



Universidad Científica del Perú - UCP
*Registrado en el Asiento N° A00010 de la Partida N° 11000318, Personas Jurídicas de Iquitos,
Superintendencia de los Registros Públicos - SUNARP*

**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TESIS

**EL PROTOCOLO EN LOS RESPONSABLES DE LAS
ACTIVIDADES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS
PÚBLICAS Y PRIVADAS DE IQUITOS 2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN:
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTOR (es) : PEDRO ESQUIBEL BARRERA

ASESOR (ES) : Dra. CLAUDETH CADILLO LÓPEZ

San Juan Bautista – Maynas - Loreto - 2016

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mi señora madre María Melita, por el aprecio y el amor que me muestra constantemente en el espacio del hogar y la vida diaria, una humilde mujer con gran talento, dedicación y ejemplo de mujer trabajadora. Me siento emocionado en el vaivén de la felicidad por este logro alcanzado, a Juan Marcos, mi querido tío por mostrarme dedicación y asesoramiento en temas relacionados en la carrera de comunicación.

Pedro

AGRADECIMIENTO

A esta cálida tierra iquiteña por acogerme cada día, al doctor Juan Remigio Saldaña Rojas y a la doctora Delia Perea Torres, grandes maestros y agradecerles por el apoyo constante en esta ardua tarea seguir creciendo profesionalmente en la materia que tanto amo el protocolo, organización en los eventos y la etiqueta en los negocios. Agradezco de corazón a Kevin Jefferson, Luis Andres, por la dedicación y ayuda en los diseños gráficos, Solange Olenka y Camila Isabel, todos ellos que hacen un gran equipo de talentos que trabajan arduamente en la Oficina de Protocolo de la Universidad Científica del Perú, aprecio su paciencia y su dedicación en esta materia de las comunicaciones.

El Autor

APROBACIÓN

**Tesis sustentada en acto público el día viernes a las 11:30 horas del 24 de febrero
2017**

**Dra. DELIA PEREA TORRES
PRESIDENTE DEL JURADO**

**Dr. LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO
MIEMBRO DEL JURADO**

**Lic. MAX LUNA ROJAS, Mgr
MIEMBRO DEL JURADO**

**ASESOR (a)
Dra. CLAUDETH CADILLO LÓPEZ**



Universidad Científica del Perú

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con Resolución Decanal N° 040 – FEH – U.C.P - 2017 del 17 de febrero de 2017, la FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de Sustentación de Tesis a los Señores:

Dra. Delia Perea Torres.....Presidente
Dr. Luis Ronald Rucoba Del Castillo.....Miembro
Mgr. Max Luna Rojas.....Miembro

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:30 horas del día viernes 24 de febrero de 2017, en las instalaciones de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP, se constituyó el Jurado para escuchar la sustentación y defensa del Plan de Investigación Titulado:

“EL PROTOCOLO EN LOS RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE IQUITOS 2015”

Presentado por el o (los) sustentantes:

PEDRO ESQUIBEL BARRERA

Como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron: *Resueltas satisfactoriamente*

El jurado después de la deliberación en privado llegó a las siguientes conclusiones:

1. La Sustentación es: *Aprobada Cum Laude*
2. Observaciones: *Ninguna*

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta.

Dra. DELIA PEREA TORRES
PRESIDENTE

Dr, LUIS RONALD RUCOBA DEL CASTILLO
MIEMBRO

Mgr. MAX LUNA ROJAS
MIEMBRO

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Suma Cum Laude	: 19 – 20
	Aprobado (a) Magna Cum Laude	: 17 - 18
	Aprobado (a) Cum Laude	: 15 – 16
	Aprobado (a)	: 13 – 14
	Desaprobado (a)	: 00 – 12

ÍNDICE

	Pg
➤ PORTADA (CARÁTULA)	I
➤ DEDICATORIA	II
➤ AGRADECIMIENTO	III
➤ APROBACIÓN	IV
➤ INDICE DE CONTENIDO	VI
➤ ÍNDICE DE CUADROS	VIII
➤ ÍNDICE DE GRAFICOS	IX
➤ RESUMEN. PALABRAS CLAVE	X
➤ ABSTRACT	XI
Introducción	01
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	02
1.1. Descripción y Formulación del Problema	02
1.2. Delimitación del Problema de Investigación	03
1.3. Objetivos de la Investigación	04
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	05
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	06
2.1. Antecedentes del estudio	06
2.2. Bases Teóricas	07
2.2.1. El protocolo	07
2.2.1.1. Origen y Significado del Protocolo	07
2.2.1.2. Definiciones de protocolo	10
2.2.1.3. La importancia del Protocolo	18
2.2.1.4. El Protocolo y sus Modalidades	21
2.2.1.5. Tipos de Protocolo	22
2.2.1.6. Las Reglas de Oro	28
2.2.1.7. Procedimientos que rigen el Protocolo	32

2.3. Definición de Términos Básicos	37
2.4. Hipótesis	39
2.4.1. Hipótesis General	39
2.5. Variables	39
2.5.1. Identificación de Variables	39
2.5.2. Definición de Variables	39
2.6. Operacionalización de Variables	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	41
3.1. Nivel y Tipo de investigación	41
3.2. Diseño de investigación	41
3.3. Población y muestra	42
3.3.1. Población	42
3.3.2. Muestra	42
3.4. Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos	42
3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos	42
3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	43
3.4.3. Fuentes de Recolección de Datos	43
3.5. Procedimientos de Recolección de Datos	43
3.6. Procesamiento y análisis de los Datos	43
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1. Resultados	44
4.1.1. Diagnóstico en el Protocolo en las Instituciones Educativas Públicas	44
4.1.2. Diagnóstico del Protocolo en las Instituciones Educativas Privadas	51
4.1.3. Comparación del Protocolo en las Instituciones Educativas públicas y privadas	58
4.2. Discusión	62
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones	63
5.2. Recomendaciones	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	67
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	68
Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos	69

ÍNDICE DE CUADROS

N°	TITULO	Pág.
01.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60001- Iquitos 2015	44
02.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60050 – Iquitos 2015	45
03.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N°60054 – Iquitos 2015	46
04.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N°60055 – Iquitos 2015	47
05.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N°60060 – Iquitos 2015	48
06.	El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos- 2015	49
07.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “San Agustín” - 2015	51
08.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Rosa de América” - 2015	52
09.	El Protocolo en los responsables de las actividades educativas en la Institución Educativa “César Vallejo” – 2015	53
10.	El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Loreto” – Iquitos 2015	54
11.	El Protocolo en los Responsables de las actividades en la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres” Iquitos 2015	55
12.	El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas – Iquitos 2015	56
13.	Comparación de Protocolo entre los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas- Iquitos 2015	58
14.	El Protocolo según responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas – Iquitos 2015	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	TITULO	Pág.
01.	El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas - Iquitos 2015	50
02.	El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas de Iquitos 2015	57
03.	Comparación del Protocolo entre los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas – Iquitos 2015	58

El Protocolo en los Responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas de Iquitos 2015

RESUMEN

AUTOR: Pedro Esquibel Barrera

La investigación tuvo como objetivo: Demostrar que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas es mejor que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015.

La investigación fue tipo descriptivo y el diseño fue no experimental de tipo descriptivo comparativo.

La población la conformó 150 docentes responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas. La muestra la conformó 75 docentes responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y 75 docentes responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas.

La técnica que se empleó en la recolección de los datos que la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Los resultados indican que $\chi^2 = 151.31 > \chi^2_{t=16.910, gl=9, <0,05\%}$. Aceptando la hipótesis de investigación “El protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas es mejor que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015.

PALABRAS CLAVES

Protocolo, Instituciones, Públicas, Privadas.

The Protocol on the Heads of activities in public and private educational institutions of Iquitos 2015

ABSTRACT

AUTHOR: Pedro Esquibel Barrera

The research aimed to: Demonstrate that the protocol responsible for activities in private educational institutions is better than the protocol responsible for activities in public educational institutions of Iquitos in 2015.

The research was descriptive and experimental design was not comparative descriptive. The population formed 150 teachers responsible for activities in public and private educational institutions. The sample was formed 75 teachers responsible for activities in public educational institutions and 75 teachers responsible for activities in private educational institutions.

The technique used in data collection and the survey instrument was the questionnaire. The results indicate that $x_2c = 151.31 > x_2 = 16.910$ t, $df = 9$, $< 0,05\%$. Accepting the research hypothesis "The protocol responsible for activities in private educational institutions is better than the protocol responsible for activities in public educational institutions of Iquitos in 2015."

KEYWORDS

Protocol institutions, public and private

INTRODUCCIÓN

La etimología del término protocolo nos lleva de manera inmediata a protocollum, un vocablo latino. Éste, a su vez, deriva de un concepto de la lengua griega. En concreto, emana de la palabra griega “protokollon”, que es fruto de la suma de dos elementos diferenciados: “protos”, que puede traducirse como “primero”, y “kollea”, que es sinónimo de “pegamento” o “cola”

Lo concreto es que, en nuestro idioma, un protocolo es un reglamento o una serie de instrucciones que se fijan por tradición o por convenio. Partiendo de este significado, es posible emplear la noción en diferentes contextos. Un protocolo puede ser un documento o una normativa que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos. De este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones.

Puede decirse, en este sentido, que las fuerzas de seguridad cuentan con un protocolo de actuación cuando se produce una toma de rehenes. Dicho protocolo establece que la obligación de la policía y del resto de las fuerzas es garantizar la integridad de los rehenes, para lo cual el protocolo regula el uso de armas de fuego (que sólo pueden emplearse en situación de riesgo de vida por parte de un rehén), menciona cómo debe desarrollarse la negociación con los secuestradores, etc. Si algún integrante de una fuerza de seguridad actúa sin respetar dicho protocolo, puede ser castigado.

De la misma manera, también existe un protocolo muy concreto respecto a las mesas del banquete de bodas:

- ✓ En la mesa presidencial, sólo deben estar los novios y los padrinos, así como los otros padres de la pareja. Es decir, un máximo de seis personas.
- ✓ Las mesas más cercanas a la presidencial son en las que se sientan las personas más importantes para los novios, tales como hermanos, abuelos, tíos o primos así como amigos.
- ✓ Si hay muchos niños invitados, deben sentarse todos juntos en una mesa para así disfrutar de un menú infantil.
- ✓ Cada mesa no debe tener más de diez comensales.
- ✓ Lo más adecuado es colocar mesas redondas para que se favorezca el diálogo y la interrelación entre todos los comensales.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción y Formulación del Problema

En las Instituciones Educativas, por lo general al realizar actividades, ceremonias, la desarrollan en forma improvisada sin tener en cuenta que dichos eventos deben ser previstos y planificados a fin de lograr los objetivos para tal fin.

Esta situación, también se observa en las Instituciones Educativas públicas y privadas de la localidad, trayendo como consecuencia un demérito para que los que organizan determinados eventos. También se puede decir que el protocolo 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 integrado 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. El protocolo, no es un corsé metálico, sino un corsé flexible que aplicando las normas, directrices, criterios con realismo ha de adaptarse a la situación concreta. Se debe tener en cuenta que las actividades, los actos ceremoniales, en la que interviene el protocolo, constituye una base social en toda la organización, en este caso de las Instituciones Educativas, delimitando por ello el siguiente objetivo: Demostrar que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones privadas es positivo que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015, por lo que se formula los siguientes problemas de investigación:

Problema General

¿El protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas es mejor que el protocolo en los responsables de las actividades en las instituciones públicas de Iquitos en el año 2015?

Problemas Específicos

1. ¿Cómo es el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015?
2. ¿Cómo es el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas de Iquitos en el año 2015?
3. ¿Existe diferencias en el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas y públicas de Iquitos en el año 2015?

1.2. Delimitación del Problema de Investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el ámbito de las Instituciones Educativas públicas de Iquitos, lugares donde se midió las actividades protocolares respectivas.

1.2.2. Delimitación Social

La población la conformó los responsables (docentes) del Protocolo de las Instituciones Educativas y privadas del distrito de Iquitos que fueron:

Instituciones Educativas públicas. 15 docentes responsables de las actividades de cada Institución Educativa: 60001, 60050, 60054, 600055, 60060, en total 75 docentes.

Instituciones Educativas privadas. 15 docentes responsables de las actividades de cada Institución Educativa: San Agustín; Rosa de América, César Vallejo, Nuestra Señora de Loreto, Andrés Avelino Cáceres en total 75 docentes.

La población la conformó 150 docentes (responsables de las actividades)

La muestra la conformó el 100 % de la población es decir 75 responsables (docentes) del Protocolo de las Instituciones Educativas públicas y 75 responsables (docentes) del Protocolo de las Instituciones Educativas privadas en total 150 responsables (docentes) del Protocolo.

1.2.3. Delimitación Temporal

Se trata de una investigación presente puesto que se realizó desde julio del 2015 a agosto del año 2016.

1.2.4. Delimitación Conceptual

La investigación delimitó su estudio teórico en base a la variable: Protocolo, como problemática preocupante de modo diario en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Demostrar que el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas es mejor que el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Evaluar el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015.
2. Evaluar el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones privadas de Iquitos en el año 2015.
3. Determinar la diferencia en el Protocolo en los responsables de las Actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas de Iquitos en el año 2015.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Se conoce como protocolo, a las normas que definen el comportamiento adecuado en un evento social de cierta formalidad. El protocolo, de esta manera, se asocia a lo que se conoce como etiqueta: vestirse de una determinada manera, respetar la puntualidad, saludar con una reverencia a una autoridad y otras cuestiones forman parte del protocolo.

Por ejemplo, ese protocolo establece una serie de normas a la hora de acudir como invitado a una boda:

- ✓ Las mujeres deben llevar vestido corto a las bodas de mañana y largo a las de tarde o noche.
- ✓ Nunca se debe vestir únicamente en color negro o totalmente de blanco.
- ✓ Mientras menos complementos mejor.
- ✓ En las bodas de noche nunca se debe llevar tocado.
- ✓ Los hombres nunca pueden llevar corbata negra y las pajaritas, por más que se hayan puesto de moda, nunca deben llevarse con un traje de chaqueta porque es un complemento únicamente del esmoquin.

Otros protocolos son los acuerdos establecidos por varios Estados para modificar un tratado y los conjuntos de reglas que deben respetar distintos sistemas informáticos para poder comunicarse entre ellos.

El fin próximo del protocolo son las actividades en las que interviene o dirige, a que se haga bien para lo cual ha de ser para resolver problemas de todas las instituciones.

Esta investigación es importante en lo teórico porque brinda información de conocimientos teóricos sobre el protocolo en forma organizada y sistematizada.

En lo metodológico porque indica el tipo de investigación que se realiza, en lo práctico porque sirve para solucionar un problema.

