



## **UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

### **TEMA:**

Las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017 - 2018

### **AUTORA:**

Karla Valeria Mendoza Macías

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo**

**Carrera de Secretariado Bilingüe**

Manta, febrero de 2018

**Las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018**

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICACIÓN CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página III de 63

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de presencial, cuyo tema del proyecto es “**Las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la señorita **Mendoza Macías Karla Valeria** estudiante de la carrera Secretariado Bilingüe, período académico 2013-2017, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de Febrero de 2017.

Lo certifico,

Lic. Jessica Sáenz Zambrano  
**Docente Tutor(a)**  
**Área:**

# **APROBACIÓN DEL TRABAJO**

## **TRIBUNAL**

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo

Miembros del tribunal examinan y aprueban el proyecto de investigación con tema:

**Las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018.**

Para su constancia firman:

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

**Tribunal examinador**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios, por brindarme las fuerzas necesarias para no rendirme y poder llegar hasta estas instancias.

A mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su infinito amor, comprensión y apoyo incondicional que siempre me han brindado. Por haberme inculcado valores para que sea de bien, por sus consejos y que sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

A mis amigos y compañeros, por motivarme y brindarme su ayuda en aquellos momentos difíciles para mí. Y aquellos que de una u otra manera creyeron y confiaron en mí.

**Karla Valeria Mendoza Macías**

## **RECONOCIMIENTO**

Agradezco a la facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo por haberme abierto las puertas, por la confianza y por la brindarme la oportunidad de formar parte de esta institución.

A cada uno de los docentes que fueron parte de este proceso estudiantil en el que compartieron sus conocimientos, experiencias bríndame motivación para poder culminar mis estudios con éxito.

A mi tutora Jessica Sáenz Gavilanes, por apoyarme y guiarme en el trascurso de este proyecto.

Finalmente, agradezco a todas las personas que participaron directa e indirectamente en la elaboración de este proyecto para que pudiera realizarse.

**Karla Valeria Mendoza Macías**

# ÍNDICE

<b>PORTADA.....</b>	<b>I</b>
<b>TEMA.....</b>	<b>II</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....</b>	<b>III</b>
<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO.....</b>	<b>IV</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>V</b>
<b>RECONOCIMIENTO.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XI</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
<b>ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>6</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....</b>	<b>7</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....</b>	<b>7</b>
<b>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>9</b>
<b>NORMAS PROTOCOLARIAS.....</b>	<b>9</b>
Definición de normas protocolarias .....	9
Tipos de normas protocolarias .....	10
Normas de carácter moral.....	10
Normas de carácter social.....	10
Normas de carácter jurídico.....	10
Importancia del protocolo.....	11
Objetivos del protocolo.....	11
Clases de protocolo.....	12
Protocolo Institucional.....	12
Protocolo Empresarial.....	12
Protocolo Internacional.....	12
Protocolo en la empresa .....	13

El protocolo, herramienta de la excelencia.....	14
Características del protocolo de empresa.....	15
Tareas del protocolo empresarial.....	16
El porqué del protocolo empresarial.....	17
Reglas de oro de la precedencia.....	17
Clasificación y precedencia de los actos.....	18
<b>LAS RELACIONES HUMANAS.....</b>	<b>19</b>
Definición de las relaciones humanas.....	19
Importancia de las relaciones humanas.....	19
Objetivo de las relaciones humanas.....	20
Las relaciones humanas y la empresa.....	21
Factores de las relaciones humanas dentro de las organizaciones.....	22
La administración de personal y las relaciones humanas.....	23
Las motivaciones humanas.....	23
El contenido de las relaciones humanas.....	24
<b>DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....</b>	<b>26</b>
<b>ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTA.....</b>	<b>35</b>
<b>DISEÑO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>37</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>38</b>
Objetivo General .....	38
Objetivos específicos.....	38
<b>METODOLOGÍA DE TRABAJO.....</b>	<b>39</b>
Recursos humanos.....	40
Recursos tecnológicos.....	40
Recursos educativos.....	40
Recursos de infraestructura y mobiliarios.....	40
<b>DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>41</b>
Presupuesto de la estrategia de capacitación.....	42
Cronograma de la estrategia de capacitación.....	43
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
<b>WEB-GRAFÍA.....</b>	<b>47</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>48</b>

## RESUMEN

Las normas protocolarias al igual que las relaciones humanas están presente en muchas de las situaciones en quienes conviven en el ámbito empresarial, desde una acción rutinaria como un simple cruce de correos electrónicos entre compañeros de trabajo, hasta algo extraordinario como la invitación a un evento corporativo.

La presente investigación se basó en las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017. Específicamente para el seguimiento y control de factores (Imagen, actitud y valores) que se proyectan en aspectos vinculados a las relaciones humanas, con la finalidad de lograr la mejor imagen empresarial y satisfaciendo a sus clientes, garantizando una excelente presentación en sus actividades ceremoniales u oficiales.

Este proyecto estuvo enmarcado en una investigación explorativa, fundamentada a nivel investigativo con un diseño de fuente mixta (documental y campo). Se emplearon una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, específicamente el análisis de fuentes documentales. Se realizaron visitas a los departamentos de la empresa, en la que se participaron 9 personas para la realización de las encuestas, además de su respectiva entrevista dirigida al gerente de la institución, esto procede a indicar cuáles son los aspectos que favorecerán el desarrollo de la institución.

Está investigación tiene como objetivo general “Describir el uso de las normas protocolarias en las relaciones humanas del área profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017 – 2018”

**Palabras claves:** Conjunto de reglas, buena imagen, normas de comportamiento, actitudes y valores.

## ABSTRACT

Protocol rules as well as human relations are present in many of the situations that those who live in the business field, from a routine action as a simple crossing of emails between co-workers, to something extraordinary like the invitation to a corporate event.

The present investigation is based on the rules for human relations of the professional secretariat of the Port Authority of Manta, year 2017. Specifically for the monitoring and the controlling of factors (Image, attitude and values) that are projected in aspects related to relationships with the purpose of achieving the best corporate image and satisfying its clients, guaranteeing an excellent presentation in its ceremonial or official activities.

This project was framed in an exploratory investigation, based on a research level with a mixed source design (documentary and field). A series of data collection techniques and devices were used, specifically the analysis of documentary sources. Visits were made to the departments of the company, in which 9 people participate to carry out the surveys, in addition to their respective interview addressed to the manager of the institution, this is a reason for the aspects that favor the development of the institution.

This research has as a general objective "Describing the use of protocol norms in human relations of the secretarial professional area of the Port Authority of Manta, year 2017 - 2018"

**Key words:** Set of rules, good image, rules of behavior, attitudes, and values.

# INTRODUCCIÓN

El protocolo al igual que las relaciones humanas está presente en muchas de las situaciones que viven a diario las personas, desde una acción rutinaria como un simple cruce de correos electrónicos entre compañeros de trabajo, hasta algo extraordinario como la invitación a un evento corporativo.

La presente investigación se enfoca en estudiar las normas protocolarias en las relaciones humanas, debido que es importante que toda empresa cuente con un personal que se encargue de las actividades o roles correspondientes al protocolo, puesto que sin duda alguna toda empresa tiene la necesidad de organizar eventos en los que su imagen como marca se pone a prueba. Una reunión de inversionistas, la presentación de algún servicio o una rueda de prensa para presentar un nuevo producto, son eventos en los que es necesario desplegar las técnicas y estrategias de protocolo empresarial para conseguir el resultado esperado.

Es por esto que se debe contar con los debidos conocimientos y normas que el protocolo requiere para desempeñar esta labor con profesionalidad, dominar el protocolo no es sólo cuestión de demostrar una buena educación y saber comunicar: hay que conocer la teoría que subyace tras esta disciplina y saber aplicarla en la práctica. Por tal efecto, esta investigación tiene como finalidad estudiar “Las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018”.

Para realizar esta investigación se cuenta con el aval o aprobación por parte de la facultad y de la empresa para poder tener la asistencia y asesoría por parte de la tutor asignando, además de la disponibilidad del tiempo y la utilización de recursos tanto humanos, económicos, técnicos, materiales bibliográficos y sitios web.

Aplicar las normas protocolarias permite marcar la diferencia cuando se desea proyectar una buena imagen empresarial. Una imagen exitosa, positiva y segura, constituye a un buen comportamiento y a una buena ética al momento de presentarse o relacionarse antes los compañeros de trabajo o un público, porque permite dar fluidez a las relaciones en todos los ámbitos.

