doc/6801097/Ceremonial-Etiqueta-y-Protocolo>

2. Anexos

2.1 UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN LICENCIATURA EN CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN SECRETARIADO EN ESPAÑOL

ENCUESTA: PARA AUTORIDADES Y PERSONAL ADMINISTRATIVO

TEMA: “La elaboración de un instructivo de etiqueta y protocolo, contribuirá a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, período enero-diciembre 2010”.

Instructivo: Lea detenidamente cada pregunta y responda marcando con una **X** la opción que considere correcta.

1. ¿Aplica normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de actividades sociales y laborales de la PUCESA?
Si () No ()

2. ¿Las reglas de convivencia influye en las relaciones interpersonales?
Si () No ()

3. ¿La aplicación de un instructivo de etiqueta y protocolo beneficiará a la institución?
Si () No ()

4. ¿Considera que la secretaria es la imagen de la institución?
Si () No ()

5. ¿La imagen de la institución se proyecta en la organización de eventos?

Si () No ()

6. ¿La actitud de la secretaria influye en el servicio al cliente?

Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

2.2 AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Ambato diciembre 9, 2009
PRO – 171 -09

Señora
Ana García Cárdenas
Presente

De mi consideración:

Una vez revisada su petición, comunico que autorizo la realización de la investigación para su trabajo de grado, previo la obtención de su título de tercer nivel, con el tema: "La elaboración de un instructivo de Etiqueta y Protocolo, contribuirá a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva de la PUCESA, en el periodo enero – diciembre 2010", para lo cual agradeceré tomar en cuenta los siguientes requerimientos:

1. La PUCESA se reserva la entrega de información considerada por sus directivos como confidencial.
2. Delego a la Ing. María Elena Sandoval, Directora de Estudiantes de la PUCESA para que sea ella quien califique la información que será entregada a usted.

Con este antecedente agradeceré informarme de su cronograma de trabajo.

Atentamente,


P. Dr. César González Loor
PRORRECTOR



Cc: Ing. María Elena Sandoval, Directora de Estudiantes
Ing. Rosa Palacios, Directora Administrativa y RR.HH.
archivo



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR
Sede Ambato
Secretaría General - Procuraduría
Recibido: 
Fecha: 09-12-2009 Hora: 11:06

Av. Manuelita Sáenz s/n
Sector El Tropezón
Apartado Postal No.18-01-662
Telf: 593 3 2411 868 ext. 102
Fax: 593 3 2414 868 ext. 105
xlogonzalez@hotmail.com
Ambato - Ecuador
www.pucesa.edu.ec

