



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y
SOCIALES**

ESCUELA DE SECRETARIADO

EJECUTIVO

**TESIS DE GRADO
PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA**

**EN SECRETARIADO EJECUTIVO MODALIDAD:
INVESTIGACIÓN DIAGNÓSTICA PROPOSITIVA**

TEMA:

**NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU
APLICABILIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE MANABÍ.**

AUTORAS:

**S.E. CEVALLOS COBEÑA GEMA MARILY
S.E. ZAMORA MONTES MARÍA RAQUEL**

DIRECTORA DE TESIS

LCDA. JENNY COBACANGO VILLAVICENCIO

2015

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas, que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis Padres María Cobeña y Sergio Cevallos como un tributo más del invaluable apoyo, amor y educación que han sembrado en mí.

A mis Abuelos, Hermanos, Amigos, Compañeros, y en especial a mi Novio Lenny Gutiérrez por el apoyo incondicional que me brindó durante el transcurso de mi preparación profesional

Gema Marily

DEDICATORIA

La existencia humana es una clara expresión de la gracia divina; por ello en este momento vital de mi vida dedico mi título al todo poderoso por las bendiciones derramadas en mí y en mi familia, y es que la obra de Dios se hace trascendente en ellos.

A mis padres María Montes y Orley Zamora por su apoyo imperecedero y por inculcarme en mí la importancia de la educación.

A mí querido esposo por ser un apoyo incondicional en todo momento.

A todas aquellas personas que me apoyaron para continuar con este sueño que hoy me da grandes frutos

María Raquel

AGRADECIMIENTO

Eterno agradecimiento a Dios, por colmar de bendiciones e infinita sabiduría el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Técnica de Manabí, por su formación como profesionales, a las autoridades de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales, Escuela de Secretariado Ejecutivo, especialmente a los docentes por los conocimientos que impartieron y por el apoyo que se recibió en la ejecución del presente trabajo investigativo.

A nuestros padres, quienes nos ofrecieron su apoyo incondicional.

De manera especial a la Licenciada Jenny Gisselle Cobacango Villavicencio, eterna gratitud, por haber guiado de manera acertada el desarrollo de este trabajo.

A las secretarias y jefes departamentales que laboran en la Universidad Técnica de Manabí, quienes con su colaboración y participación desinteresada, permitieron llevar a cabo la presente investigación lográndose cumplir con los objetivos propuestos.

Las autoras

CERTIFICACIÓN

Licenciada Jenny Cobacango Villavicencio, certifica que el trabajo de investigación titulado: **NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU APLICABILIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**, es trabajo original de las Secretarias Ejecutivas **Gema Marily Cevallos Cobeña y María Raquel Zamora Montes**, el que ha sido realizado bajo mi dirección y supervisión en todo su proceso.

Lcda. Jenny Cobacango Villavicencio, Mg
DIRECTORA DE TESIS

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y SOCIALES
ESCUELA SECRETARIADO EJECUTIVO**

**TEMA:
NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU
APLICABILIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS
SECRETARIAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ**

TESIS DE GRADO

Sometida a consideración del Tribunal de Revisión y Sustentación y Legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO

APROBADA

.....

PROFESOR DIRECTOR DE TESIS

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

.....

PROFESOR MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARATORIA

La responsabilidad del presente trabajo de investigación pertenece exclusivamente a sus autoras

Las autoras

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Págs.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN	4
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
IV. OBJETIVOS	7
GENERAL	7
ESPECÍFICO	8
V. MARCO TEÓRICO	9
CAPÍTULO I	9
NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO	9
IMPORTANCIA DE LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO	12
PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA ETIQUETA Y EL PROTOCOLO	13
IMAGEN PROFESIONAL/ PERSONAL	17
FACTORES PARA TRANSMITIR LA IDENTIDAD PERSONAL	20
CLASES DE PROTOCOLO	25
EL PROTOCOLO ENTRA EN EL MUNDO DEL TRABAJO	26
ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA EMPRESA	27
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	28
PUNTOS CLAVES EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	29
IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DEL EVENTO Y DEL ORGANIZADOR PROFESIONAL DE EVENTOS.	33
CAPITULO II	35
DESEMPEÑO PROFESIONAL	35
LA SECRETARIA Y SU IMPORTANCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	36
CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	38
HABILIDADES Y DESTREZAS ESENCIALES PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL	38
ESTRATEGIAS PARA LOGRAR UN DESEMPEÑO EFICIENTE	39
LA FUNCION DEL PROFESIONAL DEL SECRETARIADO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	47
CAPITULO III	
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ	49

	MISIÓN	50
	VISIÓN	50
	ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	50
	VALORES INSTITUCIONALES	51
	POLÍTICAS ESTRATÉGICAS GENERALES	52
	OBJETIVOS	53
	FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS DE LAS SECRETARIAS	55
	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INESTIGACIÓN	57
VI.	HIPOTESIS	58
	GENERAL	58
	ESPECÍFICAS	58
VII.	VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN	58
	INDEPENDIENTE	58
	DEPENDIENTE	58
	INTERVINIENTES	58
	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	59
VIII.	DISEÑO METODOLÓGICO	61
	TIPO DE DISEÑO Y ESTUDIO	61
	METODOLOGÍA	61
	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	62
	RECURSOS	62
	HUMANOS	62
	MATERIALES	62
	POBLACIÓN	62
	COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	79
	COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	79
X.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
	CONCLUSIONES	82
	RECOMENDACIÓN	83
XI.	INVERSIÓN	84
XII.	PROPUESTA	85
XIII.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	90
XIV.	BIBLIOGRAFÍA	91

ÍNDICE DE CUADROS, GRÁFICOS Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

		Págs.
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN		64
ENCUESTAS APLICADAS A LAS SECRETARIAS QUE ELABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.		64
CUADRO Y GRÁFICO	1	65
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	65
CUADRO Y GRÁFICO	2	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	66
CUADRO Y GRÁFICO	3	67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	67
CUADRO Y GRÁFICO	4	68
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	68
CUADRO Y GRÁFICO	5	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	69
CUADRO Y GRÁFICO	6	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	70
CUADRO Y GRÁFICO	7	71
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	7	71
ENCUESTAS APLICADAS A LOS JEFES DEPARTAMENTALES QUE ELABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.		72
CUADRO Y GRÁFICO	1	73
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	1	73
CUADRO Y GRÁFICO	2	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	2	74
CUADRO Y GRÁFICO	3	75
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	3	75

CUADRO Y GRÁFICOS	4	76
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	4	76
CUADRO Y GRÁFICO	5	77
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	5	77
CUADRO Y GRÁFICOS	6	78
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	6	78

RESUMEN

Las normas de etiqueta y protocolo, tienen diversas clasificaciones en función de quienes lo aplican, del motivo por el que lo emplean en su vida diaria y sobre todo en el ámbito laboral y social. En muchas de las ocasiones, no está clara su definición, ya que se mezclan conceptos que pueden pertenecer a las características de varios tipos de comportamiento.

Por tal motivo que llevó a realizar este trabajo, se basó especialmente en determinar las normas de etiqueta y protocolo y su aplicación en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí, que fue el objetivo general. Mientras que como objetivos específicos se identificó la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en las actividades profesionales de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí y se estableció la importancia de la aplicabilidad de las normas de Etiqueta y Protocolo en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí, el mismo que se cumplió tomando una muestra total de 82 secretarias y 32 jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí.

De igual manera se plantearon las hipótesis que permitieron comprobar y verificar las prácticas de las normas de etiqueta y protocolo por las secretarias en esta entidad de educación superior. Por lo que en la elaboración de este trabajo de investigación, fue necesario y preciso hacer uso de un sistema metodológico que permitió aclarar la legalidad del mismo, empleando los

métodos, como el investigativo, analítico, estadísticos y las técnicas de observación y encuesta.

Lo que sirvió para establecer como conclusión, que la práctica de las normas de etiqueta y protocolo es un factor importante en el ámbito laboral de la secretaria, y a su vez esta investigación permitió realizar algunas recomendaciones dirigidas a las autoridades de la Universidad Técnica de Manabí con el fin de preparar a todas sus secretarias mediante la elaboración de un manual que sirva de guía en la aplicación de las reglas de etiqueta y protocolo en el desempeño profesional de las secretarias.

Palabras Claves: Normas – Etiqueta - Protocolo - Desempeño profesional – Secretarias.

SUMMARY

The label norms and protocol, they have diverse classifications in function of who you/they apply it, of the reason for which you/they use it in their daily life and mainly in the labor and social environment. In many of the occasions, it is not clear their definition, since they mix concepts that can belong to the characteristics of several behavior types.

For such a reason that took to carry out this work, it was based especially on determining the label norms and protocol and their application in the professional acting of the secretaries of the Technical University of Manabí that was the general objective. While as specific objectives it was identified the applicability of the label norms and protocol in the professional activities of the secretaries of the Technical University of Manabí and he/she settled down the importance of the applicability of the norms of Label and Protocol in the professional acting of the secretaries of the Technical University of Manabí. the same one that was completed taking a total sample of 82 secretaries and 32 departmental bosses of the Technical University of Manabí.

In a same way they thought about the hypotheses that allowed to check and to verify the practices of the label norms and protocol for the secretaries in this entity of superior education. For that that in the elaboration of this investigation work, it was necessary and I specify to make use of a methodological system that allowed to clarify the legality of the same one,

using the methods, as the investigative, analytic, statistical and the observation techniques and it interviews.

What was good to have as conclusion that the practice of the label norms and protocol is an important factor in the secretary's labor environment, and in turn this investigation allowed to make some recommendations that are directed to the authorities of the Technical University of Manabí with the purpose of that they improve this aspect by means of the elaboration of a manual that serves as guide in the application of the rules of Label and Protocol in the professional acting of the secretaries.

Key words: Norms - Labels - Protocol – Carry Professional- Secretaries.

I. INTRODUCCIÓN

La automatización, la información de los sistemas dentro de la empresa, y la despersonalización de las relaciones sociales ha innovado el uso de los teléfonos móviles, internet y correo electrónico minimizando el contacto directo con las personas para que cuando éste se produzca y sean evaluadas de manera más estricta. El interlocutor esperará lo mejor de las personas debido a la excepcionalidad del momento. Por ello, el conocimiento de normas básicas de conducta y cortesía empresarial es valorado hoy más que nunca.

El protocolo y la etiqueta debe ser una actividad espontánea, su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente. Por ello las secretarias deben dar mucha importancia a estas normas, debido al uso que ellas le dan no solo en el ejercicio profesional sino en su diario vivir con amigos y familiares. La etiqueta es el comportamiento en el trato social, caracterizado por muestras de cortesía, educación y deberes morales que deben ser complementados con el protocolo, que es el ceremonial de usos de estilos y costumbres que se observan en reuniones de carácter elevado y serio, actos, cuya solemnidad excluye todo grado de familiaridad y confianza.

Por lo que la imagen de la secretaria está compuesta de varios detalles, empezando por el aseo personal, buen vestir, excelente postura, buenos modales, ya que la belleza tiene como base la salud corporal y la higiene, debe ser muy cuidadosa en su aspecto externo como en su comportamiento, su forma

de hablar, sonreír, moverse, gesticular, esto hará que se sienta más segura de sí misma y logrará un aspecto más jovial y atractivo.

Es así como el protocolo y la etiqueta se ha vuelto determinantes para la organización de un acto, a tal punto que muchas instituciones públicas y privadas cuentan con la participación de la secretaria en el tema, por lo indispensable que se vuelve para el ámbito laboral. Por ello los conocimientos de protocolo y etiqueta, brindan a las personas la posibilidad de conducirse apropiadamente en cualquier circunstancia, por consiguiente se vuelven con el pasar de los años en un instrumento clave para la realización de diversos eventos. El personal que se dedique a la planeación, organización y desarrollo de cualquier evento dentro de una determinada institución debe poseer los conocimientos básicos de protocolo y etiqueta a fin de desempeñar adecuadamente tan importante labor. Ambos términos se encuentran siempre unidos, pues facilitan las relaciones institucionales, haciéndolas más agradables y dejando a las personas que las representan en el lugar que les corresponde, evitando situaciones incómodas y estableciendo normas que reglamentan toda la organización y desarrollo de un acto.

En este contexto la presente investigación permitió a conocer la manera de cómo aplicar las normas de etiqueta que rige el buen comportamiento de las personas al momento de que se lleve a cabo un evento de carácter social, comercial, educativo, deportivo etc., proyectando así una excelente imagen como aportación a la cultura institucional. Además tuvo

como objeto incentivar a las secretarias a mejorar la presentación y organización de los diferentes eventos, aplicando las reglas protocolarias que juegan un papel primordial en cuanto a la calidad, desarrollo, competencia y posicionamiento para la institución en la que laboran la cual busca el mejoramiento continuo para el reconocimiento de la colectividad. Por otra parte, se hizo mención a la importancia de la aplicación de estas normas en el desempeño laboral de las secretarias y de todo profesional que debe hacer uso de estas para tener conocimientos actualizados, debido a que están en constantes cambios y por ser la imagen de toda institución, debe estar preparada para asumirlos y ponerlos en práctica.

En la presente investigación se tomó en consideración los objetivos generales y específicos que se pretendieron alcanzar, así como la problemática que se deseó resolver, además está dividido en dos partes, la primera se sustenta en la utilización para desarrollar el marco teórico, el mismo que fue expuesto en dos capítulos de acuerdo a las variables. Donde el primer acápite se refirió a las normas de etiqueta y protocolo y en el segundo capítulo al desempeño profesional de las secretarias, que es la parte investigativa donde se aplicaron las observaciones, encuestas y entrevistas; los resultados se representaron en cuadros y gráficos estadísticos; los métodos que se utilizaron fueron: bibliográfico, investigativo, estadístico y analítico. Así mismo se pretendió verificar la hipótesis que se planteó de la siguiente manera. “La aplicación de normas de etiqueta y protocolo contribuyen al desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

II. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Las secretarías actuales demandan ser profesionales con visión dinámica para ejercer su cargo, la organización de eventos debe ir juntas con la profesión de una secretaria ya que es ella la que se encarga de forma general de brindar apoyo logístico a la institución sea esta pública o privada, donde se desarrollan actividades de diferente índole por lo tanto se debe preparar a fondo en la organización de eventos para dar un realce positivo a la Institución a la cual representa, lo cual se logra con la preparación constante en normas de etiqueta y protocolo que se debe considerar en todos los actos que se realicen.