En el Ecuador las instituciones, se han preocupado en capacitar al personal que colabora en su establecimiento con el fin de que sus clientes sean tratados con amabilidad y cortesía. Por otra parte, se han enfocado en proyectar una buena imagen a la empresa mediante la formalidad de su vestuario, el cual, debe ser la carta de presentación hacia el usuario.

El objetivo de esta investigación tiene como finalidad dar a conocer, lo importante que son las normas de protocolo en el ámbito laboral, puesto que están expuestas a un conjunto de reglas o normas que se deben cumplir mediante una buena relación entre los individuos de la institución, debido que se ha considerado esto como una herramienta fundamental en la vida cotidiana de los ejecutivos, porque les permite una convivencia más formal, fluida y cordial. Determinando como objeto de estudio de esta investigación las normas protocolarias, y cuyo campo de estudio las relaciones humanas.

Este proyecto es trascendental, debido a que se considera que en el ámbito empresarial debe existir un nivel de disciplina, orden y eficiencia el cual debe ser aplicada en los actos que se rijan en la institución o por otra parte en el buen trato que la institución les debe brindar a sus clientes.

Este proyecto consta con la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera las normas protocolarias permiten desarrollar las relaciones humanas del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta durante el año 2017-2018?

Ante esta interrogante es necesaria la formulación de las siguientes preguntas que permitan orientar el trabajo de investigación expuesto:

1. ¿Qué son las normas protocolarias y las relaciones humanas?
2. ¿Qué tipos de normas protocolarias tiene el profesional secretarial?
3. ¿Cuáles son los objetivos de las normas protocolarias y de las relaciones humanas?
4. ¿Cuál es la importancia de las normas protocolarias y de las relaciones humanas?

Esta investigación ha planteado como objetivo general:

“Describir el uso de las normas protocolarias en las relaciones humanas del área profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017 – 2018”

Y de tal manera para encaminar de manera lógica y sistemática se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la importancia que tienen las normas protocolarias y las relaciones humanas.
- Conceptualizar los términos normas protocolarias y relaciones humanas.
- Determinar los tipos de normas protocolarias que aplica el profesional secretarial.
- Establecer los objetivos de las normas protocolarias y las relaciones humanas.

La hipótesis trabajada en la presente investigación se la plantea de la siguiente manera:

“Las normas protocolarias fortalecen las relaciones humanas del área profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018”

Este estudio presenta como variable dependiente: Las relaciones humanas y variable independiente: Las normas protocolarias.

La metodología que se utiliza para el desarrollo de este trabajo investigativo es tipo bibliográfica porque contiene fuentes confiables como libros, artículos, ensayos, etc., que permite comparar, deducir, ampliar los conocimientos de diferentes teorías y conceptualizaciones. Para llegar a los procesos investigativos, este es del método cualitativo porque se trabaja con datos textuales y permite el análisis de la investigación.

Los métodos que se emplean para realizar las comprobaciones de acuerdo a los resultados que se obtenga son analíticos, porque se analizan los procesos, resultados y datos investigativos. Se aplica la técnica de observación porque se caracteriza por la interrelación que se da entre el investigador y los sujetos de los cuales se obtienen ciertos datos observando y estudiando el comportamiento del fenómeno tal cual se presenta en la realidad.

Por consiguiente, el tipo de investigación que se aplica en este proyecto es descriptiva porque a través de esta modalidad se detalla las características de las diferentes variables, con el fin de plantear una propuesta.

Los instrumentos que se utilizan para recolectar información son:

- **Encuestas** que son dirigidas a los empleados de la Autoridad Portuaria de Manta.
- **Entrevista** que es aplicada al Gerente de la Autoridad Portuaria de Manta.

Esta investigación considera como universo a la empresa “Autoridad Portuaria” de la ciudad de Manta, en la que participarán 9 personas que conforman el departamento de comunicación social. Cabe recalcar que este departamento se encarga de la planificación y organización de los eventos que surgen por parte de la institución.

Por lo tanto, es necesario que la institución Autoridad Portuaria de Manta, implemente normas de protocolo, con la finalidad de que ayude a mejorar

desempeño institucional y que este tenga una buena imagen ante la sociedad. Por lo que sería considerable que se capacite a todo el profesional secretarial para que fortalezcan sus conocimientos y puedan ser de gran apoyo para los eventos sociales que se presentasen en la institución.

# MARCO TEÓRICO

## ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Las normas protocolarias se puede definir como una herramienta que guía el régimen del comportamiento humano, por lo que se pretende es que en las empresas que presentan esta problemática se establezcan normativas de costumbres y buenas acciones en el desarrollo de algún tipo de evento, teniendo en cuenta que estas se basan en las reglas de cortesías, precedencia y honores que debe llevar el grupo protocolario al momento de realizar un acto solemne, mostrando así con esto elegancia, orden y seriedad que este debe tener.

Las normas protocolarias son un conjunto de normativas o reglas que son legisladas o establecidas por los usos y costumbres; se implanta como consecuencia de una necesidad social, sirven para normalizar las relaciones entre todas las personas y entre instituciones y gobiernos. Su objetivo fundamental es el civismo en el trato entre los seres humanos en sus diversos ámbitos sociales; político, social, cultural, empresarial, religioso, turístico, deportivo, etc. Fernández y Vázquez. (2012, Pág. 3)

Las normas protocolarias están sujetas a un conjunto de normas con relación a las costumbres o culturas que se establecen en una sociedad, esta tiene como finalidad proyectar una imagen de que es capaz de resolver situaciones complejas y tomar las decisiones. Además de esto, Sirve para conducir las relaciones internas entre directivos, empleados y equipos de trabajo y usuario en base a las relaciones humanas que es este se establezcan.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Este trabajo investigativo encuentra fundamentado legal en el Reglamento de Ceremonial Público, Decreto ejecutivo 3432, Registro Oficial 727 en el:

Art. 113.- La Dirección General del Estado y Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores controlará el cumplimiento de las normas que contiene este reglamento y, en los casos no previsto en el mismo, resolverá de conformidad con la costumbre, sin alterar las disposiciones del Reglamento Ceremonial Público. Todos los funcionarios y demás personas a quienes se aplica este reglamento deberán acatar las decisiones e indicaciones de la Dirección General de Ceremonial del Estado y Protocolo.

En conclusión se deberá realizarse todas las indicaciones o tareas asignadas al acto social. Respetar el rango de posición y ubicar a los invitados dependiendo del cargo que ocupen que en tal evento. Realizar el acto según lo estipulado en el cronograma, efectuarse de manera organizada para evitar confusiones y obtener al final excelente resultados.

## **FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La palabra protocolo proviene del latín protocollum, que a su vez deriva del griego clásico "protókilon", que significa "la primera hoja o tapa, encolada, de un manuscrito importante, con notas sobre su contenido", está basado en la cortesía esencia de la educación, que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición personal y social. Es decir, el respeto integral a la persona humana, sea lo que sea, haga lo que haga, esté donde esté. En consecuencia, el protocolo solo puede existir y realizar con plenitud su acción en un Estado de Derecho.

Hay que tener en cuenta que, actividades como actos, ceremonias, etcétera, en las que interviene el protocolo, constituyen una parte esencial de la estructura y acción del Estado. Se tiene, asimismo en cuenta que el objetivo del Estado es mejorar hasta perfeccionar la paz, el entendimiento, la prosperidad y la felicidad de todos los ciudadanos; es decir, el progreso en una convivencia positiva. El objetivo final del protocolo es el mismo, la convivencia, que ha de ser positiva pues si no lo es, no existe.

Por otro lado, la teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador. A pesar de la hegemonía de la teoría clásica y del hecho de no haber sido cuestionada por ninguna otra teoría administrativa importante durante las cuatro primeras décadas de este siglo, sus principios no siempre se aceptaron de manera sosegada, específicamente entre los trabajadores y los sindicatos estadounidenses.

En un país eminentemente democrático como los Estados Unidos, los trabajadores y los sindicatos vieron e interpretaron la administración científica como un medio sofisticado de explotación de los empleados a favor de los intereses patronales. La investigación de Hoxie fue uno de los primeros avisos a la autocracia del sistema de Taylor, pues comprobó que la administración se basaba en principios inadecuados para el estilo de vida estadounidense.