Social: porque los beneficiarios son las Instituciones Educativas en estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes del estudio

Martínez Sánchez, María del Carmen (2008) en la investigación. El protocolo como estrategia de Comunicación. Una constante histórica y estudio de casos actuales, llega a la conclusión, mencionando que el protocolo en el proceso de planificación, organización y gestión de los actos públicos y oficiales, constituyen un elemento fundamental al servicio de las Relaciones Públicas Institucionales.

El protocolo, es una herramienta estratégica de comunicación que puede ser utilizada para alcanzar diferentes fines u objetivos, en función de las circunstancias que rodeen a la celebración de cada ceremonia.

Karina Isabel et al (2009) en la investigación “Manual de protocolo y ceremonial universitaria”, llegan a su conclusión general con el desarrollo del presente trabajo que, a permitido clasificar de forma adecuada el tipo de eventos que se atienden en la universidad. Consideramos que la información detallada en este trabajo, servirá como el aporte para el manejo de eventos universitarios en general. Creemos conveniente que el manual de Protocolo y Ceremonial universitario debe ser utilizado como referente para los estudiantes de la Escuela de Hotelería y Turismo en las materias que se relacione con el mismo. Con el desarrollo de este trabajo se pudo detectar que existe poca atención en Ecuador, específicamente en las universidades, por el manejo del protocolo y ceremonial en cada uno de los actos que se realizan en dichas instituciones. Consideramos que la aplicación correcta de este manual será la principal carta de presentación y de la Universidad Técnica Particular de Loja, tanto en los eventos de carácter nacional como internacional.

Patricia (2002) en la investigación “**Perfil de dirección desde la perspectiva de liderazgo en las unidades de protocolo y ceremonial universitario**” para optar el grado de magíster Scientiarum en Ciencias de la Comunicación: Gerencia de la Comunicación. Llega a la siguiente conclusión, manifestando que algunas universidades adolecen de protocolo en las estructuras directivas de comunicación, presentando lineamientos claves para la orientación efectiva de las oficinas de protocolo universitario. Igualmente, se muestra una propuesta teórica idónea para la dirección con base a la perspectiva de Liderencia.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 El protocolo

2.2.1.1 Origen y Significado del Protocolo

José Antonio de Urbina en el año 2011, se pregunta ¿De dónde procede la palabra protocolo? El sustantivo protocolo, nos viene del latín, protocollum, que a su vez deriva del griego clásico protókolom, que significa “la primera hoja o tapa, encolada de un manuscrito importante, con notas sobre su contenido”.

El diccionario de la lengua española nos dice: a) “escrituras matrices u otros documentos que un notario autoriza y custodia” (en otras palabras, protocolo notarial); b) acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso, etc. c) regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre” (aquí está nuestro protocolo, aunque insuficiente definido).

Es curioso. Lo que nos interesa es la palabra “protocolo” a secas, sin adjetivos añadidos; pues una cosa es el “protocolo” sin más y otra muy diferente el ya visto “protocolo adjetivado”. En consecuencia, la iniciaremos en mayúscula, véase Protocolo.

Más interesante aún es que esta palabra, sola, desnuda, en todos los idiomas del mundo existe y quiere decir los mismos. Explicándolos de un modo sustancial: “actividad determinante de las formas y modos exitosos, bajo los cuales se llevan a cabo las relaciones del ser humano con sus semejantes” lo que nos indica que el “protocolo” nace con el ser humano. Asimismo, que tan importante era un millón de años ha como lo es hoy y como lo será hasta el desconocido término de la humanidad, pues lo básico del ser humano es su capacidad y absoluta necesidad para relacionarse con sus semejantes. Y el “protocolo” le dice cómo ha de hacerlo para que estas relaciones sean positivas.

Aunque algunos testimonios escritos son muy antiguos (el código de Hammurabí del que luego hablaremos es de hace 3, 750 años, sin mencionar, entre otros, los jeroglíficos del Egipto Faraónico), podemos con razón imaginar que los gérmenes del protocolo son más antiguos aún. En este y como ejemplo, el del hombre del paleolítico que para sobrevivir debía relacionarse con sus semejantes y el único modo de hacerlo bien era siguiendo determinadas pautas o modos de conducta establecidos entonces, lo que en sí representa ya como una semilla o germen del protocolo.

El primer código en la historia de la humanidad que se conoce es el ya mencionado Código de Hummurabí. De los años aproximado de 1750 Ac. y escrito en primitivos

caracteres cuneiformes en una estela del **Basalto negro**, conservada en el Museo del Louvre, en París.

Es un código integral, pues sus normas establecían los criterios que rigieron la vida de los ciudadanos y no ciudadanos (los esclavos que no eran personas), para la mejor convivencia de todos en este antiquísimo reino de la primera Babilonia. Contiene tres artículos que son puro protocolo. A saber.

El primero describe minuciosamente la ceremonia de coronación del rey de Babilonia. Utiliza un lenguaje tan preciso y eficaz que, salvando las distancias en el túnel del tiempo, es como si lo hiciera de la proclamación de un rey o reina de España en el siglo XXI de nuestra era.

El segundo, y con igual claridad, establece las precedencias en todos los niveles, tanto específicas de cargos como corporativas, así como de los grupos sociales en los que estaba clasificada la población babilónica. Y todo ello con eficaces criterios, algunos de los cuales, como, el de la antigüedad, aún hoy 3,750 años después, después siguen vigentes.

El tercero es quizá es el más interesante de los tres. Es como una recomendación mandada a los funcionarios babilonios de protocolo de que:

- a) Traten siempre con el máximo respeto y cortesía a todos los ciudadanos del reino, cualquier sea su nivel personal y social.
- b) Pongan el mayor cuidado en realizar bien y de un modo justo los actos y ceremonias del reino, porque contribuyen a la paz, prosperidad y felicidad, de todos los súbditos. Y termina diciendo, porque todos los babilonios, sea cual sea su situación personal y social, son hijos del rey de Babilonia. Es necesario aclarar que es excepcional monarca, primero concedió a los esclavos (que no personas) unos derechos inalienables (hoy los llamaríamos derechos humanos); segundo, facilitó en un sentido moderno su acceso a la categoría de persona, ciudadano; tercero, los incluye a la expresión ya mencionada de hijos del Rey de Babilonia.

Impresiona que un código de tal antigüedad nos señale claramente la sustancia, el carácter y el objetivo final del protocolo.

Podríamos resumirlo en los siguientes pasos:

1. El protocolo 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 sólo puede existir y realizar con plenitud su acción en un Estado de Derecho. En las dictaduras (dictaduras) existió y todavía existe un pseudoprotocolo, realmente utilizado para controlar a los ciudadanos. Lo cual per se es un antiprotocolo.

El ejemplo más claro lo tenemos en los países del área soviética antes de la caída del telón de acero, en los cuales comenzamos por la propia Unión Soviética, todas las unidades de protocolo estaban infiltradas por la KGB; y sus jefes habían de ser marxistas-leninistas-soviéticos de absoluta confianza y eso ¿por qué?. Porque usando las técnicas del protocolo es posible controlar a las personas que intervengan en cualquier acto, ceremonia o actividad.

2. El fin próximo de protocolo es que las actividades en las que interviene o dirige, se hagan bien. Para lo cual ha de resolver problemas, no crearlos. Un protocolo que crea problemas es un anti-protocolo. El protocolo no es un corsé metálico, sino un corsé flexible que, aplicando las normas, directrices, criterios, etc. con realismo, ha de adaptarse a la situación concreta. A veces, es como hacer un traje a la medida.

3. Tengamos en cuenta que estas actividades, actos, ceremonias en las que interviene el protocolo, constituyen una parte esencial de la estructura y acción del Estado.

Tengamos asimismo en cuenta que el objetivo del Estado, es mejorar hasta perfeccionar la paz, el entendimiento, la prosperidad y la felicidad de los ciudadanos; es decir, el progreso en una convivencia positiva. Ergo, el objetivo final del protocolo es el mismo, la convivencia, que ha de ser positiva pues si no lo es, no existe.

La Real Academia Española en el año 2010, manifiesta que el protocolo (Del b, lat. *Protocollum*, y este del gr. *πρωτόκολλον*), es una seria ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades. Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica.

Real Academia Española, al referirnos al protocolo lo primero que debemos hacer es observar la definición que de esta palabra establece el diccionario de la Real Academia Española. Con las enmiendas de la última versión (vigésima edición), es la siguiente: Este término procede del latín *protocollum* y este del griego *πρωτόκολλον*, serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.

- Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático.
- Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.
- Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.
- Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.

Pero ninguna de estas acepciones define con rigor el criterio de protocolo en su sentido más amplio. El diccionario lo contempla, en su sentido estricto, como orden, reglas o pautas a realizar en un determinado sistema de comunicación. Pero en realidad es una aplicación-ciencia que reúne múltiples disciplinas: jurídica, diplomacia, heráldica, vexilología, escenografía, belleza, estética, medios técnicos, auxiliares y de comunicación, así como el estudio de las diferentes secuencias que interviene en el guion de la producción y posterior ejecución de un acto. Esta definición no da cobertura al objetivo del protocolo-organización. Y ante esta definición tan corta del protocolo, la Real Academia Española, se plantea revisar el término con el fin de adecuarlo a su realidad. No se puede ni debe concebir una organización de un acto sin el protocolo. Sería un error que provocaría un caos en el fondo que posteriormente se proyectaría en la sociedad. El protocolo bien llevado acarrea muchas satisfacciones; pero mal organizado provoca un gran desprestigio. Sobre todo, el protocolo es prevención orientado al éxito.

2.2.1.2. Definiciones de protocolo

a. Protocolo. No es fácil de definir el protocolo, por lo antedicho, sabemos que el protocolo está al servicio del ser humano, no al revés. Lo que significa que, conforme cambia la sociedad humana, y a su ritmo, ha de adaptarse, cambiando, el protocolo. En este sentido, ofrecemos la siguiente definición del protocolo hoy, y como será en muchos años.

Veámosla “Protocolo es aquella disciplina que, con realismo, técnica y arte (pues tiene las tres cosas), determina las estructuras o formas, bajo las cuales se desarrolla

una actividad humana pluripersonal e importante, con el objetivo de su eficaz realización y, en el último lugar de mejorar la convivencia”. Con más sencillez: “Protocolo es aquella actividad determinante de las formas bajo las cuales han de llevarse a cabo del mejor modo posible, las relaciones del ser humano con sus semejantes.

b. Relaciones Públicas. A semejanza del protocolo, ofrecemos una definición de las Relaciones Públicas hoy, obra del profesor don Javier Pérez-portabella y Maristany; a saber “Las Relaciones Públicas son la gestión integral de las relaciones y comunicación de la organización con sus públicos, a fin de lograr su identificación, implicación e interacción.

c. Diferencias entre Protocolo y Relaciones Públicas

El protocolo es muy antiguo y la Relaciones Públicas muy modernas. Como sabemos nacieron en los Estados Unidos de América a finales del siglo XIX.

El sujeto del protocolo es la persona o personas que intervienen en una actividad importante. El sujeto de las Relaciones Públicas es la gestión integral.

1a. Conclusión: Protocolo y las Relaciones Públicas son dos actividades diversas, aunque en ocasiones, utilicen medios o técnicas similares.

2a. Conclusión: Paulatino acercamiento de ambas actividades entre sí y con tercera actividad: “la comunicación”, es decir, los medios. La razón es evidente, el ahorro de personal esencial en cualquier entidad y la necesaria coordinación entre las tres.

d. Otras definiciones de Protocolo

Acto: Hecho, acción o actividad pública o solemne.

Ceremonia: Acto público y solemne, establecido por ley estatuto, uso o costumbre, cuya relevancia obliga a que esté revestido de un especial formalismo.

Ceremonial:

En general o específicamente, conjunto de ceremonias.

Relación específica de ceremonias que han de observarse en ciertos actos o actividades públicas-solemnes.

Pertenciente o relativo a las ceremonias.

El ceremonial o arte de las ceremonias.

Forma parte del protocolo.

Según el libro del Protocolo y Etiqueta Social para todos, Edición General Lexus Editores, 2011. Las buenas relaciones familiares, se sostienen a base de valores como el respeto, la confianza, la sinceridad y la solidaridad, pero que se articulan mediante la comunicación. El diálogo es el más efectivo que existe para comunicarse, pues mediante el las personas son capaces de intercambiar ideas y sentimientos (intelecto y emociones a la vez, algo muy difícil de lograr mediante otros canales de comunicación). Sin embargo, para que sea efectivo, cada miembro de la familia debe estar dispuesto para entender el punto de vista del otro, ponerse los zapatos y encontrar zonas comunes. A los padres, sobre todo de hijos adolescentes, les cuesta entender hacer valer su autoridad mientras que sus hijos se niegan sistemáticamente a escucharlos.

Las palabras bien usadas expresadas con cortesía, sinceridad y afecto, y nunca con agresividad, son una excelente herramienta para darse a entender e, incluso, para solucionar problemas cotidianos. Y ésta regla es válida también cuando se debe interrumpir una conversación: pedir la palabra, incluyendo un “disculpa a la interrupción”, es una muestra básica de educación.

Según la Real Academia Española, 2014, Ceremonial y Protocolo son diferentes acepciones se han dado, a los términos de uso, en Ceremonial y protocolo. Para seguir una línea en este blog, cada vez que utilice un término ceremonialista, me referiré pura y exclusivamente al significado que presenta la RAE. A los diferentes significados de cada palabra, he seleccionado el o los que hacen referencia o son útiles en el desarrollo del Ceremonial y Protocolo en sus distintas situaciones y estancias.

A continuación algunas palabras de uso en Ceremonial
Ceremonial. (Del Lat. Caeremonialis).

- Perteneciente o relativo al uso de las ceremonias.
- Serie o conjunto de formalidad para cualquier acto público o solemne.
- Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardad en las casas reales y en actos públicos y solemnes.
- Ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o formalidad.

La Academia Diplomática del Perú en el 2012, manifiesta que Protocolo del Estado en el ámbito diplomático, es el conjunto de reglas y formalidades que se realizan entre funcionarios o autoridades de los estados para garantizar la buena comunicación, favorecer las relaciones, negociaciones, convenios e intercambios entre personas, dando

una imagen de cortesía, seriedad, respeto y prestigio en los actos que se realicen en materia de política exterior.

La Dirección General de Protocolo y Ceremonial del Estado, es el área responsable de regular y supervisar el cumplimiento de las normas y costumbres del Protocolo y Ceremonial del Estado y del Ceremonial Regional en los actos oficiales que se realicen en el territorio nacional. También está encargada de regular y supervisar el Ceremonial Diplomático aplicable en las Misiones Diplomáticas, Organismos Internacionales y Misiones Consulares acreditadas en el Perú y del Ceremonial del Servicio Diplomático de la República. Es responsable, además, de formular la política vinculada al Régimen de Inmunidades y privilegios preferido a los diplomáticos extranjeros acreditado en el Perú y garantizar su correcta aplicación, conforme a los convenios internacionales aprobados por el Perú. Ceremonial y Protocolo son algo más que las normas de urbanidad, de buenas maneras o de comportamiento social.