Además le dan la oportunidad de aceptar nuevas responsabilidades y retos profesionales, que le permitan realizar sus funciones con eficiencia y eficacia, demostrando el profesionalismo que es característico en ella, debido a que ejecutan actividades en beneficio de los estudiantes, y por esto necesitan orientación de normas de etiqueta y protocolo de convivencia entre las personas ya que constituye la base formal de toda sociedad.

Sin embargo, en la actualidad, la poca pertinencia de etiqueta y protocolo no ha permitido el desarrollo del buen comportamiento, costumbres, arte del saber comportarse en público y la manera de actuar en sociedad, convirtiéndose en un grave obstáculo para el desenvolvimiento efectivo en el ámbito profesional e institucional. Por lo cual, las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes, ya que éstas se basan en constante puesta en práctica de

los valores, como la consideración por lo demás, permitiendo el desarrollo institucional, por ello es necesario, que la secretaria en su rol profesional actual ponga en marcha todo su conocimiento en cuanto normas protocolarias.

Por lo expuesto, se consideró importante este trabajo, debido a que contribuyó a la imagen positiva del personal de secretaría de la institución, para poder culminar con las grandes dificultades que permiten la aplicabilidad de las mismas, en beneficio de todo el personal de la Universidad Técnica de Manabí puesto a que el uso de la misma ha evolucionado profundamente y la sociedad se encuentra en constantes cambios, los cuales conllevan a mantener una buena educación a base de la comunicación y convivencia con los demás.

Además fue factible porque se contó con el elemento humano capacitado que laboran en los departamentos y unidades académicas. Por ello al plantear el tema se resaltó la preparación de la secretaria en cuanto al uso de normas de etiqueta y protocolo, debido a la gran competitividad que existe y requiere que esté preparada en este ámbito, el cual ayudara a mejorar su labor dentro de la empresa y también en su vida diaria. Es por esto que la presente investigación pretendió contribuir a mejorar el cumplimiento de las normas de etiqueta y protocolo de las secretarías, debido a que al aplicarlas se contribuye a mejorar el desempeño profesional de cada una de las secretarías que laboran en la institución, lo cual favorece al reconocimiento de su labor, como al crecimiento de la institución para la cual presta sus servicios, en este caso la Universidad Técnica de Manabí

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La limitada aplicación de las normas de etiqueta y protocolo, por parte de las secretarias hace que decline la calidad de sus funciones, no por la ausencia de conocimiento sino por su no aplicabilidad. Se debe mencionar que el éxito de las instituciones en la actualidad depende en gran medida, de los aciertos que sus integrantes aporten dentro de ellas y uno de los principales es indudablemente la secretaria, la cual debe fomentar una imagen institucional de excelencia, porque desempeña un papel preponderante como punto clave para el logro de los objetivos institucionales.

Además las reglas de etiqueta evolucionan con el paso de los años y varían en las diferentes sociedades, es importante aprender y conocer las reglas de etiqueta y protocolo e incorporarlas en el diario vivir para que se conviertan en algo natural. En la oficina, la secretaria debe saber convivir y mantener buenas relaciones interpersonales, el protocolo evita tener roces negativos con otras personas en las actividades laborales y que la imagen de la institución se vea afectada.

Por ello la secretaria debe proyectar, profesionalismo, eficiencia, honestidad, cultura, serenidad, sencillez y cordialidad, entre otras virtudes; y darle mucha importancia al mejoramiento constante de la imagen personal y profesional, siendo de mayor prioridad cuando desempeñan cargos como el secretarial que exigen contacto permanente con diferentes personas

De aquí la importancia de prepararse constantemente, actualizando conocimientos en cuanto a normas protocolarias y no solo basarse en improvisaciones o dejarse llevar por su intuición, debido a que las tareas que ejercen como profesionales, se fundamentan en su preparación, conocimientos, práctica de buenas relaciones humanas e interpersonales y normas de etiqueta y protocolo que sean aplicadas en todo momento, pues en toda institución se organizan eventos los cuales demuestran la calidad y pro actividad, que ponen de manifiesto su labor profesional.

Por esto se vuelve una prioridad conocer y aplicar las normas que sirven de herramienta indispensable para mejorar la imagen institucional, y perfeccionar el desempeño profesional para así lograr un saludable clima organizacional. Por lo cual la investigación se realizó en la Universidad Técnica de Manabí, tomando en consideración a las secretarias y jefes departamentales, para conocer: **¿De qué manera la aplicabilidad de las normas de Etiqueta y Protocolo contribuyen en el desempeño profesional de la secretaria de la Universidad Técnica de Manabí?**

IV. OBJETIVOS

General

- Determinar las normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Específicos

- Identificar la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en las actividades profesionales de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.
- Establecer la importancia de la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí.
- Elaborar un manual que sirva de guía en la aplicabilidad de las normas de Etiqueta y Protocolo en el desempeño profesional de las secretarias.

V. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

Generalidades

La etiqueta y el protocolo, son dos términos muy antiguos y actualmente relacionados entre sí, más aun en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo el mundo de las relaciones en las empresas, así lo expresa (Calvo, 2010, pág. 12).

Según (Freire, 2009, pág. 41), 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. 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 profesional, ama de casa, desde el punto de vista social y familiar.

En cambio (Zuñiga, 2009), sostiene que la etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airoso de cualquier situación que se le presente de la menor manera, sin perder su imagen

manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuada, para tratar de asociar el término de etiqueta con el protocolo, se puede definir entonces que la etiqueta es la herramienta fundamental del protocolo que guía las normas del comportamiento humano.

(Suárez, 2010, pág. 23), señala que el término protocolo, procede del latín *protocollum*, que a su vez procede del griego (en griego deviene de *protos*, primero y *kollom*, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que *protocollum* era la primera hoja de un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

Para a otros autores, como (Varela, 2011, pág. 45), indican que el vocablo *protos* proviene de primero en su línea y de origen latino *collium* o *collatio* que significaría cotejo. Según el diccionario de la Real Academia Española, entre otros significados, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.

Pero en la actualidad el término protocolo según (Abad, 2012, pág. 14), se refiere a la forma bajo las cuales las personas desarrollan las actividades

humanas importantes. Es el proceso, el orden o conjunto de actividades que se siguen a diario en la vida personal y profesional. Dentro del término protocolo es imposible olvidar mencionar el término ceremonial que se refiere básicamente a formalidades que dependiendo de la cultura tengan lugar en un evento oficial determinado. En consecuencia, los dos términos están relacionados intrínsecamente y su conocimiento y aplicación determinan definitivamente el comportamiento que toda persona asume en unas determinadas circunstancias y la forma como las realiza, afectando positiva o negativamente la imagen de la empresa para la cual labora.

Por lo tanto (García, 2013, pág. 2), indica que debe existir una armonía y equilibrio en el comportamiento de una persona para lograr que esta logre ser una persona, con valores, reconocida, tenida en cuenta en el medio laboral. Adicionalmente sepa comportarse en cualquier lugar o circunstancia y finalmente logre relacionarse efectivamente con todos los clientes de una empresa volviéndola más productiva.

En tal razón, manifiesta (Anterola, 2011, pág. 123), que la etiqueta, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil; es la expresión formal de los buenos modales que son imprescindibles para que todos podamos vivir en sociedad. Mientras que el protocolo es 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.

A lo expresado, estos conceptos tienden a ser confundidos debido a los elementos que tienen en común. La Etiqueta y el Protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y precedencia de una persona o institución. La etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el protocolo sí incluye reglas de Etiqueta en el comportamiento de cada persona. (www.definición.com, 2014, pág. 2)

Importancia de la etiqueta y el protocolo

Las normas de etiqueta y protocolo abarcan todos los campos de la actividad humana, así lo señala (Asencio, 2011, pág. 78) y aun cuando el sector más conocido de la aplicación de éstas, es el referente a los asuntos de Estado, su práctica en la actualidad es ampliamente requerida en instituciones públicas y privadas, sin importar la índole de las mismas.

Por lo que las tendencias globalizadoras imperantes y el auge del sector empresarial e institucional señala (Baamonde, 2010, págs. 69-89), dominan el ámbito de las relaciones humanas, presentando características especiales que les imprimen un ritmo acelerado, y exigen comportamientos adecuados que respondan a las nuevas condiciones. Así, al emerger las instituciones y

empresas como actores principales de la vida cotidiana, requiere cada vez más de personal altamente calificado en todas sus facetas de actividad, entre las que destaquen la aplicación de normas de etiqueta y protocolo. Por lo que es interesante resaltar que las normas de etiqueta y protocolo en instituciones y empresas deben ser objeto de especial atención y, por tanto, las secretarías deben tener amplios conocimientos de ellas, para proyectar una imagen de seriedad, eficiencia, y competitividad, en el caso del protocolo se considera una necesidad atender a las prácticas protocolarias en todos los aspectos dentro y fuera de la institución.

En tal razón, la atención al protocolo es conveniente en todas las áreas; sin embargo, se hace indispensable en los espacios destinados a los mandos altos y medios. En la práctica, se presentan a menudo situaciones importantes que requieren de conocimientos especializados sobre funciones protocolares para enfrentar y resolver diversas situaciones con prontitud, eficiencia y buen juicio. Dentro de la institución o empresa es menester contemplar la infraestructura necesaria que pueda responder a los diferentes retos que las relaciones cada vez más complejas, vayan presentándose.

Principios básicos de la etiqueta y el protocolo

La oficina es una comunidad dice (Baquero, 2011, pág. 38), y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de las distintas esferas jerárquicas son corteses entre sí. Pero en ocasiones no basta con ser corteses, sino que es preciso tener un conocimiento exacto sobre lo que es apropiado

decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta. Este conocimiento puede ser instintivo, resultado de la buena crianza, o producto de la observación y la lectura de materiales apropiados.

Por ello, las normas de cortesía en la oficina generan una atmósfera agradable y rodearse de personas educadas y discretas, tal como lo describe (Brites, 2012, pág. 45), que se detallan a continuación:

Integridad y ética

La integridad en el trabajo es la base del buen funcionamiento de la empresa. Por lo que actuar con integridad no les inspira confianza a los demás; y no importa qué tan brillante sea, sin el apoyo de sus colegas no puede realizar bien sus labores.

Puntualidad

Ser puntual no significa llegar antes de tiempo a las citas, sino cumplirlas a la hora acordada. Hay que olvidar las excusas. El éxito de la ejecutiva es alcanzar la meta que se ha propuesto y rige para todo, entrega de documentos, envío de cotizaciones, correspondencia, despacho de pedido.

Discreción

En el mundo empresarial la discreción desempeña un papel importantísimo. Ser discreto significa saber guardar las confidencias que le hacen, tanto aquellas relacionadas con los negocios como las de orden personal.

Cortesía y positivismo

Ser cortés y optimista es la llave para escalar posiciones en el mundo empresarial. No importa la raza, ni la condición social, una sonrisa siempre es bien recibida. Sin embargo, es preciso no confundir amabilidad con intimidad. Mostrarse receptiva a las críticas y sugerencias que se hagan e interés por los demás y no solo por sí mismo.

Imagen

La imagen que proyecta es como una tarjeta de presentación personal, todo aquello que los demás perciben acerca de las secretarias 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 sentirse agradables da confianza en las secretarias y mejora en gran medida el desempeño profesional y social. Como puntos importantes para proyectar una imagen agradable que se debe tener en cuenta:

- El peinado
- EL vestuario
- Los accesorios
- El perfume y la loción
- El lenguaje corporal
- Los modales
- El tono de voz y la forma de expresarse

Comunicación

Una mala comunicación, tanto escrita como oral, puede impedir el progreso de una persona a nivel personal y profesional. No utilizar palabras inapropiadas, hablar claro y saber escuchar; no hacer chistes de mal gusto ni comentarios fuera de tono.

Elegancia

Difícil tema de tratar, por que la actual sociedad de consumo ha deformado el concepto de la elegancia y ha llevado a muchos a pensar que se trata de un bien que cualquiera puede adquirir con dinero. Quien quiera ser elegante debe conocer a fondo los atributos físicos, humanos y sociales y hacen buen uso de ellos. Porque ser elegante no consiste en vestir finas ropas y accesorios costosos, sino en tener porte, estar bien presentado y actuar con naturalidad y sobriedad en cualquier circunstancia.

La persona elegante se viste con discreción, pero esto no riñe con la moda ni con la informalidad y por ningún motivo obliga a ser monótonos en el arreglo personal. La clave de la elegancia es adaptarlas tendencias de la moda a la personalidad de cada cual. Aparte de la elegancia externa, poder hablar también de cierta elegancia interior, que consiste en actuar con seriedad en todas las circunstancias; no está bien, por ejemplo, abrocharse y desabrocharse un botón continuamente durante una conversación, serrar y abrir el bolso con nerviosismo, tocarse la oreja sin parar.

Imagen profesional y personal

La imagen personal, según (Burrows, 2010, pág. 67) es una forma de comunicación no verbal. Un atuendo inadecuado que puede excluir en la participación de un acto profesional o social. Por el contrario, un atuendo adecuado para la ocasión dota de una mayor seguridad, adaptación y aceptación socio-profesional.