2.3 INFRAESTRUCTURA DE LA PUCESA



2.4 PERSONAL ADMINISTRATIVO



2.5 ACTOS ACADÉMICOS PUCESA - INCORPORACIÓN



2.6 GRADUADOS PUCESA



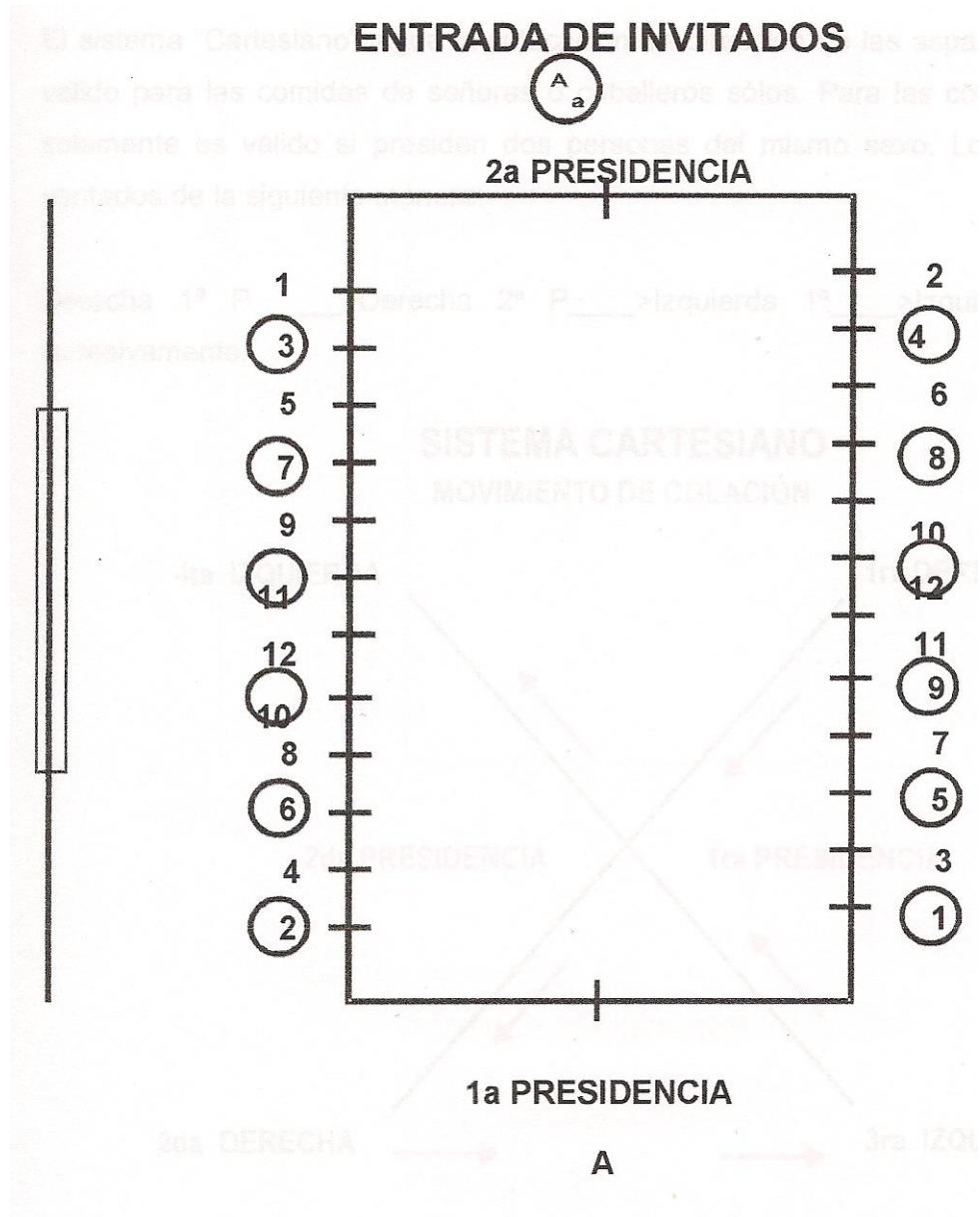
2.7 PRESENTACIÓN DE LA EJECUTIVA



2.8 REUNIÓN DE EJECUTIVOS