Para Javier Pérez de Cuellar, 2009, en sentido literal, Protocolo significa engomar lo primero, adherir lo que va antes o lo precede. Por eso la palabra se utilizaba originalmente para designar al documento o conjunto de documentos al que se adhería una hoja de papel notarial al frente para autenticarlo. De allí pasó luego a significar tanto la hoja pegada antes de, fuese oficio, nota o escrito, como el libro en que el notario guarda los registros de las escrituras que ha legalizado y el acta o cuadernos de actas de un congreso, convención, etcétera. Protocolo es un término que se deriva de dos palabras griegas: protos, que quiere decir “lo que va antes...”, “lo que precede a ...”, “lo que se hace o se coloca primero”, “lo primero”, de kollos que indica la acción de “adherir dos o más cosas con cola de carpintero”, “engomar”, “encolar”, “pegar”.

Al respecto el protocolista Labariega Villanueva, en su obra Derecho Diplomático, nos expone: “Protocolo es la codificación de las normas que son destinada a asignar a cada cual las prerrogativas e inmunidades correspondientes, según su derecho”. Para Muñoz Vargas “es la forma operativa de aplicar el ceremonial”. Para José Antonio de Urbina, embajador de España, ex introductor de embajadores y director general de protocolo, es “un todo, porque realmente es **“Protocolo y Ceremonial”** el arte y la técnica de la creación de las formas en las que se realiza la acción del Estado”. Si bien la palabra protocolo tiene varias acepciones en la materia que nos ocupa se puede definir como regla ceremonial establecida por decreto o por costumbre que regula muchos aspectos de la vida pública de las naciones y, en consecuencia, influye en toda la sociedad, que

de alguna manera se ve reflejada en las personas que las representan. En consecuencia, se puede afirmar que el protocolo es “la transcripción escrita del ceremonial, en fórmulas concretas y regladas, por tanto es el ordenamiento de los concurrentes a un acto público o privado, según la naturaleza y fines del mismo y en razón de la invitación y de su presencia frente al anfitrión”.

Es el reconocimiento de la comunidad, hacia quien, por mérito propio o de la corporación que representa, ha honrado meritoriamente al bien común. Es asimismo la jerarquización de las instituciones, personalizadas en los individuos, para su proyección en la vida pública (civil, judicial, docente, militar, eclesiástica).

¿Qué es el Protocolo y el Ceremonial?

El Ceremonial y Protocolo, trasciende las normas de urbanidad de buenas maneras o de comportamiento social. Sin embargo, ambos en su esencia, pretenden necesariamente lo mismo. Así, el ceremonial y protocolo velan por el respeto debido entre los integrantes de la sociedad internacional, en un marco de igualdad jurídica establecido en el tiempo a través de normas de cortesía, reglas consuetudinarias y tratados internacionales. Su campo de acción, inicialmente referido a las relaciones internacionales, se ha ido expandiendo progresivamente en forma paralela a la aparición de nuevos actores de la comunidad internacional y al desarrollo del proceso de globalización económica, política y cultural.

Existe consenso respecto a que el protocolo codifica las reglas que rigen las prerrogativas, privilegios, inmunidades y precedencias a que deben ser acreedores las personalidades que participan en las relaciones formales entre los Estados. Mientras que, el ceremonial constituiría una serie o conjunto de formalidades que deben estar presentes en un acto público o solemne.

Los cuatro libros indispensables del protocolo

¿Qué mejor que guiarnos por los expertos para profundizar en nuestros conocimientos básicos, y a veces no tan elementales, del protocolo? Aquí os proponemos cuatro libros que de forma amena os ayudarán a navegar en las aguas, a veces turbulentas, de este apasionante mundo.

- 100 preguntas básicas de protocolo de José Antonio de Urbina.

Urbina es uno de los mayores expertos del área, con cinco libros publicados. Aunque editado ya hace unos años, no ha perdido actualidad. Entre sus 200 páginas el

diplomático nos revela un compendio que resume, de forma práctica, las preguntas más frecuentes a la hora de comportarse y saber estar en determinadas situaciones sociales.

El experto en PROTOCOLO, Fernando Fernández en el año 2010, plantea la necesidad es una recuperación de las formas, las buenas maneras y la educación para provocar un cambio en estos momentos un desencanto y crisis general. Para ello nos lleva de la mano por la historia de nuestro país, salpicadas por interesantes anécdotas de nuestra monarquía, los Borbones, la nobleza, los símbolos del Estado, la etiqueta. Según afirmó el autor a los medios: “Nuestra sociedad se ha vuelto ahora más airada, impaciente y violentas..., si recuperamos las forma, recuperamos con ello el espíritu que las informaba, y nos sentiremos mejor en la convivencia con nuestros congéneres, con los que comparten nuestro destino y nuestra vida.

Frieda Holler “Ese Dedo Meñique” en su segunda edición año 2009, nos dice que el Protocolo son normas obligatorias a seguir durante la realización de un evento y se basa en Saber; ser, Estar, Funcionar= Saber vivir. El saludo, es el primer contacto que tiene una persona con otra, los buenos modales nacen con el saludo. El saludo no nos obliga a dar la mano. Un “buenos días” bien dicho es la forma correcta, no se dice” buenas” a secas. Y salude al ingresar a un lugar.

El rol del Anfitrión; llegar antes de los invitados, recibir en la puerta, no vigilantes o personal de seguridad. Conducir al despacho o al lugar de reunión, atender durante la estadía y despedir a los visitantes.

Protocolo y Ceremonial Institucional, según el Congreso de la República del Perú en el año 2011, enfatiza que son conjuntos de las funciones que son propias de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas y privadas, la protocolar es una de las más dedicadas, complejas e interesantes.

Preciera que hablar de protocolo es equivalente a ingresar a un territorio misterioso, lleno de fórmulas incomprensibles o desconocidas en el que hay que moverse muy cautelosamente si no es asistido por algún iniciado en estas lides.

Nada más lejos que la verdad. Las practicas, procedimientos y estilos que involucran la gestión protocolar muchas veces forman parte de la vida cotidiana no sólo de las instituciones sino de las personas, y su ejercicio depende no solo del conocimiento de algunas normas básicas sino sobre todo de la aplicación del sentido común, el buen criterio y las normas de cortesía que no por ser cambiantes son menos universales.

Ceremonial, Protocolo y Etiqueta, estos términos tienen su origen en el término diplomático, en su conjunto a las formalidades que se deben observar en el trato que tienen los Estados, Gobierno, y las misiones diplomáticas. Si bien algunos autores las definen con términos muy similares, no establecido con claridad sus diferencias, desde el punto de vista de la función diplomática, existen distinciones que es necesario tener en consideración. El término más amplio es el ceremonial y está referido al conjunto de normas y reglas, establecidas por ley o la costumbre, que se utilizan en el trato entre estados naciones. En principio, el ceremonial, está vinculado a las formalidades a ser observadas en las ceremonias o actos solemnes u oficiales.

En literatura diplomática, es lugar común dividir el ceremonial público o de Estado, en tres ramas.

- a) Ceremonial Extranjero o Político o de corte (relativo a los honores, dignidades y precedencias que se otorgan a los jefes de Estado y de Gobierno).
- b) Ceremonial Diplomático o de Embajada o de los Ministerios Públicos (aplicados a los representantes y consulares).
- c) Ceremonial de Cancillería o Protocolo (forma en que las cancillerías de cada país aplica el Ceremonial Diplomático y extranjero, en concordancia con la normativa interna e internacional, conforme a los principios de reciprocidad).

Esto significa que protocolo es, estrictamente u sistema que actúe en el campo diplomático mientras que por ceremonial, en su acepción más amplia, podemos entender acciones, formalidades aplicables al ámbito eclesiástico , militar, público, (oficial) o privado (institucional).

Etapas del Protocolo Europeo, según José Antonio de Urbina, 2011.

Los grandes reinos e imperios de la antigüedad tenían un protocolo muy sofisticado. Sin embargo, como sus soberanos de carácter mítico eran dioses al tiempo que personas (como ejemplo, los faraones del antiguo Egipto) y sus religiones eran politeístas, su protocolo frecuentemente se confundía en la liturgia eclesiástica. Tuvo que ser Constantino, el último de los grandes emperadores romanos, quien al oficializar el cristianismo, como religión de Estado, trazó las fronteras entre lo que podríamos denominar “protocolo laico o del Estado” y “protocolo religioso o liturgia” de la religión cristiana, oficial del Estado. Desde ese momento, el protocolo, perdiendo sus concomitancias religiosas, se hace laico y el religioso es incorporado a la liturgia

cristiana, separado ya y para siempre de la liturgia, aunque trabaje conjuntamente con ella.

A la caída del imperio romano viene la llamada “noche oscura”, un huracán, los bárbaros, todo lo barre. Vuelta a empezar, pero ya y como veremos con un lento paulatino y seguro sentido de modernidad.

En breves palabras, éstas son etapas:

- a) Período Primitivo: siglos VII al XIV; desde la Alta Edad Media, hasta los comienzos del renacimiento. Excepto al este en el imperio de Bizantino heredero del romano, en el resto de Europa el naciente protocolo es rudimentario, primitivo, diverso en cada uno de los países que van apareciendo, como consecuencia de su aislamiento.
- b) Período de Iniciación de un Protocolo Europeo: siglos XV al XVII; desde el Renacimiento hasta el Barroco, gracias a la mejora en las comunicaciones terrestres y marítimas, el crecimiento económico y demográfico, la intensificación del comercio, las nuevas ideas, se inicia en Europa una paulatina y creciente aproximación esencial del protocolo.
- c) Período de Formación y Perfeccionismo del Protocolo Europeo: Por último, en los siglos XVII, XIX y comienzos su XX, se llega a Europa (incluidos los Estados Unidos que, como Canadá, Iberoamérica y el resto de países americanos, además de sus elementos nativos son europeos de precedencia; y el resto de países, además de sus elementos nativos son europeos de precedencia; más Australia y Nueva Zelanda, a las que les sucedió lo mismo). Usando términos actuales es la colonización en lo que Europa es para todos el gran ejemplo de la modernidad a seguir imitar. En el área del protocolo, el resultado fue la imitación primero y la adopción después de las fórmulas protocolarias europeas de las que nació, convirtiéndose en lo que hoy es un protocolo básico, único y universal, denominado “Protocolo Internacional”, inspirado al noventa por ciento en el protocolo europeo. Por su puesto (sucede en la misma Europa) dentro de esta unidad existen matices diversos consecuencia de los usos y costumbres locales y donde más se manifiesta estas diferencias dentro de la unidad general es en los detalles formalistas del ceremonial.
- d) Salto del Protocolo, del área oficial o del Estado al área o sector privado. Nacimiento del Protocolo empresarial: en el último tercio del siglo XX, con la internacionalización o mejor dicho, globalización de la economía, aparecen las super-empresas multinacionales, así como otras propiamente nacionales en su

enorme actividad con lagunas y problemas insolubles para sus unidades de Relaciones Públicas. Analizada a cuestión.

1. El resultado, uno fue: Descubren primero, se interesan después y utilizan, por último el protocolo (con sus técnicas, criterios, hasta sus trucos), incluyendo en sus organigrama unidades de protocolo enfocadas en este sentido o profesionales de esta disciplina, igualmente enfocados en sus unidades de Relaciones Públicas.
2. El resultado dos: Que lo mismo sucedió en otras entidades no empresariales, como grandes fundaciones, organismos no gubernamentales (ONGs) de carácter internacional.
3. Por último, su tercer y más importante resultado: El nacimiento del “Protocolo Empresarial” del que hablaremos específicamente más adelante.

2.2.1.3 La importancia del Protocolo

El orden y las reglas son únicos en el ámbito del protocolo, es por ello que requiere disciplina en todo acto y su importancia inicia con ello. Reconocer el terreno y su ejecución que va seguido al desarrollo equitativo para una realización sin contratiempos.

a) Catalina Duarte, 2013. Resalta que utilizar las reglas del protocolo y la etiqueta empresarial, no es difícil. Se trata de mantener la pulcritud del comportamiento y las atenciones sutiles con la persona con la que se trata. Vamos a tomar como ejemplo una junta de trabajo, antes de tomar la silla para tomar asiento, se saludó a los presentes. Respecto a la hora, buenas tardes o buenas noches, sin hacer referencia a nadie en especial dirigiendo la mirada a cada uno de los presentes en la sala, evitar hacer referencia algún directivo, se permite únicamente el contacto visual, en caso de no conocer alguna persona, se dice su apellido y un dato referente a sí mismo: Licenciada Gabriela Del Río o Gabriela del Río, Licenciada en Negocios Internacionales en un caso más personal.

En el caso de la apertura de un negocio es importante la promoción. Existen maneras de hacerlo de un modo educado y proporcionando información verás sin entrar en detalle.

A continuación presento un ejemplo de lo que se debe hacer y no hacer.

La forma incorrecta “licenciado, acabo de abrir un negocio de purificadoras de agua pero no estoy seguro si funcione. Hay competencia en mis empleados no tienen la experiencia.”

Se sugiere eliminar las palabras de duda. Se debe mostrar seguridad de lo que se realiza y el producto o servicio debe ser resaltado en sus atributos. El personal debe transmitir al cliente la confianza de que las personas encargadas, fueron seleccionadas mediante requisitos para ser los adecuados.

La forma correcta. Licenciado, soy dueño de una empresa de purificadoras de agua. Nuestra marca combina la mejor tecnología de tratar el agua con la mayor higiene. Además, contamos con personal competente”.

b) La importancia del Protocolo y la Etiqueta Empresarial networkingfemenino.wordpress.com, año 2011.

Para un líder es importante tener una imagen impecable ante su equipo de trabajo ante sus supervisores y prospectos consumidores, clientes o inversionistas.

Es necesario mantener un lenguaje corporal de tranquilidad en momentos inesperados, así como inspirar confianza y tranquilidad al equipo de trabajo. El líder debe resolver en situaciones de presión, tensión, inseguridad y tomar las decisiones pertinentes. Por ejemplo, en caso de la llegada inesperada de un supervisor, debe darle instrucciones a sus empleados con una actitud calmada y firme, por ningún motivo mostrarse desesperado o sorprendido y mostrarle a su superior que tiene la capacidad de controlar que se presente. También se debe cuidar los aspectos que delatan nerviosismo como temblor en las manos, olvidar palabras comunes, el uso de muletilla, etc. Se debe hablar con firmeza pero al mismo tiempo satisfacción por haber tomado decisiones correctas.

Existen maneras de Protocolo y Etiqueta para mantener un comportamiento impecable y no necesariamente con actitudes superficiales y rígidas sino también en la vida cotidiana y en cualquier situación con base en las competencias, habilidades, actitudes y valores del líder.

Para él su forma de vestir, no se debe confundir este aspecto con usar prendas costosas o telas específicas, le debe favorecer. Si se trata de un orador, son importantes los colores oscuros y sobrios para no desviar la atención del público e imponer respeto y admiración con sutileza, dando una imagen integral de un ejemplo.

