

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

[DOI 10.35381/cm.v6i10.129](https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.129) a este artículo

Capacitación de etiqueta y protocolo para la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador

Label and protocol training for the Faculty of Administrative Sciences of the Technical University of Cotopaxi. Ecuador

Jenny Vanesa Casa Rodríguez
jennyvan.casa@hotmail.com
Universidad Técnica de Cotopaxi
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-5431-2785>

Mayra Alexandra León Avilés
mayra.leon95@hotmail.com
Universidad Técnica de Cotopaxi
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-1676-0691>

Johanna Stefania Loja Zumba
johanna.loja.zumba@gmail.com
Universidad Técnica de Cotopaxi
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0003-1923-2592>

Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza
alexa.muso@yahoo.com
Universidad Técnica de Cotopaxi
Ecuador
<https://orcid.org/0000-0001-9292-4662>

Recibido: 20 de mayo de 2019
Aprobado: 15 de junio del 2019

RESUMEN

Al hablar de proyección en imagen personal e institucional hace referencia a la carta de presentación. Es por esta razón que las buenas costumbres son la base de la armonía de las relaciones sociales, esto conlleva a fortalecer las relaciones humanas dentro del ambiente de trabajo, siendo las mismas un factor fundamental para determinar un ambiente laboral favorable y cuando se utiliza el término conveniente se hace referencia a la convivencia cordial, grata y sin inconveniente de interacción personal entre los colaboradores internos de una organización. Dentro de este contexto se enmarca el presente artículo que tiene por objetivo proporcionar una adecuada capacitación sobre normas de etiqueta y protocolo a los estudiantes de desempeño profesional de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Esta temática de investigación es de gran ayuda para tratar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, aportando así bases sólidas para instaurar un clima organizacional adecuado que permita garantizar el desempeño profesional eficiente y bajo un entorno agradable, a partir de los aspectos teóricos y prácticos relacionados con el protocolo y la etiqueta, develando una visión integral de las buenas maneras y las normas de cortesía. Para el desarrollo de este trabajo se utilizó la investigación de campo y el método inductivo, los mismos que nos permitieron recopilar información para elaborar las conclusiones. Con esta investigación se pretende ofrecer algunas técnicas y normas importantes que rijan en la organización de eventos, dando realce a los mismos y generar imagen de calidad y excelencia, cuidando la imagen tanto del personal como de la institución.

Descriptores: Comunicación; Etiqueta; Protocolo; Imagen; Actitud.

ABSTRACT

When talking about projection in personal and institutional image, it refers to the cover letter. It is for this reason that good customs are the basis of the harmony of social relations, this leads to strengthening human relations within the work environment, being the same a fundamental factor in determining a favorable working environment and when the term is used convenient reference is made to the cordial, pleasant coexistence and without inconvenience of personal interaction between the internal collaborators of an organization. Within this context, this article is framed, which aims to provide adequate training on etiquette and protocol standards to the professional performance students of the Management Executive Secretariat career belonging to the Faculty of Administrative Sciences of the Technical University of Cotopaxi. This research theme is of great help to deal with interpersonal relationships between coworkers, thus providing solid bases to establish an adequate organizational climate that allows to guarantee efficient professional performance and under a pleasant environment, based on the

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

theoretical and practical aspects related with protocol and etiquette, revealing an integral vision of good manners and courtesy standards. For the development of this work, field research and the inductive method were used, which allowed us to gather information to elaborate the conclusions. This research aims to offer some important techniques and standards that govern the organization of events, enhancing them and generating an image of quality and excellence, taking care of the image of both staff and the institution.

Descriptors: Communication; Etiquette; Protocol; Image; Attitude.

INTRODUCCIÓN

En la vida diaria es imperioso un conjunto de reglas o normas, que contribuyan a que la convivencia sea mejor, más fácil y más cordial, en el mundo empresarial se debería alcanzar éstas u otras reglas similares. Generalmente, las normas básicas de actuación que las personas utilizan para interactuar en su entorno, forma parte del diario convivir en la sociedad, es por ello, que emplear correctas reglas de educación generalmente origina en el individuo un efecto de bienestar. Esta situación no solo se presenta en el ámbito social o familiar, sino que se da también en el ámbito laboral.