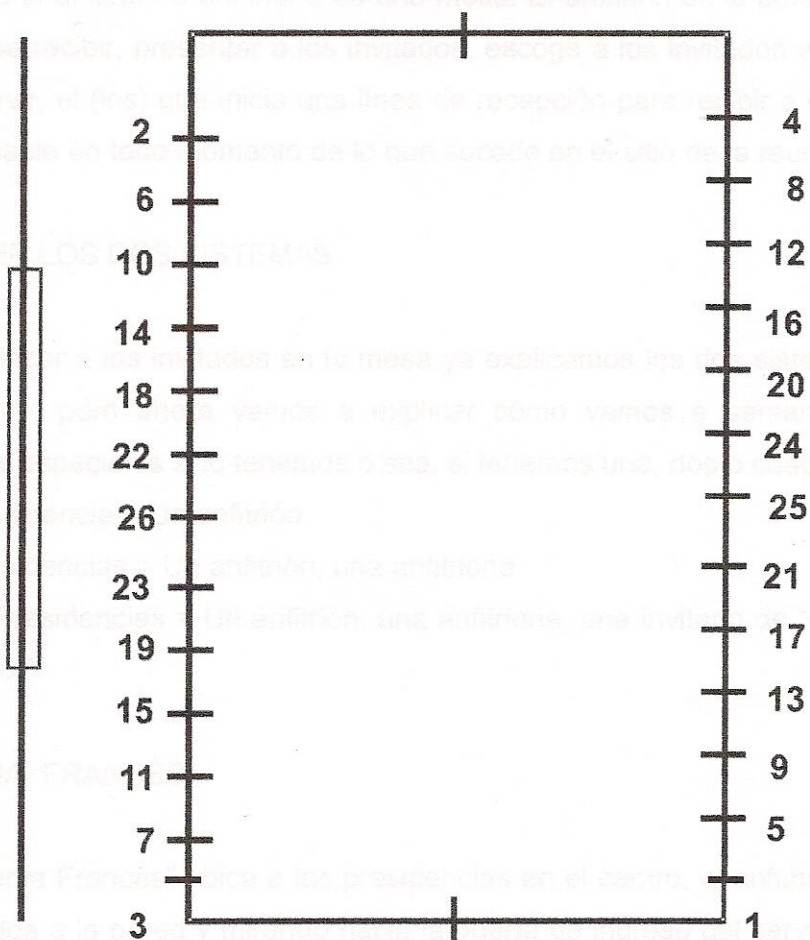


2.9 PLANOS DE MESA

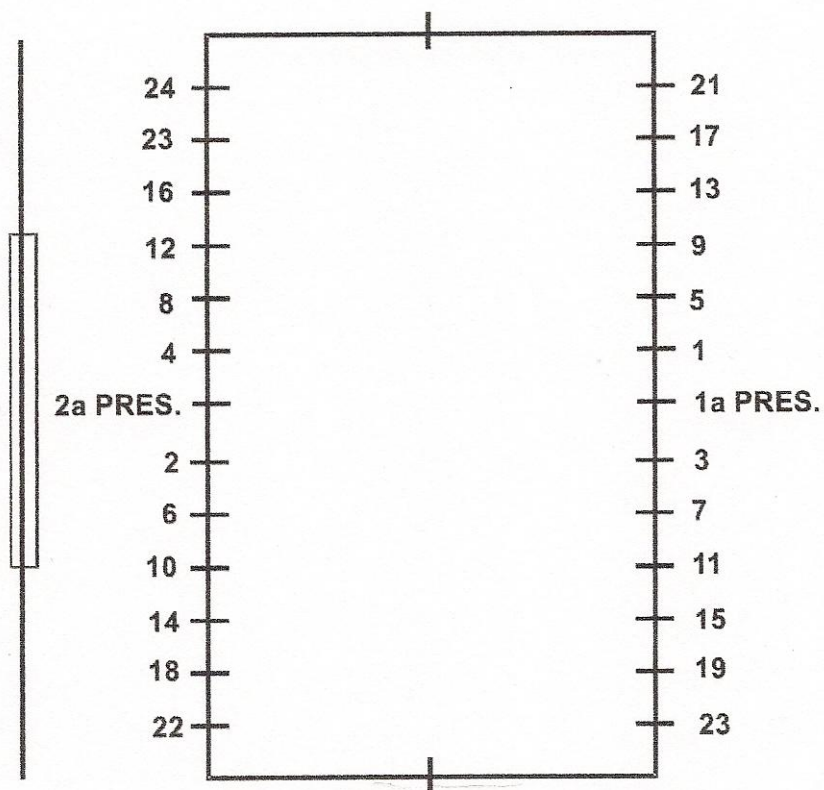


ENTRADA DE INVITADOS

2a PRESIDENCIA



1a PRESIDENCIA

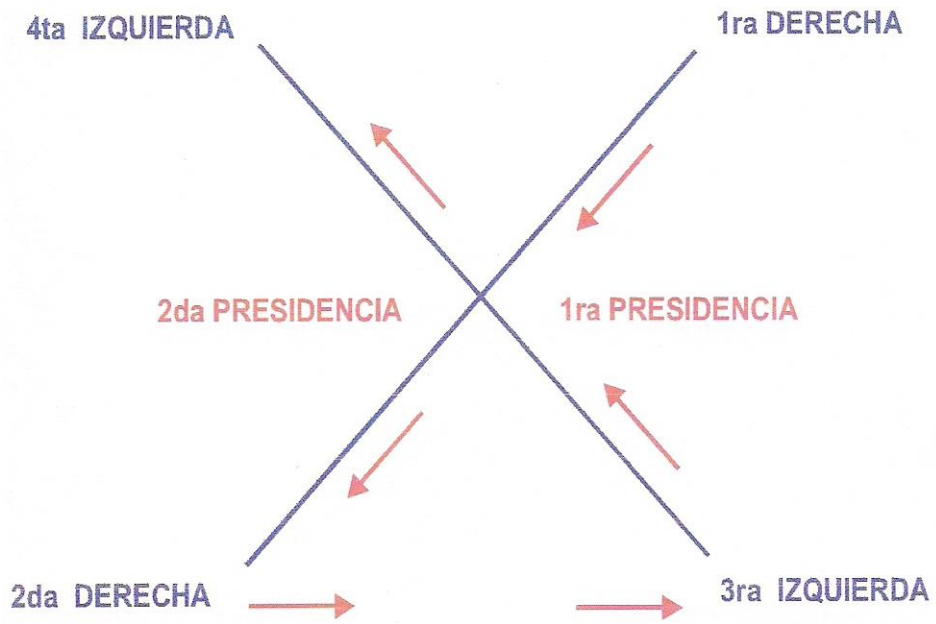


Comida con señoras.