Recordemos que una persona con empleados debe ser un modelo a seguir. Debe portar ropa adecuada para el puesto que desempeña y ser impecable todo el tiempo. No se debe pasar por alto las reglas para comer y beber pues el 86% del trato empresarial incluye alimentos o bebidas, por lo que se deben manejar a la perfección dar una buena impresión, pues es sencillo faltar el respeto a los demás sin darnos cuenta. El protocolo

y la Etiqueta, muestran la seriedad con la que se toma los negocios. Un inversionista en el extranjero se fijará en los detalles. Es necesario cuidar y alinear cada uno de ellos con los modales del país del que provenga haciéndole sentir que está en buenas manos y ofrecerle la seguridad de una relación global al conocer los rasgos importantes de su cultura y eliminar las faltas de respeto. No es suficiente tener un producto o un concepto innovador sino que también mostrar a los clientes que nuestro modelo de negocio es superior al de la competencia, a través y una actitud firme de liderazgo y convencimiento con lo que se hace y con las correctas formas de expresión corporal se garantiza el tener una mejor posición en el mercado con diferenciadores específicos.

c) La Importancia del Protocolo, según el portal web, www.buenastareas.com, en el 2012, revela que el Protocolo, sigue siendo una disciplina muy importante. En todos los actos oficiales podemos observar cómo sus normas se respetan estrictamente llegando a ser noticiable cualquier hecho que resalte el protocolo, por este mismo motivo. Actualmente, ya no está destinado únicamente a la esfera oficial, sino que ha traspasado esa frontera que hoy día se emplea en otros ámbitos (empresarial, deportivo, universitario, social, etc.). Es una herramienta que proporciona al Estado y a la empresa un gran valor añadido, y suma un componente humano a la imagen e identidad corporativa.

En la mayoría de las situaciones que se dan con motivo de la actividad comercial y social de las corporaciones, se requieran herramientas que ayuden a proyectar una determinada imagen a la institución, por lo que cada vez es más usual que las empresas recurran a él. El protocolo ha ganado peso en la organización de todas las empresas e instituciones. Las Relaciones Públicas, la Organización de Eventos, Organización de Actos, La Imagen Institucional, todo se ampara bajo el paraguas del Protocolo.

Por ello, cualquier entidad que quiera una presencia positiva en su entorno, debe valorar la fuerza simbólica del Protocolo y su capacidad de persuasión. Los efectos, consecuencias y los objetivos que queremos conseguir deben ser estudiados previamente.

A nivel oficial, el Protocolo, está regulado por una ley que indica, por ejemplo, dónde debe colocarse un alcalde en una recepción oficial, en una inauguración o en un acto público.

Sin embargo a nivel empresarial, cada organización puede poner sus reglas. Las multinacionales cuidan cada vez más el Protocolo y las Relaciones Institucionales,

porque han comprendido que “Es una necesidad, no un lujo”, en un mundo en el que cada acto vende una imagen al resto del mundo. Tener un estilo propio, relacionarse de una forma adecuada, prestar atención a sus públicos, cuidar los detalles en las presentaciones y visitas, etc.

2.2.1.4. El Protocolo y sus Modalidades

¿Cuántos tipos de protocolo existen? Cuando un ciudadano de a pie oye la palabra protocolo, lo más habitual es que su mente se dirija automáticamente a pensar en Casas Reales y todo el entorno que las rodea. Vemos banderas, besamanos, líneas de saludo y muchos..., muchos discursos.

Pero lo que no sabe es que también podría incluir en su pensamiento un regalo de empresa, una lista de invitados, una cena entre amigos, un campeonato de atletismo, una reunión con una delegación de japonesa o una simple misa.

El Protocolo puede aplicarse en muchos y diferentes campos, por ello es necesario que sepamos cuántos tipos de protocolo existen de acuerdo al colectivo al que va dirigido.

El más habitual y más conocido, “El que nos hace pensar en “Casa Reales” es el Protocolo Oficial. Es el que estamos más acostumbrados a visualizar en actos que aparecen en los medios de comunicación y a los que acuden autoridades. Podemos estar hablando de un acto de primera piedra, de la recepción de una determinada Casa Real o de una visita oficial a un país extranjero.

Por lo tanto, y según la literatura especializada, el Protocolo oficial se define como un “Conjunto de normas o técnicas tradicionales (establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres) que son de aplicación en los actos públicos promovidos por las autoridades o instituciones del Estado (ya sea en el ámbito internacional, nacional regional o local), que se ejecutan con solemnidad o sin ella, y que pueden observarse también en los actos no oficiales, cuando a los mismo concurren autoridades representantes del Estado”.

Según el portal web gabinete de Protocolo, señala que, el protocolo que habitualmente estamos acostumbrados a tratar como tal, es el protocolo social, que podemos definir como un “conjunto de normas, inspiradas en el propio Protocolo Oficial y en el “saber estar” que, sin ser obligado cumplimiento, se suelen aplicar en los eventos de carácter social, y son aceptadas y seguidas por todos los participantes”.

Otro colectivo, muy importante en el campo del Protocolo, es el mundo de la empresa y de los negocios, por lo que también podemos hablar de Protocolo Empresarial o

Protocolo de Empresa. Entendemos como tal “El conjunto de normas por las que la empresa privada decide regular todos sus actos, ya tengan carácter público o carácter privado”.

Dentro del campo oficial, existen dos colectivos específicos que tienen su propio tipo de Protocolo: uno es el de la diplomacia, y el otro, el de las organizaciones internacionales y de los otros estados ajenos al nuestro. Son dos protocolos que en muchas ocasiones son complementarios.

Por un lado, entendemos por Protocolo Diplomático el “Conjunto de normas específicas que canalizan, regulan y estructuran la comunicación y los actos oficiales entre los estados y las autoridades que los representan, así como todas las actividades llevadas a cabo por el servicio exterior de un determinado país u organización internacional”. Por el otro, está el propio Protocolo internacional que “regula la ordenación de otros estados” diferentes al nuestro y de las organizaciones internacionales y establece las normas de comportamiento social que se deben respetar para establecer contactos sociales o de negocios entre personas de diferentes culturas y tradiciones”.

No podemos finalizar este post sin mencionar otros colectivos a los que también se puede dirigir el Protocolo: El mundo del deporte, el mundo militar, el mundo eclesiástico y el universitario, y que dan lugar a poder hablar del protocolo deportivo, Protocolo Militar, Protocolo Eclesiástico, y Protocolo Universitario. Cuatro tipos de Protocolo que, globalmente, se suelen basar más en la tradición que en la norma escrita, pero no por ello dejan de ser interesantes para incluirlos en nuestro listado.

2.2.1.5. Tipos de Protocolo

a) Protocolo de Educación

Protocolos de Seguridad en los Centros Educativos de Primaria y Secundaria.

Se brinda a la comunidad Educativa Nacional los Protocolos integrados para la atención de situaciones de violencia en los Centros Educativos de primaria y secundaria, que están constituidos por cuatro protocolos para primaria y cuatro protocolos para secundaria que cubren temas vitales de la convivencia en nuestras instituciones.

- La violencia física, psicológica y sexual.
- El acoso, matonismo o bullying y el ciberbullying.
- El uso y tráfico de drogas.
- La población y uso de armas.

Estos protocolos constituyen una herramienta sencilla y práctica que busca apoyar a los directores de nuestras Instituciones Educativas de primaria y secundaria, a sus docentes y orientadores, a la comunidad en general y sobre todos a los propios estudiantes, para que puedan enfrentar mejor estas amenazas.

Se trata de una propuesta articulada de las distintas formas de violencia, que permita guiar las acciones a tomar evitando duplicidades, exceso de mensajes y tareas, y concentrándose en los pasos esenciales para enfrentar estos problemas y dar paso como debe ser- a una educación para la vida, para la convivencia.

b) Protocolo Estructural según el portal web protocolo.org.beta2.0, manifiesta que el Protocolo encargado de crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto a celebrar, en el que aún no interviene ningún tipo de formalidad o protocolo propiamente dicho.

Este tipo de protocolo, podemos decir, es la parte más material del protocolo, ya que se trata de “crear” la organización de los elementos necesarios para que el evento se desarrolle según lo previsto y de la forma más correcta posible. Selección de mobiliario para el acto, del lugar necesario para acoger este evento, etc.

Protocolo de Gestión

Apoyo al Protocolo Estructural, mediante el que se controla y conduce todas las acciones que se van a llevar a cabo. Es la gestión humana que tiene lugar durante el desarrollo del acto. Podríamos también definirlo como una serie de apoyos logísticos que son necesarios para un correcto desarrollo del acto. Donde se colocan los participantes, el envío de las correspondientes invitaciones, discursos, etc.

Protocolo de Atención o Asesoramiento de Personal de Seguridad

Especialización consistente en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas nuestro cargo.

Programación de visitas de interés, asignación de personal de seguridad, etc.

Este asesoramiento personal, le ayuda en cuestiones como costumbres del país, saludos, comportamientos, etc. Es, en definitiva, su servicio de asesoría personal en temas de protocolo.

Portal web, Protocolo y Etiqueta, manifiesta que Protocolo de Investigación, un Protocolo de Investigación describe los objetivos, diseño, metodología y consideraciones tomadas en cuenta para la implementación y organización de una investigación o experimento científico. Incluye el diseño de los procedimientos a ser

utilizados para la observación, análisis e interpretación de los resultados. Además de las condiciones básicas para llevar a cabo la investigación descrita, un Protocolo proporciona los antecedentes y motivos por los cuales se medirá sus resultados. Los protocolos de investigación suelen ser utilizados en el campo de las ciencias naturales, tales como la física, química, biología o la medicina, aunque también pueden ser utilizados en otros ámbitos experimentales y en las ciencias sociales.

1. Finalidad

2. esquema básico de un Protocolo de Investigación

3. Referencias

4. Bibliografía

Finalidad. La documentación que proporciona permite demostrar que la investigación en sí cumple con los requisitos para ser considerada científica. Por ejemplo, muestran que se han cumplido los procesos de control de calidad necesarios para que la investigación sea válida en su ámbito de estudio.

Protocolos de Investigación, permiten a terceros entender las condiciones experimentales en que determinada investigación ha sido ejecutada y, es considerado necesario, verificada mediante una repetición de los procesos. De esta manera facilitan la revisión por pares de la investigación descrita.

Protocolo de Investigación se compone de las siguientes partes: Título y resumen de la investigación (donde se delimita cuáles son las preguntas a ser contestadas y la hipótesis propuesta).

- Planteamiento del problema o justificación.
- Objetivos finales y aplicabilidad de los resultados.
- Fundamento teórico.
- Objetivos de la investigación (generales y específicos).
- Metodología empleada.
- Plan de análisis de los resultados (métodos y modelos de análisis de datos, según tipo de variables).
- Bibliografía.
- Cronograma de actividades.
- Presupuesto y fuentes de financiamiento.
- Anexos (de ser necesario expandir alguno de los campos anteriores).

c) Protocolo en Red

Los detalles precisos de lo que hacen los protocolos dependen del tipo de protocolo y de las tareas que les pide la computadora, pero las funciones generales que cumplen aquellos en nuestra red son comunes: Enviar y recibir mensajes de cualquier tipo a través del hardware de la red, identificar quien envía y cuál es el destino del mensaje, y determinar si la computadora que recibe es el destino final. Para las computadoras con múltiples conexiones de red, enviar si son posibles los mensajes recibidos a lo largo del camino hacia su destino final.

- Verificar que el mensaje recibido ha llegado intacto o solicitar la retransmisión de los mensajes dañados.
- Describir las computadoras que están operando en la red del área local.
- Convertir los nombres de las computadoras en direcciones usadas por el software y hardware de la red y viceversa.
- Publicar los servicios ofrecidos por estas computadoras y solicitar cuales son los servicios ofrecidos por las otras computadoras.
- Recibir la identificación del usuario y la información transmitida para mantener la seguridad a través de una red poco segura.
- Transferir información en ambos sentidos de acuerdo a los requerimientos del software y servicios específicos.
- Manejo de información.
- Transferencia de archivos. Ya hemos notado que las funciones de transferencia de archivo entre computadoras, construidas dentro de Microsoft Windows Explorer, usan protocolos de red; a pesar que la interfaz es la misma para mover archivos entre discos en una máquina local y entre discos en dos máquinas diferentes, las operaciones subyacentes son diferentes. Para transferencias entre computadoras, Windows Explorer recurre a uno de los protocolos de red disponibles en ambas máquinas para hacer que la información sea enviada de una computadora a otra, usando el sistema de archivos local para almacenar la información recibida de la red o para obtener la información que será enviada por la red.

d) Portal Web Protocolo Empresarial [blog sobre empresas](#)

Protocolo Empresarial

El Protocolo Empresarial es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente. Las habilidades sociales son

transmitidas y siempre se refieren a personas o grupos, más o menos grandes que establecen unas pautas de convivencia y, en definitiva de comunicación. Otra definición de Protocolo Empresaria, sería el conjunto de normas y técnicas necesarias para la planificación, preparación, desarrollo y control de actos promovidos por empresas privadas. Por otro lado, podemos hablar también de Protocolo Empresarial Mixto, que son aquellos actos en los que participan tanto empresas privadas como instituciones públicas se combinan, normas establecidas por el Estado con usos y costumbres establecidas por las empresas.

El concepto de Protocolo Empresarial, va evolucionando y son ya algunos los que han argumentado el nuevo concepto de Protocolo Empresarial como don Geraldo Correas Sánchez, experto en protocolo. Él habla de su “teoría 6”, basada en seis máximas para seguir los correspondientes objetivos; imagen proyección, comunicación, procedimiento, rentabilidad y prestigio.

Para José Antonio de Urbina, el decálogo del Protocolo Empresarial Internacional

Son frutos del sentido común, de la imaginación y de la experiencia aplicada al mundo de hoy, que ya no conoce fronteras. Con matices, estas reglas son útiles lo mismo para nuestras actuaciones, tan diversa en sus regiones y gentes, como para nuestras actividades en el exterior. Y son el fundamento de algo esencial, muestra eficacia en la negociación pues cualquier asunto se inicia con ella, veámosla una a una.

Actos Protocolarios Empresariales

Es importante destacar que cada uno de los actos empresariales posee sus propias características y objetivos. Dependiendo de lo que estamos interesados en conseguir, elegiremos un tipo de acto u otro. Cuando se realiza cualquier tipo de acto, hay que acudir al entorno de negociación y a las atenciones especiales, con estos detalles se pretende buscar una imagen diferenciadora de la empresa.

e) Protocolo Social

Conjunto de costumbres, usos y reglas que, a tenor de los cambios en la sociedad, nos regulan el comportamiento y las relaciones humanas para mejorar la calidad y la eficacia de nuestra acción personal, y, en último lugar, nuestra convivencia con los demás.