Dentro de este contexto, las relaciones humanas en el ambiente de trabajo son un factor fundamental, está demostrado que los resultados de las buenas relaciones interpersonales en una empresa se reflejan en la productividad de su fuerza laboral. Se basan en gran medida en la práctica de preceptos básicos de urbanidad, consideración, respeto, dignidad y sensibilidad

Lo anteriormente expuesto sustenta el presente artículo de investigación, en virtud de la relevancia actual de la temática, y la importancia que tiene al contribuir a que el personal de la Facultad de Ciencias Administrativas proyecte una imagen positiva de la institución, apliquen las normas de cortesía, y aprendan con la práctica diaria y cotidiana de las relaciones interpersonales. Cabe señalar que toda institución debe procurar la creación, en todo momento y lugar, de una imagen corporativa adecuada. La cortesía siempre debe estar presente, tanto en la atención a los visitantes, clientes,

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

proveedores y demás grupo de interés, así como en gestionar que el tiempo que ellos esperan sea el mínimo para cumplir con una atención de primer nivel.

No obstante, hoy en día el protocolo forma parte básica de nuestra sociedad desde los buenos modales. En este sentido, el conocimiento del protocolo y la etiqueta empresarial posibilitan al o la profesional, el manejarse correctamente en circunstancias esperadas e inesperadas. Se evidencia el hecho de que además de la capacitación profesional y de la experiencia, todo ejecutivo o ejecutiva debe ser capaz de actuar constantemente como parte integrante de la organización.

En este orden de ideas, la presente investigación pretende realizar un análisis puntual acerca de la importancia del conocimiento de las normas protocolarias en los estudiantes de secretariado ejecutivo gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas.

DESARROLLO

Origen y evolución de la etiqueta y protocolo

Al hablar de Etiqueta y Protocolo hace referencia al conjunto de normas, reglas que se debe aplicar y esto desde años atrás ha venido revolucionando. Jimena Chaves (2002), afirma: Desde tiempos muy remotos se dice que las personas tenían nociones y practicaban lo que se denomina normas de comportamiento, Como diferentes muestras de estas relaciones protocolarias tenemos de ejemplo a los egipcios ya que ellos tienen su propia forma de vestirse de hombres y mujeres, en las reuniones se pone en manifiesto que a lo largo de la evolución podemos ver como ciertas normas y reglas se han conservado de forma positiva para poder mantener estrechamente relaciones positivas para el desarrollo interno y externo del ser humano para de esta manera poder entablar relaciones sociales con otras personas de su entorno, ya que el relacionarse con los demás es una necesidad para el ser humano desde el principio.(p.1).

Por otro lado, la etiqueta y protocolo permite desenvolverse de manera adecuada y correcta en los diferentes ambientes que se enfrentan cada día, en cuanto al protocolo,

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

es el elemento de orden creado para evitar problemas, conflictos, es decir, resolver desajustes que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas, de tal manera la etiqueta y el protocolo llega a ser los fundamentos importantes para las relaciones sociales; así que, las normas establecidas son indispensables debido a que definen el comportamiento y se asocian con los valores como el respeto, la puntualidad y el saludo. Es por ello que se puede decir que este conjunto de normas consensuadas corresponde y garantiza el orden en toda actividad humana.

El saber ser y estar es una fórmula de la historia que ha venido trascendiendo y ha funcionado para todos aquellos que han entendido y asimilado sobre el protocolo. Su conocimiento constituye la llave que abre muchas puertas al éxito, tanto a nivel personal como profesional, es importante recalcar que el protocolo es una forma de comunicación que sistematiza el orden de funcionamiento de las relaciones y actos. Su uso correcto da a conocer sin palabras la posición, el prestigio o el respeto de una persona, empresa o institución, por lo que se sustenta que el protocolo es comunicación.

Imagen personal

Imagen es lo que más representa de una persona, que a la larga tiende a tomar posesión entre las sociedades y a la vez adaptar los cambios globales. Freire Magdalena (2007) afirma: En los últimos años, se puede visualizar como la estructura productiva de nuestro entorno a afectador la globalización económica, ya que con el avance de las tecnologías de la información, y con la aparición de las nuevas técnicas de producción de gestión en las empresas ante las actuales y nuevas circunstancias, cualquier economía que quiera garantizar la estabilidad en el empleo y el mantenimiento de la competitividad de sus empresas necesita que sus trabajadores sean personas cualificadas, es decir que cuenten con amplias habilidades para formarse y adaptarse a los nuevos retos que le presenten en el lugar que desempeñe sus labores, de no ser así la persona no desarrollara correctamente sus actividades y

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluís

sentirá que todo lo que haga está mal presentando una mala imagen a la sociedad tanto de ella como de la empresa a la que presta sus servicios (p.21).

Lo que el autor da a conocer es que al tener una buena imagen personal ayuda a que las personas reflejen los objetivos que la empresa quiere alcanzar y lo puede hacer a través de una formación o capacitación con los trabajadores, tanto inicial y previa a la incorporación al mundo laboral, como continua y a lo largo de la vida. En el marco de la formación profesional aparece como un conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica., entre otros.