Para (Bree, 2009) la imagen personal es mucho más amplio que el simple concepto de vestido, pues hace referencia también al conjunto de rasgos físicos, gestos, movimientos, tono de voz, estilo al caminar, forma de mirar, entre otros. Imagen personal equivale en este sentido a estilo o tono vital.

Por ello cuando una persona se presenta a la vista de otros, mucho antes de pronunciar una sola palabra, ha transmitido ya a los demás cantidad de datos e ideas. De allí la importancia de una buena imagen por parte de la secretaria ya que debido a como se logre apreciar su imagen se reflejaras su personalidad y su desempeño profesional.

Quizás lo primero que se ve en la gente, aparte de su aspecto personal, es la expresión facial y la forma de moverse. Si los movimientos y gestos son pausados y naturales, la imagen que se proyecta es armónica, equilibrada y segura. Igualmente, lo que la gente oye, que se dice y como se dice forma parte de la imagen que se debe proyectar.

Aunque en el epígrafe, según (Carbajal, 2012, pág. 134) dedicado a la comunicación se exponen los principales conceptos y en general hace énfasis en cuanto a la importancia de la comunicación, con respecto a la imagen personal tienen una gran influencia algunos aspectos relacionados con la expresión verbal. Aunque el mensaje a transmitir sea muy interesante, pierde relevancia y credibilidad si la dicción no es clara, las frases no están bien estructuradas y el tono de voz no es el adecuado.

Por ello (Cuadrado, 2011, págs. 100-101), sostiene que se suele decir que el periodo más crítico cuando se conocen personas o que representa ante un público son los cinco primeros minutos. Lo que se percibe en ese breve lapso de tiempo tiende a persistir. Si esa primera impresión es positiva, hay mucho terreno ganado; si es negativa, para reconducir la situación, se necesita tiempo y esfuerzo. La imagen propia es la tarjeta de vista. Es todo lo que los demás perciben de nosotros con un simple golpe de vista. Es importante recordar que no existe una segunda oportunidad para causar una buena impresión. Por otra parte, la buena presencia, el ser y que sienta agradables a la vista de otros, las hace personas más seguras, lo cual mejora en gran medida el desarrollo personal, profesional y social, todo ello implica seguridad.

Valores personales fundamentales a la hora de perfeccionar nuestra imagen.

Según (Carballo, 201, págs. 37-31), el cuidado de la imagen personal posee gran importancia, implica conocimiento y perfeccionamiento del aspecto

interior y exterior. Cuando se presentan ante los demás antes de haber pronunciado una palabra que transmite datos e ideas, aun sin quererlo, por lo que su personalidad se proyecta a través de la imagen que se ofrece al exterior. Evidenciando que los valores personales son fundamentales a la hora de perfeccionar su imagen. Entre ellos se pueden mencionar los siguientes,

- Cortesía y buena educación.
- Dominio de sí mismo.
- Serenidad.
- Saber escuchar.
- Comprensión.
- Discreción.
- Puntualidad.
- Amabilidad y cordialidad.

Los valores expuestos anteriormente contribuyen a que sean mejores personas y ayuda a transmitir una imagen positiva y profesional, son aspectos muy importantes para lograr convivir en un ambiente motivador en el campo laboral y social.

Entre tanto (Abad, 2012, pág. 13), declara que la mejor imagen que se puede proyectar en el ambiente laboral, es aquella que refleja fielmente su misión y se proyecta combinando lo que hace con lo que dice, la continuidad y éxito de la empresa genera confianza entre sus clientes.

Factores para transmitir la identidad personal

En el manejo de la imagen profesional, existen cinco factores que deben ser analizados y estudiados para transmitir adecuadamente la identidad personal: identidad profesional, actitud, comportamiento, discurso y vestimenta, así lo indica (Parreño, 2010), señalando los siguientes parámetros:

La identidad profesional.- Está relacionada con conocimiento, saber, experiencia, habilidades y competencias profesionales de la persona en su área profesional, lo cual estimula una cierta imagen entre los demás. No obstante, para poder proyectar este factor, se necesita hacerlo perceptible a través de los otros cuatro factores.

La actitud.- Está relacionada con la postura corporal y la proyección de la energía.

El comportamiento.- Tiene que ver con las decisiones y acciones a seguir según las circunstancias, además del dominio de los protocolos sociales u organizacionales correspondientes. El desempeño, y experiencia de la labor del profesional en la que este se desarrolle, será parte de su comportamiento y afectará o beneficiará su imagen profesional.

El discurso.- Hablado, hará notar la escolaridad y cultura del mismo en su (pronunciación, dicción, modulación, tono de voz, volumen y timbre), en

cuanto al discurso escrito es básico dominar los lineamientos básicos (sintaxis, ortografía, acentuación y puntuación).

La vestimenta.- El arreglo y los accesorios ayudan a crear una conveniente imagen profesional, debemos considerar la profesión, el estilo, época, la edad, el tipo de cuerpo y los códigos organizacionales en cuestión. (sicapacitación.com/nacional/micrositios, 2014)

La mujer ejecutiva en la oficina

Si la secretaria ocupa un cargo de directivo, debe observar, más o menos, las mismas normas que un hombre. La cortesía con los demás en general y con los subalternos en general, hombres en muchos casos es esencial, pero ha de emplear la mano de hierro necesaria para que comprendan que la función de la secretaria no juega a las oficinistas, sino que realiza un trabajo para el que está capacitada.

Sin embargo (Cardemi, 2010, pág. 11), manifiesta que un cambio sutil en los modales de la secretaria y de sus compañeros, demostrará que la secretaria es una persona que trabaja como cualquier otra y que hay que olvidar el sexo y comportarse de acuerdo con la categoría profesional. Así, en una reunión de varios ejecutivos, entre los que probablemente predominaran los hombres, no esperaran todos juntos a la puerta, como ocurriría en una reunión social.

Etiqueta y presentación personal en la secretaria

Por su parte (Castro, 2011, pág. 23), declara que 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.

Por ello las secretarias son las personas que atienden al público, colaboran como auxiliares en el desarrollo de una empresa, ayudan a los ejecutivos en su trabajo diario, actúan como recepcionistas, hacen cartas, concretan citas, desempeñan funciones de archivo, entre otras actividades y estas razones son de vital el cuidado de su imagen y comportamiento y procurar los siguientes parámetros:

- Preocuparse por su apariencia física. Estar siempre impecable, con el cabello y las uñas perfectamente arregladas, con la piel limpia, luciendo un maquillaje discreto, con un perfume, una loción o una crema de manos con aroma delicado.
- Cuidar su figura y sobrepeso. No tiene que lucir como una modelo, pero si debe dar la apariencia de estar sana, y su físico debe ser agradable a la vista. Para lograrlo, una buena alimentación y un poco de ejercicio son suficientes.
- Lucir bien siempre. Ello se logra vistiéndose adecuadamente, sin extravagancias, ni exageraciones, sin llevar el último grito de la moda, pero sin parecer del siglo pasado. Cuando usa uniforme, éste debe llevarse tal y como

lo indica la empresa. Los accesorios deben ser discretos. El estilo personal que genera mayor confianza, es aquel que se caracteriza por la pulcritud, la discreción y la sencillez.” (www.ecured.cu/index.php/secretaria_ejecutiva, 2014).

Etiqueta femenina

(Burgallo, 2009), señala que no existe una normativa rígida que dicte el modelo apropiado para cada ocasión determinada, como es el caso de su contrapartida masculina. Por eso, el asesoramiento de un profesional será una excelente ayuda en los casos en que deba concurrir a un evento de etiqueta.

Vestuario de una ejecutiva

(Abad, 2012, pág. 23), indica que una ejecutiva vestida de acuerdo con su actividad profesional sugiere eficiencia. El vestido es el reflejo de la personalidad y no hace falta mucho dinero para vestirse bien y con buen gusto, donde la nitidez y la limpieza son esenciales para una buena apariencia. Un corte de cabello a la moda y fácil de retocar en cualquier momento es lo más práctico. Dejar los peinados elaborados para las reuniones sociales fuera de oficina.

Una secretaria debe conservar sus manos aseadas y arregladas. El vestido de una ejecutiva debe ser sencillo, fácil de lavar y de combinar con otras prendas. Usar blusas de telas suaves y en colores variados, de mangas

cortas o largas; no son aconsejables las mangas revocadas ni las de telas muy transparentes. Que la blusa corresponda a la talla de su dueña.

- Faldas de diversos cortes de acuerdo con su figura. Colores variados y fáciles de combinar con las blusas, hay infinidad de telas para escoger.
- Hay que cuidar que el vestido no quede demasiado ceñido; puede dar impresión de gordura o causar admiraciones equivocadas.
- El vestido camisero es muy práctico y vestidor (...) un saco corto o largo según la moda o un abrigo liviano que se lleva sobre el vestido es prenda indispensable en el guardarropa de la mujer que trabaja en estos climas (...)
- Medias largas en colores de moda bien estiradas y sin el famoso punto corrido (...). Zapatos cómodos, confeccionados en diversos materiales y ojalá a tono con el vestido (...), el calzado debe de lucir siempre limpio y en buen estado.
- Debe usarse una cartera de tamaño mediano o grande de buen material y en color neutro para que salga con el resto del atuendo. Puede ser para llevar al hombro o en la mano.(...)
- Aretes, pulseras, collares, cinturones, discretos adornos de cabeza, prendedores, pañoletas se llevan según la moda y el buen gusto de la ejecutiva.

Según como se vista la ejecutiva transmite un mensaje a sus compañeros de trabajo, sus empleados, sus clientes o sus jefes; es decir que si quiere ser tratada como un hombre llevara pantalones de corte clásico masculino y blusa sport o suéter. Si por el contrario desea ser tratada con la

cortesía que inspira la mujer, a secretaria escoger ropa de indiscutible sello femenino pero práctico.

También (Porto-de-Mejía, 2009, pág. 71), sostiene que los escotes o las telas brillantes de colores subidos no son prendas para la oficina. Si una ejecutiva tiene que asistir a conferencias y convenciones en sitios debe tener listo en su guardarropa un conjunto apropiado, el cual puede llevar en un pequeño maletín el día del evento para cambiarse en la oficina.

Clases de protocolo

Por lo que (Bree, 2009, pág. 45), dice que la secretaria, actúa con responsabilidad y naturalidad, conserva continuamente la cortesía, respeto, amabilidad y sobre todo aplica en todo momento las normas de etiqueta y protocolo y de manera particular en los eventos que organiza y desarrolla. A más de esto actúa en los siguientes casos:

- En todo evento protocolario mantener cortesía social e institucional.
- El comportamiento corporativo de la secretaria en la recepción de visitas, es muy eficiente, actúa con total sencillez y confianza.
- En una organización protocolaria cuando la secretaria no tiene acceso a la reunión, siempre debe de estar pendiente para cualquier inconveniente que se presente, en el desarrollo de la junta.
- Cuando la secretaria en la entidad tiene una participación activa en la reunión, debe estar atenta, y anotar cualquier información importante, para así al finalizar entregar un informe con resultados.

- Tener preparadas las plantillas básicas para el desarrollo de la documentación necesaria en la reunión.
- Elaborar el proyecto de planificación y estructuración de un acto.
- Organizar actos protocolarios de acuerdo a su importancia.
- Distribuir los puestos de la sala de acuerdo a la participación de los invitados.
- Tener preparada la lista de los invitados.

El protocolo entra en el mundo del trabajo

Las asambleas, juntas y consejo de administración formulado por (Lozano, 2010, págs. 133-134), son ocasiones formales y se rigen por normas entre las que figura un respecto estricto a la jerarquía en la disposición de los lugares que han de ocupar los miembros participantes.

El encargado de realizar estas reuniones se preocupara de hacer llegar a su debido tiempo las convocatorias, en las que se especificara lugar, fecha y hora, adjuntando siempre que sea posible le orden del día para que todos puedan preparar con anticipación su intervención.

El que la reunión transcurra expresa (Burrows, 2010, pág. 67), después por los cauces que exigen tanto la eficacia como la cortesía dependerá, en gran parte, de la habilidad de paciente, que es el encargado de conceder la palabra siguiendo el turno ya establecido previamente o a medida que se atienden las peticiones de palabra. En caso de que surja una discusión desordenada o violenta, el presidente la cortara, invitando a todos a escuchar al orador del

turno, para intervenir después según corresponda. Si se limita el tiempo de las intervenciones, puede llamar cortésmente la atención a quienes lo excedan.

Etiqueta y protocolo en la empresa

La etiqueta marca las pautas de cortesía en la vida social y profesional mientras el termino protocolo solamente es aplicable a las normas de comportamiento y ceremonial de los actos oficiales y de estado.

Si bien el termino etiqueta en el diccionario de la Real Academia se encuentra en su primera acepción como “ceremonial de estilo, usos y costumbres”... y por extensión “en la manera de tratarse las personas particulares i en actos de la vida privad, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad”, también una quinta opción define el termino como:

Marca, señal o marbete que se coloca en un objeto o en una mercancía, para identificación, valoración, clasificación y otros, efectivamente la etiqueta, es decir, el comportamiento en sociedad puede ser el modo en que los demás nos identifican, clasifican y valoran.

Con objeto de simplificar, puede decirse que el protocolo y la etiqueta empresarial son el conjunto de normas y pautas que facilitan la relación e indican como proceder. Para los fines de este libro, se utiliza la palabra protocolo para todo lo relativo al entorno público y etiqueta para el entorno público. Dado que el protocolo por ser materia oficial y reglada mediante Real

Decreto no admite interpretaciones, conviene sentarse en la etiqueta empresarial.

En sí misma opina (Cuadrado, 2011, págs. 100-101), que la etiqueta se había hecho mucho más relajada durante los últimos años, sin embargo, la tendencia parece ser bien distinta, la época en la que aparentemente habían desaparecido los tratamientos, en los que casi resultaba en anacronismo parece haber acabado y todo vuelve a su cauce. Resulta sintomática la profusión de libros dedicados a la urbanidad, al protocolo y al “saber estar”. Por lo que se está asistiendo en los últimos años a una recuperación espectacular del interés por las normas de etiqueta y la cortesía.

