



**UTMACH**

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

TEMA:  
APLICACIÓN DE NORMAS Y ETIQUETA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN  
SECRETARIAL EN EL MUNDO PROTOCOLARIO

TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO

AUTORA:  
ZURITA PRADO LEYDI MARILIN

MACHALA - EL ORO

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, ZURITA PRADO LEYDI MARILIN, con C.I. 0705073070, estudiante de la carrera de SECRETARIADO EJECUTIVO COMPUTARIZADO de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autora del siguiente trabajo de titulación APLICACIÓN DE NORMAS Y ETIQUETA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN SECRETARIAL EN EL MUNDO PROTOCOLARIO

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.
  
- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
  - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.
  
  - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 30 de octubre de 2015



---

ZURITA PRADO LEYDI MARILIN  
C.I. 0705073070

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones necesitan contar con secretarias competentes, eficientes y capaces de entregar profesionalmente, todos sus conocimientos que este trabajo práctico contribuirá a mejorar las normas de etiqueta en la gestión secretarial en el mundo protocolario, porque de esta manera dará realce a la imagen y personalidad secretarial. Es por tal razón que la autora Ena Ventura, destaca que la secretaria debe ir evolucionando sin temor a equivocarse. (Ena, 2012)

Debido a la deficiente aplicación de normas de etiqueta la cual incide en la gestión secretarial en el mundo protocolario, entre sus principales causas se puede recalcar la inapropiada presentación de eventos sociales y protocolarios, y el descuido de sus labores encomendadas en las gestiones administrativas.

La secretaria es el pilar fundamental de la empresa de ella depende la organización de eventos protocolarios, sean estos sociales o de cualquier índole que se le presente en una organización a la cual debe aportar sus conocimientos y logros obtenidos en su larga vida trascendental, es de vital importancia hacer conocer a las secretarias qué medidas tomar para desempeñar esta actividad el cual debe ser productivo en cada uno de sus actos, con ética profesional para apoyar a la administración; además, debe poseer conocimientos académicos, y ser profesional en su formación.

Como se proyectan con una eficiente aplicación de normas de protocolo frente a las instituciones.

## DESARROLLO

Se hace énfasis a la etiqueta como un conjunto de buenos modales, reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en deferentes ambientes, sea este en actos ceremoniales o reuniones de cualquier tipo de eventos. Por tal motivo, las secretarias presentan un déficit manejo de normas de etiqueta, además; nosotras como profesionales debemos tener presente las buenas relaciones, manejo adecuado en cuanto a vestimenta, uso adecuado de utensilios, accesorios, con respecto al comportamiento humano y entre otras. Cabe destacar, que debemos prepararnos asistiendo a cursos afines, capacitaciones continuas, ya que las experiencias laborales procuramos mantener una organización con principios y buenas relaciones sociales de normas de etiqueta bien estructuradas. (Yala de la O., 2011)

Al hacer la secretaria el uso de las reglas que se manejan en las relaciones interpersonales generamos y damos las garantías en el mundo protocolario, como por ejemplo: los saludos, la ejecución de estas normas generará confiabilidad a los clientes o usuarios presentando un excelente ambiente de trabajo armonioso basado en la honestidad, respeto, discreción, amabilidad, actitud positiva, imagen, comunicación, elegancia, modulación de voz, coherencia, con la mayor exactitud sin exageraciones.

Desde el punto de vista el autor Díaz menciona que la etiqueta empresarial es importante para lograr los objetivos deseados, las asistentes administrativas deben poseer estas normas tanto así que también tienen que poner en práctica en la empresa. Nosotras como ejecutivas profesionales debemos de procurar siempre estar inmersas con relación al protocolo y etiqueta y así poder brindar servicios con la mayor eficiencia; de esta manera, demostramos que las buenas relaciones interpersonales da como resultado la acogida de secretarias profesionales y usuarios satisfechos. (Díaz, 2010).

Lo referente a los autores Alberto, Dianelys y Arialys muestra la calidad y legalidad que ha tenido en los últimos años la gestión secretarial aplicando herramientas para la concisión de tácticas y la evolución de mejoras continuas con un enfoque holístico y sistemático de la organización o entidad.

Además, recalcan una de las necesidades que presenta la secretaria en las organizaciones de eventos protocolarios y en el ámbito de gestión secretarial a considerar un enfoque de los desarrollos del mismo momento del diseño de sus estrategias y no solo como técnicas de mejora de la imagen institucional. Se ha ejecutado un estudio de evolución de criterios y técnicas de gestión por desarrollos de calidad total de cada ejecución, porque en los tiempos actuales la secretaria por ende hace tomas de decisiones de gestiones administrativas, las cuales ella ha ido evolucionando y ha desarrollado la calidad de experiencias; por lo tanto, ella se encarga de mejorar su desempeño en las tareas de gestiones secretariales.

Los procesos han existido de manera constante, lo cual contribuyen en los métodos de funciones de manera que fluyen a través de la empresa o institución, pasan de departamento en departamento de persona a persona, la respectiva o correspondiente información llegando de manera eficaz, cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso que constituyen uno de los criterios más relevantes para la gestión administrativa. (Alberto Medina León, 2010)

En calidad de secretarias debemos hacer uso del ahorro del tiempo para poder agilizar, tramitar, organizar, planificar y gestionar la agenda ya que esta se la maneja a diario con el propósito de no olvidar las labores cotidianas, que se dan día a día en nuestra área de trabajo y de sentido usual, también tenemos que tener en cuenta que hay que apuntar la información que afecte al trabajo, incluida aquella que inicialmente no pueda parecer importante: datos de trabajadores, citas, contactos, fechas, asuntos a tratar, eventos, reuniones, planificaciones entre otros. (Ena, 2012)

Como lo dice la autora María Soledad en este artículo normas de protocolo y etiqueta, hoy en día el protocolo en el ámbito secretarial son elementos primordiales para el desenvolvimiento empresarial, la imagen y las buenas costumbres son la clave del éxito personal y empresarial siempre y cuando lo realicen personas capacitadas que estén en este entorno.