Imagen corporativa

Para los autores: Sánchez Herrera & Pintado Blanco (2009) Es la forma en que toda empresa busca captar la atención de los clientes, para lograr su posicionamiento y fidelidad a la marca con el consumo de productos y/o servicios. La imagen corporativa es “Una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referente a la compañía” (p. 18).

Por lo tanto, es evidente que el objetivo de toda empresa radica en lograr que se produzca una conexión total entre identidad expresada e imagen percibida, porque es a través de la imagen corporativa el cómo la gente ve a toda organización.

Importancia de la Imagen Corporativa

El propósito principal que debe tener una correcta imagen corporativa está en la forma en que se la posicione en la mente del cliente y como tal no produzca ningún tipo de desviación respecto de la imagen o identidad corporativa. Esto se logra principalmente la información que transmite la empresa diciendo lo que hace y los tipos de públicos a quien llega.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

Normas de etiqueta y protocolo

Cuando se habla de Normas, se entiende que son reglas a las que se debe acatar principalmente en una Institución. Frieda H (2011) afirma que: Las Normas Protocolarias son la belleza que puede ser reforzada con una buena educación adquirida mediante las normas de etiqueta y cortesía, que son imprescindibles para el ser humano, ya que los principios rigen la conducta humana y su objetivo es facilitar la vida en común. (p. 10).

Las reglas de cortesía y buena educación han estado presentes en todos los tiempos y culturas; pero una sociedad en transformación constante no puede establecer normas rígidas de conducta ni tampoco estas pueden ser universales, pues dependes de las costumbres en las culturas.

Definición de términos básicos

Imagen

La imagen, es esencial en todo momento para las organizaciones porque de ella depende el éxito. López (2011) refiere que la imagen se puede dividir en dos dominios, el primero es el dominio inmaterial de las imágenes en nuestra mente, estas aparecen como: visiones, fantasías, imaginaciones, esquemas o modelos; son el resultado, en la imaginación y en la memoria, de las percepciones externas, subjetivas por el individuo.

De acuerdo al autor podemos apreciar que la imagen es una representación visual, que manifiesta la apariencia visual de un objeto real o imaginario. Por otro lado el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles, sinestesias, etc. Además las imágenes que la persona no percibe sino que vive interiormente, se las denominan imágenes mentales, mientras que las que representan visualmente un objeto mediante técnicas diferentes, se las designa como imágenes creadas.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

Comunicación

La comunicación también es una clave dentro del mundo empresarial, porque la mayor parte se tiene contacto con los clientes, socios, proveedores, otros. El autor Santos (2012) refiere que la comunicación es un elemento fundamental en la cotidianidad de todo individuo, el aprendizaje de la lengua, la apropiación del lenguaje y el ejercicio del habla pueden parecer tareas poco especializadas. Sin embargo, aprenderlas involucra esfuerzo, tiempo y, por qué no decirlo, muchas frustraciones. (pág. 5).

Para entender de mejor manera lo que es la comunicación se basa en lo que el autor indica, es decir la comunicación es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir información u opiniones distintas, siempre y cuando se manejen en el mismo lenguaje ya que los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición, codificación, transmisión de la señal, recepción de la señal, decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor. Por otro lado, en un sentido general, la comunicación es la unión, el contacto con otros seres, y se puede definir como el proceso mediante el cual se transmite una información de un punto a otro.

Etiqueta

En la actualidad muchas personas tienden a confundir la etiqueta con el protocolo, pero la verdad es que tienen significados diferentes, a continuación, se les da a conocer que la etiqueta es la actividad que se realiza dentro de una organización, en cuanto al protocolo es la regla que se aplica a dicha actividad, según la autora: Albán (2011) afirma. “La etiqueta es un conjunto de normas y también de costumbres que las personas deben tener conocimiento y aplicarlas en diferentes actos de índole social, ceremonial y que a su vez permite una adecuada relación con los demás”. (p. 02). Con esto se dice que, la etiqueta es la mejor forma de comunicarse con las personas particulares en la vida diaria, siempre y cuando se demuestre el debido respeto.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

Protocolo

El protocolo ha venido surgiendo desde años en su cambio, pero ha sido de gran ayuda para grandes entidades, ya que con ellas se aplica diferentes reglas y se las hace de manera adecuada para evitar críticas de clientes exteriores, por ello la autora. Albán (2011) señala que Protocolo es el adecuado orden que se debe llevar a cabo en los diferentes encuentros de personas llámense estos eventos sociales, eventos públicos o ceremonias, entre otros, esto con la finalidad de evitar algún tipo de problemas o inconvenientes durante dichos actos. Para el autor el protocolo siempre será usado en todas las instituciones debido a que mantiene el orden y la elegancia desde su inicio hasta su fin. (p. 03).