En otras palabras “Conjunto de costumbres, usos y reglas que a, tenor de los cambios en la sociedad, nos dicen lo que podemos hacer o no podemos hacer, lo que podemos decir

o no podemos decir y cómo comportarnos en cualquier circunstancias y además nos dicen cómo hacerlo”.

A este respecto, conviene recordar la máxima inmortalidad de don Francisco de Quevedo, resumen del Protocolo Social. **“Te reciben según te presentan. Te despiden según te comportas”.**

Hablar de su desarrollo es tanto como hablar del desarrollo del ser humano, pues, “lo social” se inicia al levantarse y andar nuestro antepasado, el gran mono antropoide. Y el desarrollo de nuestro lo social, aunque lento al principio, se acelera después, corrigiendo parejo al del propio protocolo.

Sus cimientos son las convenciones sociales, que si en un principio eran primitivas, rudimentarias, con el paso del tiempo, paulatinamente, se perfeccionan hasta la actualidad, aunque, como es obvio, cambian, según cambia la propia sociedad.

Ahora bien, ¿Qué son las convenciones sociales? ¿Qué significan? no es fácil definir las. En consecuencia, lo haremos por partes, veámoslo.

1) Significado Parcial

- Convención Social = Convención + Social
- Convención = Ajuste y concierto de dos o más personas, grupos, conformidad entre los mismos, colectivos o entidades / convivencia / acuerdo.
- Convención = Acuerdo.
- Convención Social = Acuerdo Social.

2) Significado Lógico

- Convención Social = Acuerdo en la sociedad para ayudar y fortalecer la convivencia.

3) Significado Social

Convención Social = Norma práctica, uso o costumbre de cualquier tipo, desde la vestimenta al modo de hablar, por ejemplo, que, nacidos de un precedente, adopta la sociedad para mejorar su convivencia.

El humo, de su parte, suele ser un mecanismo de comunicación eficiente, pero este debe expresarse con respeto y afecto, no de manera sarcástica ni burlona. La comunicación no verbal, también juega un rol importante en la interacción familiar. Se trata de nuestros gestos, de nuestros movimientos corporales y de nuestras actitudes hacia los demás. Así, expresiones como un ceño fruncido comunican a nuestros familiares que

estamos o fastidiados por algo, ello incluso cuando no sea del todo cierto. Peor resultan las actitudes de indiferencia, como no mirar a los ojos a quien nos habla.

Entre tanto, un abrazo fuerte, un beso acompañado de un tope en el hombro, una caricia, una mirada directa al hablar y la postura del cuerpo en su posición natural transmiten emociones positivas y pueden abrir canales de comunicación. Lo más importante es que miembros de una familia sepan respetarse entre sí. Sobre este sólido cimiento, podrán construir un sistema de comunicación eficiente y amable que permita que la amistad fluya entre todos. Solamente así abuelos, padres, hijos y hermanos compartirán mucho más que su vínculo de sangre.

2.2.1.6 Las Reglas de Oro

Regla 1- Nuestra primera tarea en casa, antes de viajar, es informarnos y enterarnos, previamente del mundo de nuestro interlocutor o interlocutores y de cómo son personalmente. Es tanto, aconsejable aprender todo lo posible sobre:

1. La historia, geografía, cultura, arte, política, economía, etcétera, las tradiciones y costumbres, el modo de ser y comportarse del país y la región de nuestros interlocutores y de sus agentes.

De los diversos temas que, a este respecto, podrían ofrecerse, bastan los siguientes:

a) Lo que se puede decir y lo que no se debe decir. Por ejemplo: En algunos países latinoamericanos no se pueden decir ciertas palabras propiamente españolas. He aquí algunos ejemplos: En Paraguay y Argentina, nuestro verbo “coger”, tan frecuente en castellano, está de juego por tener claras connotaciones sexuales. Igual sucede en Chile con el nombre de pila Concha, diminutivo de Concepción, entendido en este país “como c...” si usamos esas palabras, pueden juzgarnos maleducados o, lo que es peor, groseros. Pero a veces sucede el contrario: Palabras que es esa orilla son corrientes, en España no lo son. En Chile, los niños son llamados “cabritos” o “cabroncetes” (de hecho a veces lo son), cariñosamente y sin ningún sentido peyorativo. Ejemplos como éstos y no en nuestro idioma.

b) Temas de conversación o tipos de comentarios que puedan caer bien, mal o...muy mal. Por ejemplo, uno de los temas de conversación es la política interna, pues bien,, mucho ojo: En algunos sitios non les importan, pero en otros sí les puede molestar, y mucho. Por eso es necesario saberlo, para no meter la pata haciendo comentarios peligrosos.

Otro ejemplo, no se debe enseñar la suela del zapato a nuestro interlocutor, si es árabe (cuando, sentados, mecánicamente cruzamos las piernas) pues lo podrían considerar un insulto. También puede ser problemático el ademán de sentir o negar con la cabeza, si estamos en algunos de los países africanos del cinturón ecuatorial o en algunas islas de Indonesia, porque allí se asiente moviendo la cabeza den sentido horizontal, y se niega, haciéndolo en sentido vertical. Justo lo contrario que en Occidente.

2. Las costumbres, tradiciones e incluso los ritos de la entidad, institución o empresa a la que pertenecen nuestros interlocutores, estas entidades o empresas, especialmente si son antiguas e importantes, crean sus propias usos, costumbres y tradiciones que, obviamente, conviene conocer y respetar, aunque puedan sorprendernos.
3. La personalidad y el entorno general y familiar de nuestro interlocutor, incluida sus aficiones y las cosas que, por cualquier razón, no le gustan o, simplemente, le irritan o molestan. A este respecto, recuerdo al lector esta máxima universal atribuida a Aristóteles: “Para tarar eficazmente con una persona, es esencial conocer previamente cómo es”

Regla 2. Las primeras impresiones que causamos son esenciales porque las perduran

Nuestro primer objetivo, de entrada, es causar una primera impresión favorable en nuestros interlocutores por medio de:

1. La previa comunicación escrita o verbal (teléfono, correspondencia, fax, télex...), realiza según los modos y las costumbres de nuestros interlocutores, no según los nuestros. De modo nos entenderán mejor, lo cual ya es importante. Pero... aún lo más que perciban desde un principio nuestro deseo de establecer una relación amistosa, nuestro interés en conocer sus costumbres (lo que siempre cae y se agradecen todas las partes), y en una palabra, nuestra cortesía.
2. El conocimiento del modo de presentarse y dirigirse de nuestros interlocutores, así como su forma de expresarse y de actuar, según sus usos y costumbres.

Sin embargo, en esto hay que tener cuidado y no dejarnos llevar por el entusiasmo; es bueno siempre que sea moderado por la prudencia. Respecto a los gestos o ademanes de saludo, típicas de un país y su cultura, hemos de ser prudentes. Si de entrada los exageramos, nos puede salir “el tiro por la culata”.

Les relataré dos casos, uno malo y otro bueno, ambos sucedidos en la India: Un compañero diplomático fue destinado a este país. Persona inteligente, pero con el detesto de su excesivo entusiasmo. Nada más llegar, a todo hindú que conocía le saludaba según el modo típico. Naturalmente cayó gordo, y se comprende; la mayoría lo tomó por pitorreo.

Años después, otro compañero y buen amigo, fue destinado a este país como embajador, nada menos. Diplomático también de valor y aún inteligente, diría yo, sobradamente conocía el tipo de saludo Hindú ¿Quién no lo conoce?, pero en vez de actuar como el vínculo de amistad, a las que naturalmente caís bien, pues su gesto significaba una muestra de afecto y cortesía ¿comprenden la diferencia?

3. Nuestro rigor, puntualidad y preparación.
4. Nuestro conocimiento del modo correcto de vestirse, según la hora y la ocasión, de acuerdo con los usos de nuestros interlocutores, no los nuestros.
5. Ídem de los documentos y escritos de cualquier género (incluidas nuestras tarjetas de visita o tarjetas de invitación) que llevamos desde casa o redactemos allí, pero que vayamos a dejar. Al término del viaje, nosotros nos vamos pero nuestros escritos se quedan.

Regla 3. Establecer una eficaz comunicación con nuestros interlocutores extranjeros.

Por lo cual, hemos de ser capaces de establecer desde un principio relaciones de mutua comprensión basadas en la confianza y en la amistad. Esto será siempre eficaz, si se tiene previo conocimiento de las peculiaridades culturales en la comunicación verbal, escrita o de cualquier otro tipo (acordémonos de los gestos afirmativos y negativos en la primera regla), existentes en el país o región de nuestros interlocutores.

Regla 4. Conocer el significado y la importancia del estatus y de las reglas en el mundo de nuestros interlocutores.

El estatus y las categorías sociales, económicas y políticas son importantes en todas partes por razones de todos conocidas. Sin embargo, hay países donde lo son aún más. Y su **colorario**: países previo conocimiento de estatus y categorías de las personas que tienen una importancia fuera de lo común.

En general son países de mucha historia y cultura, en los que la cortesía y las muestras de respeto a las personas según su estatus son parte esencial de su identidad.

Regla 5. Conocer bien nuestro “puesto” nuestro “papel” y nuestra “realidad”, personal y profesional en tu propia sociedad.

En una palabra, el *nosce te ipsum*, es decir el “conócete a ti mismo” en su particularidad, totalidad y papel en tu propia sociedad.

Aunque ya lo hemos visto, lo repetimos ahora, pues es de suma importancia el conocerse a sí mismo para poder actuar eficazmente, con y ante los demás. Esta gran verdad, si es importante dentro de nuestras fronteras, lo es aún más fuera.

1. Hemos de saber cómo aprovechar positivamente nuestros pluses nuestros *minus* personales, profesionales, e incluso nacionales, en función de nuestros objetivos y de la realidad de nuestros interlocutores.
2. De igual modo debemos conocer lo contrario: cómo pueden ser aprovechados por nuestros interlocutores, en función de su modo de ser y de sus propios objetivos.
3. debemos saber, por último, que además de profesionales, ejecutivos y empresarios en cierto sentido somos embajadores de nuestro país.

¡Cuántas veces hemos juzgado por el ejecutivo con el que hemos estado en contacto!

Pues del mismo modo, los extranjeros juzgan el nuestro.

Regla 6. Persuadir, convencer sí, pero jamás imponer nuestro criterio.

En este sentido, es esencial conocer, asumir y compartir con sinceridad los modos y las técnicas de la persuasión (según su cultura, costumbre y de modo de ser), de nuestros interlocutores, para poder convencer, a su manera, con nuestras razones.

Regla 7. Dominar las técnicas de la negociación

Es especial, debemos conocer bien las maneras y los usos de negociar en el país o la región de nuestros interlocutores, lo cual es evidente.

Regla 8. Saber agasajar, invitar, entretenerse, obsequiar y, al mismo tiempo, saber ser invitado y obsequiado.

1. Saber, en especial, cuándo, cómo, dónde y a quien, y siempre según los usos o costumbres de nuestros interlocutores.
2. Ídem, de saber ser invitado.
3. El delicado capítulo de los obsequios (a quién y qué, cuándo regalar y de quien, qué, cómo, cuándo aceptar un regalo) ha de estar siempre guiado por los usos y las costumbres de nuestros interlocutores, siempre que sean honestos.

Ahora bien ¿Por qué lo decimos así? Porque en el asunto de los regalos que aceptamos, de salir a la luz y la mayoría de las veces salen, y seremos juzgados según nuestra ética,

no según los del país cuya entidad o persona hizo el regalo, que pueden ser diferentes o más laxos que los nuestros.

2.2.1.7 Procedimientos que rigen el Protocolo

Crear una visión para el plan de trabajo.

¿Cómo hacer un plan de trabajo? Crear una visión para el plan de trabajo. Visión es la idea central de cómo la gerencia cree que se desarrollará el entorno de mercado y cómo se desarrollan o deberían desarrollarse las actividades futuras de la organización. Este planteamiento se traduce en un punto fijo delante de la competencia, que deberá guiar los pasos de la organización en al menos sus próximos 5 años.

Cualquier plan que se pretenda generar y ejecutar en la organización, deberá estar alineado con la vocación de nuestra empresa, con aquello que hacemos bien y que ha sido nuestro diferenciador en el mercado desde su creación.

Para realizar esta alineación, ésta debe considerar el entorno de mercado y establecer una referencia externa que permita alinear el plan de trabajo con la industria y sus tendencias presentes y futuras. Las consideraciones que se realizan desde dentro de la organización aunque interesantes, son irrelevantes cuando llega el momento de plantear una estrategia hacia afuera de nuestra organización, la última palabra la debe tener el mercado.

Una visión debe tener las siguientes características:

- Informada. Fundamentada en una comprensión firme de la actividad presente y de las fuerzas que modelan el futuro.
- Compartida. Creada mediante la colaboración de los jugadores clave de la empresa.
- Competitividad. Crea las condiciones para ganar en toda organización
- Habilitante. Faculta a los individuos a tomar decisiones significativas sobre tácticas y estrategias.
- Cohesionada. Motivante del trabajo en equipo y que delimite la particular forma de ver y hacer las cosas de la organización, generando una cultura empresarial.

No debemos de olvidar en cuanto a la visión que: la oportunidad es el origen de cualquier plan, la oportunidad es el origen de cualquier plan, la oportunidad alienada con la visión es el principio de cualquier plan.

Y si todos los planes de la empresa están alineados con una visión podemos decir que estamos creando una cultura organizacional.

Plantear la estrategia del proyecto

¿Cómo hacer un plan de trabajo? Plantear la estrategia del proyecto. Un plan tiene como componentes la intención de capitalizar una oportunidad, la identificación, de la oportunidad, los recursos con que cuenta la empresa, las acciones que se requieren y el más importante de todos.

El Tiempo

La estrategia se define coloquialmente como el modelo descriptivo del planteamiento, que es la forma para capitalizar una oportunidad en un plazo determinado (corto, mediano y largo plazo), y tiene pasos involucrados a todo lo largo de la ejecución. Para lograr aterrizar la oportunidad en el tiempo hay que planearse primero en el estado actual.

- Concentrar el mayor número de datos de los factores que afectan la oportunidad de hoy.
- Con esos datos hacer un análisis puntual de la situación.
- Esta información se debe aterrizar en una presentación a los empleados clave de la organización o al consejo de la organización.
- Retroalimentación del estado de la oportunidad.

El planteamiento a futuro define el segundo componente para plantear la estrategia:

- Plantear el impacto de la capitalización de esa oportunidad.
- Determinar cuál sería el objetivo final en caso de que se logran los planes.
- Plantearlo desde los factores que se enumeraron en el análisis inicial.
- De la misma forma hacer una presentación a empleados y consejo.