Organización de eventos

(Burgallo, 2009, pág. 34), exterioriza que en la organización de eventos en las empresas salvo excepciones, es una actividad extraordinaria y poco cotidiana, requiere de una gran dedicación y generalmente, cuantiosos gastos, sin embargo, especialmente en el caso de las grandes corporaciones, a lo largo del año, se organizan eventos de diversos tipos y con distintos objetivos, de informar al accionista, presentar sus productos o servicios y fidelizar al cliente.

Por ello, la organización de este tipo de actos requiere del concurso de un equipo de trabajo con perfiles muy heterogéneos. Los profesionales del secretariado tienen un importante protagonismo ejerciendo labores de coordinación y documentación, entre otras, ya que por tratarse de un perfil

multidisciplinar, están capacitados para actuar no solo realizando las funciones enunciadas anteriormente, sino otras, que tradicionalmente ejercen los mandos intermedios o incluso los directivos.

Por ello (Londoño, 2009, pág. 301), examina en primer lugar el rol del profesional en el marco de la organización de los eventos corporativos y las competencias y habilidades que se consideran necesarias. Así mismo se analiza el concepto de eventos y los distintos tipos. Sus implicaciones en la vida de las corporaciones así como las diferencias y similitudes entre evento y reunión, analizando a continuación las características de cada uno de los tipos de evento.

Puntos claves en la Organización de Eventos

Como ya se ha dicho, los eventos constituyen un aspecto muy importante en las relaciones corporativas, pero también pueden ofrecer una visión negativa de la compañía si no transcurre de manera fluida y sin incidentes. La planificación y organización son la clave del éxito. Nada puede quedar en manos de la improvisación. La organización de actos debe abordarse como un proyecto. En el caso de actos multitudinarios o eventos, como ya se ha dicho, la organización suele estar a cargo de un equipo liderado por el máximo responsable del acto en cuestión (...).

Mientras que (Baamonde, 2010), revela que en la organización de un evento de cierta envergadura, se requieren estas características. El primer paso

es por supuesto la definición de los objetivos y del resultado que se quiere alcanzar, hay que asignar responsabilidades, permite ir realizando mejoras e introducir correcciones a medida que se avanza en la organización. Como se trata de la labor de un equipo, es necesario el espíritu de colaboración y por supuesto es un trabajo enriquecedor, tanto profesional como personalmente.

En otro orden de cosas (Londoño, 2009), declara que hay que ser realista en cuanto a los presupuestos, nadie da nada por nada y determinados ahorros pueden pagarse muy caros. Tampoco se trata de resolver todo gastando más que nadie. El equilibrio entre lo que se obtiene y lo que se paga tiene que ser preceptivo. Comprobar con cuidado aquellas ofertas que difieran del promedio ya sea al alza como la baja.

De igual manera aunque parezca obvio decirlo, se impone la prudencia tanto en lo relativo al cálculo del número de asistentes, como en los plazos de ejecución de los trabajos requeridos. Finalmente en determinados casos hay que dejarse guiar por el instinto, si algún aspecto de la organización produce inquietud o incomodidad, revisar y después revisar de nuevo, hasta tener la convicción de que va a funcionar sin problemas.

Normativas de protocolo y etiqueta en la organización de eventos

Para lograr el éxito de un evento, se debe seguir una serie de pasos que simplifican el trabajo, los eventos que organizan las Instituciones, cuentan con

la presencia de funcionarios tanto nacionales como internacionales por lo que deben tener especial cuidado al momento de planificar los mismos, donde la actuación de las secretarías, proyecte una buena organización ante el público.

Planeación y tipos de eventos

Todo evento debe ser planeado según (Abad, 2012), con anticipación a fin de conocer, fecha exacta, lugar en donde se llevará a cabo, personas que se invitan, servicios que se contratan, recurso humano, recurso financiero, seguridad, las vías de acceso de donde se realizara el acto, alojamiento y transporte de las personas invitadas, giro de invitaciones, logística para parqueo de vehículos, recepción, facilidades y atenciones a las personas participantes y asistentes entre otros. Para cada uno de los pasos antes mencionados se debe tener una adecuada coordinación, entre todas las personas que de una u otra manera formaran parte del mismo, por lo que todos los departamentos involucrados deberán tener una adecuada coordinación.

Seminario

Es una reunión especializada acorde lo expresado por (Bree, 2009), que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Lo inventaron los universitarios alemanes para sustituir la palabra cátedra y para demostrar que es posible unir la investigación y la docencia a fin de que mutuamente se complementen.

La ejecución de un seminario ejercita a los estudiantes en el estudio personal y de equipo, los familiariza con medios de investigación y reflexión y los ejercita en el método filosófico. El Seminario es fundamentalmente una práctica

Conferencia

Plática entre dos o más personas acorde a (Baquero, 2011), para tratar de algún punto o negocio. Disertación en público sobre algún punto doctrinal. Es una técnica muy utilizada donde se desarrollan temas con personalidades destacadas en la especialidad del tema que se aborda. La conferencia es en un principio una reunión de índole gubernamental u oficial en la que se abordan problemas diplomáticos, políticos, económicos.

Foro

Según (Asencio., 2010), es una reunión para discutir asuntos de interés actual ante un auditorio que a veces interviene en la discusión. El fórum o foro es una técnica de participación en la cual todos los participantes de igual a igual discuten o intercambian ideas en torno a un tema determinado, bajo la dirección de un coordinador o moderador.

Simposio

Es una técnica de participación en la cual un equipo de expertos desarrolla diferentes aspectos de un tema o problema en forma sucesiva ante un grupo o auditorio.

Panel

Es la participación de un grupo de experto o especialistas de una temática concreta, la cual es cerrada a la participación del público. Aunque su desarrollo es aparentemente espontáneo, debe seguir una secuencia coherente y ordenada. El coordinador o moderador selecciona a los participantes y prepara con ellos las líneas del diálogo. Aunque cabe la improvisación en la presentación, debe seguirse las líneas generales preparadas de antemano.

Convenio

Es un acuerdo de voluntades, una convención o un contrato.

Importancia de la imagen del evento y del organizador profesional de eventos.

En ambiente multifacético en el cual se desempeña el organizador de eventos, conforme a (Jijena, 2011, págs. 282-283), requiere una interrelación incesante donde los logros están determinados tanto por la forma en que se conduce, como por la propia capacidad en el métier. No es suficiente sólo la gentileza y sentido común. Existen cantidad de situaciones en el mundo de los eventos, comprendido dentro del ambiente de los negocios, que requieren el exacto conocimiento de saber expresarse, actuar, escribir y vestir adecuadamente, según las circunstancias. Este desempeño, se convierte en una herramienta de trabajo fundamental, ya que un organizador de eventos es un profesional de imagen y excelencia en la comunicación.

Este es el caso de las secretarias, quienes tienen que recurrir a sus habilidades poniendo en práctica toda su creatividad para resolver así situaciones de cualquier índole en la organización de eventos demostrando así el potencial que tienen y el conocimiento de reglas protocolarias.

CAPITULO II

DESEMPEÑO PROFESIONAL

El profesional del secretariado formulado por (Burrows, 2010), es multifuncional, esta frase que resulta tan atractiva realmente implica que realice muchas funciones y de características muy diversas, a ello hay que añadir que cada vez que se producen cambios en las tecnologías las funciones de secretaría y conlleva que la formación ha de ser continuada.

Actualmente los directivos esperan que el secretariado esté perfectamente capacitado para asumir tanto los continuos cambios tecnológicos como los organizacionales (...).

De otro, la flexibilidad y capacidad de adaptación entre los cambios organizativos, son habilidades que estos profesionales tienen que estar desarrollando permanentemente.

Por ello (Londoño, 2009), indica que la formación interna para el secretariado ha experimentado un considerable auge en las grandes empresas en los últimos años y se va incorporando en las empresas de tipo medio, aunque lamentablemente. Este tipo de formación está orientado básicamente hacia las habilidades socio profesionales y actualización de la informática como consecuencia de la introducción de nuevos paquetes o de nuevas versiones.

Lo que lleva a afirmar que el desempeño laboral dice (Baquero, 2011) de las secretarias se basa en el comportamiento y desenvolvimiento que esta profesional posee al momento de realizar sus funciones, para alcanzar sus objetivos planteados a nivel personal e institucional. Por lo tanto el desempeño profesional de las secretarias se define como las acciones realizadas por la misma, que serán medidas una vez concretadas lo que hará que de ella dependa el éxito de su labor y el crecimiento de la institución para la cual labora, claro está en la preparación continua por realizar su trabajo con eficacia y eficiencia.

La secretaria y su importancia en el desempeño profesional

El desempeño profesional de la secretaria, expuesto por (Calvo, 2010). se constituye como un reto diario y un compromiso consigo misma, como también con el lugar donde se trabaja, dado que está considerado por la manera como se realiza la labor, involucrando actitudes, saberes y formas de relación, que inciden en la calidad global de la tarea. En la práctica de las funciones secretariales, la funcionaria en secretariado reconoce que, la acción profesional, corresponde al ser, al saber y al hacer reflexivo como profesional en la cotidianidad en el cual se desempeña y no al cumplimiento de unas obligaciones pactadas en relación con la profesión y el cargo que ocupa.

De allí resulta importante, como la secretaria se desempeñe en su área de trabajo, la forma como ponga en práctica esa gama de conocimientos adquiridos en la formación profesional, junto con la práctica de buenas

costumbres, de sus principios y valores obtenidos. En el desarrollo de cada actividad, esta profesional pone énfasis en cada una, debido a que la profesión le exige desempeñar sus funciones con responsabilidad y personalidad, permitiéndoles responder con eficiencia y eficacia a las funciones que desempeña, accediendo con ello alcanzar el éxito personal y profesional.

Por lo que hoy en día las empresas se enfrentan a grandes cambios como lo expone (Cancciani, 2010), que conllevan a reestructurar su operatividad, obligando a que su gerencia este más atenta en el tipo de estructura organizacional, así como en las descripción de sus funciones que deben desempeñar el equipo de trabajo, especialmente la secretaria que cumple funciones específicas, quien unificaran esfuerzos en pro de resultados que favorezcan a la empresa.

Por ello se requiere que ellas sean proactivas, visionarias, altamente capacitadas, motivadas a usar adecuadamente su potencial, creativo e innovador.

Mientras que (Navarro, 2010, pág. 98), índice que las verdaderas emprendedoras que conlleven a crear un comportamiento organizacional favorable para la empresa y el buen desempeño de sus funciones laborables y pueden enfrentar los retos que se han generado y dar paso, a cambios que garanticen participación dinámica de las empresas en pro de su desarrollo.

Características del desempeño profesional

- Emerge y se modifica en la misma medida que cambia el escenario y sus exigencias.
- Coexiste con las competencias, pero facilita su resignificación y reacomodo personal.
- Se constituye en una expresión personal, en tanto cualifica a la competencia.
- En su relación con la idoneidad profesional es consustancial a la competencia.
- Tiene un carácter totalizador al integrar de forma dialéctica los elementos que caracterizan la competencia o conjunto de esta.
- Es demostrable en la acción concreta en la actividad profesional contextual.
- Adquiere su relevancia en la relación dialéctica entre la polivalencia, la flexibilidad y la integridad de la actuación.” (Cancciani, 2010, pág. 51)

Habilidades y destrezas esenciales para el desempeño profesional

(Freire, 2009), dice que las secretarias y asistentes de gerencia se convierten en los brazos de los gerentes para impulsar y multiplicar las acciones de la organización en aras de cumplir la misión empresarial, y el desempeño profesional de ellas es su carta de presentación y la ratificación del cargo que ocupa cada una.

También (Calvo, 2010), manifiesta que en la medida que las personas ocupan estos cargos, su dominio de la información que se genera en la misma, hace de esta ejecutiva una asistente de responsabilidad y de fidelidad para

alcanzar las metas de la organización, su desempeño proactivo y eficiente le permiten alcanzar la autoridad necesaria del nivel superior para influir más directamente en el buen cumplimiento de los objetivos empresariales, ya que atrás quedaron las simples funciones de servir café y realizar el papeleo diario por parte de las funcionarias.

Hoy en día acorde a (Sierra, 2010), con el desarrollo tecnológico, las tareas de ser secretaria han cambiado y en la actualidad se necesita de una gran capacitación para ejercer esta profesión de manera adecuada. La secretaria tiene un papel vital dentro de una compañía y en muchos casos son la cara visible de la misma. La responsabilidad que adquirió la ejecutiva, han dotado de mucha importancia al puesto por lo que cualquiera puede desempeñar esta crucial tarea, donde pondrá en práctica todo ese potencial de conocimientos, habilidades y destrezas para trabajar, de manera eficiente en base a las aptitudes y actitudes que ejerce la ejecutiva.

Estrategias para lograr un desempeño eficiente

Las estrategias según (Varela, 2011), son métodos que se utilizan para lograr de algún objetivo o meta, que junto a la motivación se convierte en un solo elemento importante dentro de las actividades que desarrollan quienes laboran en una institución, lo que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que interesen a las instituciones y a la misma persona.

(Burgallo, 2009, pág. 84). Por esta razón expresa que los directivos o autoridades institucionales deben interesarse en recurrir a aspectos relacionados con la motivación, para coadyuvar a la consecución de sus objetivos. Dado que las instituciones están empeñadas en producir más y mejor en un mundo competitivo y globalizado, las direcciones institucionales tienen que recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos, a través de la aplicación de mecanismos que motiven al empleado a laborar con efectividad, agilidad, responsabilidad y dinamismo.

Es así que en los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, establecen nivel de motivación que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber y las necesidades sociales y económicas como el afecto o el logro material o económico.

