

**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE VERAGUAS  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR**

**IMPORTANCIA DEL TALLER EN ETIQUETA PARA LOS ESTUDIANTES DE TERCER AÑO  
DE EVENTOS Y PROTOCOLO CORPORATIVO DEL C.R.U.V EN EL AÑO 2022**

**POR:**

**JIOMAR ENRIQUE RODRÍGUEZ CIP 9-746-431**

Trabajo de graduación  
presentado para optar por el  
título de Maestría en Docencia  
Superior

**ASESORA:**

**DIOCELINA DE TRISTÁN**

**SANTIAGO, VERAGUAS**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, su mano de fidelidad y amor que ha estado conmigo hasta el día de hoy.

A mí mamá Doris quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, a mi abuela Leonidas Tenorio y a mi abuelo José Isaac que me guían desde el cielo, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amistades, mis profesores, por apoyarme, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, gracias, siempre las llevo en mi corazón.

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A aquellas amistades por siempre motivarme a continuar mis estudios y a nunca rendirme bajo ninguna circunstancia.

A mi mamá y mis hermanos por su apoyo incondicional. A cada profesor que estuvo junto a mí en este largo proceso aportando de sus conocimientos para lograr esta meta.

A mi amiga incondicional Itzel que siempre me ofreció su apoyo, conocimientos y palabras de motivación para continuar y finalizar esta meta

Sincero agradecimiento a la Profesor Diocelina Samaniego, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

## RESUMEN

El proyecto de investigación que se desarrolló, tuvo como finalidad investigar la Importancia del Taller en Etiqueta para los Estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo del Centro Regional Universitario de Veraguas, se propuso como objetivo general de la investigación analizar la importancia del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

El contenido de la investigación se compone principalmente de información recabada de importantes fuentes, lo que funcionó para la preparación de la propuesta de la investigación; la misma se titula plan de estrategias para talleres en etiqueta organizado por los estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo en el año 2022, la cual buscó mejorar y actualizar estrategias para desarrollar otras temáticas en talleres de etiqueta, la metodología de la investigación, como el análisis de los resultados se lograron llegar a las conclusiones de la investigación y las recomendaciones necesarias para considerar.

Palabras claves: Importancia del taller de etiqueta, estrategias para talleres, Eventos y Protocolo Corporativo.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research project that was developed was to investigate the importance of the etiquette workshop for third-year students of the Bachelor of Events and Corporate Protocol of the Regional University Center of Veraguas, it was proposed as a general objective of the research to analyze the importance of etiquette workshop for third-year students of Events and Corporate Protocol of the C.R.U.V in the year 2022.

The content of the research is mainly made up of information collected from important sources, which worked for the preparation of the research proposal; It is called the strategy plan for etiquette workshops organized by the third-year students of the Events and Corporate Protocol Degree in 2022, which sought to improve and update strategies to develop other themes in etiquette workshops, the methodology of The investigation, as well as the analysis of the results, were able to reach the conclusions of the investigation and the necessary recommendations to consider.

**Keywords:** Importance of the etiquette workshop, strategies for workshops, Events and Corporate Protocol.

## ÍNDICE

Contenido	
<b>DEDICATORIA</b> .....	i
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMEN</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>ÍNDICE</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	ix
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	xv
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>EL PROBLEMA</b> .....	1
1.1 . Planteamiento del problema.....	1
1.2 . Situación actual.....	5
1.3. Formulación del problema.....	7
1.3 . Preguntas de la investigación.....	8
1.4 . Objetivos de la investigación.....	8
1.5 . Objetivo general.....	8
1.6. Objetivos específicos.....	9
1.7. Justificación.....	9
1.8. Importancia.....	11
1.9. Aportes.....	12
1.10. Delimitación.....	14
<b>CAPÍTULO II</b> .....	15
<b>2.1. Antecedentes generales</b> .....	15
<b>Conceptos y términos</b> .....	17
2.1.2. Taller.....	17
2.1.3 Objetivos del taller.....	19
2.1.4. Características y etapas de un taller.....	19
2.1.5. Fases de aplicación de un taller.....	21
2.1.6 Fases que involucra un taller.....	22
<b>2.2. Etiqueta</b> .....	24
2.2.1. Concepto.....	24

2.2.2. El taller de etiqueta y sus características .....	24
2.2.3. La etiqueta y su relación con las normas sociales.....	26
2.2.4. La etiqueta y el protocolo .....	26
2.2.5. La etiqueta de acuerdo al entorno .....	29
2.3. La etiqueta empresarial.....	30
2.3.1. La etiqueta en lo laboral.....	31
2.3.2. La etiqueta en lo social.....	31
2.3.3. La etiqueta en los negocios.....	32
2.4. Efectos de la buena etiqueta en la imagen personal.....	33
2.4.1. La etiqueta en la vida social.....	34
2.5. La etiqueta en la mesa (uso de instrumentos y utensilios) .....	35
2.6. Etiqueta femenina .....	36
2.7 Etiqueta masculina .....	37
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>38</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>38</b>
3.1 Tipo de investigación .....	38
3.2 Diseño de investigación .....	38
3.3. Variables.....	39
3.3.1. Variable Conceptual .....	39
3.3.2. Variable operacional .....	39
3.3.3 Variable independiente.....	39
3.3.4 Variable Dependiente .....	40
3.4. Población y Muestra .....	40
3.4.1 Población .....	40
3.4.2 Muestra.....	41
3.5. Fuentes de Información.....	41
Análisis de documentos.....	42
Encuesta .....	42
Entrevistas.....	42
3.5.1. Fuentes primarias.....	42
3.5.2 Fuentes secundarias.....	43
3.6. Instrumentos .....	43
Encuesta .....	44

<b>Entrevistas</b> .....	44
<b>3.7 Procedimientos</b> .....	44
<b>3.8 Cronograma</b> .....	46
<b>3.9. Presupuesto</b> .....	47
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	48
<b>4.1 Análisis e interpretación de los datos</b> .....	48
<b>4.1.1. Interpretación de la entrevista (Forma A) dirigida a la Coordinadora de la Escuela de Comunicación Corporativa de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022.</b> .....	49
<b>4.1.2. Análisis de la encuesta (Forma B) dirigida a los Docentes de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022.</b> .....	51
<b>CAPÍTULO V</b> .....	82
<b>PROPUESTA</b> .....	82
<b>5.1. Introducción</b> .....	82
<b>5.2. Justificación</b> .....	82
<b>5.3. Objetivos de la propuesta</b> .....	83
<b>5.3.1 Objetivo General</b> .....	83
<b>5.3.2 Objetivos específicos</b> .....	83
<b>5.3. Descripción de la propuesta</b> .....	84
<b>5.4.1. Desarrollo de la propuesta</b> .....	85
<b>CONCLUSIONES</b> .....	86
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	87
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	88
<b>ANEXOS</b> .....	93
<b>Encuesta dirigida a docentes</b> .....	95
<b>Encuestas dirigidas a estudiantes</b> .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	40
Variables operacionales sobre. Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año la Licenciatura Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022. ....	40
Tabla 2. ....	46
Cronograma de actividades de la investigación “Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo del C.R.U.V” Año 2022. ....	46
Tabla 3. ....	47
Presupuesto de Tesis: “Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo del C.R.U.V” Año 2022. ....	47
Tabla 4 .....	51
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de la realización de talleres de etiqueta para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes en Eventos y Protocolo .....	51
Tabla 5 .....	52
Relación de los docentes en cuanto a la utilización del taller en etiqueta como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes en Eventos y Protocolo. ....	52
Tabla 6 .....	53
Relación de los docentes en cuanto a la explicación de la importancia que tiene la etiqueta para los estudiantes de Eventos y Protocolo.....	53
Tabla 7 .....	54
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de las normas de etiqueta y su enseñanza para los estudiantes .....	54
Tabla 8 .....	55
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento de las dificultades que tienen los estudiantes para organizar talleres de etiqueta. ....	55
Tabla 9 .....	56
Relación de los docentes en cuanto a la planificación de talleres teóricos-prácticos en la formación de la carrera de Eventos y Protocolo.....	56
Tabla 10 .....	57
Relación de los docentes en cuanto a la organización de diferentes talleres en etiqueta que permiten aprendizajes para los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	57
Tabla 11 .....	58
Relación de los docentes en cuanto a la consideración de los talleres prácticos para mejorar la formación de los estudiantes en Eventos y Protocolo .....	58
Tabla 12 .....	59

Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de las normas de etiqueta para el desarrollo de sus clases .....	59
Tabla 13 .....	60
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen si los estudiantes distinguen las normas de etiqueta .....	60
Tabla 14 .....	61
Relación de los docentes en cuanto a la consideración para la gestión de vínculos educativos con entidades para fortalecer las normas de etiqueta y su enseñanza a los estudiantes .....	61
Tabla 15 .....	62
Relación de los docentes en cuanto a la valoración que le dan al dominio y desempeño de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo. ....	62
Tabla 16 .....	63
Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de estrategias innovadoras para la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes.....	63
Tabla 17 .....	64
Relación de los docentes en cuanto al suministro de herramientas orientadas para mejorar la enseñanza de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	64
Tabla 18 .....	65
Relación de los docentes en cuanto a la consideración de deficiencias existentes de las estrategias para la enseñanza y dominio de la etiqueta a los estudiantes.....	65
Tabla 19 .....	66
Relación de los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo por sexo y edad del C.R.U.V en el año 2022 .....	66
Tabla 20 .....	67
Conocimiento del taller de etiqueta por los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo.....	67
Tabla 21 .....	68
La importancia del dominio de la etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo.....	68
Tabla 22 .....	69
Oportunidad que han tenido los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo en organizar un taller de etiqueta .....	69
Tabla 23 .....	70
Relación del conocimiento que tienen los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo en cuanto a las etapas para organizar un taller de etiqueta.....	70
Tabla 24 .....	71

Conocimiento de los tipos de etiqueta según la formación en Eventos y Protocolo Corporativo en los estudiantes de tercer año. ....	71
Tabla 25 .....	72
Dificultad que presentan los estudiantes para organizar un taller de etiqueta. ....	72
Tabla 26 .....	73
Consideración de los estudiantes en cuanto al beneficio de organizar un taller de etiqueta. ....	73
Tabla 27 .....	74
La estrategia de organización de un taller de etiqueta y su relación con el logro de un mejor aprendizaje considerada por los estudiantes de Eventos y Protocolo.....	74
Tabla 28 .....	75
El desarrollo de talleres internos para el dominio de la etiqueta social considerado por los estudiantes de Eventos y Protocolo. ....	75
Tabla 29 .....	76
Identificación de códigos de vestimenta por los estudiantes a los eventos que asisten.....	76
Tabla 30 .....	77
Seguridad y desenvolvimiento de los estudiantes a través de la práctica de los talleres de etiqueta .....	77
Tabla 31 .....	78
Demostración de habilidades por los estudiantes en las prácticas por medio de los talleres de etiqueta. ....	78
Tabla 32 .....	79
Necesidad de los recursos para la práctica del dominio de los cubiertos en los estudiantes de Eventos y Protocolo. ....	79
Tabla 33 .....	80
Conocimiento de la etiqueta que deben mantener en los eventos a los que asisten los estudiantes. ....	80
Tabla 34 .....	81
Importancia de la práctica de los cubiertos para la mejora de la etiqueta en la mesa para los estudiantes de Eventos y Protocolo. ....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	7
Mapa de localización del Centro Regional Universitario de Veraguas lugar donde se desarrolla la investigación. Año 2022.....	7
Figura 2 .....	51
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de la realización de talleres de etiqueta para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes en Eventos y Protocolo.....	51
Figura 3 .....	52
Relación de los docentes en cuanto a la utilización del taller en etiqueta como método para mejorar el dominio practico de los estudiantes en Eventos y Protocolo. ....	52
Figura 4 .....	53
Relación de los docentes en cuanto a la explicación de la importancia que tiene la etiqueta para los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	53
Figura 5 .....	54
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de las normas de etiqueta y su enseñanza para los estudiantes.....	54
Figura 6 .....	55
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento de las dificultades que tienen los estudiantes para organizar talleres de etiqueta .....	55
Figura 7 .....	56
Relación de los docentes en cuanto a la planificación de talleres teóricos-prácticos en la formación de la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo .....	56
Figura 8 .....	57
Relación de los docentes en cuanto a la organización de diferentes talleres en etiqueta que permiten aprendizajes para los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	57
Figura 9 .....	58
Relación de los docentes en cuanto a la consideración de los talleres prácticos para mejorar la formación de los estudiantes en Eventos y Protocolo .....	58
Figura 10 .....	59
Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de las normas de etiqueta para el desarrollo de sus clases .....	59
Figura 11 .....	60
Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen si los estudiantes distinguen las normas de etiqueta .....	60
Figura 12 .....	61
Relación de los docentes en cuanto a la consideración para la gestión de vínculos educativos con entidades para fortalecer las normas de etiqueta y su enseñanza a los estudiantes.....	61

Figura 13.....	62
Relación de los docentes en cuanto a la valoración que le dan al dominio y desempeño de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	62
Figura 14.....	63
Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de estrategias innovadoras para la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes .....	63
Figura 15.....	64
Relación de los docentes en cuanto al suministro de herramientas orientadas para mejorar la enseñanza de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	64
Figura 16.....	65
Relación de los docentes en cuanto a la consideración de deficiencias existentes de las estrategias para la enseñanza y dominio de la etiqueta a los estudiantes. ....	65
Figura 17.....	66
Relación de los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo por sexo y edad del C.R.U.V en el año 2022.....	66
Figura 18.....	67
Conocimiento del taller de etiqueta por los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo.....	67
Figura 19.....	68
La importancia del dominio de la etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo .....	68
Figura 20.....	69
Oportunidad que han tenido los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo en organizar un taller de etiqueta .....	69
Figura 21.....	70
Relación del conocimiento que tienen los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo en cuanto a las etapas para organizar un taller de etiqueta. ....	70
Figura 22.....	71
Conocimiento de los tipos de etiqueta según la formación en Eventos y Protocolo Corporativo en los estudiantes de tercer año .....	71
Figura 23.....	72
Dificultad que presentan los estudiantes para organizar un taller de etiqueta.....	72
Figura 24.....	73
Consideración de los estudiantes en cuanto al beneficio de organizar un taller de etiqueta .....	73
Figura 25.....	74
La estrategia de organización de un taller de etiqueta y su relación con el logro de un mejor aprendizaje considerada por los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	74
Figura 26.....	75

El desarrollo de talleres internos para el dominio de la etiqueta social considerado por los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	75
Figura 27 .....	76
Identificación de códigos de vestimenta por los estudiantes a los eventos que asisten .....	76
Figura 28 .....	77
Seguridad y desenvolvimiento de los estudiantes a través de la práctica de los talleres de etiqueta .....	77
Figura 29 .....	78
Demostración de habilidades por los estudiantes en las prácticas por medio de los talleres de etiqueta .....	78
Figura 30 .....	79
Necesidad de los recursos para la práctica del dominio de los cubiertos en los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	79
Figura 31 .....	80
Conocimiento de la etiqueta que deben mantener en los eventos a los que asisten los estudiantes .....	80
Figura 32 .....	81
Importancia de la práctica de los cubiertos para la mejora de la etiqueta en la mesa para los estudiantes de Eventos y Protocolo .....	81

## INTRODUCCIÓN

El taller de etiqueta en muchos sectores de la sociedad funciona para formar la imagen de las personas, en el aspecto profesional, a su vez la etiqueta y también el protocolo son factores claves para la proyección de la imagen; es por ello que se presenta la Importancia del Taller en Etiqueta para los Estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

El taller de etiqueta es utilizado en la especialidad de Eventos y Protocolo Corporativo, se debe dominar y conocer cuáles son las reglas que se deben seguir en cada situación, en este estudio en donde se estructuran cinco capítulos: el primero presenta el problema, los antecedentes, el planteamiento, la justificación e importancia de la investigación, los objetivos tanto generales como específicos, aportes y delimitación de la investigación.