El protocolo es importante dentro de una organización porque hace referencia a todas las actividades solemnes realizadas por las mismas con el fin de interactuar una buena relación con otras personas de diferentes empresas; sin embargo, no es una tarea fácil de realizar porque esta cumple reglas o normas las cuales deben ser cumplidas y sobre todo depende de los actos (públicos o privados) que a la vez se encuentran en orden jerárquicos.

Actitud

Según Otero Alvarado (2011) Indica que la actitud es un procedimiento que conduce a un comportamiento en particular, es la relación de una intención o propósito, las actitudes están patentadas por las reacciones repetidas de una persona. Este término tiene una aplicación particular en el estudio del carácter, como indicación innata o adquirida, relativamente estable, para sentir y actuar.

Tener una buena actitud tanto profesional como personal permite afrontar y tomar las mejores soluciones a los problemas que se presente, para la atención al cliente es necesario poner en práctica en saber concentrarse, ser una persona discreta, ser positivos en toda ocasión, respetar las jerarquías del personal y sobre todo saber escuchar y opinar, aceptar críticas de sus compañeros.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

Marco metodológico

El estudio sobre la Etiqueta y Protocolo en la actualidad ha hecho que sea de gran relevancia este tema. En las empresas u organizaciones, la forma en que se expresan los empleados ya sea a través de palabras, gestos, escritos, comunicados verbales o llamados de atención, influyen de manera directa en el clima organizacional de la entidad; en el caso específico del trato hacia los clientes, la empresa refleja su imagen mediante el comportamiento que tienen sus empleados cada vez que atienden a un cliente. Estébanez Garzón (2005).

En consecuencia, el término etiqueta y protocolo están íntimamente relacionados, y la comprensión que una persona tenga de ellos y la aplicación que les dé, establecerá el tipo de comportamiento que exprese ante los demás. En este contexto, se requiere que el talento humano de la Facultad de ciencias Administrativas participe de forma activa en la consecución de los objetivos organizacionales. Es por ello que la presente investigación tributa en proporcionar técnicas para el buen desenvolvimiento de los estudiantes durante la ejecución de los eventos dentro y fuera de la Universidad Técnica de Cotopaxi.

El nivel de la investigación utilizado fue descriptivo y la modalidad de la investigación de campo para el desarrollo del trabajo, debido a que se complementan de tal manera que permitió realizar un estudio directamente a través de la cual se registra, analiza e interpreta la secuencia de la organización de los eventos, lo que conlleva a atender la necesidad de reconocer el marco situacional de la Universidad Técnica de Cotopaxi, como son: La imagen institucional, atención al cliente y las normas protocolarias, además esta metodología se basa en hechos reales y su característica fundamental es presentar una interpretación correcta del problema.

Esta acción fácilmente lo podemos observar en la ejecución de los eventos, observando que la actitud y la aptitud no son las correctas. Además, se trabajó con la metodología bibliográfica documental, la misma permitió recolectar información referente al tema de Etiqueta y Protocolo, siendo necesarias para la selección y delimitación del tema, ya

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

que fue fácil acceder a fuentes de información e investigar sobre el uso de las Normas Protocolarias y como contribuyen al desempeño profesional de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Por otra parte, se manejó el método inductivo, el cual se utilizó en la etapa final de la investigación, es decir para analizar las conclusiones de los resultados obtenidos.

Al momento de llevar a cabo el estudio de campo se ha considerado aplicar la encuesta como técnica de recolección de datos principal la cual fue aplicada a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes fueron considerados como nuestra población de los cuales se escogieron como muestra a los estudiantes de la carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, ya que es importante conocer su percepción sobre la problemática estudiada, dando como resultado que en un 100% consideran importante que se realicen actividades de capacitación en Etiqueta y protocolo.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
Análisis e Interpretación de resultados



Objetivo: La siguiente encuesta tiene como objetivo proporcionar capacitaciones de etiqueta y protocolo que mejore la comunicación y organización de eventos en los estudiantes de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas.