Tal es así, que dentro de las actividades administrativas laborables, las necesidades sociales económicas se convierten en vehículo indispensable para la motivación hacia el empleado, usado como mecanismos personales e individuales tales como: el trato, la parte afectiva, la actitud y los incentivos.” (www.incentivos-para-trabajar-mejor, 2014)

Alto desempeño profesional

(Parera, 2011, pág. 53). Dice la alta competitividad en su compendio que enfrentan actualmente las empresas en los diferentes sectores de la

economía se fundamenta en el valor agregado que cada organización incorpora en su gestión operativa y administrativa. Para competir y permanecer en los mercados actuales, las empresas deben comenzar por cautivar, seducir y mantener cada vez más clientes, logrando que la imagen de sus empleados, que es la de su empresa, motive por sí sola a buscar sus productos y servicios.

Por ello una gran parte de esta responsabilidad recae directamente sobre la secretaria, como sostiene (Sierra, 2010), cuyo multi-rol actual le exige aparte de sus funciones tradicionales, ser interlocutora, intermediaria, gestora, anfitriona y mano derecha no solo del jefe sino de la organización en general.

Comunicación asertiva en una secretaria

(Baquero, 2011, pág. 78) señala que “La comunicación formal en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas.

(Castro, 2011), Acota que comunicarse es una necesidad básica del ser humano, es por ello que en toda organización es de vital importancia la comunicación para alcanzar las metas propuestas. Todo el personal de secretaría debe conocer la cultura organizacional con el fin de promoverla y vivirla. Para que una secretaría logre una buena comunicación, es importante tener en cuenta factores como los que se mencionan a continuación:

- Los mensajes deben ser completos, explícitos, precisos, claros y directos
- El emisor debe asegurarse que el receptor haya entendido el mensaje a través del empleo de preguntas o reiteraciones.
- Se debe escuchar activamente y controlar las emociones.

Otro factor muy importante a tener en cuenta para lograr una comunicación eficaz, es el saber escuchar. En una organización se tiene que saber qué necesita la otra parte. Si se logra desarrollar estas actividades se desarrolla una motivación asertiva que conduce al alto desempeño y producción de los bienes y servicios.

Gracias a la comunicación, los individuos que integran la organización y en este caso la secretaria logran entender su papel dentro de ella, y así ofrecen mejores resultados respecto a su actividad. Sin comunicación no hay trabajo en equipo, ni es posible ejercer el liderazgo, tampoco hay atención de clientes o público, ni relaciones humanas hacia dentro o fuera de la empresa. Eso en lo laboral, qué decir de lo individual, sin comunicación no hay autoestima, familia, autocontrol, ni desarrollo personal".
(www.modernizaciónsecretarias.gov.co, 2014)

Actitud hacia el trabajo

Es importante saber con exactitud cuál será la tarea a atender a la planificación de acuerdo con los horarios en el trabajo y las necesidades que existen en cada paso. Por estos motivos la función fundamental de una

secretaria es colaborar con su jefe para facilitar su gestión y trabajará, básicamente como enlace en las funciones administrativas y operativas entre su superior y las relaciones de su trabajo en la institución.

Por esta razón se impone responsabilidades, que debe cumplir y realizar en el transcurso de la jornada, lo que abarca, la organización del horario de trabajo, de tal manera que el tiempo disponible pueda ser aprovechado al máximo dentro del cual juega un papel importante la actitud positiva y futurista de la secretaria frente al trabajo, ya que su labor compleja, se tornara conflictiva, sino se organiza con responsabilidad.

Actividades secretariales

En este contexto (Navarro, 2010, pág. 67), señala que las actividades secretariales implican los conocimientos saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea, que no siempre están de antemano. Abordar el enfoque de capacidades es dar un viaje hacia los resultados de la aplicación de esos saberes, habilidades y destrezas.

Así mismo (Londoño, 2009, pág. 91) dice que en otras palabras las capacidades se refieren a saber demostrar su potencial profesional, poner en práctica toda esa gama de conocimiento que le acreditan como una profesional competente lo que se demuestra a través del desempeño que es eficiente, lo cual es observable, medible y evaluable.

Funciones del puesto

El (Grupo-Cultural, 2010, págs. 122-123), dice, que la labor de una secretaria es muy importante, seguramente imprescindible, para que la cúpula directiva pueda desempeñar del modo más eficiente posible sus funciones ejecutivas.

Así, ésta queda liberada de tener que prestar atención, con la siguiente pérdida de tiempo, a los detalles de tipo administrativo o de gestión (...).

Las funciones de una secretaria, la cantidad de trabajo que tiene que desarrollar, la responsabilidad que se le exige y debe asumir, así como la valoración e importancia de su puesto, están en función del tamaño de la empresa en que preste sus servicios, de aquí las funciones de las secretarías son:

- Llevar la agenda por medio de la cual organiza y planifica el trabajo diario y los compromisos a corto y medio plazo.
- Preparar los viajes, ocupándose de la reservas de hoteles y del medio de transporte a utilizar en el desplazamiento.
- Concretar, confirmar o cancelar citas que el jefe solicita o son solicitadas a él.
- Concretar reuniones o entrevistas de sus jefes con otras personas sobre asuntos pendientes.
- Atención personal a las visitas que acudan a la oficina con la intención, concertada o no de antemano, de entrevistarse con el jefe” (...)

Entre otras funciones importantes como la organización de reuniones o eventos de carácter social, en los cuales debe aflorar su creatividad y distinción al momento de organizar cócteles, reuniones, internas, sesiones solemne entre otras que conllevan mucha responsabilidad por parte de ellas, pues del trabajo que realicen depende el éxito de la institución a la cual pertenecen.

Organización de su propio trabajo.

Para que la secretaria pueda desempeñar sus funciones de modo correcto y a satisfacción del superior, dice el (Grupo-Cultural, 2010, pág. 115), necesita una mínima e indispensable estructura organizativa, elementos físicos necesarios para que el trabajo pueda llevarse eficazmente, a la manera que organiza su trabajo diario.

Debe procurar que el lugar donde trabaja ella y su jefe, estén siempre en orden y dispuesto para el mejor funcionamiento posible, intentando corregir de inmediato cualquier defecto que eventualmente pudiera obstaculizar la buena marcha del despacho. (...), en este sentido tiene que contar con los elementos materiales y en su caso humano, necesario para desempeñar sus funciones (...) sería conveniente disponer como mínimo de los siguientes elementos:

- Mesa de escritorio
- Silla anatómica y giratoria
- Equipo informático
- Teléfonos

- Otra mesa auxiliar
- Estanterías
- Armarios
- Ficheros y archivadores
- Fotocopiadora etc.

Entre otros puntos a tomar en cuenta declara (Suárez, 2010), para efectivizar su labor sería llevar una agenda propia en la cual, pueda llevar los temas que se vayan dando en el transcurso del día, para así evitar que se pase por alto algunas anotaciones que se han hecho o que personas ajenas a la institución pidieron notificar al superior. Este tipo de anotaciones deben estar bien escritas, debe anotarse el nombre de quien pide la reunión, si como el porqué de dicha reunión, algún número al cual se pueda contactar a la persona y cualquier otra novedad al respecto.

Normas de cortesía en la comunicación telefónica de una secretaria

La amabilidad siempre será bien recibida a todo nivel y en todo momento. Las siguientes sugerencias ayudaran a la secretaria a desarrollar la cortesía en la comunicación telefónica.

- Escuche con atención a la persona que está hablando para que no tenga que repetir el mensaje.
- No interrumpa a su interlocutor mientras no concluya una frase.

- Sea cordial y educada en el trato.
- Mantenga una conversación discreta, tomando en cuenta que es la empresa la que debe mantener el prestigio.
- Si por alguna razón tiene que dejar la bocina, hágala con delicadeza y pida a la persona con amabilidad que espere en la línea.
- No como ni fume mientras habla.
- Cuando haya terminado de hablar despídase cortésmente y coloque el auricular con cuidado.” (www.modernizaciónsecretarias.gov.co, 2014)

La función del profesional del secretariado en la organización de eventos

Tanto las grandes corporaciones, como las asociaciones profesionales, los centros docentes, las fundaciones y un largo etcétera celebran eventos de mayor importancia.

El rol del profesional del secretariado según (Abad, 2012, pág. 72) en los procesos de organización de eventos y reuniones es muy amplio, aunque está marcado por su limitación en cuanto a la toma de decisiones, por lo que, deberá mantener una comunicación fluida y puntual con el máximo responsable del acto para que la organización se ajuste a lo que planea.

En el caso de los eventos, estos profesionales participan activamente. Se responsabilizan por completo de la ejecución del proyecto y en el caso de grandes eventos corporativos, que por su magnitud no pueden ser organizados

por una única persona sino por un equipo de trabajo, las secretarías o asistentes de dirección tienen principal protagonismo, ya que de sus buenas dotes de organización, de su conocimiento de la cultura de la empresa y de la buena coordinación depende en gran medida el éxito o fracaso del evento en cuestión.

Estos equipos de trabajos indica (Londoño, 2009, pág. 123), suelen estar compuestos, o así al menos es lo deseable, por profesionales de distintas disciplinas, diferentes áreas y niveles jerárquicos de la compañía, incluso en muchos casos pueden formar parte del equipo algunos colaboradores externos, que pueden o no ser proveedores de los servicios necesarios. El equipo de trabajo está liderado por el máximo responsable del proyecto, es decir, de la organización del evento, quien normalmente distribuye distintas competencias entre los miembros del grupo.

CAPITULO III

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

RESEÑA HISTORICA

La siguiente información fue obtenida en la página Web de la Universidad Técnica de Manabí (UTM, 2015), donde se señala la creación de este centro de estudios de educación superior, que se encuentra domiciliado en la ciudad de Portoviejo y que fue creada por Decreto Legislativo el 29 de octubre de 1952 y empezó a funcionar el 25 de junio de 1954, hace 61 años, con las escuelas de Ingeniería Agrícola y Medicina Veterinaria, en un aula con apenas 18 estudiantes y 6 profesores.

Actualmente ésta Alma Máter cuenta con 10 facultades: Ciencias Administrativas y Económicas, Ciencias de la Salud, Ciencias Humanísticas, Ciencias Informáticas, Ciencias Matemáticas, Físicas y Químicas, Ciencias Veterinarias, Ciencias Zootécnicas, Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación, Ingeniería Agrícola e Ingeniería Agronómica y 37 carreras.

Siendo su deber fundamental la actualización y adecuación permanente de las actividades docentes e investigativas y al mismo tiempo, ser una unidad académica fortalecida institucionalmente, altamente acreditada en los campos de la docencia, investigación, la vinculación con la colectividad y la gestión, impulsando el desarrollo del país, abierta a todas las corrientes del

pensamiento universal y de los procesos de transformación a nivel local, regional, nacional y mundial.

Misión

La Universidad Técnica de Manabí tiene como misión formar académicos, científicos y profesionales responsables, humanistas, éticos y solidarios, comprometidos con los objetivos del desarrollo nacional, que contribuyan a la solución de los problemas del país como universidad de docencia e investigación, capaces de generar y aplicar nuevos conocimientos, fomentando la promoción y difusión de los saberes y las culturas, previstos en la Constitución de la República del Ecuador. (UTM, 2015)

Visión

La Universidad Técnica de Manabí tiene como visión el constituirse en una institución universitaria líder, referente de la educación superior en el Ecuador, promoviendo la creación, desarrollo, transmisión y difusión de la ciencia, la técnica y la cultura, con reconocimiento social, proyección regional y mundial. (UTM, 2015)

Estructura y organización

El gobierno de la Universidad Técnica de Manabí, emana de sus docentes, estudiantes, empleados y trabajadores, en las proporciones establecidas en la Ley de Educación Superior. Será ejercido jerárquicamente por los siguientes organismos y autoridades:

- H. Consejo Universitario
- Asamblea Consultiva
- Rector
- Vicerrector General
- Vicerrector Académico
- Vicerrector Administrativo
- H. Junta de Facultad
- H. Consejo Directivo
- Decanos
- Subdecanos
- Junta de Docentes de Carreras
- Directores de Carreras (UTM, 2015)

Valores institucionales

Los valores que se practican en la universidad son:

- Compromiso con la excelencia académica, la investigación, el entorno social y el medio ambiente.
- Transparencia y rendición de cuentas en la gestión administrativa y académica.
- Accionar ético en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Sentido de justicia y equidad en la aplicación de los derechos y deberes de los integrantes de la comunidad universitaria.
- Honestidad para desempeñar con probidad cada uno de sus actos.
- Responsabilidad para asumir con efectividad y oportunidad el desempeño de sus actividades.

- Vocación de servicio en el desempeño de las funciones institucionales.
- Respeto integral a la comunidad universitaria, a la colectividad y al entorno ambiental
- Dignificación y decoro en el quehacer y en el ser universitario.

Políticas estratégicas generales

- Garantizar un servicio académico de calidad con altos estándares competitivos que respondan a las necesidades de la sociedad.
- Institucionalizar la investigación científica y tecnológica que impulse el desarrollo de nuevos conocimientos en beneficio de la sociedad.
- Consolidar la vinculación de la comunidad universitaria en iniciativas destinadas al desarrollo sostenible de la colectividad.
- Implementar los servicios de apoyo académico, social, humano y deportivo que garanticen la formación y el desarrollo integral del estudiante.
- Mejorar la gestión institucional administrativa y financiera con la finalidad de articular con oportunidad, descentralizada y funcionalmente las acciones generadas entre las líneas directivas, las áreas operativas y las de asesoría.
- Ampliar y fortalecer las relaciones interinstitucionales locales, nacionales e internacionales que propendan al mejoramiento académico y desarrollo institucional.
- Fomentar una cultura emprendedora en la formación académica de los estudiantes.
- Direccionar las inversiones a favor de la excelencia académica y el bienestar Estudiantil.