El segundo capítulo comprende el marco teórico y presenta los aspectos del contenido del mismo. El tercer capítulo es el marco metodológico donde se desarrolla el tipo y diseño de la investigación, las fuentes de información que se utilizaron, los sujetos que se investigaron, el problema formulado; las variables, las técnicas de recolección de datos.

El cuarto capítulo contiene el análisis de la información recabada el cual se hace en tablas estadísticas y graficas donde se explican la con claridad los resultados obtenidos.

Finalmente el quinto capítulo presenta la propuesta de la investigación, conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 . Planteamiento del problema**

Se considera que la etiqueta forma parte de la imagen personal para el profesional actualmente, en referencia a esta situación los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo, se ven en la necesidad del dominio de normas y reglas de comportamientos que ofrece la etiqueta al diario uso. El dominio de ella es esencialmente el reflejo del comportamiento que se percibe en la sociedad, la cual es puesta en práctica ante los demás como parte del profesional en esta especialidad.

Es de suma importancia que se les ofrezca a los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo talleres con temáticas de las principales herramientas que les permita estar preparados; ya que con los conocimientos teóricos-prácticos se garantiza una buena formación profesional. Para (Lozano R., D citado por Ramirez, C. K., 2013), "es importante "realizar este tipo de talleres que aborde conceptos, buenas maneras y etiqueta para implementar en nuestra labor en la UNED".

Ciertamente que al no tener un dominio de la etiqueta es una desventaja que llama la atención en los estudiantes de la carrera en Eventos y Protocolo Corporativo lo que les limita en distintas áreas laborales lejos de la formación profesional, porque son pocos los que llegan a ocupar importantes puestos de trabajo en donde logren desempeñarse como profesionales altamente calificados o competitivos para el cual fueron formados. Mejorar la formación de etiqueta es uno de los retos que en la actualidad debiera considerarse en las instituciones, puesto que es la imagen personal la que se está proyectando ante los demás.

A través de los años, en la Facultad de Comunicación Social, que es la que forma a profesionales que deberán estar listos para corregir errores o educar en pro de las buenas costumbres, etiqueta y protocolo. Sin embargo, este tipo de fallas podría estar relacionada con la baja práctica que se les ha dado a los talleres de etiqueta, afectando así esta exitosa rama profesional. En lo que respecta a la organización del taller de etiqueta, se puede afirmar que no hay constante práctica y esta situación se ha mantenido producto de otras circunstancias que afecta el dominio de la misma al igual que el protocolo.

(Villarubias, F. A citado por Portugal B. 2021), expone: el concepto de protocolo como el ordenamiento reglado y jerarquizado de los concurrentes a un acto público o privado, según la naturaleza y fines de este, en razón del cargo que ostenten los invitados y de la causa de su presencia en torno al anfitrión.

La Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas, ofrece la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo, la cual no cuenta con los espacios exclusivamente para realizar talleres de práctica de etiqueta para los estudiantes; esta ausencia de instalaciones adecuadas para tal ejercicio, limita una formación estricta y adecuada para los estudiantes, esto ocasiona debilidades que afecta en la imagen institucional universitaria y por ende un bajo perfil de desempeño profesional para el dominio de la misma por parte de los estudiantes.

Es importante que dentro de la formación en Eventos y Protocolo Corporativo se puedan mejorar aquellas falencias y debilidades en el dominio en etiqueta, es importante fortalecer los conocimientos en los estudiantes ya que estos contribuirán socialmente en esas buenas costumbres y normas que se deben seguir al momento de dirigirse ante los demás, mostrando una excelente etiqueta, gracias a la formación dada dentro de la especialidad. Se debe

desarrollar la correcta formación y con el perfil idóneo, para evitar el riesgo de un manejo inadecuado de la práctica y el mal desenvolvimiento cuando los estudiantes realicen las prácticas profesionales en instituciones públicas y empresas privadas, evitando de esta manera que por alguna razón se afecte la imagen de quienes se encuentran al frente tanto de su formación como de la institución en general, al no responder a las exigencias del mercado laboral.

Con la constante práctica de talleres en etiqueta, la participación en capacitaciones en etiqueta y protocolo, se podría mejorar los objetivos planteados y una formación de calidad para los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo, logrando así elevar el dominio de todos los conocimientos y de esta manera comprender la importancia de la composición teórico-práctica a lo largo de la formación en la importante Licenciatura en Eventos Y Protocolo Corporativo.

Es necesario que a los talleres en etiqueta se le planten los enfoques y nuevas temáticas, que se quieren lograr tanto a nivel académico como a nivel de la universidad en general, por lo tanto, el dominio en etiqueta se debe convertir en la mejor carta de presentación de los profesionales en Eventos y protocolo Corporativo, y demostrar lo que se está enseñando en las aulas, proyectando a la Facultad de Comunicación Social en la formación de sus estudiantes con un alto nivel de aprendizajes y competitivos.

No obstante, se debe indicar que el bajo dominio en etiqueta se debe corregir, debido a que se están formando a profesionales que van a tratar con clientes, instituciones tanto públicas como privadas, y recae en ellos el poder dominar normas y reglas en el desarrollo de eventos u otra actividad que tengan a bien organizar como parte de su formación profesional. La etiqueta y protocolo son reglas que se deben cumplir y seguir estrictamente sobre todo en una

institución universitaria que tiene a bien ser un modelo de imagen para el resto de la sociedad convirtiéndola en la institución formadora de profesionales con un grado especializado en el dominio de la etiqueta.

Los profesionales en Eventos y Protocolo Corporativo deben tener la capacidad en el dominio de la etiqueta; puesto que ella define el buen saber y es una determinante en el desplazamiento profesional de los conocedores de esta área del saber. Lograr incorporar en la metodología teórica-práctica el rendimiento y dominio de la etiqueta para los actuales y futuros profesionales de Eventos Y Protocolo, garantizaría un mejor desempeño y aceptación laboral de estos importantes profesionales, que son formados en las aulas universitarias con el fin de cumplir de manera planificada, organizada y dirigida; toda actividad o evento que conlleve un orden o meta por cumplir.

(Fernández-Luengo). 2018, explicó que “Este taller está diseñado para aprender a utilizar la etiqueta y el protocolo como una herramienta estratégica de comunicación, tanto a nivel personal como profesional, con el objetivo de proyectar la mejor imagen.” (s.p.), como lo indicó el exponente de la idea del taller en etiqueta, es que básicamente es una herramienta magnífica, estratégica y relativamente importante que tiene que ver con la imagen individual, profesional, etc.

Al considerar la práctica del taller de etiqueta, se podrían abarcar diferentes aspectos teóricos-prácticos que se convertirían en una verdadera novedad e innovación dentro de la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo; ya que los estudiantes expresarían y determinarían cuáles son sus fortalezas y debilidades a través de la observación y la puesta en práctica.

En ese mismo sentido se puede decir que mejorar la práctica de etiqueta conlleva una búsqueda y organización de contenidos que vayan de lo simple a lo complejo y que a lo largo de la formación profesional de los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo se pueda observar y evaluar en qué nivel se encuentra el dominio en etiqueta y de esta manera ver los grandes o pocos avances y evolución que ha tenido el uso de los talleres en etiqueta.

## **1.2 . Situación actual**

Actualmente, existe en la sociedad un gran número de conocedores de etiqueta pero pocos tienen la formación profesional adecuada para efectivamente cumplir y llenar las expectativas del exigente ámbito institucional y empresarial que hace uso de las reglas o normas de etiqueta.

Ante esta realidad existen aquellos que tienen el dominio empírico el cual pone en desventaja a los profesionales previamente formados, ya que laboralmente es más rentable trabajar con personal no certificado pero experimentado, que con aquellos que tienen la preparación profesional principalmente porque tienen una línea de organización diferente y más atractiva, el profesional en Eventos y Protocolo, sabe que debe innovar y no hacer siempre lo mismo.