En consecuencia, la teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con

la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **NORMAS PROTOCOLARIAS**

#### **Definición de las normas protocolarias**

Actualmente, donde prevalece el intercambio comercial, conocer el protocolo y las normas de protocolo puede significar el éxito en cualquier audiencia o presentación de alguna institución.

Toda empresa debe tener sus propias normas sobre quién preside las reuniones, las precedencias entre autoridades, etc., donde es fundamental tener presente la etiqueta y las normas de comportamiento.

Las normas de comportamiento o buena conducta son las que facilitan el trato y llevan a una verdadera comunicación. Conocer algunas reglas básicas del saber comportarse u otras normas de etiqueta de otros países, es necesaria para poder actuar con naturalidad y sin precipitaciones a la hora de estar frente a una audiencia y desarrollar una negociación.

Por esta razón se pretende que la Autoridad Portuaria de Manta, el personal administrativo actualicen sus conocimientos sobre las Normas Protocolarias por medio de capacitaciones, debido a que de esta forma los trabajadores podrán proyectar una correcta imagen de la empresa para la cual laboran.

Es importante que en cualquier tipo de organización se incluya dentro de su plan de capacitación algún tema referente a las normas de protocolo, debido que esta temática es fundamental por la creciente interrelación que existe entre personas e instituciones, debido a que por medio de esta temática se mejorará el comportamiento de sus trabajadores y éste se refleja en el buen trato hacia sus clientes beneficiando con esto el buen nombre de la compañía.

## **Tipos de normas protocolarias**

Sobre la organización del protocolo se entiende que es ordenarlo, idearlo, definir las formalidades que deben regir la celebración de los actos en los que participan personas de distinta posición.

Según López (2012) entre las normas protocolarias se pueden plantear las siguientes:

- **Normas de carácter moral:** Son aquellas que vienen exigidas por el cumplimiento de los deberes morales e inspirados por la caridad o solidaridad para con los semejantes. (Ejemplo: la obligación de usar buenos modales).
- **Normas de carácter social:** De protocolo en sentido muy estricto, de etiqueta o simples normas convencionales, variables en el tiempo, en cada país, de carácter no vinculante y cuyo incumplimiento no representa para el infractor más que una sanción social (Ejemplo: Trato de "tú" de forma directa a una persona que se acaba de conocer).
- **Normas de carácter jurídico:** Son dictadas por el estado o la comunidad internacional, constituyen un verdadero derecho positivo, ya simple derecho consuetudinario. (Ejemplo: La disposición oficial que regula la precedencia de autoridades).

## **Importancia del protocolo**

El protocolo se ha convertido en uno más, de los factores de competitividad que las empresas necesitan para consolidar su posición en el contexto económico y social en el que actúan, debido a que permite educar y analizar el comportamiento de una persona, establece la armonía, establece buenos hábitos y se mejora la convivencia con la sociedad; además, ayuda al buen funcionamiento de las relaciones interpersonales ya sea con los usuarios o los mismos empleados de la empresas.

Protocolo comprende en todos los ámbitos, ya sean oficiales, diplomáticas, militares y sociales, las normas que hay que cumplir, pero a la vez es el “aceite” que permite a la complicada maquinaria de las relaciones humanas marchar en armonía y sin riesgo de oxidación. (Alvarado, 2011, pág. 28)

El protocolo se encuentra en cualquier ámbito de nuestra vida, y se encuentra estructurado por un conjunto de normas que hay que cumplir, es por ellos que el protocolo es de gran importancia no solo para la empresa sino también para los propios empleados, porque ambos deben adecuarse en sus comportamientos a las exigencias de la vida pública y social.

## **Objetivo del protocolo**

El objetivo del protocolo en las empresas según Cobos et al. (2006) nos manifiestan que “Su objetivo es garantizar que quienes ocupan funciones públicas puedan ejercer sus cargos en ceremonias y otros actos oficiales, con un proceder normado”.

Es decir que hay que respetar el orden jerárquico que ocupa la persona en la empresa que elabora, si se presenta un acto en la empresa este debe contar con el listado de los miembros participante y rango que ocupa cada uno de ellos en la empresa para ubicarlo según su cargo laboral.

## **Clases de protocolo**

Hemos visto que el protocolo sirve para ordenar a las personas, los símbolos en un acto según su cargo que ostentan y según su finalidad del mismo. A continuación Cabero (2012) menciona las clases de protocolo que existen:

- **Protocolo Institucional:** Se definen los diferentes tipos de actos y se organizan los representantes de los distintos estamentos del Estado en actos institucionales, públicos o privados.
- **Protocolo Empresarial:** En la actualidad la interrelación entre el sector privado y público es muy frecuente, hasta hace unos años la carencia de una normativa regularizada en la empresa, como la que existe en el mundo oficial, hacía que fuese difícil aplicar las pautas de actuación a la hora de organizar un acto. Quizás las más complicadas de resolver eran las de saber diferenciar los tipos de actos de la empresa, no tener claras las presidencias ni las precedencias y no conocer las pautas que se debían seguir en los actos públicos mixtos. Los parámetros básicos a la hora de realizar los actos empresariales y ordenar a sus invitados se basan tan solo en sus estatutos y organigramas, en los usos sociales y en sus propias costumbres.
- **Protocolo Internacional:** El protocolo en las organizaciones internacionales se rige, por un lado, por las normas del Protocolo Diplomático y por otro, por dos reglas generales: por la precedencia entre

las organizaciones y por las reglas particulares para la prelación interna dentro de cada una de ellas. Debemos distinguir las precedencias entre las organizaciones internacionales: en primer lugar, la Organización internacional más importante debido a su carácter mundial en la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A ésta, la siguen las Organizaciones regionales, políticas y militares y por último, los grandes organismos de carácter administrativo, económico, social o cultural.

## **Protocolo en la empresa**

Hoy en día es cada vez más frecuente la interrelación entre instituciones del sector privado con las del sector público y viceversa. Esto ha hecho que la empresa e instituciones públicas se encuentren con nuevas maneras y metodologías a la hora de la realización del acto. Esta clase de actos donde convergen el sector público y el privado son llamados actos públicos mixtos.

El protocolo es la normativa a seguir para la realización y desarrollo de actos públicos donde intervienen instituciones y autoridades del estado. Dichas autoridades, que son susceptibles de tratamiento protocolario, vienen reseñadas en el Real Decreto 2099, de 4 de agosto de 1983; aunque, debido al desarrollo de los Estatutos autonómicos y a la aparición de nuevos puestos de responsabilidad en el sector público, la relación de precedencias necesite una revisión y actualización.

La empresa, el sector privado, a la hora de desarrollar sus actos públicos no se basa en una normativa tan estricta como la utilizada en el sector público. Los principales parámetros o referencias a la hora de realizar sus propios actos y ordenar a los que participan en ellos han sido los usos sociales, sus propios actos y ordenar a los que participan en ellos han sido los usos sociales, las propias costumbres, sus estatutos y organigramas y el interés económico; es decir, la

importancia que tiene las personas o instituciones que van a aportar o generar, de algún modo, benéficos para la empresa; como, por ejemplo, los patrocinadores, principales accionistas, etc.

## **El protocolo, herramienta de la excelencia**

Cada vez más, la palabra protocolo se incorpora al ámbito de la comunicación estratégica de las empresas, como elemento esencial que expresa los paradigmas de su propia cultura, el estilo y la imagen que se desea proyectar sobre sus públicos, ya sean sus propios accionistas, la competencia, los clientes o los proveedores.

El protocolo enseña a adaptarse y a elegir las opciones más adecuadas en cada ocasión, pero sin perder de vista el respeto y la reafirmación de nuestro propio código de valores, dado que es evidente que uno de los más serios problemas a los que se enfrenta la sociedad globalizada es la colisión de culturas, que tanto afecta al protocolo como expresión pública de cada modo de entender y vivir la vida.

El protocolo debe relegarse en la cuenta de resultados y las organizaciones han de dotarse, al igual que lo hacen de otros especialistas, de los ejecutivos adecuadamente formados en esta materia, que deben proporcionar a la empresa la correcta presentación ante sus públicos, ya sean los accionistas, la competencia, las autoridades o sus entornos.

En sentido estricto, el protocolo es la norma que establece la ordenación de las autoridades en un acto público oficial. El ceremonial sería el orden de las secuencias de desarrollo del acto y la etiqueta, las normas de vestimenta, corteza y comportamiento aplicables en el caso. Pero, por extensión, se denomina protocolo a la técnica comunicativa relativa al logro de la excelencia en las manifestaciones externas de una empresa o una institución.