1. ¿Conoce usted las Normas Protocolarias para realizar un evento?
Si ☐
No ☐
2. ¿Ha participado en eventos protocolarios de la Universidad?
Si ☐
No ☐
3. ¿Cree usted que los conocimientos impartidos de Etiqueta y Protocolo dentro de la Universidad son suficientes para desenvolverse profesionalmente?
Si ☐
No ☐
4. ¿Considera usted importante el aprendizaje de Etiqueta y Protocolo?
Si ☐
No ☐
5. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un curso de Etiqueta y Protocolo?
\$10 ☐
\$20 ☐
\$40 ☐
Otro..... ☐
6. Que tiempo emplearía usted para recibir cursos de Etiqueta y Protocolo
Diariamente ☐
Semanalmente ☐
Mensualmente ☐
Fines de semana ☐
7. ¿Le gustaría que existiera un centro de capacitación en Etiqueta y Protocolo frente a la Universidad Técnica de Cotopaxi?
Si ☐
No ☐

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

8. ¿Le gustaría asistir a cursos de Etiqueta y Protocolo?

Si

No

☐
☐

Gracias por su colaboración

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
Análisis e Interpretación de resultados



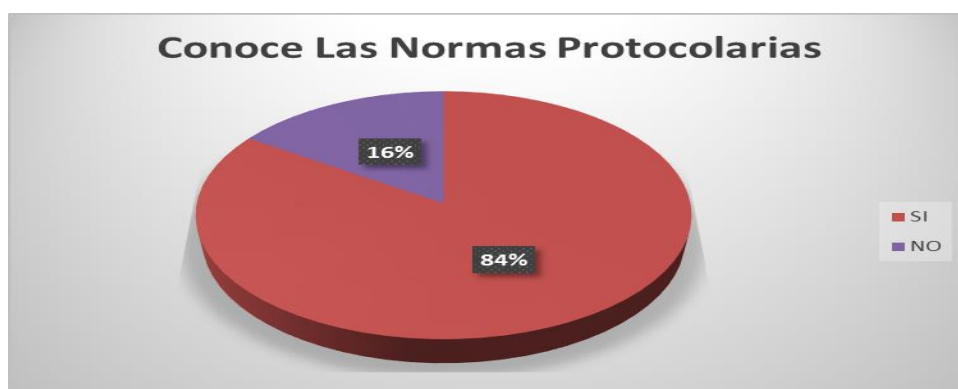
Análisis de las encuestas aplicadas a los estudiantes de las Carreras de Contabilidad, Comercio y Secretariado pertenecientes a la Facultad de Ciencias Administrativas, sobre los centros de capacitación en Etiqueta y Protocolo.

1. ¿Conoce usted las Normas Protocolarias para realizar un evento?

Tabla 1: Conoce Las Normas Protocolarias

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	200	84%
NO	37	16%
TOTAL	237	100%

Grafico N° 1: Conoce Las Normas Protocolarias



El 84% de los estudiantes encuestados conocen las normas protocolarias y el 16% desconocen estas normas, por ello es necesario establecer cursos de capacitación en Etiqueta y Protocolo.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

2. ¿Ha participado en eventos protocolarios de la Universidad?

Tabla N° 2: Participación en eventos protocolarios de la Universidad.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	227	96%
NO	10	4%
TOTAL	237	100%

Grafico N° 2: Participación en eventos protocolarios de la Universidad.



El 96% de los estudiantes han participado en eventos protocolarios de la Universidad Técnica de Cotopaxi y el 4% aún no tienen conocimiento de estos eventos, por ello es importante realizar centros de capacitaciones en Etiqueta y Protocolo. Para todos aquellos que desconocen del tema.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluísa

3. ¿Cree usted que los conocimientos impartidos de Etiqueta y Protocolo dentro de la Universidad son suficientes para desenvolverse profesionalmente?

Tabla N° 3: Los conocimientos impartidos de Etiqueta y Protocolo son suficientes en la Universidad.

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	117	49%
NO	120	51%
TOTAL	237	100%

Grafico N° 3: Los conocimientos impartidos de Etiqueta y Protocolo son suficientes en la Universidad.



El 49% de los estudiantes tienen claro que los conocimientos impartidos en la Universidad Técnica de Cotopaxi no son suficientes, en cuanto el 51% indica que si son suficientes para entenderlo y poder realizarlo en cualquier evento, sin embargo es importante actualizar la información, es decir manrenerse actualizado.