En lo que respecta al dominio y práctica en etiqueta los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo, presentan quizás la debilidad principal en la manera que se continúa enseñando, sobre todo contenidos teóricos que son importantes; sin embargo, el desarrollo de la práctica debe ser fortalecida de manera individual y grupal dependiendo del uso en la cual se requiera la puesta en práctica.

La etiqueta y el protocolo deben ser puestos en práctica; ya que ambos comprenden reglas y normas de forma organizada, al establecer el dominio de estos dos elementos claves en los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo a través de los talleres prácticos se evidenciaría a grandes rasgos las diferencias entre las improvisaciones y la organización paso a paso.

Lo dicho hasta aquí supone buscar el cumplimiento dentro de lo posible la práctica de la etiqueta, es importante que para que se cumplan estos cambios exista un mecanismo que logre vincular fundamentos teóricos y prácticos en la metodología de la enseñanza en etiqueta.

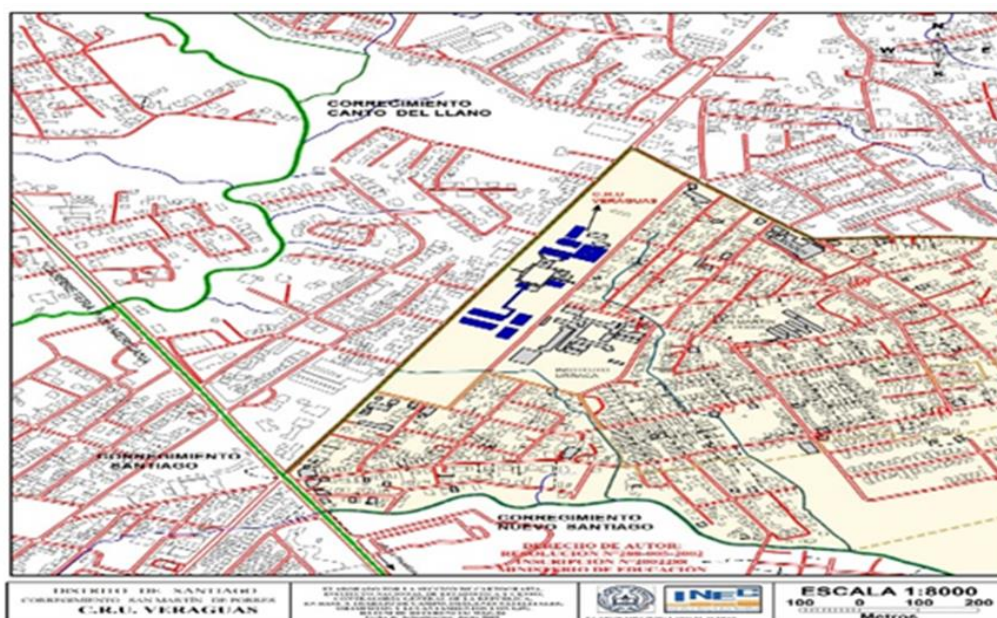
Por otro lado, la práctica del taller en etiqueta es más atractiva para enseñarse, en la que estudiantes y docentes podrán compartir situaciones de experiencias y la observación de errores que son cometidos y al no ser corregidos se convierten en costumbres.

Este estudio podría ser considerado en el plan académico como parte de inducción a las materias prácticas que mantenga contenido para el dominio en etiqueta, este tema busca un cambio real ya que; es necesario que los actuales y futuros profesionales de Eventos y Protocolo puedan dominar de forma individual o colectiva y académica lo que respecta a la etiqueta y su importancia en la vida diaria.

En toda investigación es necesario indicar el lugar donde se desarrolla dicho proyecto y por tal razón presentamos el siguiente mapa.

### Figura 1.

Mapa de localización del Centro Regional Universitario de Veraguas lugar donde se desarrolla la investigación. Año 2022



*Nota.* La figura representa el croquis o mapa de localización del Centro Regional Universitario de Veraguas. Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC).

Con el fin de buscarle una solución a esta situación se plantea la siguiente interrogante.

### 1.3. Formulación del problema

¿Cuál es la importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022?

### **1.3 . Preguntas de la investigación**

¿Cuáles son las ventajas de la formación de etiqueta y protocolo para los estudiantes de la Escuela de Comunicación Corporativa en la Facultad de Comunicación Social del C.R.U.V en el año 2022?

¿Qué exigencias busca la formación de etiqueta y protocolo para los estudiantes de la Escuela de Comunicación Corporativa en la Facultad de Comunicación Social del C.R.U.V en el año 2022?

¿Cuál es el perfil profesional en la formación de etiqueta y protocolo de los estudiantes de la Escuela de Comunicación Corporativa en la Facultad de Comunicación Social del C.R.U.V en el año 2022?

¿Qué consideraciones se deben tomar en cuenta para la formación de etiqueta y protocolo en los estudiantes de la Escuela de Comunicación Corporativa en la Facultad de Comunicación Social del C.R.U.V en el año 2022?

### **1.4 . Objetivos de la investigación**

Al conocer la importancia del taller en etiqueta para los estudiantes de la Licenciatura Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V se plantearon los siguientes objetivos.

### **1.5 . Objetivo general**

Analizar la importancia del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

### **1.6. Objetivos específicos**

1. Explicar de manera conceptual el taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo.
2. Analizar el taller en etiqueta que se utiliza en la formación para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo.
3. Identificar los procesos del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo.
4. Explicar los beneficios del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo.
5. Valorar la importancia del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo.
6. Diseñar una propuesta con otras temáticas del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo.

### **1.7. Justificación**

La Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas, ofrece la especialidad en Eventos y Protocolo Corporativo, por lo tanto, es importante fortalecer y afianzar los conocimientos de los profesionales de dicha carrera, poner en práctica los conocimientos adquiridos es la mejor forma de poder realzar el perfil de los estudiantes que allí se forman.

Los talleres podrían permitir desarrollar actividades de desempeño; es decir que los estudiantes se pueden desenvolver de manera práctica, a través de la orientación dada y esto les permita lograr una mayor reflexión de lo que vayan a hacer, frente a esto se busca que la

práctica de la etiqueta y el protocolo puedan ser la enseñanza fortalecida a través de los talleres prácticos.

La etiqueta es la norma que permite valorar aquellos patrones de comportamientos que se observan por quienes tienen conocimiento del protocolo y la etiqueta en el aspecto social; por tal razón se busca profundizar en este importante tema, con el fin de que los estudiantes adquieran conocimientos y fortalezcan los cambios que surgen a través del tiempo.

Por lo tanto, es importante recalcar que el taller en etiqueta sería un método innovador y atractivo en la medida que los estudiantes puedan dominar tanto los conocimientos teóricos como los prácticos, que es en donde se requiere una mayor atención en la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo.

La puesta en práctica del taller de etiqueta es donde se podrán observar, procesos de desarrollo y competencias, mediante la construcción del conocimiento propio de los estudiantes, se pueden fortalecer los conocimientos formativos e instructivos, lo que evidenciaría la participación grupal, así como elementos explicativos e interpretativos de quienes imparten los conocimientos en este caso los docentes hacia los estudiantes.

Es por ello que surge la necesidad de mejorar la formación en el dominio de la etiqueta para el crecimiento profesional de los estudiantes de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo, todo esto con la finalidad de responder a la sociedad empresarial e institucional actual que cada día se preocupa por el cuidado de la imagen pública y el respeto a las normas de comportamiento protocolo y etiqueta.

## 1.8. Importancia

La importancia de la correcta formación en etiqueta recae en la necesidad de que se proporcionen los contenidos de manera detallada y actualizada de manera práctica en la que la etiqueta sea más evidente como procesos a realizar y a través de los contenidos conceptuales y procedimentales se pueda cumplir con las exigencias actuales del mercado laboral.