En otras palabras el protocolo es una regla que pauta de los modales y del comportamiento del ser humano, las relaciones en orden jerárquico, las normas, costumbres a seguir en un acto social o en la misma oficina.

Para establecer un buen uso de las reglas de protocolo y etiqueta en el mundo protocolario las secretarias debemos tener conocimientos de dichas normas, para saber qué debemos hacer o como se efectúan las mismas para que todo salga de la mejor manera ya que en la práctica diaria las asistentes ejecutivas somos las encargadas de realizar estos eventos y acontecimientos de relevancia los cuales ejecutamos apropiadamente generando confiabilidad en la imagen de la empresa, incrementando mayor oportunidad en el mundo de los negocios empresariales.

Debemos estar inmersas en el mundo protocolario, y para esto se cabe recalcar que no es fácil, por lo tanto una ejecutiva en secretariado de mantenerse capacitando e innovando porque en el mundo que vivimos cada día vamos mejorando con el uso de las tecnologías y no es fácil concebir dicha tarea.

En conclusión, podemos decir que las normas de etiqueta empresarial son las patrocinadoras de la buena imagen y costumbres de la empresa y de su recurso humano tanto así que se logra que los clientes, usuarios nos soliciten por nuestra gentil y eficiente atención del personal y ser competitivas dentro y fuera de nuestro país de manera que permitirá ser reconocida. (Boda, 2010)

## RESULTADOS

Se espera que el talento humano que cumple las funciones de secretaria ejecutiva, tenga un perfil profesional acorde a su función, y especialmente que esté siempre actualizando en conocimientos acorde al avance científico y tecnológico, para lo cual deberá asistir a seminarios, talleres, congresos; y otros eventos que posibiliten su actualización sin descuidar la aplicación de las normas de etiqueta protocolarias, o el código de ética, emitido por el gobierno central.

Para que se desenvuelvan con habilidad y profesionalismo de esta manera así cumplir con responsabilidad y a tiempo las tareas encomendadas y poder demostrar un buen carácter para el trato a los clientes o usuarios, ya que estos puedan quedar satisfechos a tal forma que esto ayuda a su puesto de trabajo y coadyuva al crecimiento institucional.

Es por ello que la empresa tiene que ser competitiva y reconocida en el mundo protocolario y cumpla las metas y objetivos planteados siempre con la ayuda de la secretaria ejecutiva ya que es el pilar fundamental.

Por tal motivo la secretaria debe mantener el buen uso de la etiqueta en el mundo protocolario para dar mayor realce a las reuniones y diferentes eventos que se realicen.

## CONCLUSIONES

Luego de la investigación y análisis, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Las secretarias no dan importancia a su crecimiento personal y profesional, lo que refleja que no se pone al servicio de los usuarios un trato acorde a las exigencias del momento y a la realidad de la empresa.
2. No disponen competencias secretariales protocolarias proactivas; casi, como carecen de conocimientos adecuados para la toma de decisiones y la resolución de conflictos que permitan crear un clima de trabajo agradable para un eficiente desempeño profesional.
3. La deficiente aplicación de normas de etiqueta inciden en la gestión de laboral que cumplen las secretarias; por lo que, es imperioso que el talento humano de las empresas tenga un perfil profesional que garantice un óptimo desenvolvimiento, en beneficio de las empresas públicas o privadas.



List of sources

Document	LADY ZURITA TRABAJO PRACTICO ORIGINAL.docx (D16168777)	Rank	Path/File name
Submitted	2015-11-12 11:43 (-05:00)		14 tesis 2.docx
Submitted by	leydi_zurita84@hotmail.com		http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/904/5/02
Receiver	bjimenez.2.utmac@analysis.orkund.com		TESIS LISTA DE DAYSE PARA BIRMANIA.docx
Message	MI QUERIDA BIRMANIA ESTUVE DESCARGANDO LA CARATULA, PERO NO ME ABRE EL ENLACE PARA ADJUNTARLE...Y R <a href="#">Show full message</a>	Alternative sources	
	7% of this approx. 5 pages long document consists of text present in 3 sources.	Sources not used	

0 Warnings Reset Export Share

1. PORTADA

2. CESIÓN DE DERECHO FRONTISPICIO APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN SECRETARIAL EN EL MUNDO PROTOCOLARIO AUTORA Leydi Marilín Zurita Prado C.I 0705073070 leydi\_zurita84@hotmail.com TUTORA Lic. Birmania Jiménez Villamar, Mg. Sc. C.I 0701661324 birmaniajimenez@hotmail.com CERTIFICACIÓN Quienes conformamos el comité evaluador, certificamos haber leído y aprobado el presente documento de titulación presentado por

61%	Maria Beatriz Perata Mucha, mg. C.I. 070213000 Lic. Johanna Mercedes Pizarro Romero, mg. C.I. 0103904615 DEDICATORIA El presente trabajo de titulación	Active	torio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/904/5/02%20ICA%200...	67%
se lo	dedico	se		
a Dios quién supo	guiarme por el buen camino	dedico		
y	darme las	mi Dios quién supo		
fuerzas	presentaban, enseñándome	guiarme por el buen camino,		
		darme		
		fuerzas		
		para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se		
		presentaban, enseñándome		