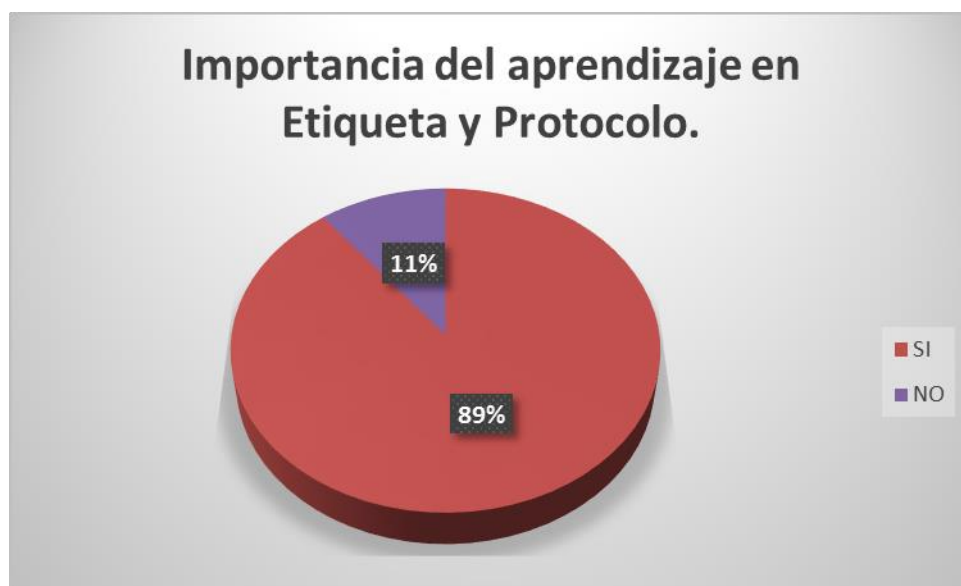
Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

4. ¿Considera usted importante el aprendizaje de Etiqueta y Protocolo?

Tabla N° 4: Importancia del aprendizaje en Etiqueta y Protocolo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	212	89%
NO	25	11%
TOTAL	237	100%

Grafico N° 3: Importancia del aprendizaje en Etiqueta y Protocolo



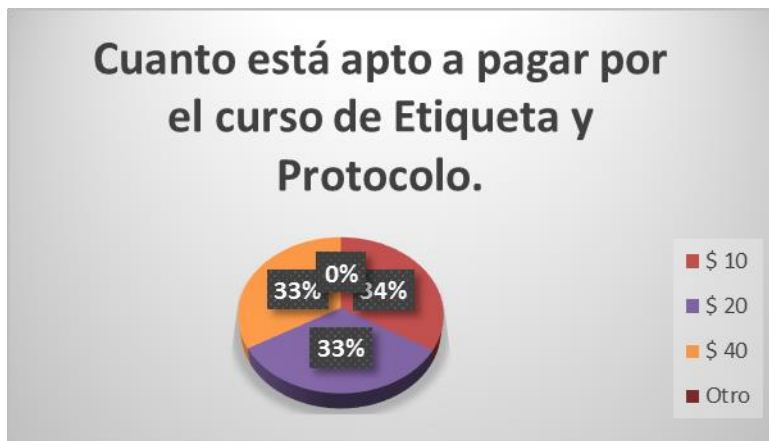
El 89% de los estudiantes encuestados consideran que es importante el aprendizaje de Etiqueta y Protocolo, en cuanto al 11% de los encuestados no le dan importancia al tema; sin embargo es importante tratar estos temas a la carrera para que le pongan mayor interés.

5. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por un curso de Etiqueta y Protocolo?

Tabla N° 5: Cuanto está apto a pagar por el curso de Etiqueta y Protocolo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
\$10	80	34%
\$20	78	33%
\$40	79	33%
Otro.	0	0%
TOTAL:	237	100%

Grafico N° 5: Cuanto está apto a pagar por el curso de Etiqueta y Protocolo



El 34% de los estudiantes encuestados están dispuestos a pagar \$10,00 dólares, el 33% están dispuestos a pagar \$20,00 y el 33% está dispuesto a pagar \$40,00, esto nos da a entender que los jóvenes están dispuestos a pagar un curso siempre y cuando no sea muy elevado, pero el fin es el mismo todos quieren actualizar sus conocimientos y obtener nuevas experiencias.