El dominio de la etiqueta es el reflejo del perfil profesional que se está formando en las aulas, por lo que traerá beneficios directos para los estudiantes y por consiguiente a los docentes de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas, estos beneficios para el profesional que tenga las habilidades, el dominio de reglas, normas, técnicas y procedimientos al momento de organizar un evento o actividades que requieran un orden en el desarrollo organizacional del mismo.

Según (Lozano. R, s.f) “Las normas de etiqueta con mucha frecuencia son asociadas únicamente con las celebraciones de gala y los grandes acontecimientos, pero en realidad, deben aplicarse a todas las situaciones y facetas de la vida.” (p. 10).

Por lo tanto, este estudio es importante para los profesionales del campo de los eventos, la imagen pública e institucional, puesto que con el uso y dominio de la etiqueta se ha de evidenciar el aprendizaje adquirido que tiene mayor relevancia versus al conocimiento empírico que no cumple las respectivas normas que dicta la etiqueta como tal.

## 1.9. Aportes

La investigación propone analizar las herramientas didácticas para la enseñanza de la etiqueta, con la intención de que haya una mayor concentración de los conocimientos teórico-prácticos que garanticen un dominio de saberes propios y se fortalezcan de esta manera las competencias profesionales.

Los estudiantes egresados de la Facultad de Comunicación Social, deben contar con los conocimientos necesarios para ser competitivos y especialistas calificados en la rama de organización de eventos, ya que teóricamente tienen el conocimiento y la certificación, pero en lo práctico urge la necesidad de implementar y fortalecer mejores estrategias para un mejor desenvolvimiento en el desempeño de funciones designadas en etiqueta.

La investigación será factible realizarla porque la información referente al tema se logra obtener de libros, revistas, documentos y del internet, será factible porque se logrará el cumplimiento de los objetivos esperados para el desarrollo de este trabajo investigativo.

Es importante que la formación práctica en etiqueta sea parte de la misión pedagógica para que haya un equilibrio de los saberes teóricos-prácticos impartidos en la formación de los profesionales de Eventos y Protocolo Corporativo.

La oferta académica programada en la Licenciatura en Eventos y protocolo Corporativo comprende una formación de cuatro años de estudios universitarios para los profesionales dentro de la carrera con el desempeño que les permite el desenvolvimiento en las instituciones públicas y empresas privadas.

Considerando que la práctica de la etiqueta en la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo hace referencia entre los conocimientos, la información teórica y el desempeño de las enseñanzas que se adquieren en el aula.

Pero se hace importante involucrar ampliamente a los docentes y estudiantes para que promuevan el dominio de la etiqueta como elemento clave en la organización de eventos. Se considera que el dominio en etiqueta debería ser un aspecto académico primordial, para que los estudiantes actuales y futuros teniendo el conocimiento teórico-práctico; aumenten así las capacidades técnicas que conlleva métodos que los docentes aplican para medir los conocimientos.

Se puede decir que; la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas, debería aspirar a que los profesionales de Eventos y Protocolo Corporativo respondan a las necesidades propias de la sociedad empresarial e institucional y que de esta manera se consideren los servicios profesionales que ofrecen los alumnos posteriormente egresados del proceso de formación.

Propiciar los recursos y elementos para realizar talleres de etiqueta, pondría en ventajas a los profesionales de la especialidad anteriormente mencionada, ya que con estos recursos se lograría estudiar, organizar, diseñar y afrontar de manera individual y colectiva aquellas debilidades por las que actualmente se enfrentan los estudiantes.

Trabajar mancomunadamente con instituciones como el Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano (INADHE), a través de cursos sobre etiqueta y protocolo entre otros que tengan a fin con la licenciatura en mención sea uno de los primeros pasos innovadores para fortalecer el taller de etiqueta.

### **1.10. Delimitación**

El proyecto de investigación se desarrolla en el Centro Regional Universitario de Veraguas, principalmente en la Facultad de Comunicación Social, Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo del turno nocturno de tercer año; donde la importancia del taller en etiqueta juega un papel fundamental en la formación de estos profesionales

## CAPÍTULO II

### 2.1. Antecedentes generales

La sociedad demanda cada día más el cuidado de la imagen pública y el respeto a las normas de comportamiento en especial a nivel profesional donde cada individuo debe saber manejarse y actuar de la dentro de estándares sociales, siendo así como la etiqueta juega un rol distintivo en la sociedad (Naula, 2016). En sentido, la formación de profesionales en el área de eventos y protocolo corporativo tienen como parte de su perfil el deber de manejar los altos estándares de etiqueta y protocolo como parte de su misión.

Para desarrollar esta investigación fue necesaria la recolección de diferentes tipos de documentaciones que permiten fortalecerla a través de la búsqueda de fuentes de información que facilitarán considerablemente la comprensión del tema investigado, entre los autores consultados se exponen los siguientes estudios:

Morales y Semblantes (2013). Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo a seguir en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, en el periodo 2011- 2012, exponen que:

Una vez efectuado la investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en base a encuestas se pudo detectar los resultados obtenidos existe una falencia en los conocimientos de Etiqueta y Protocolo para la organización de los distintos eventos que se realiza en la Institución (p. 98).

Bayas (2018). La aplicación de las Normas de Etiqueta y Protocolo y su incidencia en la imagen institucional de la Unidad Educativa “González Suárez” de la ciudad de Ambato,

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato Ecuador; plantea que, "...la imagen de la institución mejorará si cuenta con personal capacitado en etiqueta y protocolo, además se podrá mantener el prestigio que toda empresa o institución requiere para captar la confianza en los usuarios" (p. 66).

Ortiz (2018). Etiqueta-Protocolo aplicada en la planificación, organización de eventos de la Unidad Educativa Jacinto Collahuazo, Universidad Técnica del Norte, Ibarra Ecuador, indica que:

En una institución la imagen es lo más importante, de esta manera genera un impacto positivo o negativo, es por ello que los eventos deben estar organizados de una manera adecuada para dar realce a la institución, lo que una mínima cantidad de la población respondieron que si se aplica correctamente las normas de etiqueta y protocolo. (pp. 55, 56).

Poveda (2016). Etiqueta y protocolo y su incidencia en la organización de eventos a cargo de las secretarias (os) de la Unidad Educativa Eugenio Espejo del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos; expresa que:

Se identificó según las encuestas que se aplicó a las secretarias (os) y docentes de la Unidad Educativa Eugenio Espejo; que la mayoría de las secretarias no tienen conocimientos de Etiqueta y Protocolo dentro de la institución debido a que no practican frecuentemente buenos modales. (pp. 47, 48).

García Cabrera (2020), Etiqueta y Protocolo en las habilidades sociales de los estudiantes de la carrera de Administración en Turismo y Hotelería, Universidad de San Martín de Porres Lima – Perú; sostiene que:

La implementación de talleres de etiqueta y protocolo que permitan el fortalecimiento de las habilidades sociales de sus estudiantes respectivamente, teniendo en cuenta los excelentes resultados presentados en esta investigación; pues serán precisamente estos estudiantes que luego de terminada su etapa universitaria constituirán el recurso humano del sector turístico.

En este sentido es importante que los estudiantes consideren poner en práctica, de manera inmediata, las enseñanzas recibidas en este taller de etiqueta y protocolo, en el contexto universitario y dentro de su cotidianeidad con la finalidad de que en el momento oportuno puedan ser incorporadas como algo innato en su ambiente laboral, proporcionándole una mejor convivencia, adaptabilidad y éxito profesional. (pp. 85, 86).

### **Conceptos y términos**

Para lograr comprender con mayor facilidad el tema por desarrollar se pretende explicar algunos conceptos que no solo proporcionará una valiosa información, sino que también contribuirán a enriquecer en gran medida la investigación, para ello a continuación se expone la definición de los mismos.

#### **2.1.2. Taller**

El taller, es una estrategia en la cual se pueden ofrecer diversos temas y que en este sentido tiene un enlace directo con la etiqueta en la que se tratan las normas y comportamientos sociales que se consideran apropiados en diversas situaciones.