- 1º Derecha 1ª P (anfitrión)
- 2º Derecha 2ª P (anfitriona)
- 3º Izquierda 1ª P
- 4º Izquierda 2ª P
- 5º Derecha 1ª P
- 6º Derecha 2ª P
- 7º Izquierda 1ª P
- 8º Izquierda 2ª P

SISTEMA CARTESIANO

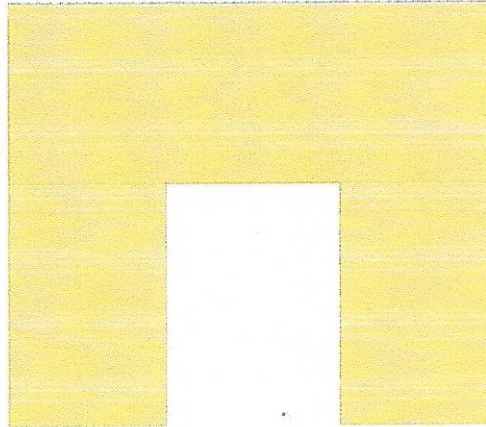
MOVIMIENTO DE COLACIÓN



2.10 TIPOS DE MESAS

MESA EN "U"

H4 M3 H2 M1 P M2 H1 M4 H3



OTRO EJEMPLO:

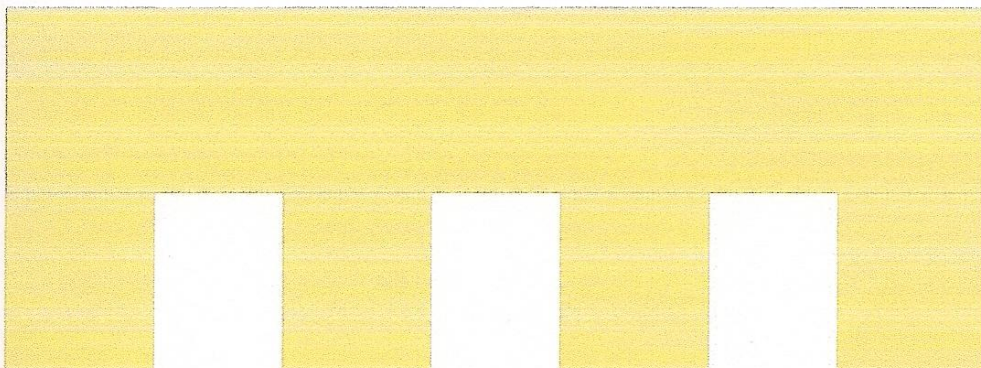
H3 M2 H1 M* H* M1 H2 M3

M= MUJER

H= HOMBRE

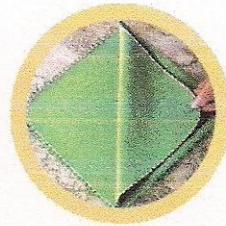
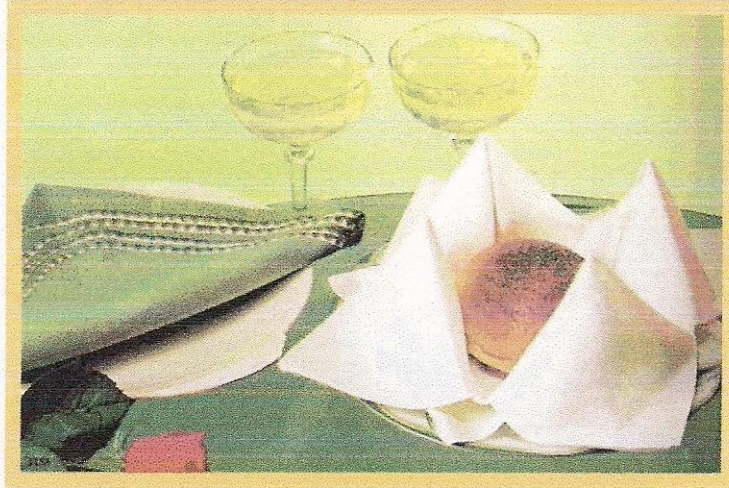
MESA EN "PEINE"

11 9 7 5 3 1 P 2 4 6 8 10 12



2.11 SERVILLETA

MANERAS DE PRESENTAR LA SERVILLETA



2.12 CUBERTERÍA



Cubierta:

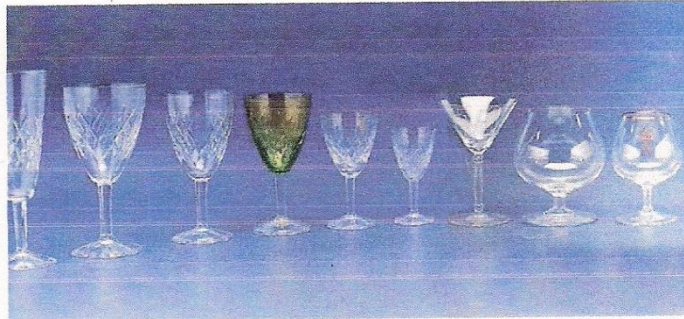
- 1.- Cuchara de café negro.
- 2.- Cuchara dulcera.
- 3.- Cuchara de almuerzo o de postre.
- 4.- Cuchara de sopa.
- 5.- Tenedor de almuerzo o de postre.
- 6.- Tenedor de ensaladas o de pescado.
- 7.- Tenedor grande comida.
- 8.- Paleta de mantequilla.
- 9.- Cuchillo de pescado.
- 10.- Cuchillo de almuerzo o fruta.
- 11.- Cuchillo grande comida.
- 12.- Paleta para pastelería.
- 13.- Paleta para ponqué.
- 14.- Tenedor de servir.
- 15.- Cuchara para salsas dulces.
- 16.- Cuchara salsera.
- 17.- Tenedor para servir ensaladas.
- 18.- Cuchara para servir ensaladas.
- 19.- Cuchara para servir.
- 20.- Cuchara de sopa o cazo.

2.13 CRISTALERÍA

Cristalería en el siguiente orden.

De izquierda a derecha, copas de:

1. *Flauta de champaña*
2. *Vino rojo*
3. *Vino blanco*
4. *Vino blanco a color*
5. *Claretes y vinos dulces*
6. *Licor*
7. *Cocteles*
- 8 y 9. *Brandy*



2.14 VAJILLA

La vajilla como parte principal del tendido de la mesa será, de acuerdo a las necesidades y gusto de los anfitriones, de porcelana, losa, cerámica o a las que nos ofrecen las Agencias de Festejos. Siempre será la necesidad que vamos a tener la que nos determine el tipo de vajilla que vamos a utilizar.



Estará conformada por:

12 platos para comida (llanos)

12 platos hondos para sopa

12 platos para pan

12 platos para ensalada o postre (las de ensalada pueden ser también en forma de riñón)

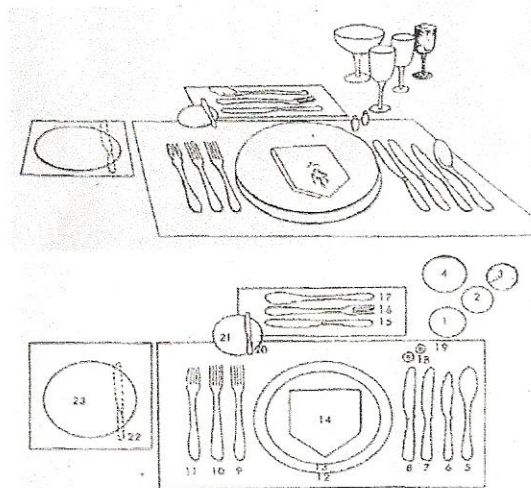
12 tazas para consomé (las de dos asas)

12 tazas de café con sus platos

Las piezas de servir son: dos bandejas redondas y hondas, dos bandejas ovaladas, una ensaladera, una sopera.

2.15 DISPOSICIÓN DE UTENSILIOS EN LA MESA

Disposición de utensilios en el puesto de un comensal en una comida "formal"



- | | |
|---------------------------|---|
| 1.- COPA DE AGUA | 14.- SERVILLETA |
| 2.- COPA DE VINO TINTO | 15.- CUCHILLO DE POSTRE |
| 3.- COPA DE VINO BLANCO | 16.- TENEDOR DE POSTRE |
| 4.- COPA DE CHAMPAGNE | 17.- CUCHARA DE POSTRE |
| 5.- CUCHARA DE SOPA | 18.- PIMENTERO INDIVIDUAL |
| 6.- CUCHILLO DE PESCADO | 19.- SALERO |
| 7 Y 8.- CUCHILLO DE CARNE | 20.- CUCHILLO DE MANTEQUILLA |
| 9 Y 10.- TENEDOR DE CARNE | 21.- MANTEQUILLERA INDIVIDUAL |
| 11.- TENEDOR DE PESCADO | 22.- EVENTUALMENTE CUCHILLO DE POSTRE PARA MANTEQUILLAS NO HAY UNO ESPECIAL |
| 12.- PLATO DE FONDO | 23.- PLATO DE IGUAL JUEGO PARA PAN |
| 13.- PLATO LLANO | |