Lo resultante de ambas aproximaciones será:

- Una lista de factores críticos para el éxito planteados desde el presente y hacia el futuro.
- Cada uno de esos factores, se debe conectar con una hipótesis de cómo lograrlo.
- A esa resultante de las hipótesis que conectan los factores críticos entre presente y futuro, le llamaremos: planteamiento estratégico, solo faltaría conectarla con la visión del proyecto para que sea una estrategia completa.
- Todo esto contextualizado en un plan de trabajo cuyo marco de tiempo contenga impactos a corto, mediano y largo plazo.

Una visión que da guía, el análisis de presente, con un planteamiento futuro que da como resultado una hipótesis, lo que se traduce en un PLAN DE TRABAJO.

Establecimiento de un cronograma de trabajo

¿Cómo hacer un plan de trabajo? Establecimiento de un cronograma de trabajo. Enmarcar cualquier plan en el trabajo es básico para el éxito del mismo. Hay dos tipos de referencia, de contexto que se relaciona al marco del tiempo y la de medición que se relaciona con hitos de revisión. La mejor forma de desarrollar cronogramas es bajo períodos de tiempo de corto, mediano y largo plazo.

- Corto plazo, de 1 a 3 meses.
- Mediano plazo, 3 a 6 meses.
- Largo plazo, 6 a 12 meses.

Considerar más de ese tiempo sería irreal establecer un plan (no olvidemos que los planes se ajustan). La mejor práctica es encadenar planes uno después del otro, el punto fino para lograrlo es que cada ciclo “largo plazo” que se complete, presente un hito importante para el plan. Para poder determinar los tiempos y qué información se debe incluir en el cronograma de actividades, consideramos 3 análisis importantes:

- Necesidades importantes y urgentes del negocio.
- Estacionalidad del negocio por la industria por la que se desempeña.
- Estacionalidad de otros planes de la empresa que se pueden relacionar sin ventas.

Circunscribir el cronograma de nuestro plan a los tiempos de los negocios y la industria en la que se desempeña la empresa o sus clientes, nos permitirá tener en contexto los puntos más relevantes que pueden afectar el plan. Se debe tomar en consideración dentro del planteamiento incluir análisis de la competencia, en cuanto a acciones y reacciones. Un buen análisis de competencia incluye una matriz de competidores contra características del producto, dónde en cada cruce se pueda determinar en qué nivel se encuentra el competidor en relación con esa característica (¿Es su diferenciador? ¿Cuenta con ella solo para competir? ¿Es su debilidad?), una vez que se hace el análisis anterior, lo que sigue es visualizar quién es el competidor que va delante de nosotros y hacer las estrategias necesarias para alcanzarlo y quien está detrás de nosotros para no dejarnos alcanzar. No hay que olvidar que una empresa se compone de varios planes corriendo al mismo y todos ellos deben de alinearse con la estrategia de la empresa, hay que trabajar en identificar y desarrollar los conectores necesarios para alinear los planes que se están desplegando en paralelo dentro de la organización.

Determinación de las áreas funcionales que participarán

Todos los planes que se ejecutan en una empresa, deben ser interdisciplinarios para que tengan un impacto relevante de largo plazo en la organización. Si a nosotros nos entregan la responsabilidad de un plan en nuestra organización, significa que nuestras habilidades se requieren para el éxito del mismo, la mejor práctica en este sentido es identificar a los responsables y participantes del proyecto, no importando su área de responsabilidad y su relación con el líder del proyecto. Son más relevantes sus conocimientos y experiencia.

El plan por definición debe ser colaborativo, para lo cual es necesario tener control de la información, privilegiando la veracidad y oportunidad de la misma; luego se deben establecer relaciones de valor con los miembros del equipo, motivando e incentivando la confianza dentro del equipo (temas como éxitos de corto plazo ayudan para motivar a los miembros); colaborar es una consecuencia de la confianza y del establecimiento de valor de todas las partes y a todos los niveles de la ejecución del plan. No importa en qué área se genera el plan para que éste tenga un impacto real, tiene que relacionarse gente de otras áreas, esto también permite que el plan se enriquezca. Es importante para este momento definir ¿Cuál es la naturaleza y la vocación de tu organización? Se debe esquematizar la relación entre áreas e identificar las áreas más importantes del negocio:

- Nombrar las “zonas de relación”, como áreas dónde las áreas funcionales se conectan en el plan, ayudará la esquematización del plan.
- El líder del plan tendrá que plantear claramente qué quiere de cada una y cómo lo quiere, a nivel de modelo de operación.
- De la claridad de las “zonas de relación” y la definición operativa del plan depende el enganche de las personas que trabajan en esas áreas y por lo tanto la ejecución del plan.

Para lograr que las áreas se enganchen en el proyecto deben tener claro:

- ¿Cuál es el impacto de negocio del proyecto?
- ¿Cuál es el impacto de su área en el proyecto?
- ¿Cuál es el impacto en su área en recursos?
- ¿Con qué áreas se va relacionar?
- ¿De qué va a depender ese relacionamiento?
- ¿Qué beneficios tangibles tendrá el área si apoya el proyecto?

Este nivel nos asegurará que las funciones y experiencia del equipo estén alineadas con el plan lo que nos permitirá la cohesión de los principales factores de ejecución.

Coordinar las ponencias y distribución del evento. Una vez que ha sido establecido quién hace qué, debe definirse el “cuando”. Las ponencias deben ser distribuidas según el tipo de evento, al mismo tiempo usando todas las tecnologías, como proyector, sonido, maestro de ceremonias, personal que asiste, entre otros. Los planes deben hacerse con bastante anticipación para adquirir materiales para el sitio de trabajo, a tiempo, y que no cause demoras. Donde deben efectuarse compras y organizar su transporte, es prudente permitir un tiempo extra, caso todo esto deba requerir más tiempo de lo esperado.

Anticipado planeamiento es aún más crucial para asociados de quienes se aguarda que aporten tiempo y trabajo que respecto al personal remunerado. Esto les ayuda a tener en períodos en cuenta su propio tiempo y ser más efectivos y eficientes.

Gráficos mostradores pueden usarse para programar tareas. El ejemplo dado aquí fue usado para planear tareas que son efectuadas por diversos departamentos en varios períodos. El mismo instrumento puede ser utilizado para asignar tiempos y responsabilidades a individuos.

Seleccionar fechas. Es pieza clave para el buen desarrollo de las actividades, fijar una fecha para poder ejecutar el trabajo con el objetivo de una realización sin límites.

Evitar fecha del evento que coincida con otros. Muchas veces se cruzan las fechas con diferentes actividades en una misma institución, esto genera por cierto malestar y conflicto interno de diferentes dependencias de la institución, faltando mínimo 10 días de la realización del evento.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Actividad

La Real Academia Española (Del Lat. Activitas-atis).

1. f. Facultad de obrar
2. f. Diligencia, eficacia
3. f. Prontitud en el obrar.
4. f. Conjunto de operaciones o tareas de una persona o entidad. U. m, en pl.

- Ceremonia

La Real Academia Española (Del Lat. Caeremonia).

1. f. Acción o acto exterior arreglado, por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas, o relevancia y honor a las profanas.
2. f. Ademán afectado en obsequio de alguien o algo.

- Educación

La Real Academia Española (Del Lat. Educatio,-onis)

1. f. Crianza, enseñanza y doctrina que se da a los niños y a los jóvenes.
2. f. Acción y afecto de educar.
3. f. Instrucción por medio de la acción docente.

La educación (Del Lat. Educare, sacar, extraer, o educare, formar, instruir), puede definirse como:

El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimiento y actitudes.

Proceso de socialización formal de los individuos de una sociedad.

- Protocolo

La Real Academia Española en el año 2010, manifiesta que el Protocolo (Del b. Lat, protocollum, y este del griego πρωτόκολλον es una serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.

Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o costumbre.

Plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica.

Conjunto de reglas que se establecen en el proceso de comunicación entre dos sistemas.

Martínez Sánchez, María del Carmen en el año 2008, manifiesta que el Protocolo es una herramienta estratégica de comunicación que puede ser utilizada para alcanzar diferentes fines u objetivos, en función de las circunstancias que rodeen a la celebración de cada ceremonia.

José Antonio de Urbina en el año 2011, “Escrituras matrices y otros documentos que un notario autoriza y custodia” en otras palabras, protocolo notarial.

Acta o cuaderno de actas relativas a un acuerdo, conferencia o congreso.

“Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre”, aquí está nuestro protocolo, aunque insuficiente definido.

Protocolo es aquella disciplina que, con realismo, técnica y arte (pues tiene de las tres cosas), determina las estructuras o formas bajo las cuales se desarrolla una actividad humana pluripersonal e importante, con el objetivo de su eficaz realización y, en el último lugar de mejorar la convivencia”.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas es mejor que el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de Variables

Variable Independiente: Protocolo

2.5.2. Definición de Variables

Definición conceptual. La variable protocolar se define conceptualmente como el conjunto de las funciones que son propias de las relaciones públicas en las Instituciones públicas y privadas.

Definición Operacional. La variable Protocolo, se define operacionalmente como positivo si alcanza el valor de 55- 100 por ciento y negativo si alcanza el valor de 0- 54 por ciento.

2.6. Operacionalización de Variables

Variable	Indicadores	Índices
<p style="text-align: center;">El Protocolo</p>	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se elaboró el plan de Protocolo por el día del logro. ✓ Se considera los objetivos a alcanzar. ✓ Tiene en cuenta las metas a alcanzar. ✓ Presenta las actividades a realizar. ✓ Considera los responsables de las actividades. <p>Implementación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se asigna el lugar apropiado para la ejecución de la actividad. ✓ Se implementa con materiales adecuados para la realización de las actividades. ✓ Se preparó a los responsables para la ejecución de la actividad. <p>Ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se realizó en el tiempo previsto. ✓ Participaron los responsables en la demostración de la actividad. ✓ Utilizaron adecuadamente los materiales en el desarrollo de la actividad. ✓ Siguieron adecuadamente los pasos a seguir en el desarrollo de la actividad. <p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se lograron los objetivos previstos. ✓ Se cumplió con la programación establecida. 	<p>Positivo: 55 – 100%</p> <p>Negativo: 0 – 54%</p>

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Nivel y Tipo de investigación

3.1.1. Nivel de Investigación. La investigación de acuerdo al nivel de conocimiento que se adquirió perteneció a una investigación descriptiva, con una variable: El Protocolo.

3.1.2. Tipo de Investigación. El estudio pertenece al enfoque cuantitativo de investigación porque las preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas, porque revisa lo que se ha investigado anteriormente, porque sometió a prueba la hipótesis mediante el empleo de los diseños de investigación apropiados; porque usó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

La investigación fue de tipo descriptivo comparativo.

Fue descriptiva porque se informó cómo fue y se manifestó la variable: El Protocolo, en las Instituciones Educativas privadas y públicas.

Fue comparativo porque los resultados obtenidos fueron comparados entre Instituciones Educativas privadas y públicas.

3.2. Diseño de investigación

El diseño general que se empleó en la investigación fue el de la investigación no experimental de tipo descriptivo comparativo transversal.

Fue no experimental porque no se manipuló la variable el Protocolo.

Fue descriptivo comparativo transversal porque se estudió la variable en el mismo contexto tal como se dan y en un solo momento.

Los pasos que se siguieron fueron:

1. Observación a la variable en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos.
2. Observación a la variable en las Instituciones Educativas privadas de Iquitos.
3. Comparación de los resultados de las Instituciones Educativas públicas y privadas para observar si son iguales, semejantes o diferentes.

El esquema fue:

M_1	—	O_1		\sim	
			O_1	=	O_2
M_2	—	O_2		\neq	

Dónde:

M₁ : Muestra de las Instituciones Educativas Públicas.

M₂ : Muestra de las Instituciones Educativas Privadas

O₁ : Observación a la M₁.

O₂ : Observación a la M₂.

≈

O₁ = O₂ Comparación de las observaciones, pudiendo ser: semejante (≈), iguales ≠ (=) o diferente (≠), con respecto a la otra muestra¹

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población la conformó los responsables (docentes) del Protocolo de las Instituciones Educativas y privadas del distrito de Iquitos que fueron:

Instituciones Educativas públicas. 15 docentes responsables de las actividades de cada Institución Educativa: 60001, 60050, 60054, 600055, 60060, en total 75 docentes.

Instituciones Educativas privadas. 15 docentes responsables de las actividades de cada Institución Educativa: San Agustín; Rosa de América, César Vallejo, Nuestra Señora de Loreto, Andrés Avelino Cáceres en total 75 docentes.

La población la conformó 150 docentes (responsables de las actividades)

3.3.2. Muestra

La muestra la conformo el 100 % de la población es decir 75 responsables (docentes) del Protocolo de las Instituciones Educativas públicas y 75 responsables (docentes) del Protocolo de las Instituciones Educativas privadas en total 150 responsables (docentes) del Protocolo.

3.4. Técnicas, Instrumentos y Fuentes de Recolección de Datos

3.4.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta porque se observó el hecho o fenómeno (Protocolo) en forma indirecta.

¹ SÁNCHEZ, H. y REYES. C. (1998) *Metodología y diseños de la investigación científica. Perú, p. 18.*

3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento de recolección de datos, fue el cuestionario el que fue sometido a prueba de validez y confiabilidad antes de su aplicación. Obteniendo 71.50% de validez y 80.50% de confiabilidad.

3.4.3. Fuentes de Recolección de Datos

Las fuentes de recolección de datos son las primarias.

3.5. Procedimientos de Recolección de Datos

- ✓ Elaboración y aprobación del proyecto de tesis.
- ✓ Elaboración del instrumento de recolección de datos.
- ✓ Prueba de validez y confiabilidad al instrumento de recolección de datos.
- ✓ Recojo de la información.
- ✓ Procesamiento de la información.
- ✓ Organización de la información en cuadros.
- ✓ Análisis de la información.
- ✓ Interpretación de datos.
- ✓ Elaboración de discusión y presentación del informe.
- ✓ Sustentación del informe.

3.6. Procesamiento y análisis de los Datos

La información fue procesada en forma computarizada empleando el paquete estadístico computacional SPSS versión 23 en español y el MINITAB, sobre la base de datos con el cual se organizó la información en cuadros para luego representarlos en gráficos.

El análisis e interpretación de los datos se efectuó empleando la estadística descriptiva:

Frecuencia, promedio (\bar{x}), porcentaje (%)

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Diagnostico en el Protocolo en las Instituciones Educativas Públicas.