Al hablar de taller hacemos referencia a aquel curso tanto práctico como teórico que se imparte con la finalidad de capacitar a una persona o a un grupo de persona sobre un determinado tema. Se puede considerar como curso puesto a que cumple con una programación, métodos y técnicas de enseñanza y demás aspectos relevantes al momento de inducir una enseñanza.

Cabe destacar que, es quizás uno de los principales métodos que se aplica para desarrollar habilidades que van correlacionados con los saberes teóricos y que buscan principalmente promover aprendizajes inmediatos.

De acuerdo a (Vasco, C, 2013) , el taller es un ambiente educativo en el cual la interacción con el conocimiento es también interactiva e intersubjetiva entre los participantes, de manera que genere procesos individuales en cada uno de ellos; hacer un taller es vivir una experiencia rica en recursos, y habilidades que permite socializar los procesos personales de cada individuo, el taller no es una guía y nunca está listo.

El fin básico del taller es que haya un ambiente entre habilidades en el cual emerjan muchos conocimientos adquiridos teóricamente para posterior visiblemente ser aplicados.

El taller tiene grandes beneficios y elementos que al ser puesto en práctica pueden ampliar más conocimientos en los que sobresalen sus objetivos.

Según (Vasco, C, 2013), Un taller forma parte de eventos en los que se realizan distintas actividades interactivas entre quien imparte una materia y los participantes con el fin de mejorar la capacitación de empleados o dar a conocer productos o servicios específicos que enseñan temas y participantes.

Los talleres pueden ser organizados tanto por agencias de eventos especializadas y/o el departamento de (RRSS) de la empresa en cuestión. Se trata de una modalidad de enseñanza-aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, donde el profesor, docente o instructor expondrá los fundamentos teóricos y procedimentales, que son la base para que los estudiantes realicen una serie de actividades previamente diseñadas para orientarlos.

### **2.1.3 Objetivos del taller**

1. Facilitar la educación integral, trabajando de manera simultánea en el proceso de aprendizaje, el aprender a aprender, a hacer y a ser.
2. Superar la educación tradicional en el sentido del papel del estudiante como receptor pasivo y del docente como transmisor.
3. Facilitar la educación por competencias.
4. Favorecer el trabajo en equipo.
5. Presentar situaciones que ofrezcan a los participantes la posibilidad de desarrollar actitudes reflexivas, objetivas, críticas y autocríticas.

Estos objetivos se fundamentan principalmente en cuanto a los aspectos teóricos; es decir están planteados según el alcance que se busca en el taller o los talleres a realizar.

### **2.1.4. Características y etapas de un taller**

Un taller se caracteriza por ser un evento coordinado de manera activa. La preparación de cada uno de los participantes aporta mayores experiencias, comportamientos y habilidades esto es importante en el éxito para el evento. El buen comportamiento y las actitudes percibidas

son silenciosos conocimientos, por ende, en un taller de etiqueta se cuida mucho la imagen convirtiéndose en un privilegio para quienes tengan suficiente dominio.

El propósito de cada taller puede variar dependiendo de los conocimientos, valores y la práctica que se tenga sobre determinada temática y de la manera en cómo se hayan establecido tanto en la organización como en los asistentes del mismo.

El taller se convierte en una posibilidad de ser vistos los aprendizajes teóricos, sobre la base de las capacidades y oportunidades que tengan sus asistentes, con intenciones de reforzar conocimiento. En este sentido el aprendizaje se complementa en la práctica la cual es transformada debido a conocimientos adquiridos.

Un taller en etiqueta se convierte en una experiencia amplia desde su organización, el intercambio de ideas, preguntas y planes, buscan llegar a consensuar el fin que se tenga para la realización del mismo. Debe prevalecer la comunicación para de esta manera lograr los objetivos.

Un taller se organiza con diferentes comisiones de trabajo. Lo importante es que se organice de la manera correcta y que este influya mucho en quienes vayan a ser los participantes. Participar de un taller genera una identidad, sentido de pertenencia y compromiso colectivo. Participar en un taller significa que no se puede ser neutral en su desarrollo y menos convertirse en un simple espectador.

Un taller dicho de otra manera que sea en etiqueta se convierte en una experiencia y en un momento especial ya que, permite la reflexión del dominio de diferentes aspectos de personalidad. Un taller bien planificado es un plan de trabajo con el fin de manejarse

adecuadamente. Es decir, el taller precisa aspectos claves que se proponen con intención de presentar planes organizados con diferentes grupos de trabajos, los cuales se exponen con claridad los pasos que se deberán ejecutar según la propuesta.

En cuanto a sus etapas hay que tener en cuenta que un taller es un evento el cual conlleva una serie de elementos para lograr el objetivo del mismo, es por ello que se resaltan las etapas que resaltan el esfuerzo, la dedicación, preparación y evaluación.

Cabe destacar que el éxito de un taller resaltando la temática en etiqueta depende en gran medida de los recursos y la preparación, en los cuales se destaca el diseño donde se elabora cual será el concepto del taller, se incluye el objetivo, la temática y como se va desarrollar.

Otro aspecto a prevalecer es la planificación: en esta etapa se van detallando cada paso del evento, se establece la hora, las actividades, se define la temática a desarrollar, los cargos y responsabilidades, así como los recursos para la ejecución.

Por último los recursos los cuales consisten en tener listo todo lo necesario para el desarrollo del taller, se presenta un presupuesto y todos los elementos dependiendo de la temática y magnitud del evento, así como de los invitados a participar en dicho evento.

### **2.1.5. Fases de aplicación de un taller**

Desde el punto de vista de un evento, el taller posee fases que van desde su planificación, organización, coordinación, desarrollo e incluso evaluación; por lo que, hablamos de que se trata de una actividad compleja que abarca una metodología y control preciso para que de esta manera se vea garantizado el éxito de su realización.

Según (Aponte, R, 2015 ), sostiene que: “los docentes que pretendan utilizar o utilicen en taller como herramienta metodológica están en el deber de ampararlo en cualesquiera de esos modelos que apuntan a hacer del educando un sujeto activo, creativo, autónomo, crítico e independiente en la construcción del conocimiento” (p. 51).

Por su parte, (De Miguel, 2006 citado por García-Mauricio y García-Martínez, 2015), indican que los talleres poseen una metodología participativa, motivadora que va aplicada y centrada en el estudiante, su propósito se enfoca hacia la adquisición específica de habilidades manipulativas e instrumentales sobre un tema concreto y con una asistencia específica por parte del docente a las actividades individuales y/o grupales que desarrollan en el aula.

#### **2.1.6 Fases que involucra un taller**

Realizar un taller de etiqueta es una excelente manera de ayudar a las personas a mejorar sus habilidades sociales y comportamientos en diferentes situaciones.

Se resalta sobresalientes fases que contribuyan para que sea un evento adecuado según la condición y necesidades del público al que va dirigido.

Es importante tener presente la fase de iniciación, en la que los organizadores fijan el círculo de invitados que vayan asistir al taller dependiendo del objetivo que se pretenda alcanzar con la realización del mismo.

En segundo lugar es necesario una fase de preparación, en donde todos los organizadores informan a los participantes sobre el proyecto y las diferentes tareas (o metas), exigen los aportes, y si corresponde, que sean enviados los materiales para su preparación.

Por consiguiente el taller debe llevar igualmente una fase de explicación, en la que se presenta a los participantes un esquema de los problemas que enfrentarán o de las tareas, y los productos que trabajarán. Se forman grupos de trabajo o comisiones y se asignan los recursos necesarios.

Hay que considerar que dentro del taller debe prevalecer la comunicación por ende se debe cuidar al detalle la fase de interacción, es aquí en donde los grupos trabajan en la formulación de soluciones o la preparación de productos, se consulta a expertos sobre la información disponible, se utilizan herramientas y se formulan soluciones o propuestas.