- Recuperar la pertenencia e identidad del ser universitario.
- Transparencia en la gestión y permanente rendición de cuentas a los diversos organismos de control y a la colectividad.
- Cultivo y práctica de los valores éticos y morales institucionales. (UTM, 2015)

Objetivos

Art. 7. Los objetivos de la Universidad Técnica de Manabí son:

- 1.** Formar integralmente al ser humano para que contribuya al desarrollo del país y al logro de la justicia social, fortalecimiento de la identidad nacional en el contexto pluricultural del país, a la afirmación de la democracia, la paz, los derechos de las personas y las comunidades, la integración latinoamericana y mundial, la defensa y protección del medio ambiente.

- 2.** Formar, capacitar, especializar y actualizar a estudiantes y profesionales en los niveles intermedio, de pregrado y posgrado, en las diversas especialidades y modalidades.

- 3.** Preparar a profesionales y líderes con pensamiento crítico y conciencia social, de manera que contribuyan eficazmente al mejoramiento de la producción intelectual y de bienes y servicios, de acuerdo con las necesidades presentes y futuras de la sociedad y la planificación del Estado, privilegiando la diversidad en la oferta académica para propiciar una oportuna inserción de los profesionales en el mercado ocupacional.

4. Ofrecer una formación científica y humanística del más alto nivel académico, respetuosa de los derechos humanos, de la equidad de género y del medio ambiente, que permita a los estudiantes contribuir al desarrollo humano del país y a una plena realización profesional y personal.

5. Propiciar la investigación científica y tecnológica.

6. Fomentar y ejecutar programas de investigación en los campos de la ciencia, la tecnología, las artes, las humanidades y los conocimientos ancestrales.

7. Desarrollar sus actividades de investigación científica en armonía con la legislación nacional de ciencia y tecnología y la Ley de Propiedad Intelectual, respetando el conocimiento ancestral y la biodiversidad como patrimonio de las comunidades.

8. Realizar actividades de vinculación con la colectividad, orientadas a desarrollar su trabajo académico en todos los sectores de la sociedad.

9. Preservar y fortalecer la interculturalidad, los valores éticos y morales y la paz.

10. Sistematizar, fortalecer, desarrollar y divulgar la sabiduría ancestral, la medicina tradicional y alternativa con base científica, y en general, los conocimientos y prácticas consuetudinarias de las culturas vivas. (UTM, 2015)

Funciones, actividades y/o tareas de las secretarias

1. Redacta correspondencia, oficios, actas, memorando, anuncios y otros documentos varios de poca complejidad.
2. Atiende y suministra información a estudiantes, personal de la Institución y público en general.
3. Brinda apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos.
4. Convoca a reuniones de la unidad.
5. Archiva la correspondencia enviada y/o recibida.
6. Actualiza el archivo de la unidad.
7. Distribuye la correspondencia de la unidad.
8. Desglosa y entrega cheques.
9. Lleva control de caja chica.
10. Vela por el suministro de materiales de oficina de la unidad.
11. Tramita pasajes, alojamiento y viáticos en caso de movilización de su superior.
12. Inscribe estudiantes en cursos, laboratorios y eventos propios de la unidad.
13. Lleva control de los registros de asistencia del personal administrativo, obrero, docente y estudiantes con Beca-servicio, adscritos a la unidad.
14. Elabora actas de notas.
15. Elabora hemeroteca.
16. Ordena en los estantes libros, textos, revistas y otros.
17. Entrega equipos, materiales y libros a los estudiantes.
18. Recibe y controla peticiones de tesis de grado.
19. Prepara información de la cartelera, anuncios para concursos y eventos de la unidad.

20. Actualiza la cartelera.
21. Vende guías a los estudiantes.
22. Chequea y controla los préstamos de los libros de la unidad a los estudiantes.
23. Transcribe y tiene acceso a información operada en un microcomputador.
24. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
25. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
26. Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
27. Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada. (UTM, 2015)

Análisis de los resultados de la investigación.

Concluida la presente investigación se realizó el respectivo análisis de los resultados, estableciendo que los objetivos e hipótesis planteadas en la misma se cumplieron; para el logro de esto se aplicó varios instrumentos como cuestionario de preguntas, encuestas y entrevistas a las secretarías, jefes departamentales, vicerrectora académica y jefe de talento humano. Se estableció que la mayoría de las secretarías conocen las normas de etiqueta y protocolo, así mismo se determinó que organizan actos como sesiones solemnes, incorporaciones, reuniones de trabajo, congresos entre otros.

En relación a las actividades específicas de las secretarías se identificó que las mismas organizan, planifican, gestionan y desarrollan tareas como archivo, atención telefónica y al usuario entre otras, actividades que cumplen diariamente, a excepción de las de protocolo y etiqueta que por lo general lo hacen de manera eventual. Los conocimientos de etiqueta y protocolo son muy importantes para el desarrollo de los actos protocolarios de la Institución, las secretarías son las encargadas de organizar dichos eventos; por lo cual es imperioso que el conocimiento de las normas estén bien interiorizado, factor que influye en el excelente desempeño laboral que debe demostrar. De acuerdo a los resultados un 39% de las secretarías no aplican las normas de etiqueta y protocolo por lo cual se hizo necesaria la elaboración de un manual que sirva de guía para organizar los actos protocolarios que como funcionaria de la Universidad Técnica de Manabí debe dominar y aplicar.

VI. HIPÓTESIS

General

- La aplicabilidad de normas de etiqueta y protocolo contribuyen en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí.

Específica

- La aplicabilidad de los protocolos por las secretarias permiten un excelente desarrollo de los eventos institucionales.

VII. VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN

Independiente

- Normas de etiqueta y protocolo

Dependiente

- Desempeño profesional

Intervinientes

- Buenos modales
- Reglas
- Conducta
- Habilidades y destrezas
- Responsabilidad

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO	Conjunto de normas, reglas y pautas que sirven para guiar una conducta o acción, disciplina que determina las formas bajo las cuales se desarrolla un determinado sistema de actos sociales.	Normas Reglas y Pautas	Organización Actos o eventos sociales Relaciones interpersonales Etiqueta Imagen profesional Disciplina Formalidad	¿Cuáles de las siguientes normas de etiqueta aplica usted en la organización de los actos protocolarios? ¿Cuáles de las siguientes normas de protocolo aplica usted en la organización de los actos protocolarios? ¿Aplica usted normas de etiqueta y protocolo en la organización de los eventos institucionales? ¿Considera usted importante el uso de un manual de etiqueta y protocolo como apoyo en la organización de los eventos institucionales? ¿La importancia de la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo como disciplina radica en? ¿La aplicabilidad de los protocolos por las secretarías permite un excelente desarrollo de los eventos institucionales?	Entrevista Encuesta Guía de observación

<p style="text-align: center;">DESEMPEÑO PROFESIONAL</p>	<p>Son las funciones y actividades de una secretaria, al momento de realizar su labor profesional para alcanzar los objetivos en la institución que labora.</p>	<p style="text-align: center;">Funciones y Actividades Secretariales</p>	<p>Manejo de la información Realiza y recibe llamadas telefónicas</p> <p>Proporciona información a estudiantes y personal de la institución y público en general Realiza y archiva correspondencia Tramita todo lo concerniente a movilización de su superiores en caso de viaje</p> <p>Elabora informes periódicos de las actividades realizadas Organiza sesiones solemnes y actos protocolarios</p>	<p>¿De los siguientes eventos protocolarios cuales organiza usted?</p> <p>¿Considera usted importante la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en su desempeño profesional?</p> <p>¿La aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo contribuyen en el desempeño profesional de las secretarias?</p>	<p style="text-align: center;">Entrevista Encuesta Guía de observación</p>
---	---	--	--	--	--

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de diseño y estudio de investigación

El diseño fue no experimental y el tipo de estudio fue investigativo, descriptivo y analítico.

Metodología

En el presente trabajo se aplicó la metodología investigación – Diagnóstica - Propositiva.

Métodos, técnicas e instrumentos

Investigativo: La utilización de este método permitió investigar sobre el uso de las normas de Etiqueta y Protocolo y su contribución en el desempeño profesional de las Secretarías Ejecutivas de la Universidad Técnica de Manabí. Se emplearon las técnicas de la observación, encuestas y entrevistas; igualmente se utilizaron los instrumentos: Guía de Observación y cuestionarios de encuestas que se aplicaron para conseguir la información que permitió realizar la comprobación de los objetivos y verificación de las hipótesis planteadas.

Bibliográfico: El uso de este método sirvió para reunir la información bibliográfica relacionada con las Normas de Etiqueta y Protocolo y su contribución en el desempeño profesional de las Secretarías de la Universidad

Técnica de Manabí, documentación que ha sido expuesta en el marco teórico referencial, brindando una perspectiva objetiva y clara del tema planteado, contribuyendo una valioso fuente de apoyo para esta investigación. Se utilizó las técnicas de la redacción y de la recopilación documental que sirvió para seleccionar la información; como instrumento se utilizó: libros, internet y otros.

Analítico: Permitió analizar la situación planteada, se apoyó en la técnica de análisis, redacción y sus instrumentos de los cuestionarios.

Estadístico: Se utilizó la estadística que permitió reunir toda la información de manera cualitativa y cuantitativa, representándola gráficamente con en fin de conocer datos veraces y reales sobre el tema en mención. Las técnicas en que se apoyó fueron la tabulación, graficación y el análisis e interpretación de cuadros estadísticos; los instrumentos que se utilizaron fueron los cuadros y gráficos estadísticos.

Recursos:

Humanos:

- Autoridades y Jefes administrativos que laboran en la Universidad Técnica de Manabí.
- Secretarias y Asistentes
- Autoras del proyecto
- Miembros de la Comisión de Investigación

- Directora de Tesis

Materiales:

- Libros
- Internet
- Computadora
- Hojas
- Fichas
- Materiales de oficina
- Copias
- Folletos
- Otros

Población y muestra

La población se constituyó en 82 secretarias y 32 jefes departamentales de la Universidad Técnica de Manabí y como muestra se constituyó el 100% de la población descrita.

IX. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

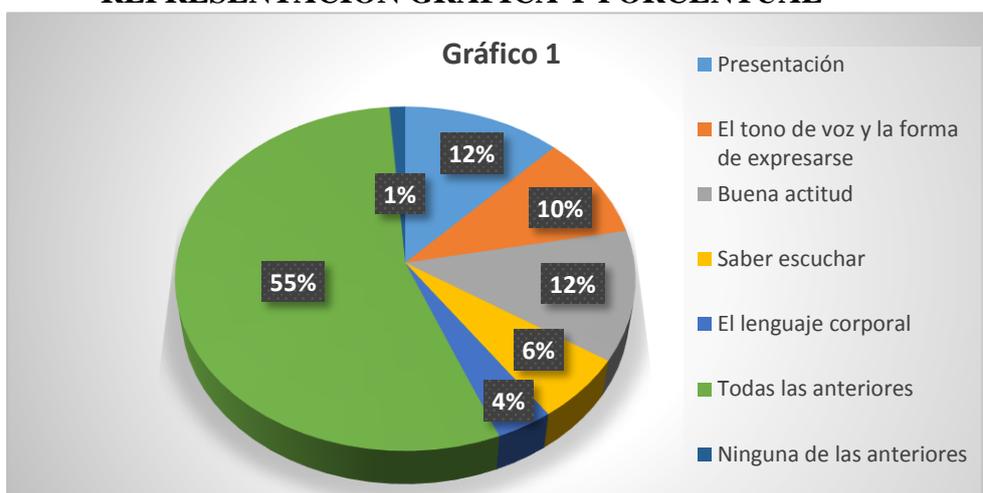
ENCUESTAS APLICADAS A LA SECRETARIAS QUE ELABORAN EN LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ

CUADRO Y GRÁFICO # 1

¿Cuáles de las siguientes Normas de Etiqueta aplica usted en la organización de los actos protocolarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Presentación	10	12
El tono de voz y la forma de expresarse	8	10
Buena actitud	10	12
Saber escuchar	5	6
El lenguaje corporal	3	4
Todas las anteriores	45	55
Ninguna de las anteriores	1	1
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

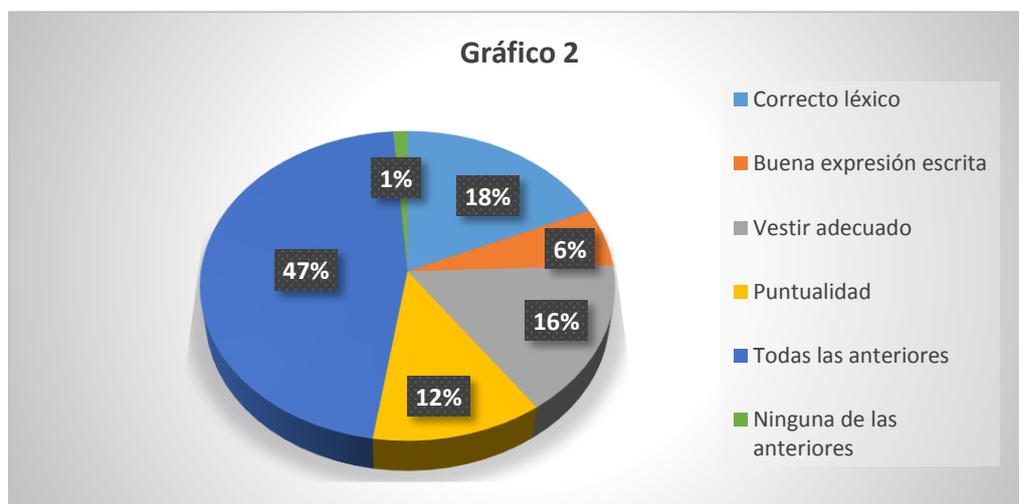
De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que el 55% de las secretarías aplican las normas de etiqueta, mientras que el 12% aplica la presentación, el 12% la buena actitud, el 10% por mantener un tono de voz adecuado y una excelente forma de expresarse, el 6% por saber escuchar, el 4% por el lenguaje corporal y el 1% no aplica ninguna de estas normas, debido a que consideran innecesarias el uso de las mismas.