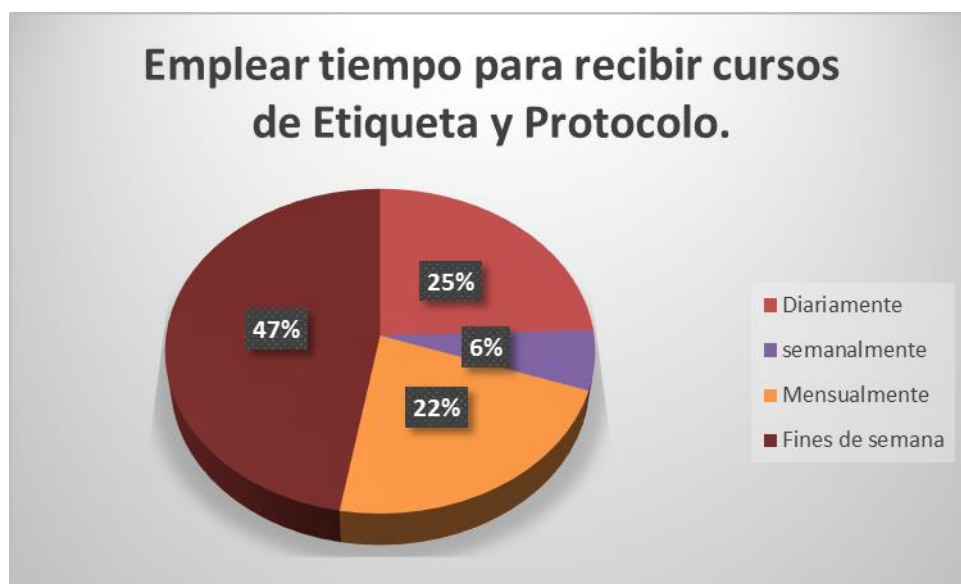
Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

6. Que tiempo emplearía usted para recibir cursos de Etiqueta y Protocolo?

Tabla N° 6: Emplear tiempo para recibir cursos de Etiqueta y Protocolo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diariamente	58	25%
Semanalmente	14	6%
Mensualmente	53	22%
Fines de Semana	112	47%
TOTAL:	237	100%

Grafico N° 6: Emplear tiempo para recibir cursos de Etiqueta y Protocolo



El 47% de los estudiantes encuestados están dispuestos a estudiar de los fines de semana, el 25% diariamente, el 22% mensualmente y por último tenemos el 6% que estudian semanalmente, el fin es el mismo estudiar, aprender más sobre Etiqueta y Protocolo, para desenvolverse de mejor manera en una organización.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

7. Le gustaría que existiera un centro de capacitación en Etiqueta y Protocolo frente a la Universidad Técnica de Cotopaxi?

Tabla N° 7: Le gustaría que existiera un centro de capacitación frente a la Universidad

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	220	93%
NO	17	7%
TOTAL	237	100%

Grafico N° 7: Le gustaría que existiera un centro de capacitación frente a la Universidad



El 93% de los estudiantes encuestados indica que, si les gustaría un centro de Capacitación de Etiqueta y Protocolo frente a la Universidad Técnica de Cotopaxi, pero el 7% está en contra de que exista un curso de capacitación porque les son suficientes las clases que reciben.

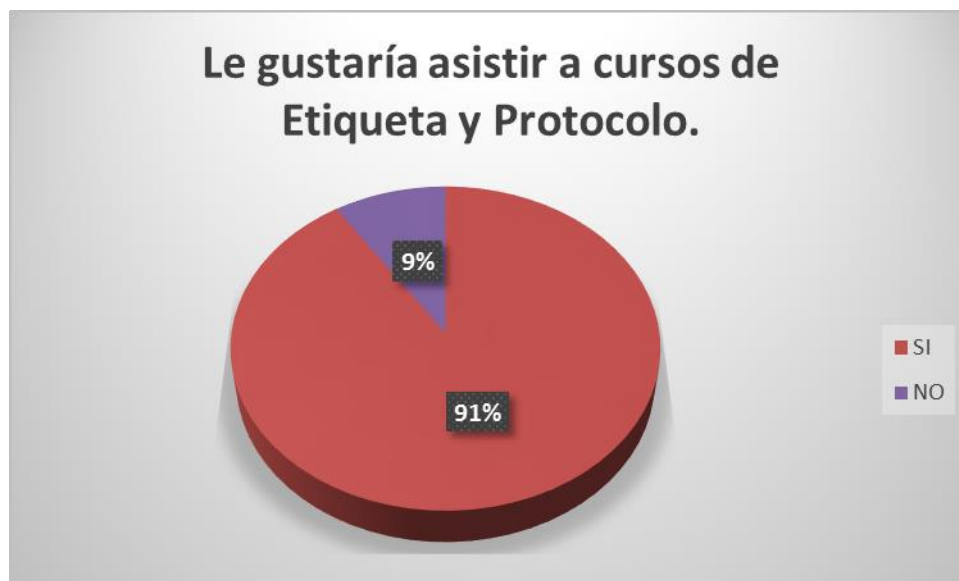
Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

8. Le gustaría asistir a cursos de Etiqueta y Protocolo.

Tabla N° 8: Le gustaría asistir a cursos de Etiqueta y Protocolo

ÍTEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	215	91%
NO	22	9%
TOTAL	237	100%

Grafico N° 80. Le gustaría asistir a cursos de Etiqueta y Protocolo.