Urbina (2012) afirma que Protocolo es aquella disciplina de criterios de eficacia en la obtención de determinados resultados, el autor divide el protocolo en las siguientes familias.

- **Protocolo estructural:** Crea el espacio, diseña la estructura y determina el ambiente dentro del cual se va a desarrollar una acción humana importante en la que el protocolo no interviene.
- **Protocolo de gestión:** Determinada las estructuras o marco donde habrá de desarrollarse una acción humana, establece las formas de gestión de llevarla a cabo. Es decir, si la primera solo se determina la estructura que tendrá un determinado acontecimientos, en esta fase, además se diseña, aplica y gestiona su ejecución.
- **Protocolo de atención a personalidades:** Es al determinación, dirección y gestión de a asistencia y atención a personalidades.
- **Protocolo de la eficacia personal:** Es una fase particularmente sutil. Consiste en el perfeccionamiento de la acción de la persona para aumentar su eficacia en las relaciones con los demás. Sería como la aplicación de la más exquisita técnica de las Relaciones Públicas al protocolo.

### **Características del protocolo de empresa**

Según Fernández Campo: “El protocolo es un componente del mundo civilizado que sirve y matizar adecuadamente las relaciones de los individuos y dígase lo que se diga, tiene una transcendencia importante para la susceptibilidad de las personas y el buen orden de las cosas.”

Los diversos acontecimientos de la vida ordinaria, según el protocolo a aplicarles en cada caso se dividen en tres grandes grupos:

- **Actos organizados por una autoridad o entidad públicos:** Se aplican obligatoriamente las normas jurídicas de carácter protocolario, así como en caso las costumbres y los usos sociales admitidos, aunque no tengan carácter jurídico. Estas últimas normas consuetudinarias pueden cubrir el vacío o la falta de previsión del legislador.
- **Actos de entidades privadas:** En este caso, las normas jurídicas establecen las pautas y referencia, además, como en el caso anterior, de los usos y las costumbres sociales y las propias reglas del correcto anfitrión
- **Actos particulares o privados:** Se aplican las normas de cortesía y la etiqueta social.

## **Tareas del protocolo empresarial**

En el desarrollo de los preparativos para llevar a delante las tareas del protocolo, nos podemos encontrar con diferentes situaciones. Siempre es aconseja confeccionar un esquema un documento de trabajo que nos facilite las tareas que el acto a desarrollar nos va a exigir. Este trabajo previo es fundamental porque, en la medida en que vayamos avanzando en los datos, iremos introduciendo modificaciones que harán que la situación se vaya haciendo cada vez más compleja pero, a la vez, que vayamos centrando la perfección de lo que queremos conseguir.

Por ejemplo, si se está preparando una comida de trabajo de una persona importante que nos va a visitar, deberíamos analizar diferentes aspectos:

- Categoría del personaje que nos visita
- Protocolo que exige la visita, en lo que se refiere al atuendo o etiqueta
- Número de personas y posición que ocupan los acompañantes que vendrán con el personaje principal
- Gustos, que podamos conocer, que tendrán nuestros invitados
- Personas de la empresa que se aconseja asistan al evento
- Protocolo en la mesa. Distribución de puestos, presidencia, etc.
- Adornos
- Regalos a entregar
- Actividades de recepción y de despedida de las personas invitadas.

## El porqué del protocolo empresarial

El Protocolo incluye desde las normas de etiqueta y cortesía hasta la manera en que se regula la presencia de los miembros de la empresa en los actos públicos, las visitas de autoridades a la empresa, la celebración de almuerzos de trabajo o la firma de convenios con otras compañías o instituciones.

El protocolo aporta a la empresa valores fundamentales añadidos en los que podemos destacar seis elementos:

- **Imagen.** El protocolo de empresa ayuda a difundir la imagen de la empresa mediante actos y apariciones públicas.
- **Proyección.** El protocolo ayuda a la proyección social de la empresa ya que contribuye a mejorar las relaciones con los públicos.
- **Comunicación.** El protocolo comunica los mensajes de la empresa de modo eficaz.
- **Procedimiento.** El protocolo establece unas normas y unas técnicas de organización, es decir, establece unos procedimientos de actuación que aporta calidad a los actos y a las relaciones.
- **Rentabilidad.** El protocolo de empresa es una herramienta que consigue incrementar los beneficios de la misma, optimizando el resultado de cada acto.

- **Prestigio.** El protocolo ayuda a conseguir una imagen favorable de la empresa como consecuencia de una actuación excelente.

## **Reglas de oro de la precedencia**

- Aplicar la precedencia con flexibilidad, nunca con rigidez, porque la precedencia es una guía, no debe ser un corsé. No es un fin en sí misma sino que está al servicio de la eficacia. Fin próximo del protocolo.
- Las personas que posean as de una procedencia por gozar de varios rangos a la vez (cada uno, con su propia precedencia) han de ser ordenadas aplicando la precedencia que les corresponda según el objeto de la actividad.
- Si dudan sobre la precedencia de alguien sin poderlo averiguar, aplíquenle la superior, nunca la inferior. Si aciertan, bien; si no, el interesado quedará encantado.
- Cuando se tenga dudas sobre la precedencia de españoles en nuestro país, se sugiere que se consulte a la Secretaría de Servicio de Protocolo.
- Por un uso universal, resultado del carácter personalísimo de la domus o casa, el anfitrión es libre de aplicar la precedencia que juzgue oportuna. Eso sí, ha de ser coherente y razonable en su aplicación.

## **Clasificación y precedencia de los actos**

Actos de carácter general: Los organizados por la Corona, Gobierno o la Administración del Estado, Comunidades Autónomas o corporaciones locales, con ocasión de conmemoraciones o acontecimientos nacionales, de las autonomías, provinciales o locales.

Actos de carácter especial: Los organizados por determinadas instituciones, organismos o autoridades, con ocasión de conmemoraciones o acontecimientos

propios del ámbito específico de sus respectivos servicios, funciones y actividades.

## **LAS RELACIONES HUMANAS**

### **Definición de las relaciones humanas**

Las relaciones humanas son multidimensionales. Se pueden analizar como un producto de la estructura económica, de los hábitos y tradiciones de la sociedad. Es imprescindible examinarlas tomando a la empresa como una sola unidad, dividida en grupos e individuos, o bien a través de la estructura formal e informal de una organización. Se pueden enfocar desde el punto de vista psicológico, sociológico o, aún más, desde el ángulo de cada una de las disciplinas que han enriquecido su cuerpo de conocimientos.

También se considera que las relaciones humanas es el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos; también se les llama el conjunto de “reglas de oro” que solucionarán casi todos los problemas humanos; se les mira despectivamente dado el uso manipulativo que de ellas se ha realizado; se les identifica como las normas que regulan la interacción entre las personas y los grupos.

### **Importancia de las relaciones humanas**

A una empresa le interesan las relaciones entre las personas, porque éstas representan su recurso más importante. Cada día un mayor número de compañías adoptan el enfoque de la persona total, que tiene en cuenta las necesidades y metas del individuo. Saben esto en el momento de contratarlo: lo

están contratando en su totalidad y no sólo sus habilidades. Buscan una situación de ganar- ganar que permita a ambos conseguir lo que desean.

Las compañías serán más productivas y que sus empleados estarán más satisfechos cuando aplican las técnicas de relaciones humanas. Si procuran dar un trato justo y equitativo a todo el personal para cumplir las metas individuales y corporativas tendrán más éxito que las que no lo hacen. Suele haber menos conflictos, menos rotación de personal y un mejor espíritu de grupo.

## **Objetivos de las relaciones humanas**

Entre los principales objetivos de las relaciones humanas tenemos:

- Mejorar las relaciones entre los hombres, a través del conocimiento y la comprensión.
- Hacer más fácil y eficaz la comunicación interpersonal.
- Eliminar motivos de fricción.
- Buscar la armonía individual, laboral y social.
- Hallar camino para la propia expresión.
- Lograr espontaneidad y autenticidad.
- Encontrar satisfacción en la relación con los demás.
- Aprender a vivir en paz con uno mismo.

Unas buenas relaciones humanas en el trabajo, nos permitirán:

- Encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo.
- Aumentar la productividad, disminuyendo el desgaste físico y mental.
- Incrementar el desarrollo personal, con base en un buen equipo de trabajo.
- Lograr la integración tanto con el puesto como con la empresa.
- Con base en una real autovaloración, lograr el reconocimiento de los demás.