Se debe incluir dentro de la organización del taller y que el coordinador general mantenga firme por su responsabilidad una fase de presentación, ya que en esta etapa los grupos de trabajo presentan sus soluciones o productos, se discuten, y si es necesario, se someten a prueba.

Por último es importante al igual que las fases anteriores que se tenga presente una vez haya finalizado el evento la fase de evaluación, para recolectar la información directa e indirecta posterior al evento y abrir la participación de discutir y analizar los resultados del taller y sus perspectivas de aplicación, se evalúan sus procesos, el aprendizaje y sus nuevos conocimientos, terminan las actividades finales, y posterior formulan, preparan y presentan un informe final concretándose las fases del evento.

## **2.2. Etiqueta**

La etiqueta es la que regula las conductas exteriores y observables de las personas, por lo tanto es un comportamiento formal que se pone en practica principalmente en los diferentes eventos públicos o privados, pero que debería ser el modo de comportarse de las personas diariamente.

### **2.2.1. Concepto**

Patiño (2011) nos indica que “La etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airosa (o) de cualquier situación que se le presente de la menor manera, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuada” (s.p.).

Según Otero (2011), “sostienen que la etiqueta se encuentra relacionada a lo ceremonial y a los usos sociales, mencionando a las casas reales y a los actos públicos”.

La afirmación de este autor se ajusta más a lo que representa el protocolo, pues la etiqueta es la manera en que nos conducimos, nos presentamos en actos sociales y que no siempre involucra reglas protocolarias, por el contrario, el protocolo sí debe incluir reglas de etiqueta en el comportamiento social.

### **2.2.2. El taller de etiqueta y sus características**

Un taller es un evento coordinado de manera activa. La preparación de cada uno de los participantes aporta mayores experiencias, comportamientos y habilidades esto es importante

en el éxito para el evento. El buen comportamiento y las actitudes percibidas son silenciosos conocimientos, por ende, en un taller de etiqueta se cuida mucho la imagen convirtiéndose en un privilegio para quienes tengan suficiente dominio.

El propósito de cada taller puede variar dependiendo de los conocimientos, valores y la práctica que se tenga sobre determinada temática y de la manera en cómo se hayan establecido tanto en la organización como en los asistentes del mismo.

El taller se convierte en una posibilidad de ser vistos los aprendizajes teóricos, sobre la base de las capacidades y oportunidades que tengan sus asistentes, con intenciones de reforzar conocimiento. En este sentido el aprendizaje se complementa en la práctica la cual es transformada debido a conocimientos adquiridos.

Un taller en etiqueta se convierte en una experiencia amplia desde el punto de su organización, el intercambio de ideas, preguntas y planes, busca llegar a consensuar el fin que se tenga para la realización del mismo. Se debe ser flexible, con mucha comunicación para de esta manera lograr los objetivos.

Un taller se organiza con diferentes comisiones de trabajo. Lo importante es que se organice de la manera correcta y que este influya mucho en quienes vayan a ser los participantes.

Participar de un taller genera una identidad, sentido de pertenencia y compromiso colectivo. Participar en un taller significa que no se puede ser neutral en su desarrollo y menos convertirse en un simple espectador.

Un taller dicho de otra manera que sea en etiqueta se convierte en una experiencia y en un momento especial ya que, permite la reflexión del dominio de diferentes aspectos de personalidad. Un taller bien planificado es un plan de trabajo con el fin de manejarse adecuadamente.

Es decir, el taller precisa aspectos claves que se proponen de manera escrita con intención de presentar planes organizados con diferentes grupos de trabajos, los cuales exponen con claridad cada uno de los pasos que se deberán ejecutar según la propuesta presentada.

### **2.2.3. La etiqueta y su relación con las normas sociales**

La etiqueta se refiere al conjunto de normas y reglas que rigen el comportamiento social y la interacción entre las personas en una sociedad determinada forman parte de pautas de conducta que dictan cómo se debe comportar en diversas situaciones y con diferentes personas. Por lo tanto la etiqueta es esencial para facilitar la convivencia, mantener el orden y asegurar una comunicación efectiva en la sociedad.

La etiqueta se relaciona directamente con las normas sociales, que son reglas no escritas pero que guían el comportamiento aceptado y esperado en una cultura o comunidad específica, a su vez pueden variar según el contexto cultural, geográfico, histórico y social.

### **2.2.4. La etiqueta y el protocolo**

La etiqueta y el protocolo tienden a ser confundidos como sinónimos debido a que tienen un elemento en común: las normas de comportamiento establecidas para hacer más agradable la

vida social. Sin embargo, la etiqueta se refiere al campo de lo social, el protocolo alude a la diplomacia, es decir a los actos públicos de estado.

La etiqueta regula la conducta personal de los individuos, es decir, todas aquellas cosas que nadie puede hacer por otro, como por ejemplo masticar los alimentos con la boca cerrada. La etiqueta no siempre comprende las reglas protocolarias. En cambio, todo acto protocolario incluye la etiqueta en el comportamiento individual de las personas.

La fuente generadora de las normas de etiqueta la constituyen los sentimientos, tradiciones y costumbres de los pueblos, que se especifican en tratados y manuales, mientras que el protocolo deriva de la normativa institucional de cada estado u organismo. Estas reglas deben precisarse en los reglamentos propios de cada institución o país; por ejemplo, el orden de precedencias establecido en el decreto de ceremonial diplomático, de 1935.

Las reglas de etiqueta tienen, por lo común, carácter universal. Por ejemplo, siempre será bien visto tratar a la gente con respeto y usar un lenguaje comedido, en cualquier lugar donde se encuentre la persona. Las normas de protocolo, por el contrario, son muy particulares y varían según las circunstancias de cada país: su cultura, la religión que predomine e incluso cada ocasión en especial. Así, la misma persona puede estar situada en un evento a la derecha del anfitrión y, en otro, ocupar un lugar lejano del mismo.

La etiqueta debe practicarse con naturalidad, igual en la intimidad que en público, estando solos o acompañados; es decir, las buenas maneras han de ser un hábito. En cambio, el protocolo se aplica sólo en ciertos momentos y circunstancias, como en el caso de acontecimientos relevantes de la vida social y pública, que suelen denominarse protocolarios.

Es de obligación la aplicación personal de la etiqueta, puesto que cada individuo es responsable de su propia conducta, mientras que el protocolo es de aplicación y obligación institucionales, por lo que resulta necesario que todas las personas involucradas en un evento público de estado prevean, coordinen, precisen y cumplan con la normativa protocolaria en las condiciones de ubicación y de desarrollo del acto, tanto la etiqueta como el protocolo están presentes en todos los momentos de nuestra existencia.

Según Cabero (2013), indica que el protocolo es un conjunto de pautas que permiten al anfitrión u organizador ordenar, arreglar y jerarquizar a los invitados en todo tipo de evento, tenga éste un carácter público o sea un evento privado y, sin dejar de tener en cuenta el cargo que ostenten los asistentes.

De cualquier manera el protocolo al ser puesto en práctica en el desarrollo de los eventos sea públicos o privados, hacen regir ordenadamente las normativas plasmadas para la logística general del evento.

Por su parte Sánchez (2011), indica que el protocolo incluye reglas, hábitos y usos sociales para establecer orden y precedencias en las celebraciones o en eventos de cualquier índole. Al comparar ambos puntos de vista sobre el protocolo, la definición propuesta por Sánchez resulta ser la más completa y la que posee una mejor descripción.

Cabe destacar que el punto de vista del protocolo como hábito cada vez es considerado por quienes tengan a bien la responsabilidad de organizar un evento, porque este permite preceder ordenadamente cada momento del evento.

Por esta razón Benito (2011), se refiere a ambos términos, manifestando que la etiqueta y protocolo constituyen una serie de reglas y consejos que van a guiar cómo nos debemos comportar en la cotidianidad, en actos sociales y protocolares, permitiendo una mejor convivencia social.

Muchos especialistas concuerdan en afirmar que, para alcanzar el éxito laboral, es necesario seguir códigos de etiqueta social junto con el protocolo ¿pues estos permiten proyectar mayor confianza y profesionalismo.