CUADRO N° 1

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60001- Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		f	%	F	%	F	%
1	Planificación	5	33.0	10	67.0	15	100.0
2	Implementación	9	60.0	6	40.0	15	100.0
3	Ejecución	15	100.0	-	-	15	100.0
4	Evaluación	2	13.0	13	87.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		8	53.0	7	47.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 1 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades 8 (53%) responsables, manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con el 100% la dimensión: ejecución y 7 (47%) responsables, manifestaron que es negativo el protocolo, predominando con el 87% la dimensión: evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60001 de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 2

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60050 – Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	Planificación	6	40.0	9	60.0	15	100.0
2	Implementación	10	67.0	5	33.0	15	100.0
3	Ejecución	13	87.0	2	13.0	15	100.0
4	Evaluación	5	33.0	10	67.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		9	60.0	6	40.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor

En el cuadro N° 2 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades, 9 (60%) responsables, manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con 87% la dimensión: ejecución y 6 (40%) responsables manifestaron que es negativo, el Protocolo, predominando con 67% la dimensión, evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60050 de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 3

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa

N°60054 – Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	f	%	F	%
1	Planificación	8	53.0	7	47.0	15	100.0
2	Implementación	15	100.0	-	-	15	100.0
3	Ejecución	14	93.0	1	7.0	15	100.0
4	Evaluación	3	20.0	12	80.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		10	67.0	5	33.0	15	100.0

Fuente. Base de datos del autor.

En el cuadro N°3 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades, 10 (67%) responsables manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con el 100% la dimensión; implementación y 5 (33%) responsables, manifestaron que es negativo el Protocolo, predominando con 80% la dimensión; evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N°60054 de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 4

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa

N°60055 – Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	f	%	F	%
1	Planificación	12	80.0	3	20.0	15	100.0
2	Implementación	14	93.0	1	7.0	15	100.0
3	Ejecución	13	87.0	2	13.0	15	100.0
4	Evaluación	4	27.0	11	73.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		11	73.0	4	27.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N°4 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades 11 (73%) responsables, manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con 93% la dimensión; implementación y 4 (27%) responsables manifestaron que es negativo el Protocolo, predominando con 73% la dimensión; evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60055 de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 5

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa

N°60060 – Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	f	%	F	%
1	Planificación	12	80.0	3	20.0	15	100.0
2	Implementación	14	93.0	1	7.0	15	100.0
3	Ejecución	15	100.0	-	-	15	100.0
4	Evaluación	6	40.0	9	60.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		12	80.0	3	20.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 5 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades 12 (80%) responsables de las actividades responsables manifestaron que es positivo el protocolo, predominando con el 100% la dimensión; ejecución y 3 (20%) responsables manifestaron que es negativo el Protocolo, predominando con el 60% la dimensión; evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa N° 60060 de Iquitos en el año 2015.

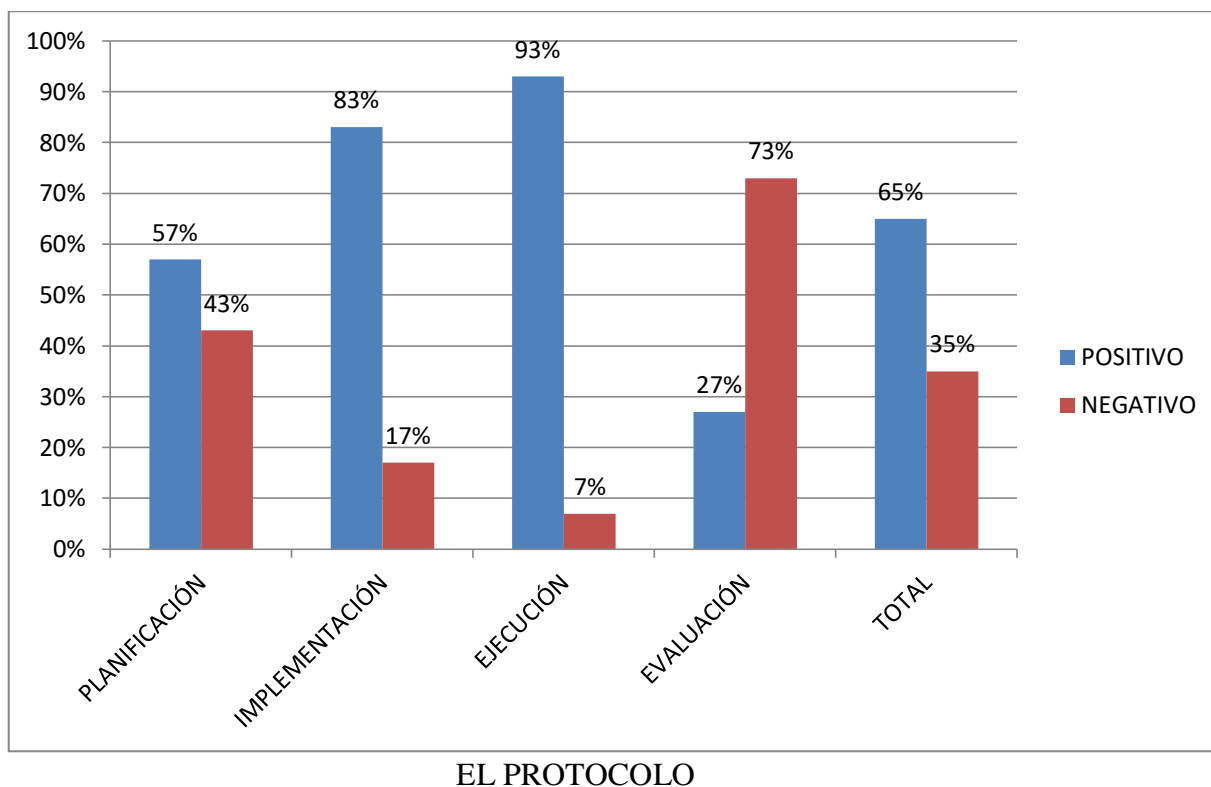
CUADRO N° 6

El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos- 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	F	%	F	%
1	Planificación	43	57.0	32	43.0	75	100.0
2	Implementación	62	83.0	13	17.0	75	100.0
3	Ejecución	70	93.0	5	7.0	75	100.0
4	Evaluación	20	27.0	55	73.0	75	100.0
Promedio (\bar{x})		49	65.0	26	35.0	75	100.0

Fuente: Cuadros N° 1, 2, 3, 4, 5.

Gráfico N° 1
El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas
Públicas - Iquitos 2015



Fuente: Cuadro N° 6

En el cuadro N° 6 y gráfico N° 1, se observa que de 75 (100%) de responsables de las actividades, 49 (65%) responsables manifestaron que es positivo el protocolo, predominando con el 93% la dimensión : ejecución y 26 (35%) de responsables manifestaron que es negativo el Protocolo predominando con el 73% la dimensión; evaluación, concluyendo que es positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015, logrando el objetivo específico; Evaluar el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015.

4.1.2 Diagnóstico del Protocolo en las Instituciones Educativas Privadas.

Cuadro N° 7

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “San Agustín” - 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	F	%	f	%
1	Planificación	10	67.0	5	33.0	15	100.0
2	Implementación	12	80.0	3	20.0	15	100.0
3	Ejecución	15	100.0	-	-	15	100.0
4	Evaluación	5	33.0	10	67.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		11	73.0	4	27.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 7 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades, 11 (73%) responsables manifiestan que es positivo el Protocolo, predominando con el 100% la dimensión: Ejecución y 4 (27%) responsables manifiestan que es negativo el Protocolo, predominando con 67% la dimensión: Evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa: “San Agustín” de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 8

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Rosa de América” - 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		f	%	F	%	f	%
1	Planificación	12	80.0	3	20.0	15	100.0
2	Implementación	13	87.0	2	13.0	15	100.0
3	Ejecución	15	100.0	-	-	15	100.0
4	Evaluación	6	40.0	9	60.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		12	80.0	3	20.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 8 se observa que, de 15 (100%) responsables de las actividades, 12 (80%) responsables manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con el 100% la dimensión: Ejecución y 3 (20%) responsables, manifestaron que es negativo el Protocolo, predominando con 60% la dimensión: Evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Rosa de América” de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 9

El Protocolo en los responsables de las actividades educativas en la Institución Educativa “César Vallejo” – 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	F	%	f	%
1	Planificación	13	87.0	2	13.0	15	100.0
2	Implementación	14	93.0	1	7.0	15	100.0
3	Ejecución	14	93.0	1	7.0	15	100.0
4	Evaluación	10	67.0	5	33.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		13	87.0	2	13.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 9 se observa que, el 15 (100%) responsables de las actividades, 13 (87%) responsables, manifestaron que es positivo el Protocolo predominando con el 93% las dimensiones: Implementación y ejecución y 2 (13%) responsables manifestaron que es negativo el Protocolo predominando con 33% la dimensión: Evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “César Vallejo” de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 10

El Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Loreto” – Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	f	%	f	%
1	Planificación	15	100.0	-	-	15	100.0
2	Implementación	15	100.0	-	-	15	100.0
3	Ejecución	15	100.0	-	-	15	100.0
4	Evaluación	9	60.0	6	40.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		14	93.0	1	7.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 10 se observa que, de 15 (100%) responsables de las actividades, 14 (93%) responsables, manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con el 100% las dimensiones: Planificación, Implementación, ejecución y 1 (7%) responsables, manifestó que es negativo el Protocolo, predominando con 40% la dimensión: Evaluación; concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Nuestra Señora de Loreto” de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 11

El Protocolo en los Responsables de las actividades en la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres” Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	F	%	f	%
1	Planificación	15	100.0	-	-	15	100.0
2	Implementación	15	100.0	-	-	15	100.0
3	Ejecución	15	100.0	-	-	15	100.0
4	Evaluación	10	67.0	5	33.0	15	100.0
Promedio (\bar{x})		14	93.0	1	7.0	15	100.0

Fuente: Base de datos del autor.

En el cuadro N° 11 se observa que de 15 (100%) responsables de las actividades, 14 (93%) responsables manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con 100% las dimensiones: Planificación, implementación, ejecución y 1 (7%) responsables, manifestó que es negativo el Protocolo predominando con el 33% la dimensión: Evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en la Institución Educativa “Andrés Avelino Cáceres” de Iquitos en el año 2015.

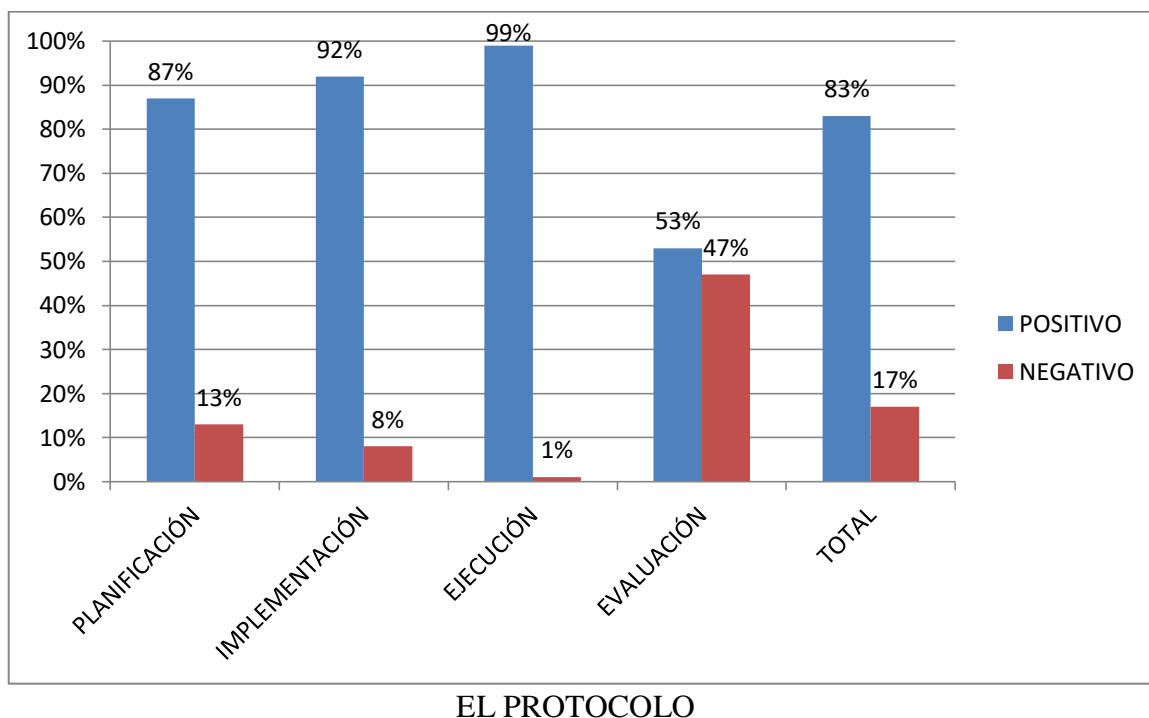
CUADRO N° 12**El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas
Privadas – Iquitos 2015**

EL PROTOCOLO		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		F	%	F	%	f	%
1	Planificación	65	87.0	10	13.0	75	100.0
2	Implementación	69	92.0	6	8.0	75	100.0
3	Ejecución	74	99.0	1	1.0	75	100.0
4	Evaluación	40	53.0	35	47.0	75	100.0
Promedio (\bar{x})		62	83.0	13	17.0	75	100.0

Fuente: Cuadros N° 7, 8, 9, 10, 11.

GRÁFICO N° 2

El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas de Iquitos 2015



Fuente: Cuadro N° 12

En el cuadro N° 12 y gráfico N° 2 se observó que, de 75 (100%) de responsables de las actividades, 62 (83%) responsables manifestaron que es positivo el Protocolo, predominando con el 99% la dimensión: Ejecución y 13 (17%) responsables, manifestaron que es negativo el Protocolo predominando con 47% la dimensión: Evaluación, concluyendo que fue positivo el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas de Iquitos en el año 2015, logrando el objetivo: Evaluar el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas de Iquitos en el año 2015.