## **Las relaciones humanas y la empresa**

Las empresas se crean para satisfacer necesidades y prestar servicios y, desde luego, para que sus propietarios directos o indirectos obtengan una justa ganancia. Durante mucho tiempo, por desgracia, solo se ha considerado en la empresa el objetivo limitado y práctico de la utilidad material, sin tener en cuenta el amplio significado que ella tiene para la sociedad en el sentido cultural, filosófico y económico.

Los seres humanos que integran una organización industrial tienen que satisfacer una serie de necesidades de índole distinta. Para ello disponen de algunas posibilidades de realizarlas y también de limitaciones que las dificultan o imposibilitan. Para que la organización industrial funcione de acuerdo con su personal, hay que explorar esas necesidades, esas posibilidades y esas limitaciones.

Las relaciones humanas están presentes en casi (y en cualquier actividad humana), es fácil comprender por qué durante los últimos años se ha concentrado tanto interés en el estudio de los problemas humanos que se presentan en el trabajo. Esta afirmación se basa en el hecho de que cada vez es mayor el número de individuos que se han dado cuenta de que no hay nada más interesante que aprender a vivir y a trabajar en armonía con los demás y con la satisfacción de todos los que participan en las labores.

## **Factores de las relaciones humanas dentro de las organizaciones**

Las organizaciones habrán de seguir cambiando radicalmente durante el siglo XXI si quieren continuar siendo exitosas. James Martin identificó las siguientes características en su libro, Cybercorp.

- **Rapidez.** Las cosas suceden muy rápido y exigen decisiones también rápidas.
- **Tiempo de respuesta.** Es necesario que las acciones y los resultados no tarden mucho.
- **Incertidumbre.** El cambio y la incertidumbre crean problemas u organizaciones.
- **Empresa virtual.** Ni los asesores ni los empleados están en un lugar.
- **Capacidades especiales.** Las habilidades de una empresa le dan una ventaja competitiva.
- **Agilidad.** La flexibilidad es la clave de todo.
- **Infraestructura de conocimiento.** Hace falta una base de conocimientos para capturar, generar, guardar, mejorar, perfeccionar, difundir y usar la información.
- **Diversidad geográfica.** Las organizaciones son productos específicos y geográficamente diversificados, no geográficamente específicos ni diversificados por sus productos.
- **Aprendizaje.** Se busca todo que el potencial humano crezca con la misma celebridad que el potencial tecnológico.

Un aspecto importante del uso e buenas relaciones humanas en las corporaciones cibernéticas o en las de cualquier tipo consiste en como encajamos en ellas. La calidad y el tipo de interacción entre los individuos y la manera en que cambian en las organizaciones reflejan el influjo de multitud de factores: metas, cultura, conflicto entre grupos y fuerzas externas.

## **La administración de personal y las relaciones humanas**

A partir de 1950 se ha dado mucho énfasis a la administración de personal en los países desarrollados. En un principio se notó cierta confusión en cuanto a las funciones del departamento de personal y las relaciones humanas. Al jefe de este departamento fueron los problemas de actitudes y estado de ánimo de los empleados y en general los problemas provenientes de las interrelaciones de los empleados y trabajadores con sus compañeros y con sus superiores. Sin embargo, estos problemas correspondían a las relaciones humanas, y la responsabilidad para solucionarlos a cada uno de los individuos de la empresa, especialmente a los superiores.

Tanto las funciones de personal, como las de relaciones humanas deberían estar integradas en un solo paquete en la organización. A pesar de que ambas funciones se aplican sobre los individuos, se efectúan en ámbitos generalmente diferentes. También el alcance y la finalidad pueden tener diferencias, en el sentido de que la administración de personal ha estado más ligada a los intereses y necesidades de la empresa que a las personas mismas, en quien las relaciones humanas están interesadas.

## **Las motivaciones humanas**

Cuando se desea un cambio de conducta en una persona o un grupo, es frecuente decir: Es necesario motivar a los clientes, los alumnos, los empleados, etc., sin embargo la expresión está mal utilizada, debería ser substituida por persuadir, instar o estimular, ya que es un agente externo quien desde fuera intenta cambiar la conducta del sujeto en cuestión.

Cuando se habla de motivación se aduce al estímulo que existe dentro del propio sujeto y que actúa como disparador de un conjunto de procesos fisiológicos o psicológicos que sean la causa verdadera de esas conductas. Las motivaciones pues, están dentro de los individuos y son las que determinan sus actos.

Cuando un agente externo trata de “motivar” a alguien para que haga o deje de hacer algo, se busca:

- Conocer las motivaciones básicas de la persona o grupo.
- Determinar cuál o cuáles se relacionan con la conducta que se requiere modificar o establecer.
- Apelar a ellas para lograr el comportamiento deseado.

Por su origen, debemos considerar dos grandes grupos de motivaciones:

- Las **biológicas** que se derivan de impulsos como el sexual, alimenticio, eludir el dolor, buscar abrigo, dormir, etcétera.
- Las **necesidades interpersonales**, que se originan y satisfacen solo con los demás, es decir mediante relaciones interpersonales. Estas son:
  - Prestigio
  - Status
  - Seguridad
  - Aprobación
  - Aceptación
  - Pertenencia

## **El contenido de las relaciones humanas**

La crítica más justificada que se puede hacer al contenido actual de las relaciones humanas es su falta de ligamiento al contexto social. Sus temas principales están centrados en la empresa y su ámbito interno, sin tomar en cuenta el impacto que sus programas pueden tener en la sociedad. Especialmente los relacionistas humanos norteamericanos toman los objetivos de las relaciones humanas subordinados a los objetivos económicos de la

empresa. Es decir, los conocimientos y descubrimientos acerca del comportamiento humano se han aplicado al logro de una mayor productividad del trabajo en la organización.

## DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

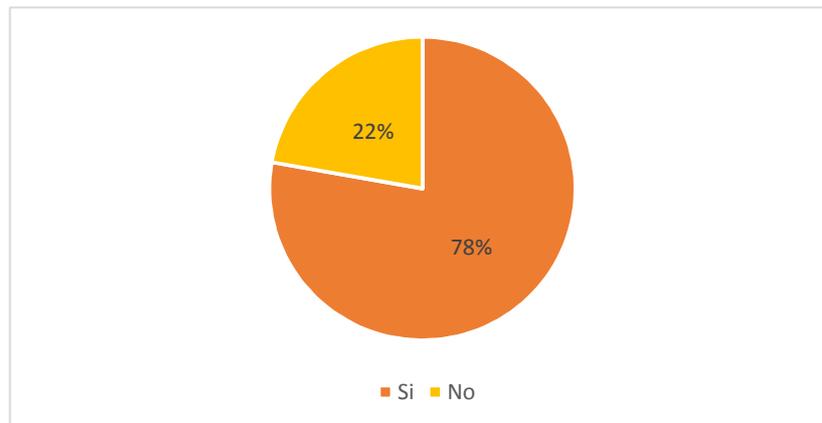
### 1. ¿Conoce acerca de las normas protocolarias?

Tabla 1

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

Gráfico 1



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

#### Análisis e interpretación:

En base a la pregunta ¿Conoce acerca de las normas protocolarias?, 78% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, mientras que un 22% respondieron que no conocían de que se trataba.

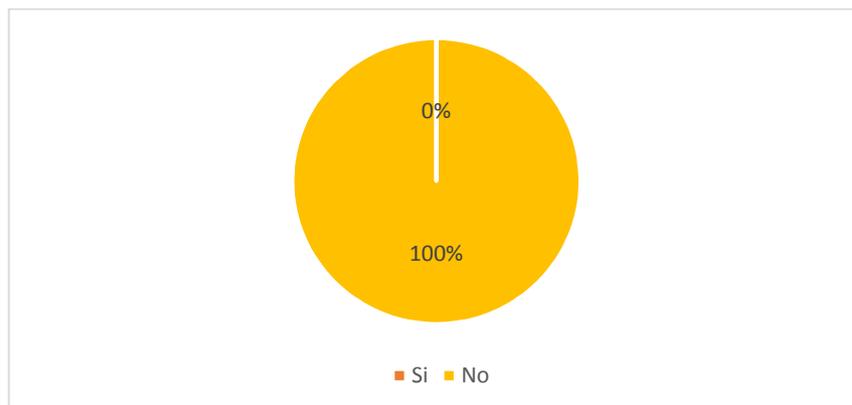
**2. Ha recibido algún tipo de capacitación en los últimos 5 años, acerca de las normas protocolarias?**

*Tabla 2*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	9	100%
Total	9	100%

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

*Gráfico 2*



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

**Análisis e interpretación:**

En base a la pregunta ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en los últimos 5 años?, 100% que representan 9 personas encuestas respondieron en su totalidad que no, lo que significa que el personal no ha contado con capacitaciones en donde se afiancen conocimientos referente a las normas protocolarias.