El 91% de los estudiantes encuestados les gustaría asistir a los cursos de Etiqueta y Protocolo porque es la única forma de mantenerse actualizado y obtener mejores aptitudes, en cuanto el 9% no les interesa.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluisa

CONCLUSIONES

En conclusión, el talento humano es parte esencial de cualquier organización ya que son los que realizan las actividades que le dan vida a la empresa, por lo que se determinó la necesidad de proporcionar el taller de capacitación ya que les servirá como instrucción profesional además de facilitarles los conocimientos en etiqueta y protocolo. La investigación desarrollada contribuye a Impulsar a que el personal del área de secretaría proyecte una imagen positiva de la institución.

REFERENCIAS CONSULTADAS

1. Albán, J. (2011). Origen y definición de etiqueta y protocolo, Barcelona: Edición Recuperado en: <https://es.scribd.com/doc/52283167/Definicion-y-Origen-de-Etiqueta-y-Protocolo>
2. Calvo, Luzmila; (2002) Ceremonial, Protocolo y Etiqueta; Venezuela: 1ra. ed.
3. Chaves, J. (2002) Guía de la Etiqueta Social y Empresarial. Madrid. Recuperado en: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28697.pdf>
4. Estate, A. (2005). Imagen Personal y Laboral. Barcelona: Ed. Gestión Indexa. Recuperado en: http://www.uam.mx/actividaduam/ampro/viiicpm07/El_protocolo_como_herramienta_de_integracion.pdf
5. Estébanez Garzón, B. (2005). Protocolo Social y Empresarial. Lodon Diplomatic Academy S.L.
6. Freire, Magdalena; (2007) Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller.
7. Frieda Holler, Etiqueta social para todos. Edición 2011.
8. López, (2011). Comunicación Interpersonal, Barcelona: Gedisa. Recuperado en <http://coem.uprrp.edu/wp-content/uploads/2014/04/El-concepto-de-imagen.pdf>

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

9. Otero Alvarado, M. T.; 2011: Relaciones Públicas y Protocolo: cinco años de reflexiones, Sevilla, Laurea.
10. Ramos, F.(2002).La comunicación corporativa institucional. Madrid: Editorial Universitarias, S.A. Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16801039>
11. Sánchez Herrera, J., & Pintado Blanco, T. (2009). Imagen Corporativa. Madrid - ESPAÑA: Editorial ESIC.
12. Santos, (2012). Fundamentos de la comunicación, México: Fondo de Cultura Económica, 1995. Recuperado en <http://fuam.es/wp-content/uploads/2012/10/INTRODUCCION.-La-Comunicacion.-Principios-y-procesos.pdf>

REFERENCES CONSULTED

1. Albán, J. (2011). Origin and definition of etiquette and protocol, Barcelona: Edition Retrieved from: <https://es.scribd.com/doc/52283167/Definicion-y-Origen-de-Etiqueta-y-Protocolo>
2. Bald, Luzmila; (2002) Ceremonial, Protocol and Label; Venezuela: 1st. ed.
3. Chaves, J. (2002) Social and Business Tag Guide. Madrid. Retrieved from: <http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/28697.pdf>
4. Estate, A. (2005). Personal and Labor Image. Barcelona: Ed. Indexa Management. Retrieved from: http://www.uam.mx/actuam/ampro/viiicpm07/El_protocolo_como_her_tool_de_integracion.pdf
5. Estébanez Garzón, B. (2005). Social and Business Protocol. Lodon Diplomatic Academy S.L.
6. Freire, Magdalena; (2007) Label, Protocol and Corporate Image. Workshop seminar.

Jenny Vanesa Casa Rodríguez; Mayra Alexandra León Avilés; Johanna Stefania Loja Zumba; Consuelo Alexandra Muso Guanoluiza

7. Frieda Holler, Social etiquette for all. 2011 Edition.
8. López, (2011). Interpersonal Communication, Barcelona: Gedisa. Retrieved from <http://coem.uprrp.edu/wp-content/uploads/2014/04/El-concepto-de-imagen.pdf>
9. Otero Alvarado, M. T .; 2011: Public Relations and Protocol: five years of reflections, Sevilla, Laurea.
10. Ramos, F. (2002). Corporate institutional communication. Madrid: Editorial Universitarias, S.A. Retrieved from: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16801039>
11. Sánchez Herrera, J., & Pintado Blanco, T. (2009). Corporate image. Madrid - SPAIN: Editorial ESIC.
12. Santos, (2012). Fundamentals of communication, Mexico: Fondo de Cultura Económica, 1995. Retrieved from <http://fuam.es/wp-content/uploads/2012/10/INTRODUCCION.-La-Comunicacion.-Principios-y-procesos.pdf>

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).