4.1.3. Comparación del Protocolo en las Instituciones Educativas públicas y privadas.

CUADRO N° 13

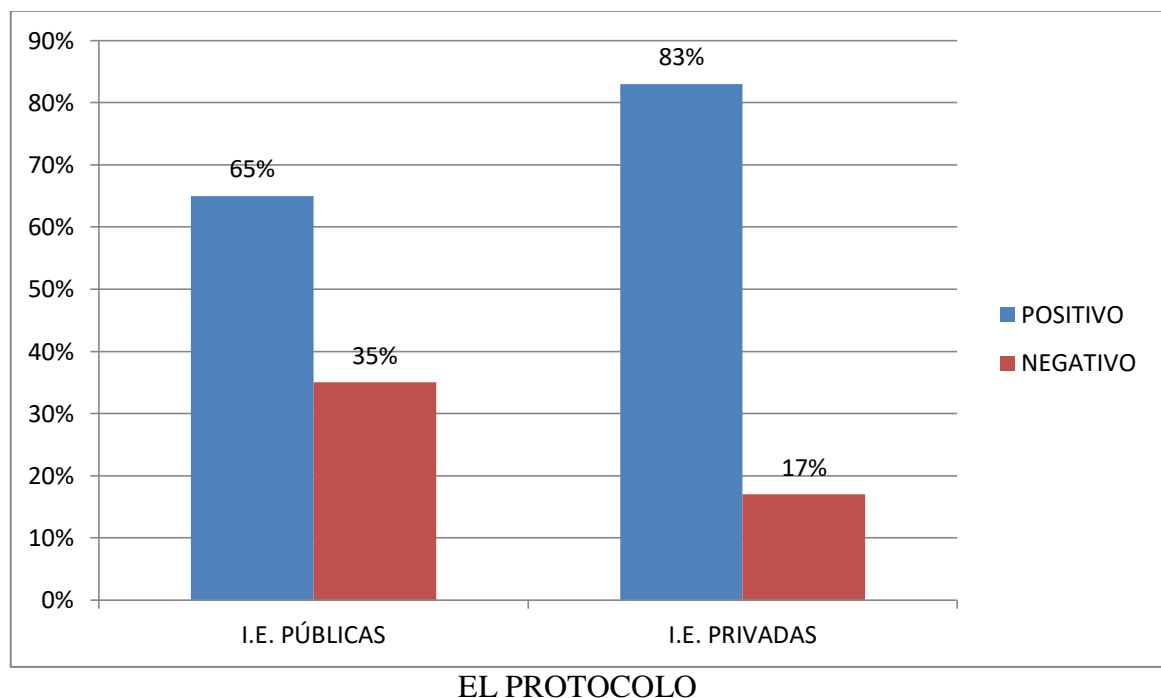
Comparación de Protocolo entre los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas- Iquitos 2015

EL PROTOCOLO		INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS						INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS					
		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL		POSITIVO		NEGATIVO		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	N°	%
1	Planificación	43	57.0	32	43.0	75	100.0	65	87.0	10	13.0	75	100.0
2	Implementación	62	83.0	13	17.0	75	100.0	69	92.0	6	8.0	75	100.0
3	Ejecución	70	93.0	5	7.0	75	100.0	74	99.0	1	1.0	75	100.0
4	Evaluación	20	27.0	55	73.0	75	100.0	40	53.0	35	47.0	75	100.0
Promedio (\bar{x})		49	65.0	26	35.0	75	100.0	62	83.0	13	17.0	75	100.0

Fuente: Cuadros N° 6, 12

Gráfico N° 3

Comparación del Protocolo entre los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas – Iquitos 2015



Fuente: Cuadro N° 13

En el cuadro N° 13 y gráfico N° 3 se observa del 100% de responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015, 65% de responsables manifestaron que fue positivo el Protocolo, mientras que del 100% de responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas de Iquitos en el año 2015, 83% de responsables manifestaron que fue positivo el Protocolo; concluyendo que el Protocolo en las Instituciones Educativas Privadas fue mayor que el Protocolo en las Instituciones Educativas Públicas, con una diferencia de 18%, logrando el objetivo específico. Determinar la diferencia que el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y Privadas de Iquitos en el año 2015.

CUADRO N° 14

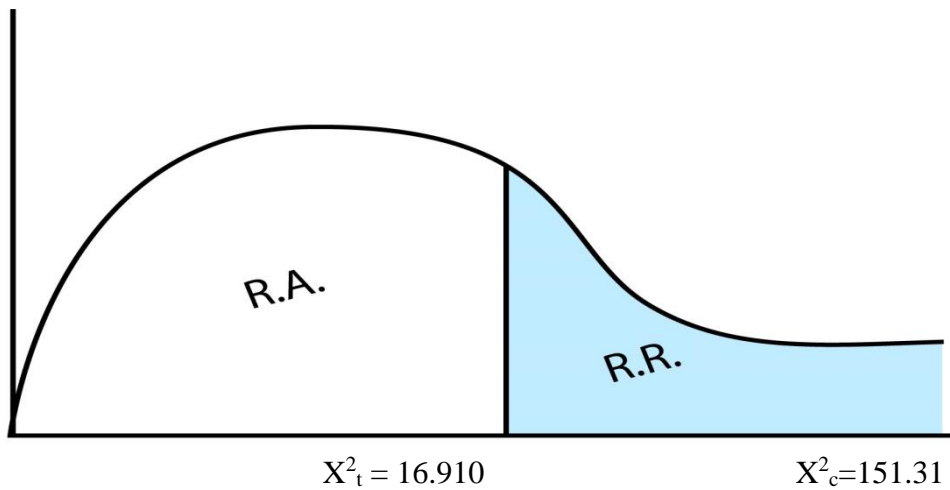
**El Protocolo según responsables de las actividades en las Instituciones Educativas
públicas y privadas – Iquitos 2015**

EL PROTOCOLO		INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS				INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS				TOTAL	
		POSITIVO		NEGATIVO		POSITIVO		NEGATIVO			
		f	%	F	%	f	%	f	%	N°	%
1	Planificación	43	57.0	32	43.0	65	87.0	10	13.0	150	200.0
2	Implementación	62	83.0	13	17.0	69	92.0	6	8.0	150	200.0
3	Ejecución	70	93.0	5	7.0	74	99.0	1	1.0	150	200.0
4	Evaluación	20	27.0	55	73.0	40	53.0	35	47.0	150	200.0
Promedio (\bar{x})		49	65.0	26	35.0	62	83.0	13	17.0	150	200.0

Fuente: Cuadro N°13

$$X^2_c = 151.31, X^2_t = 16.910, gl = 9, p < 0.05\%$$

$$X^2_c = 151.31 > X^2_t = 16.910$$



$$X^2_c > X^2_t$$

Se acepta la hipótesis de investigación: El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Privadas es mejor que el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015.

En el cuadro N°14 se observa lo siguiente:

Para observar la calidad del protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas de Iquitos en el año 2015 se aplicó la prueba estadística inferencial no paramétrica chi cuadrada (χ^2), obteniendo $\chi^2_c = 151.31$, $\chi^2_t = 16.910$, $gl = 9$, $p < 0.05\%$ por tanto $\chi^2_c > \chi^2_t$ aceptando la hipótesis de investigación: El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas es mejor que el protocolo en los responsables de las actividades en las instituciones educativas públicas de Iquitos en el año 2015.

4.2. Discusión

Al realizar el análisis del Protocolo según responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas y privadas de Iquitos en el año 2015, aplicando la prueba estadística inferencial no paramétrica chi cuadrada (χ^2) se obtuvo $\chi^2_c = 151.31$, $\chi^2_t = 16.910$, $gl = 9$, $p < 0.05\%$ observando que $\chi^2_c > \chi^2_t$ aceptando la hipótesis de investigación: El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas es mejor que el Protocolo en los responsables de las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015; resultado que coincide cuando la Real Academia Española (2010), manifiesta que no se puede ni debe concebir una organización de un acto sin el Protocolo. Sería un error que provocaría un caos en el fondo que posteriormente se proyectaría en la sociedad. El Protocolo bien llevado acarrea muchas satisfacciones, pero mal organizados provoca un gran desprestigio, sobre todo el Protocolo lo es prevención articulado al éxito. El Protocolo es aquella actividad determinante de las formas bajo las cuales han de llevarse a cabo, del mejor modo posible las relaciones humanas con sus semejantes.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

5.1.1. Conclusiones parciales

- ✓ El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones públicas de Iquitos en el año 2015, fue positivo con el 65%.
- ✓ El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones privadas de Iquitos en el año 2015, fue de 83%.
- ✓ Hubo diferencias entre el Protocolo de las Instituciones Educativas públicas y el Protocolo de las Instituciones Educativas privadas.
- ✓ Las dimensiones que determinan el Protocolo fueron: Planificación, implementación, ejecución y evaluación.
- ✓ Las categorías y valores que determinan el Protocolo fueron. Positivo (55 – 100%), Negativo (0 – 54%).

5.1.2. Conclusión general.

El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas es mejor que el Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015.

5.2. Recomendaciones

5.2.1. Recomendaciones parciales.

- ✓ A los responsables de las actividades protocolares de las Instituciones Educativas públicas de Iquitos mejorar esta actividad, llevando a cabo todas las normas al respecto.
- ✓ A los responsables de las actividades protocolares de las Instituciones Educativas privadas de Iquitos, continuar realizando la actividad de acuerdo a lo que indica las reglas y normas.
- ✓ A los estudiantes de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación, continuar realizando estudios sobre el Protocolo.
- ✓ Hacer extensivo los resultados de la investigación a las Instituciones Educativas públicas y privadas de la localidad, región y país.

5.2.2. Recomendación general.

A los directivos de las Instituciones Educativas Públicas y Privadas de la localidad, promover eventos de capacitación sobre el Protocolo, dirigido a los docentes de la organización a fin de llevar a cabo las actividades protocolares en la mejor forma posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Protocolo y Etiqueta Social para todos, Edición General Lexus Editores, 2011.
2. Academia Diplomática del Perú en el año 2012, manifiesta que Protocolo del Estado en el ámbito diplomático, es el conjunto de reglas y formalidades que se realizan entre funcionarios o autoridades de los estados para garantizar la buena comunicación.
3. PÉREZ de Cuellar, Javier (2009), en Sentido Literal, Protocolo significa engomar lo primero, adherir lo que va antes o lo que precede. Por eso la palabra se utilizaba originalmente para designar al documento o conjunto de documentos al que se adhería una hoja de papel notarial al frente para autenticarlo.
4. FERNÁNDEZ, Fernando, (2009) plantea la necesidad de una recuperación de las formas, las buenas maneras y la educación para provocar un cambio en estos momentos de desencanto y crisis general. España.
5. KARINA, Isabel et al (2009) “Manual de Protocolo y Ceremonial universitaria”, clasificar de forma adecuada el tipo de eventos que se atienden en la universidad. Ecuador.
6. HOLLER, Figallo Frieda, en su segunda edición del año 2012, “Ese dedo meñique”, Protocolo son normas obligatorias a seguir durante la realización de un evento y se basa en: Ser, Saber, Estar, Funcionar = Saber vivir. Perú.
7. Congreso de la República del Perú, (2011), Protocolo y Ceremonial Institucional; conjuntos de la funciones que son propias de las Relaciones Públicas en las Instituciones Públicas y Privadas, lo protocolar es una de las más dedicadas, complejas e interesantes. Perú.
8. URBINA José Antonio de, (2002), “Protocolo y Ceremonial” el arte y la técnica de la creación de las formas en las que se realiza la acción del Estado. España.
9. DUARTE, Catalina, año 2013 Resalta que utilizar las reglas del protocolo y la etiqueta empresarial, no es difícil. Se trata de mantener la pulcritud del comportamiento y las atenciones sutiles con la persona con la que se trata.
10. LABARIEGA Villanueva, Derecho Diplomático (2008): Protocolo es la codificación de las normas que son destinadas a asignar a cada cual las prerrogativas e inmunidades correspondientes según su derecho. España.

11. Networkingfemenino.wordpress.com, año 2011. La importancia del Protocolo y la Etiqueta Empresarial.
12. Según el portal web, www.buenastareas.com, en el 2012, La Importancia del Protocolo.
13. Portal Web Protocolo Empresarial blog sobre empresas.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos

**ANEXO N° 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TÍTULO: El Protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Públicas y Privadas de Iquitos 2015

AUTOR (es): PEDRO ESQUIBEL BARRERA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Problema General ¿El Protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas privadas es positivo que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Públicas de Iquitos en el año 2015?</p> <p>Problemas Específicos ✓ ¿Cómo es el protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas privadas de Iquitos en el año 2015? ✓ ¿Cómo es el Protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas de Iquitos en el año 2015? ✓ ¿Existe diferencias en el protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas privadas y públicas de Iquitos en el año 2015?</p>	<p>Objetivo General Demostrar que el protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas es positivo que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015.</p> <p>Objetivos Específicos ✓ Evaluar el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas privadas de Iquitos en el año 2015. ✓ Evaluar el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas públicas de Iquitos en el año 2015. ✓ Determinar la diferencia en el protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas privadas y públicas de Iquitos en el año 2015.</p>	<p>El protocolo en los responsables de la actividad en las Instituciones Educativas privadas es positivo que el protocolo en los responsables de las actividades en las Instituciones Educativas Públicas de Iquitos en el año 2015.</p>	<p>El protocolo</p>	<p>Planificación</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se elaboró el plan de Protocolo por el día del logro. <input type="checkbox"/> Se considera los objetivos a alcanzar. <input type="checkbox"/> Tiene en cuenta las metas a alcanzar. <input type="checkbox"/> Presenta las actividades a realizar. <input type="checkbox"/> Considera los responsables de las actividades. <p>Implementación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se asigna el lugar apropiado para la ejecución de la actividad. • Se implementa con materiales adecuados para la realización de las actividades. • Se preparó a los responsables para la ejecución de la actividad. <p>Ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó en el tiempo previsto. • Participaron los responsables en la demostración de la actividad. • Utilizaron adecuadamente los materiales en el desarrollo de la actividad. • Siguieron adecuadamente los pasos a seguir en el desarrollo de la actividad. <p>Evaluación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lograron los objetivos previstos. • Se cumplió con la programación establecida. 	<p>Tipo de investigación Descriptivo Comparativo</p> <p>Diseño de la investigación no experiencial de tipo descriptivo comparativo.</p> <p>Esquema:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $\begin{array}{ccccccc} M_1 & \text{---} & O_1 & & \sim & & O_2 \\ & & & & O_1 & = & O_2 \\ M_2 & \text{---} & O_2 & & \neq & & \end{array}$ </div> <p>Dónde: M₁: Muestra de las Instituciones Educativas Públicas. M₂: Muestra de las Instituciones Educativas Privadas O₁: Observación a la M₁. O₂: Observación a la M₂. ≈ O₁ = O₂ Comparación de las observaciones, pudiendo ser: semejante (≈), iguales ≠ (=) o diferente (≠), con respecto a la otra muestra</p> <p>Población: I.E. Pública y Privada de Iquitos. Muestra: 5 I.E. públicas y 5 I.E. privadas de Iquitos.</p> <p>Técnicas: Encuesta. Instrumento: Cuestionario</p>

**ANEXO N° 2
CUESTIONARIO**

1. DATOS GENERALES

Institución Educativa:

2. INDICACIÓN

A continuación se muestra una serie de preguntas y responde según su apreciación.

Condición :
Día : **HORA:**

3. CONTENIDO

PROTOCOLO	POSITIVO	NEGATIVO
1. Planificación		
1.1. Se elaboró el plan de protocolo por el día del logro.		
1.2. Se considera los objetivos a alcanzar		
1.3. Tiene en cuenta las metas a alcanzar		
1.4. Presenta las actividades a realizarse		
1.5. Considera los responsables de las actividades.		
2. Implementación		
2.1. Se designa el lugar apropiado para la ejecución de la actividad.		
2.2. Se implementa con materiales adecuados para la realización de las actividades.		
2.3. Se preparó a los responsables para la ejecución de la actividad.		
3. Ejecución		
3.1. Se realizó las actividades en el tiempo previsto.		
3.2. Participaron los responsables en la demostración de la actividad.		
3.3. Utilizaron adecuadamente los pasos a seguir en el desarrollo de la actividad		
4. Evaluación		
4.1. Se lograron los objetivos previstos		
4.2. Se cumplió con la programación establecida.		
Promedio (\bar{x})		