### 3. ¿Aplican las normas protocolarias en los eventos realizados dentro y fuera de la empresa?

Tabla 3

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Un poco	0	0%
Más o menos	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

Gráfico 3



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

#### Análisis e interpretación:

Referente a la pregunta ¿Aplica las normas protocolarias en los eventos realizados dentro y fuera de la empresa?, 100% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, es decir que si se aplican las normas Protocolarias en los eventos que realicen en la empresa.

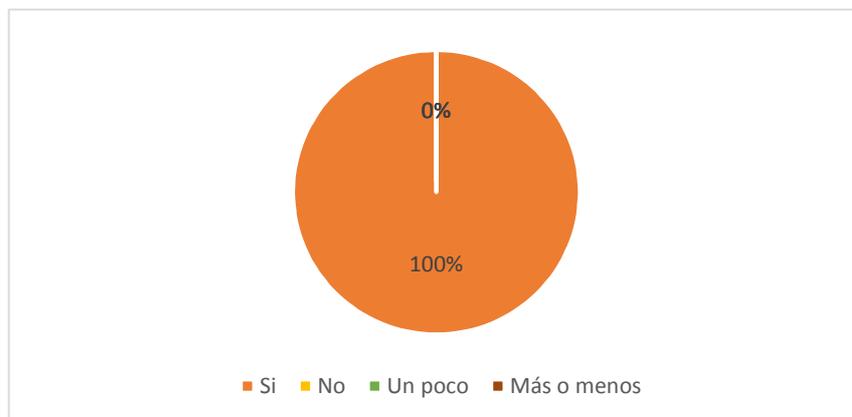
#### 4. Considera que las normas protocolarias son importante dentro de las relaciones humanas?

Tabla 4

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Un poco	0	0%
Más o menos	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

Gráfico 4



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

#### Análisis e interpretación:

Referente a la pregunta ¿Considera que las normas Protocolarias son importante dentro de las relaciones humanas?, 100% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, es decir que los empleados consideran de gran influencia las normas protocolarias dentro de las relaciones humanas.

**5. ¿Cree usted que las normas protocolarias son de gran influencia para la imagen de la empresa?**

*Tabla 5*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Un poco	0	0%
Más o menos	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

*Gráfico 5*



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

**Análisis e interpretación:**

En base a la pregunta ¿Cree usted que las normas Protocolarias son de gran influencia para la imagen de la empresa?, 100% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, dando a entender que se ven influenciadas las normas protocolarias con la imagen que proyecta la empresa.

**6. ¿Considera que las normas protocolarias fortalecen las relaciones humanas entre los trabajadores de la empresa?**

*Tabla 6*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	100%
No	0	0%
Un poco	0	0%
Más o menos	0	0%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

*Gráfico 6*



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

**Análisis e interpretación:**

En base a la pregunta ¿Considera que las normas Protocolarias fortalecen las relaciones humanas entre los trabajadores de la empresa?, 100% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, manifestando que aplicando las normas protocolarias si fortalecen la relación entre los miembros de la empresa.

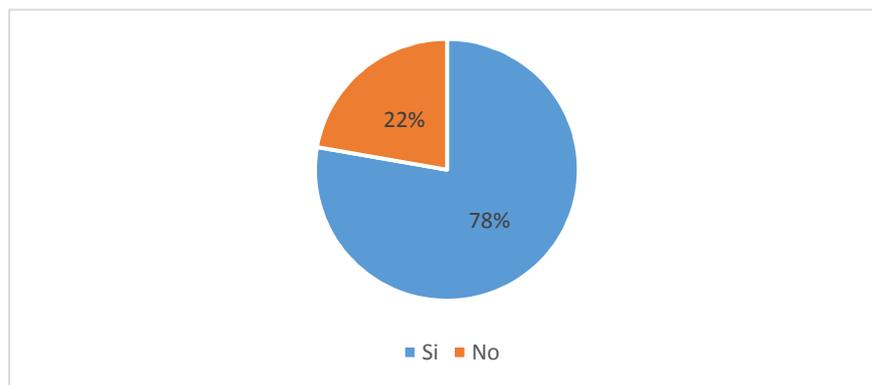
## 7. Ha recibido algún tipo de capacitación sobre las relaciones humanas?

Tabla 7

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	78%
No	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

Gráfico 7



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

### Análisis e interpretación:

En base a la pregunta ¿Ha recibido algún tipo de capacitación sobre las relaciones humanas?, 78% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, mientras que el 22% manifestaron que no han recibido algún tipo de capacitación en referencia a las relaciones humanas.

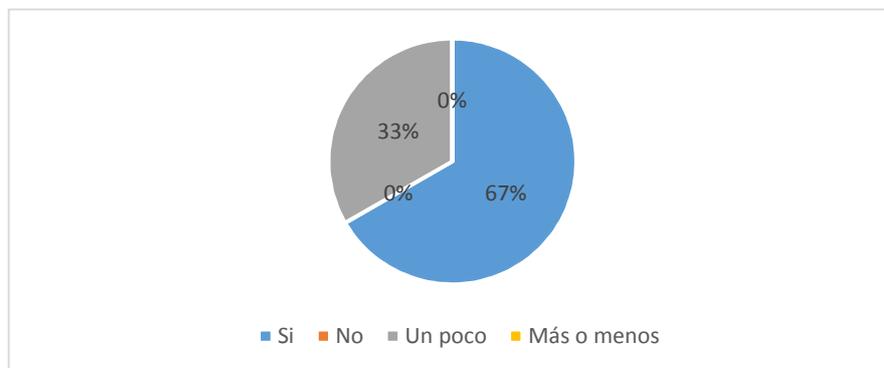
**8. ¿Tiene algún conocimiento de cómo influyen las relaciones humanas dentro de una organización?**

*Tabla 8*

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	67%
No	0	0%
Un poco	3	33%
Más o menos	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

*Gráfico 8*



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

**Análisis e interpretación:**

En base a la pregunta ¿Tiene algún conocimiento de cómo influyen las relaciones humanas dentro de una organización?, 67% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, mientras que el 33% manifestaron que un poco, en referencia a cómo influyen las relaciones humanas dentro de una organización.

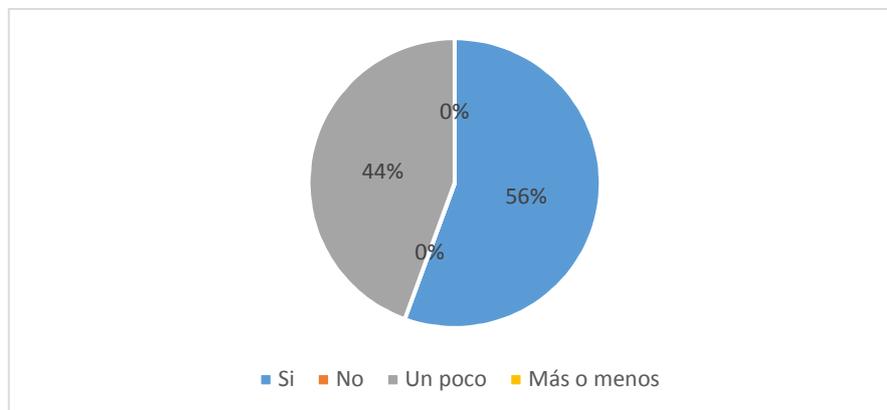
## 9. Conoce acerca de la importancia que tiene las relaciones humanas dentro de la empresa?

Tabla 9

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	56%
No	0	0%
Un poco	4	44%
Más o menos	0	0%
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

Gráfico 9



Fuente: Autoridad Portuaria de Manta  
Autora: Karla Mendoza Macías

### Análisis e interpretación:

Referente a la pregunta ¿Conoce acerca de la importancia que tiene las relaciones humanas dentro de la empresa?, 56% que representan a 9 personas encuestadas respondieron que sí, mientras que el 44% manifestaron que un poco, en referencia a lo importante que es aplicar las relaciones humanas dentro de la empresa.

## ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTA

- 1. Como gerente de la Autoridad Portuaria de Manta, ¿Cree usted que las normas protocolarias son de gran influencia para la imagen de la empresa?**

Sí, porque tiene que ver con el comportamiento, conductas y valores que posee cada persona. No generaríamos una buena imagen como persona o como instituciones si no cuidamos de nuestros actos como individuos ante la sociedad. Porque depende mucho como nos comportemos o el trato de demás para que las personas obtengan una imagen positiva de nosotros.

- 2. Desde su punto de vista, ¿Considera importante que exista alguna área específica en la empresa, que se encargue de la realización de eventos que surjan dentro y fuera de la misma?**

Si, es importante que exista un departamento que se encargue de la realización de las actividades que exitan en la empresa. Aquí se cuenta con el departamento de comunicación social, el cual se encarga de la organización de eventos o actividades que puedan surgir dentro y fuera de la institución.

- 3. ¿Considera usted que deberían de capacitar continuamente al personal administrativo sobre las normas protocolarias para poder aplicarlas en la realización de eventos?**

Si considero importante que se deberían brindar capacitaciones en donde el personal obtenga más información acerca de las normas de protocolo y como aplicarlas en los eventos que existan en la empresa porque siempre tenemos que preocuparnos por brindar la mejor atención a nuestros clientes y que estos se sientan satisfecho del trato recibido.

- 4. ¿Cree usted que las normas protocolarias fortalecen las relaciones humanas entre los trabajadores de la empresa?**

Si porque las normas de protocolo tiene que ver con nuestras acciones, el comportamiento que tenemos y en este caso sino bridamos un comportamiento correcta o hacemos buenas acciones no tendríamos una buena relación con el personal de la empresa.

**5. ¿De qué manera usted considera que las relaciones humanas influyen dentro de la empresa?**

Influyen el hecho de que nos permiten relacionarnos, establecer una comunicación con las demás personas y así poder establecer un diálogo entre los miembros de la empresa.

## **DISEÑO DE LA PROPUESTA**

### **Tema:**

Plan de capacitaciones sobre las normas protocolarias que fortalezcan las relaciones humanas entre el profesional secretarial de la Autoridad de Manta.

### **Introducción:**

Capacitar a los trabajadores en este ámbito es labor de toda organización. Algunas compañías han optado por capacitar continuamente al personal de trabajo, debido a que consigue buenas relaciones y proyecta una imagen positiva que consiga la fidelidad y lealtad de los clientes.

La investigación realizada permite conocer las falencias que existen por parte del profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta al momento de la organización y dirección que debe brindar la institución en cualquier tipo de eventos que se realicen con el fin de satisfacer a sus clientes; esto debido a que uno de los factores que intervienen dentro de la problemática, están relacionados con la falta de conocimientos por parte los integrantes del departamento designado para la realización de actividades o roles correspondientes al protocolo.

Ante lo expuesto, surge la necesidad de afianzar conocimientos, habilidades y conductas hacia el personal de trabajo y así este pueda ser expuesto de excelente manera en las actividades o reuniones corporativas que se realicen en la institución con el fin de brindar una buena atención y satisfacción a todos sus clientes.

La propuesta ha sido creada con la finalidad de ampliar información acerca de las reglas de protocolo y fomentar una buena comunicación y relación en los miembros de la institución y en los clientes, pensando siempre en dar lo mejor a sus usuario y manteniendo la buena imagen de la empresa.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general:**

Elaborar una estrategia de capacitación en el profesional secretarial sobre las normas protocolarias; para mejorar las relaciones humanas de la Autoridad Portuaria de Manta.

### **Objetivos específicos:**

- Describir la importancia de las normas protocolarias en los actos ceremoniales.
- Detallar las reglas referente a las normas protocolarias que se deben aplicar en la institución.
- Determinar que metodología que se empleará en la estrategia de capacitación sobre las normas protocolarias en las relaciones humanas del profesional secretarial.

## METODOLOGÍA DE TRABAJO

Para la realización de la capacitación se hará uso de una serie de instrumentos, los cuales forman parte fundamental para el desarrollo teórico y práctico del presente trabajo. Es necesario hacer una revisión y comparación bibliográfica; puesto que, partir de esto se amplían conocimientos de diferentes teorías y se valora la información que sustenta la propuesta, permitiendo así la consideración de ciertas particularidades.

La propuesta está direccionada a la búsqueda a la calidad profesional, mediante la aplicación de las normas protocolarias en la que sus factores establezcan normativas de costumbres y buenas acciones, capaz de resolver situaciones complejas y tomar decisiones en pensando siempre en el beneficio de la institución. La metodología se basa en la actualización de conocimientos respecto a las normas protocolarias con lo que se busca la participación de las personas que integran el plan de capacitaciones; a su vez lograr contrastar los conocimientos que ya poseen.

Esta capacitación considerará precisar y actualizar conocimientos relacionados a las nuevas normas protocolarias, haciendo uso de metodología propicia como: materiales didácticos, bibliográficos y tecnológicos, información actualizada, misma que constará en folletos, diapositivas garantizando el aprendizaje de los participantes. Este proceso tendrá una duración de 35 horas dividido en 5 horas diarias por 5 días laborales, donde se aplicaran talleres participativos, que permita conocer el tipo de incentivos que necesitan el profesional secretarial para lograr un óptimo desempeño en el departamento de comunicación social.

Se facilitará un cronograma de actividades con el que se dará a conocer los temarios a tratar por días así como los materiales y recursos que se usarán. Una vez culminado el plan de capacitación se hará una valoración a cada participante con lo que se podrán conocer los logros alcanzados.

Para el cumplimiento de este proceso, se requieren los siguientes recursos:

### **Recursos humanos**

- Capacitador
- Personal secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta
- 1 asistente (para el manejo de los equipos tecnológicos)

### **Recursos tecnológicos**

- Computador
- Proyector
- Parlantes
- Apuntador laser

### **Recursos educativos**

- Pizarra
- Carpetas plásticas
- Marcadores permanentes y borrables
- Esferos
- Lápices
- Borrador
- Paleógrafos
- Hojas bond, tamaño A4
- Trípticos con la temática a desarrollar
- Textos con la temática a desarrollar

### **Recursos de infraestructura y mobiliarios**

- Espacio adecuado al número de participantes
- Sillas y mesas
- Equipos de ventilación
- Servicios higiénicos (hombres y mujeres)

## DESARROLLO DE LA PROPUESTA

<b>Plan de capacitaciones sobre las normas protocolarias que fortalezcan las relaciones humanas entre el personal secretarial de la Autoridad de Manta.</b>			
<b>Lugar:</b>	Autoridad Portuaria de Manta		
<b>Beneficiarios:</b>	Profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta		
<b>PRIMER DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Normas protocolarias</b>	<b>Presentación</b> Normas de protocolo Etiqueta Actos ceremoniales	7 Horas	Análisis y síntesis de la información
<b>SEGUNDO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Programación y planificación de ceremonias</b>	<b>Actividades</b> Antes del evento Durante el evento Después del evento	7 Horas	Ejercicios de aplicación
<b>TERCER DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
a) Imagen  b) <b>Cómo relacionarse efectivamente</b>	Imagen empresarial Imagen personal  Las presentaciones y autopresentaciones, saludos y despedida	7 Horas	Proyección de video

<b>CUARTO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Las relaciones humanas</b>	Aspectos Esenciales El Trato Personal El Carácter El ámbito empresarial	7 Horas	Ejercicios de aplicación
<b>QUINTO DÍA DE CAPACITACIÓN</b>			
<b>Temas</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Duración</b>	<b>Estrategias</b>
<b>Las relaciones humanas en la empresa</b>	La comunicación La comunicación en la empresa La motivación laboral y sus técnicas El clima laboral Equipo de trabajo Resolución de problemas Toma de decisiones	7 Horas	Trabajo en equipo e individual

### **Presupuesto de la estrategia de capacitación**

A continuación se detalla el presupuesto preventivo en inversión del Plan de capacitaciones sobre las normas protocolarias que fortalezcan las relaciones humanas entre el profesional secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta.