CUADRO Y GRÁFICO # 2

2. ¿Cuáles de las siguientes normas de protocolo aplica usted en la organización de los actos protocolarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Correcto léxico	15	18
Buena expresión escrita	5	6
Vestir adecuado	13	16
Puntualidad	10	12
Todas las anteriores	38	47
Ninguna de las anteriores	1	1
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 47% de las secretarías si aplican las normas de protocolo, el 18% un correcto léxico, el 6% una Buena expresión escrita, el 16% por vestir adecuado, el 12% la puntualidad y el 1% manifestaron ninguna de las anteriores. Lo que demuestra que las secretarías si aplican estas normas en el desarrollo de los actos protocolarios, ya que a través de ellas se evidencia la solemnidad de la institución.

CUADRO Y GRÁFICO # 3

3. - ¿Aplica usted normas de etiqueta y protocolo en la organización de los eventos institucionales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	50	61
No	32	39
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 61% de las secretarías encuestadas respondieron que si aplican normas de etiqueta y protocolo en la organización de los eventos institucionales, mientras que un 39% indicó que no. Lo que demuestra que las secretarías en su totalidad no hacen uso de estas normas, por lo que se considera que deberían poseer más conocimientos de las mismas para aplicarlas en sus actividades diarias y en los eventos protocolarios realizados por la institución

CUADRO Y GRÁFICO # 4

4. - ¿De los siguientes eventos protocolarios cuales organiza usted?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Sesión solemnes	15	18
Incorporaciones	25	31
Foros	5	6
Congresos	7	9
Simposiours	5	6
Reuniones de trabajo	24	29
Ninguna de las anteriores	1	1
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el 31% de las secretarías organizan las graduaciones el 29% reuniones de trabajo, el 18% sesiones solemnes el 9% congresos, el 6% simposios, el 6% foros y el 1% ninguna de las anteriores. Lo que demuestra que las secretarías organizan eventos protocolarios pero no todos en su mayoría lo que conlleva a una mejor preparación por parte de ella

CUADRO Y GRÁFICO # 5

5. - ¿Considera usted importante el uso de un manual de etiqueta y protocolo como apoyo para la organización de los eventos institucionales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	78	95
No	4	5
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de las secretarías encuestadas con un 95% respondieron que consideran importante el poder contar con un manual de etiqueta y protocolo y un 5% indicó que no. Lo que demuestra que las secretarías necesitan de un manual que sirva de apoyo para desarrollar los eventos institucionales y mejorar su desempeño profesional.

CUADRO Y GRÁFICO # 6

6.- ¿Considera usted importante la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en su desempeño profesional?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	63	77
No	19	23
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

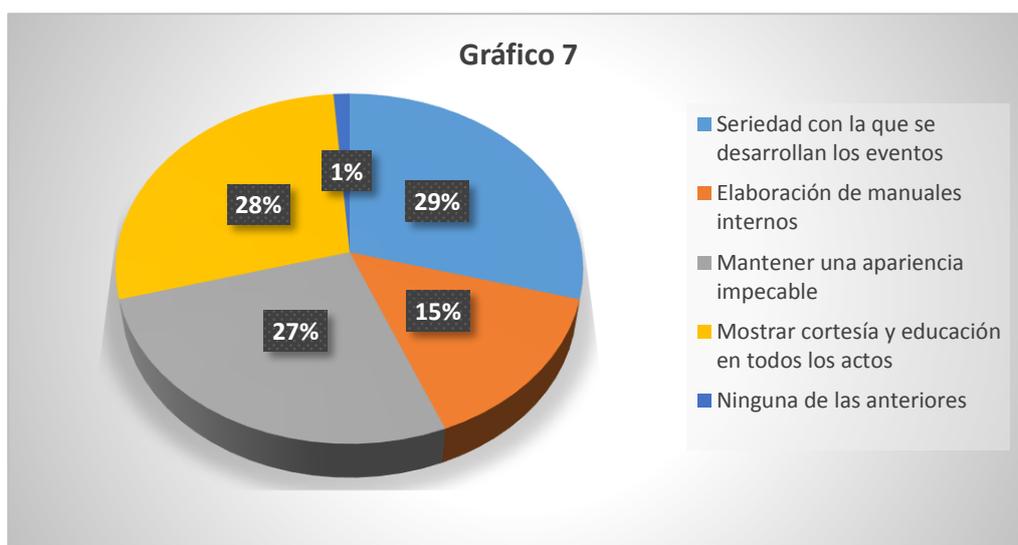
El 77% de las encuestadas determinó importante la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en su desempeño profesional, y el 23% considera que no. Lo que demuestra que la aplicabilidad de estas normas son necesarias para lograr un mejor rendimiento laboral, en cuanto a la organización y desarrollo de los actos protocolarios

CUADRO Y GRÁFICO # 7

7. - La importancia de la aplicabilidad de normas de etiqueta y protocolo como disciplina radica en:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Seriedad con la que se desarrollan los eventos	24	29
Elaboración de manuales internos	12	15
Mantener una apariencia impecable	22	27
Mostrar cortesía y educación en todos los actos	23	28
Ninguna de las anteriores	1	1
TOTAL	82	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Secretarías que laboran en la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 29% de los resultados obtenidos en las encuestas evidencian que las secretarías desarrollan los eventos con seriedad, el 28% en mostrar cortesía y educación en todos los actos, el 27% en mantener una apariencia impecable, el 15% en elaboración de manuales internos y el 1% indicó que ninguna de las anteriores. Los resultados comprueban que la aplicabilidad de estas normas son necesarias para el desarrollo de los actos protocolarios

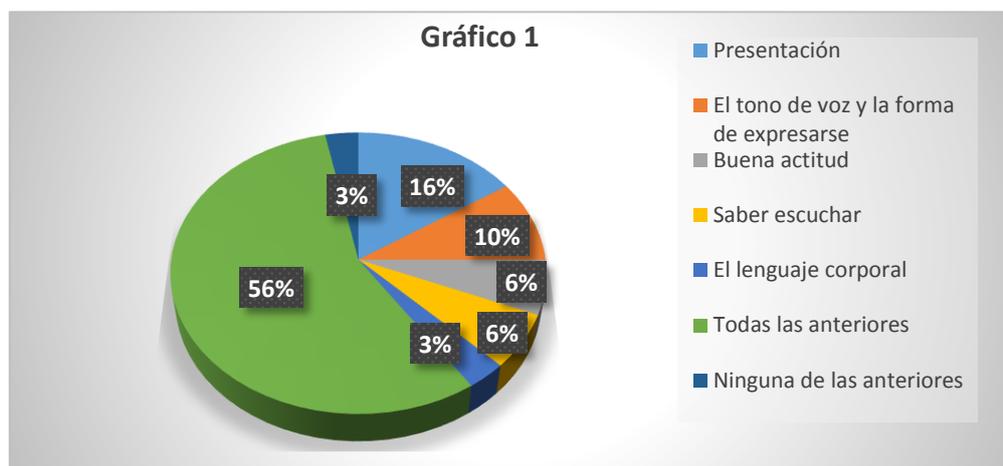
**ENCUESTAS APLICADAS A LOS JEFES
DEPARTAMENTALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
DE MANABÍ**

CUADRO Y GRÁFICO # 1.

1. ¿Cuáles de las siguientes normas de etiqueta aplica la secretaria en la organización de los actos protocolarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Presentación	5	16
El tono de voz y la forma de expresarse	3	10
Buena actitud	2	6
Saber escuchar	2	6
El lenguaje corporal	1	3
Todas las anteriores	18	56
Ninguna de las anteriores	1	3
TOTAL	32	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Coordinadores Departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

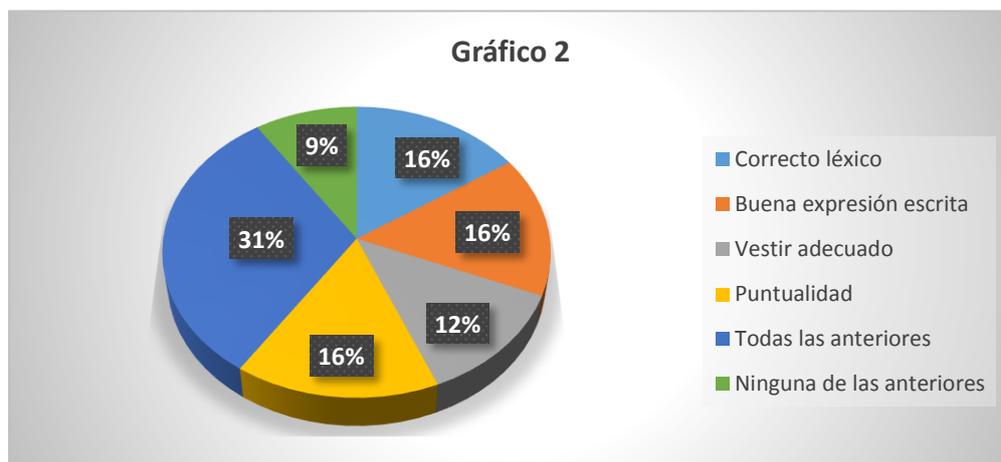
De acuerdo a los resultados obtenidos el 56% de los jefes departamentales determino que las secretarias si aplican las normas de etiqueta en la organización de los actos protocolarios, el 16% indico presentación, el 10% el tono de voz y la forma de expresarse, el 6% buena actitud, el 6% saber escuchar, el 3% el lenguaje corporal y el 3% ninguna de la anteriores. Lo que evidencia que no todas hacen uso de ellas debido a la poca aplicabilidad de las mismas.

CUADRO Y GRÁFICO # 2.

2. ¿Cuáles de las siguientes normas de protocolo aplica la secretaria en la organización de los actos protocolarios?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Correcto léxico	5	16
Buena expresión escrita	5	16
Vestir adecuado	4	12
Puntualidad	5	16
Todas las anteriores	10	31
Ninguna de las anteriores	3	9
TOTAL	32	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Coordinadores Departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos el 31% de los jefes departamentales indicaron que las secretarías sí aplican las normas de protocolo en la organización de los actos protocolarios, el 16% correcto léxico, el 16% buena expresión escrita, el 16% puntualidad, el 12% vestir adecuado, el 9% ninguna de las anteriores. Indicando que las normas protocolarias aplicadas por las secretarías en los eventos institucionales son de mucho interés para lograr el éxito de la institución.

CUADRO Y GRÁFICO # 3.

3. - ¿Considera usted importante el uso de un manual de etiqueta y protocolo como apoyo para la secretaria al momento de organización los eventos institucionales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	32	100
No	0	0
TOTAL	32	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Coordinadores Departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

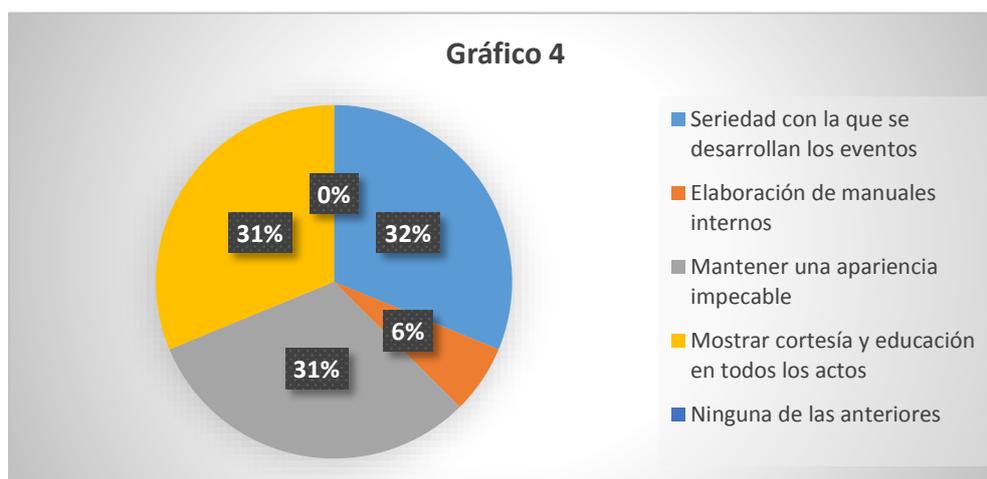
Los resultados obtenidos demuestran que el 100% de los jefes departamentales consideran importante el uso de un manual de etiqueta y protocolo. Lo que determinó que es necesario un manual que aporte mayor conocimiento y sirva de apoyo al momento de organizar un evento

CUADRO Y GRÁFICO # 4.

4. - La importancia de la aplicabilidad de normas de etiqueta y protocolo como disciplina radica en:

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Seriedad con la que se desarrollan los eventos	10	32
Elaboración de manuales internos	2	6
Mantener una apariencia impecable	10	31
Mostrar cortesía y educación en todos los actos	10	31
Ninguna de las anteriores	0	0
TOTAL	32	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Coordinadores Departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los resultados obtenidos el 32% de los jefes departamentales determinan que las secretarías en su mayoría aplican normas de etiqueta y protocolo, un 28% muestra cortesía y educación en todos los actos, el 31% mantiene una apariencia impecable, el 15% en elabora manuales internos y el 1% indicó que ninguna de las anteriores. Lo que comprueba la importancia de la aplicabilidad de estas normas como disciplina en las actividades secretariales y organizaciones de actos protocolarios.

CUADRO Y GRÁFICO # 5.

5.- ¿La aplicabilidad de normas de etiqueta y protocolo contribuyen en el desempeño profesional de las secretarias?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	32	100
No	0	0
TOTAL	32	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Coordinadores Departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los jefes departamentales respondieron que la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo contribuye en el desempeño profesional de las secretarias, Debido a que mejoran las actividades que realizan diariamente realizan

CUADRO Y GRÁFICO # 6.