<b>PRESUPUESTO</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Total</b>
Honorario de expositores	\$ 230
Recursos tecnológicos	\$ 30
Recursos educativos	\$ 85
Gastos de alimentación	\$ 150
Gastos extras	\$ 40
<b>Total a pagar</b>	<b>\$ 535</b>

### **Cronograma de la Estrategia de Capacitación**

<b>2018</b>	<b>MARZO</b>				<b>ABRIL</b>		
<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Aprobación de la estrategia de capacitación por parte de los directivos							
Asignación de fechas para días de talleres de capacitación							
Confirmación del exponente							
Logística de los recursos a usar							
Confirmación de los participantes							
Realización de trípticos							
Semana de capacitación							

## **CONCLUSIONES**

Una vez que se han dado los valores y los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas al profesional secretarial del departamento de comunicación social de la Autoridad Portuaria de Manta, se concluye que:

- Se puede considerar en las encuestas que una gran mayoría de encuestados tenía algún conocimiento sobre las normas protocolarias y que estas no solo se aplicaban en sus compromisos sociales sino también en sus labores diarias.
- Se establece que las normas protocolarias es clave para lograr una buena y armoniosa convivencia en el ámbito laboral, puesto que regula el comportamiento de la empresa tanto en su interior como hacia el exterior, por esta razón el profesional secretarial del departamento de comunicación social se ven con el compromiso de aplicar normas de etiqueta y protocolo.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados alcanzados:

- Es de gran importancia que la institución les brinde la oportunidad de capacitarse al profesional secretarial del cada determinado tiempo para que de esta forma puedan actualizar conocimientos en temas que sean de interés para la empresa.
- Es indispensable que el profesional secretarial haga uso de una guía que le permita establecer cuáles son las reglas y conductas sociales de las normas protocolarias que mejor se disponga a sus intereses y actividades en la institución.
- Incentivar el uso instrumentos como tableros en los que se disponga y se visualice información para que el profesional secretarial se encuentren informados de cualquier evento o actividad, haciendo que la información llegue de manera general.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, María. (2011). "Protocolo y empresa", EDITORIAL UOC, Primera edición, Barcelona – España.
- Cobos et. Al. (2006). "Los Valores", EDICIÓN MMVI, Madrid – España.
- Soria, V. M. (2004) "Las relaciones humanas", LIMUSA NORIEGA EDITORES, México
- Fernández, F. R. (2008) "El protocolo de empresa". EDITORIAL NETBIBLO. España
- Dalton, M. G. Hoyle, Dawn. W. Watts, Marie (s.f.). (2007). Relaciones humanas. EDITORIAL THOMSON. Mexico.
- Gonzáles, G. M. C. (2002) "Como mejorar las relaciones humanas". EDICIONES FISCALES ISEF, S.A. Mexico
- Barquero, José. D. (2007). "Los secretos del protocolo, las relaciones públicas y la publicidad". EDITORIAL LEX NOVA.
- Ramos, F. Fernando. (2012). "El protocolo de empresa". EDITORIAL NETBIBLO, S.L.
- Cabero, Cristina. (2012). "Gestión de Protocolo", EDICIONES PARANINFO S.A., Madrid – España.
- Maqueda, L. J. (2012). "Protocolo empresarial", EDITORIAL ESIC. Madrid- España.

- Chiavenato, I. (2007). “Introducción a la Teoría General de la Administración”, Quinta Edición. Bogotá. EDITORIAL MCGRAW-HILL LATINOAMERICANA, S.A.
- Mohino, G. C. (2010). El porqué del Protocolo Empresarial: “Una herramienta de Optimización de resultados en momentos de Crisis”. CIOMIJAS.
- Carcamo, S. M. (2008). “Las relaciones humanas y la administración de personal”. Segunda edición revisada. EDITORIAL ANDRES BELLO”. Santiago de Chile.
- Gastón, B.E. (2005). “Protocolo Social y empresarial”. LONDON DIPLOMATIC ACADEMY S.L. España.
- Silva, G. M. Santos, J. L. Rodríguez, J. Elena. Hernando, Rojo. C. (2008) “Las relaciones humanas en la empresa”. PARANINFO. España

## WEB GRAFICA

- Recuperado en :María Patricia López Gómez (2012), “ Imagen Protocolo y Etiqueta protocolo.org”  
<https://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo-universidad-tecnologica-pereira/48-las-normas-de-protocolo.html>
- Recuperado en: Fernández Jorge y Vásquez; (2012), “Antecedentes Histórico Protocolo”  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3867679.pdf>
- Recuperado en: Patiño Díaz Granados, L.A, “Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial” mayo 2011, en Contribuciones a la Economía,  
<http://www.eumed.net/ce/2011a/>

# **A N E X O S**

Anexo #1.



**ENCUESTA**

<b>Dirigida a:</b>	Profesional Secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta.
<b>Realizada por:</b>	Karla Valeria Mendoza Macías.
<b>Tutelada por:</b>	Lic. Jessica Sáenz Gavilanes-Docente FAGEDESE.
<b>Objetivo:</b>	Analizar las normas Protocolarias en las relaciones humanas, aplicada al Profesional Secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018.
<b>Instrucción:</b>	Estimados colaboradores de la Autoridad Portuaria de Manta, se agradecerá su colaboración en la aplicación de la presente encuesta, para lo cual solicito lea cuidadosamente cada una de las preguntas y señale con una X dentro del círculo, la repuesta que según su criterio considera más adecuada.

**1. ¿Conoce acerca de las normas Protocolarias?**

Si

No

**2. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en los últimos 5 años, acerca de las normas Protocolarias?**

Si

No

**3. ¿Aplican las normas Protocolarias en los eventos realizados dentro y fuera de la empresa?**

Si

No

Un poco

Más o menos

**4. ¿Considera que las normas Protocolarias son importante dentro de las relaciones humanas?**

Si

No

Un poco

Más o menos

**5. ¿Cree usted que las normas Protocolarias son de gran influencia para la imagen de la empresa?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Un poco	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Considera que las normas Protocolarias fortalecen las relaciones humanas entre los trabajadores de la empresa?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Un poco	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>

**7. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación sobre las relaciones humanas?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

**8. ¿Tiene algún conocimiento de cómo influyen las relaciones humanas dentro de una organización?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Un poco	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>

**9. ¿Conoce acerca de la importancia que tiene las relaciones humanas dentro de la empresa?**

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Un poco	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>

**Anexo #2.**



*Facultad*  
*Gestión, Desarrollo y Secretariado*

**ENTREVISTA**

<b>Dirigida a:</b>	Ing. José Recalde Rodríguez,
<b>Realizada por:</b>	Karla Valeria Mendoza Macías.
<b>Tutelada por:</b>	Lic. Jessica Sáenz Gavilanes-Docente FAGEDESE.
<b>Objetivo:</b>	Analizar las normas Protocolarias en las relaciones humanas, aplicada al Profesional Secretarial de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017- 2018.
<b>Instrucción:</b>	Estimados colaboradores de la Autoridad Portuaria de Manta, se agradecerá su colaboración en la aplicación de la presente encuesta, para lo cual solicito lea cuidadosamente cada una de las preguntas y señale con una X dentro del círculo, la respuesta que según su criterio considera más adecuada.

1. Como gerente de la Autoridad Portuaria de Manta, ¿Cree usted que las normas protocolarias son de gran influencia para la imagen de la empresa?

Sí\_\_\_

No\_\_\_

*¿Por qué?*

---

---

---

2. Desde su punto de vista, ¿ Considera importante que exista alguna área específica en la empresa, que se encargue la realización de eventos que surjan dentro y fuera de la misma?

---

---

---

3. ¿Considera usted que deberían de capacitarse continuamente el personal administrativo sobre temas de normas protocolarias para poder aplicar en la realización de eventos?

---

---

---

4. **¿Cree usted que las normas protocolarias fortalecen las relaciones humanas entre los trabajadores de la empresa?**

---

---

---

5. **¿Dé que manera usted considera que las relaciones humanas influyen entro de la empresa?**

---

---

---

### Anexo #3.



**Elaborado por:** Karla Mendoza Macías  
**Fuente:** Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
**Descripción:** Recibiendo tutorías junto a la Lic. Jessica Sáenz.



**Elaborado por:** Karla Mendoza Macías  
**Fuente:** Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
**Descripción:** Recibiendo tutorías junto a la Lic. Jessica Sáenz.



**Elaborado por:** Karla Mendoza Macías  
**Fuente:** Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
**Descripción:** Junto al personal del departamento de Comunicación visual de la Autoridad Portuaria de Manta.



**Elaborado por:** Karla Mendoza Macías  
**Fuente:** Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
**Descripción:** Junto al personal del departamento de Comunicación visual de la Autoridad Portuaria de Manta.