6.- ¿La aplicabilidad de los protocolos por las secretarias permite un excelente desarrollo de los eventos institucionales?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	%
Si	32	100
No	0	0
TOTAL	32	100%

REPRESENTACIÓN GRÁFICA Y PORCENTUAL



Fuente: Coordinadores Departamentales de la Universidad Técnica de Manabí
Elaboración: Autoras de la tesis

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los jefes departamentales indicaron que la aplicabilidad de los protocolos por las secretarias permite un excelente desarrollo de los eventos institucionales.

COMPROBACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Comprobación de los objetivos.

El objetivo general se propuso de la siguiente manera: **Determinar las normas de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en el desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí;** El logro de este objetivo se demuestra en el cuadro y grafico N° 1 y 2 de las encuestas aplicadas a las secretarias, donde se establece como normas de etiqueta y protocolo la aplicación de saludos, escucha activa, imagen ejecutiva, dominio de expresiones orales y escritas, así como la buena disposición y actitud con los participantes.

Este objetivo se comprobó también a través de las entrevistas realizadas a la vicerrectora académica misma que indicó que las secretarias de la Universidad en su mayoría están capacitadas y han desarrollan excelentes eventos debido a su formación en relación a los conocimientos de etiqueta y protocolo.

En cuanto al primer objetivo específico se formuló de la siguiente forma: **Identificar la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en las actividades profesionales de la secretarias de la Universidad Técnica de Manabí;** el cumplimiento de este objetivo se demuestra en el cuadro y grafico N° 3 de las encuestas a las secretarias donde el 61% respondió que si

aplica; información que se validó a través de la entrevista realizada al jefe de talento humano como a las secretarías personales del rectorado que tiene a su cargo la organización de la rendición de cuentas del señor rector

El segundo objetivo específico se lo plateó así: **Establecer la importancia de la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí**; El logro de este objetivo se verifica en el cuadro y gráfico N° 4 de las encuestas aplica a los jefes departamentales los cuales determinaron que la importancia de la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo radica en el excelente desarrollo de los actos institucionales y por ende influye en el óptimo desempeño laboral de las secretarías.

En relación al tercer objetivo específico que se planteó: **Elaborar un manual que sirva de guía en la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí**; Este objetivo se verifica en el cuadro y gráfico N° 3 de las encuestas aplicadas a las secretarías, donde el 39% indicó que no aplica reglas de etiqueta y protocolo en la organización de eventos por cuanto desconocen las normas generales y otras no tienen a su cargo dicha responsabilidad. De acuerdo a las entrevistas realizadas a las secretarías que integran este bajo porcentaje las mismas determinan que necesitan conocer los procesos para la aplicabilidad de las mismas y por ende para mejorar su desempeño laboral y profesional.

En el cuadro y gráfico N° 3 de las encuestas aplicadas a los jefes, estos determinaron que la elaboración de un manual de etiqueta y protocolo como apoyo a las actividades de las secretarías mejorara su rendimiento laboral y profesional

Verificación de las hipótesis.

La hipótesis general se planteó de la siguiente manera: **La aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo contribuyen en el desempeño profesional de las secretarías de la Universidad Técnica de Manabí;** Esta hipótesis se verifica como verdadera y se lo demuestra en el cuadro y gráfico N° 5 de las encuestas aplicadas a los jefes departamentales quienes, establecieron que la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en la organización de eventos institucionales contribuyen al desempeño eficiente de sus labores secretarías, puesto que gracias a sus conocimientos los actos protocolarios de la Institución hasta la presente fecha han tenido el reconocimiento y la exaltación esperada.

En cuanto a la hipótesis específica se la planteo así: **La aplicabilidad de los protocolos por las secretarías permite un excelente desarrollo de los eventos institucionales;** Esta hipótesis se verifica como verdadera y se lo demuestra en el cuadro y gráfico no. 6 de las encuestas y entrevistas aplicadas a los jefes departamentales, mismo que determinaron que la aplicabilidad de los protocolos en el desarrollo de los eventos institucionales ha permitido dar la solemnidad a los actos organizados

X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Una vez realizada la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El 61% de las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí aplican las normas de etiqueta y protocolo en la organización de los eventos institucionales.
- Los jefes departamentales se sienten satisfechos con el desempeño laboral de sus secretarias.
- La importancia de la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo por parte de las secretarias radica en la solemnidad y correcto desarrollo del evento organizado.
- La elaboración de un manual en normas de etiqueta y protocolo permitirá que las secretarias conozcan y apliquen los procesos para organizar los eventos protocolarios

Recomendaciones

Emitidas las conclusiones respectivas se recomienda:

- Que las autoridades de la Universidad Técnicas de Manabí capaciten a las secretarias en el correcto uso de la normas de etiqueta y protocolo.

- Que la propuesta planteada por las autoras se ejecute para que las secretarias cuenten con el manual requerido como herramienta para organizar los eventos protocolarios.

- Que las secretarias constantemente se actualicen en las normas de etiqueta y protocolo.

XI. INVERSIÓN

El costo de la presente investigación fue de USD. 1500,00 valores que fueron cubiertos en su totalidad por las autoras y distribuidos de la siguiente forma:

Material	200.00
Libros	100.00
Movilización	100.00
Internet	100.00
Copias	300.00
Impresión y encuadernación	100.00
Trabajos de tesis (Copias)	500.00
Varios	100.00
Total	\$ 1.500,00

XII. PROPUESTA

MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU APLICABILIDAD EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LAS SECRETARÍAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ.

Antecedentes y justificación

En los últimos tiempos la importancia que en las sociedades se da al protocolo y la etiqueta es cada vez más grande, en las instituciones públicas y en la empresa privada, día con día se busca promover la buena imagen, con el fin de lograr mayores éxitos en la organización y tiene como finalidad lograr que el personal y las secretarías en este caso de la Universidad Técnica de Manabí, se vean fortalecidos en su desempeño laboral a través del uso del mismo, para eventos oficiales y otras actividades internas e interinstitucionales.

La necesidad que tienen las secretarías al desarrollar eventos llevo a elaborar esta guía con la finalidad de brindar un material de apoyo para tener éxitos en la realización de eventos siendo de esta manera eficientes en la labor desempeñada en esta entidad de Educación superior para el éxito de los mismos y de esta manera ser más eficientes y eficaces en la labor desempeñada por los Jefes Departamentales.

Esta guía didáctica se la realizó tomando en cuenta su importancia ya que será de gran ayuda a todas las secretarías que se interesen por conocer sobre protocolo y etiqueta en los eventos diferente índole que se dan en la Universidad Técnica de Manabí, dándoles a conocer las reglas de protocolo y etiqueta, siendo la base fundamental en la realización de este tipos de actos oficiales y sociales de esta entidad educativa.

Por tal razón la propuesta planteada tiene íntima relación con la profesión, razón por la cual constituye un fundamento, para demostrar que conoce de cerca el tema, a la vez hacerle más activo e interesante. No se duda que este manual sea de mucha utilidad y establezca un instrumento práctico para lograr que las personas en especial las secretarías conozcan de protocolo y etiqueta. El manual de protocolo y etiqueta traerá beneficios que son de suma importancia tanto para cada una de las secretarías, como para el personal que labora en esta entidad de educación superior.

Objetivos.

General

Elaborar un manual de etiqueta y protocolo para su aplicabilidad en actos protocolarios de la Universidad Técnica de Manabí.

Específicos

- Recopilar información de diferentes fuentes de comunicación que permita la elaboración del presente manual.

- Elaborar un manual con las temáticas y evidencias recopiladas alusivas a la etiqueta y el protocolo

Beneficiarios

Directos

Secretarias que laboran en la Universidad Técnica de Manabí.

Indirectos

Autoridades y Jefes departamentales

Usuarios que realizan trámites en esta Institución.

Localización Física

Universidad Técnica de Manabí

Plan de actividades

El plan de actividades se realizará de la siguiente manera

Entrega del manual al Jefe de Recursos Humanos para que haga la entrega pertinente a las secretarias de la Universidad Técnica de Manabí e incentive el uso del manual como apoyo a las funciones secretariales que realiza en la institución.

Metodología

La metodología que se seguirá:

Participativa: permitirá que todos los involucrados participen en las actividades que se desarrollarán.

Analítica: porque permitirá analizar el impacto emocional que cause en las secretarías y jefes departamentales

Reflexiva: ya que ayudará a concienciar, valorar y aplicar las normas de etiqueta y protocolo en las actividades laborales y brindar un mejor servicio en eventos que se dan en esta entidad educativa.

Recursos

Humanos:

Secretarías de la Universidad Técnica de Manabí

Autoridades y Jefes departamentales

Facilitadoras

Materiales

Material de oficina

Impresiones

Otros

Económicos

Para la elaboración del presente manual se estimó un costo de USD 200.50 dólares, que se desglosan de la siguiente manera:

Horas de internet	50.00
Copias de consultas en textos	1.50
Resma de hojas de papel bond	15.00
Transcripción	20.00
Copias	24.00
Empastado	90.00
TOTAL	200.50

XIV. BIBLIOGRAFÍA

ABAD, C. (2012). Normas de protocolo de la secretaria en su empresa. Revista de secretariado española, 116-124.

ANTEROLA, J. (2011). Utilización de normas de etiquetas y protocolo de la secretaria actual. Madrid, España: Ediciones Masson.

ASENCIO, L. (2011). La importancia de la etiqueta y el protocolo. México D.F.: Anales de Comportamiento.

ASENCIO, L. (2010). Tratamiento de los derrames pleurales. El empiema. México D.F.: Anales de Casos de el Hospital de Monterrey.

BAAMONDE, D. (2010). La etiqueta y protocolo de las secretarias en su actividad profesional. Revista mexicana , 67-89.

BAQUERO, G. (2011). El funcionamiento de la oficina. Madrid, España: Editorial Norma-Capitel.

BREE, F. (2009). Enciclopedia de la Secretaria. Valencia, España: Ediciones Trigal.

BRITES, T. (2012). Principios básicos de etiqueta y protocolo. Madrid, España: Ediciones Océano.

BURGALLO, A. (2009). Presentación formal de la secretaria. México D.F.: Ediciones Faro.

BURROWS, E. (2010). La imagen profesional de la secretaria y sus responsabilidades. Barcelona, España: Ediciones Doyma.

CALVO, S. (2010). Ceremonial, Protocolo y Etiqueta. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Prías.

CANCCIANi, I. (2010). Consideraciones sobre el desempeño profesional de la secretaria. Madrid, España: Ediciones Doyma.

CARBAJAL, U. (2012). El aspecto personal de la secretaria. Revista empresarial Venezolana, 134.

CARBALLO, T. (201). Valores fundamentales de la actividad secretarial. Revistas de la Sociedad Paraguaya, 37-31.

CARDEMI. L (2010). Los modales y comportamiento de la secretaria. Santiago de Chile: Editorial Mediterraneo.

CASTRO, C. (2011). Etiqueta y presentación personal de la secretaría. *Revista Colombiana*, 23.

CUADRADO, F. (2011). *Actividades profesionales de la secretaria y su rol en la empresa*. Portoviejo, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.

FREIRE, H. (2009). *Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Su Historia*. Madrid, España: Ediciones Aedos.

GARCÍA, J. (12 de Mayo de 2013). [www. eumed.net](http://www.eumed.net). Contribuciones a la economía. Obtenido de [www. eumed.net](http://www.eumed.net). Contribuciones a la economía: [Http/www. eumed.net](http://www.eumed.net)

GRUPO-CULTURAL. (2010). *La labor de la secretaria en la empresa*. Lima, Perú: Ediciones El Inca.

JIJENA, H. (2011). *El desempeño protocolario y de etiqueta de la secretaria*. Barcelona, España: Ediciones Panamericana.

LONDOÑO, P. (2009). Participación de eventos de protocolo y etiqueta de la secretaria. *Revista de comunicación Española*, Pág. 111-135.

LOZANO, O. (2010). El nivel de protocolo y etiqueta de la secretaria. *Revista colombiana*, 133-144.

NAVARRO, G. (2010). *Estructura oraganizacional de la secretaria*. México D.F.: Ediciones Costellos.

PARERA, K. (2011). *El nivel de responsabilidad de la secretaria actual*. Madrid, España: Ediciones ARÁN.

PARREÑO, S. (2010). *Manual de la Secretaria y su imagen profesional*. Lima, Perú: Editorial Santa Bárbara.

PORTO-DE-MEJÍA, J. (2009). *La vestimenta de la secretaria actual*. Jerez, España: Enciclopedia de la secretaría.

sicapacitación.com/nacional/micrositios, w. (11 de Junio de 2014). [www. sicapacitación.com/nacional/micrositios](http://www.sicapacitación.com/nacional/micrositios).

SIERRA, H. (2010). *El desempeño profesional de la secretaria*. Madrid, España: Ediciones Ergon.

SUÁREZ, J. (2010). *El nuevo perfil de la secretaria y sus funciones*. México D.F.: Ediciones Trillas Hermanos.

UTM. (12 de Mayo de 2015). www.utm.edu.ec/historia.asp. Obtenido de <http://www.utm.edu.ec/historia.asp>

VARELA, E. (2011). el Rol de la secretaria en normas de etiqueta y protocolo. Revista de secretariado Mexicana, Pág. 16-18.

www.definición.com. (9 de Marzo de 2014). www.definición.com.
de www.definición.com: [http:// www.definición.com](http://www.definición.com)

www.ecured.cu/index.php/secretaria_ejecutiva. (20 de julio de 2014).

www.incentivos-para-trabajar-mejor. (6 de Noviembre de 2014).

www.modernizaciónsecretarias.gov.co. (21 de Noviembre de 2014).

ZUÑIGA, V. (2009). Etiqueta Moderna de la Secretaria. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Editorial, Circulo de Lectores D'VINNU Ltda.