Para García (2016), todo se basa en la personalidad, la buena educación y el sentido común, a los que se les agregan los valores necesarios para una excelente convivencia social, los que harán que un profesional se destaque de otro.

### **2.2.5. La etiqueta de acuerdo al entorno**

La etiqueta En el entorno físico. Es indudable que el área física en que se desenvuelve el individuo y una distribución adecuada de ésta contribuye a las buenas maneras. No es lo mismo una oficina o una casa con suficiente espacio para albergar a quienes trabajan o habitan en ella, que otra donde las personas conviven hacinadas, lo que da origen a frecuentes roces y enfrentamientos.

En el entorno cultural. La cortesía es el común denominador para las buenas relaciones, pero sus formas de expresión varían de un lugar a otro. Por ejemplo, las maneras refinadas de un hombre de la ciudad podrían generar desconfianza en una zona rural, y a la inversa, la sencillez y espontaneidad de las personas de provincia pueden mirarse con desdén en ambientes más sofisticados.

En el entorno de las relaciones. El buen trato entre las personas se rige por ciertas reglas basadas en el respeto mutuo y el conocimiento de los derechos de cada cual: padre-hijo, jefe-subalterno, ejecutivo-cliente, mesero-comensal, anfitrión-invitado y compañeros-vecinos, entre otros.

Implica además una firme actitud interior de querer hacer las cosas bien. Este punto es tan importante que, en ocasiones, aun cuando no se conozca una norma, es posible actuar correctamente porque tanto la etiqueta como el protocolo tienen mucho de sensibilidad y espontaneidad.

### **2.3. La etiqueta empresarial.**

Es el transformar la empresa, a través de los valores y la calidad humana de los empleados, en cualidades personales y sociales de comunicación para la empresa misma. Una empresa y el personal de ésta, improvisan continuamente para velar grandemente por la imagen de la empresa; el público de ésta tiene la capacidad de percibir hasta dónde llega su calidad humana, por lo que se hace necesario que siempre esté bien atendido.

La etiqueta empresarial persigue por todos los medios humanizar y sensibilizar la empresa, demostrando esto en todo momento por medio de la atención, amabilidad y consideración que se da al cliente.

Mediante el conocimiento de las normas bajo las cuales se rigen las relaciones interpersonales, facilitan su interacción con clientes, posibles inversionistas y colaboradores, de acuerdo a los requisitos del momento; por otro lado, podrá tener en cuenta aspectos generales

de la Imagen personal, los cuales contribuirán a fortalecer su proyección como empresario (Díaz R., 2013, s.p.).

### **2.3.1. La etiqueta en lo laboral**

La etiqueta en el lugar de trabajo puede variar de un lugar a otro, sin embargo, hay algunos elementos comunes que forman un código de conducta sin importar el entorno, este código garantiza que los compañeros de trabajo sean tratados con cortesía y respeto.

(Maridueña, 2022.s.p), entro del rendimiento laboral la etiqueta, en especial la etiqueta social tiene un aporte muy meritorio para el entorno del trabajo ante el correcto uso de las normas de comportamiento las cuales son la base fundamental que nos permite llevar una mejor relación con los demás dentro del ámbito laboral siendo equitativo y disoluto al momento de cohabitar con los demás.

### **2.3.2. La etiqueta en lo social**

Hablar de la etiqueta dentro de la dimensión social se hace referencia principalmente en el comportamiento social, es decir, en la manera en que nos manejamos y expresamos tanto en público, en lo familiar y en lo laboral. La etiqueta en lo social no refiere precisamente a aquella etiqueta en la vida social, puesto que desde esa perspectiva se hace referencia principalmente en las normas y estándares sociales a nivel profesional y ocasional.

Según Recalde (2020), las normas de etiqueta no establecen una manera estricta de hacer las cosas, al contrario, se pueden modificar o adaptar al entorno en el que se encuentren. La implementación o utilización de las mismas ofrece constituir una persona más culta y un modo

correcto de hacer las cosas en un evento o la vida misma. Por lo tanto, se debes velar como algo tan estricto más bien como una ayuda a la formación tanto personal como social (p. 4).

Es por ello que la etiqueta va de la mano con el protocolo dentro del contexto de normas de comportamiento y su dimensión dentro de los entornos. Así como expresa Recalde que dichas normas no establecen algo estricto, son más una guía o un camino recomendado para mantener un orden y respeto en la práctica de la cortesía y buenos modales entre rangos, niveles sociales y demás estándares sociales.

### **2.3.3. La etiqueta en los negocios.**

En los negocios, las relaciones que construyen son críticas. Establecer una buena relación es importante si desea progresar en su futuro profesional, captar nuevos clientes, impresionar a su jefe o cerrar esa venta final.

La forma de construir relaciones positivas en el mundo de los negocios es ejerciendo una buena etiqueta, exhibiendo específicamente habilidades de comunicación de primer nivel. Si otros están hablando, bríndeles toda su atención y haga contacto visual para hacerles saber que está involucrado en la conversación.

Esto se conoce como escucha activa. Cuando sea su turno de hablar, sea claro y conciso, y evite la jerga que su audiencia no entendería. Agregue una sonrisa y un apretón de manos para que los demás encuentren agradable trabajar dentro de la empresa.

Dentro del mundo de los negocios y de lo empresarial o corporativo es de suma importancia la imagen personal y prestigio profesional de la persona, es de esto que se hace necesario el

conocimiento y correcto manejo de normas de etiqueta y protocolo como extensión del comportamiento y de lo ceremonial en el tratamiento acorde y oportuno con jefes, clientes, personal y nuevos socios.

Ceballos, Varón y Ávila (2013), agregan: El saludo es la forma práctica de comunicarse, más efectiva de expresión de la imagen, comportamientos y modales al momento de interrelacionarse con las demás personas; la mano expone aspectos de la personalidad si la ofrece con la palma hacia abajo demuestras que es dominante y si la ofreces con la palma hacia arriba puede ser una señal de sumisión. La forma correcta de ofrecerla es perpendicular al piso, es decir, con la palma hacia el lado izquierdo de tu cuerpo (p. 64).

#### **2.4. Efectos de la buena etiqueta en la imagen personal**

La buena etiqueta de negocios es la receta para avanzar en su carrera. En el mundo de los negocios, las personas con buena etiqueta son recompensadas por sus habilidades profesionales y educadas.

Por ejemplo, un empleado que llega a una reunión a tiempo (o temprano) y está listo para tomar notas tiene más posibilidades de impresionar a su supervisor que el empleado que llega tarde a la reunión y se olvida de llevar un bolígrafo, que ejemplifican una buena etiqueta de negocios están demostrando que respetan su posición, trabajo, aquellos compañeros de trabajo y toman en serio su desempeño. Como tal, estas personas ganan promociones y avanzan en sus carreras.

Para Estebecorena (2021), la Imagen es un elemento de comunicación que no se puede negar, ignorar, rechazar o hacer invisible. La Imagen es atemporal, nos trasciende, no es

exclusivamente visual, sino que intervienen todos los elementos que atraviesan a una persona: la autoestima, las emociones, la entonación de la voz, su sentir, la forma de relacionarse, su trayectoria, el recuerdo que invoca (p. 257).

Es de considerarse que, entre la etiqueta, el protocolo, el ceremonial y la imagen personal hay una estrecha relación y vínculo ante los estándares sociales, estereotipos y prejuicios que tienden a determinar lo aceptable y lo no aceptable dentro de la sociedad.

#### **2.4.1. La etiqueta en la vida social**

Su fin principal es permitir a las personas reunirse tranquilamente, permanecer juntas durante un cierto tiempo sin fricciones o discordias y hacerse mutuas concesiones en un mismo estilo. Cruz, (s.f.) nos indica que “La vida diaria nos hace compartir espacios públicos donde deberían guardarse ciertas formas de comportamiento” (p. 142).

Esta es la esencia de todas las conductas civilizadas y aparentemente no parece algo difícil; pero, aunque la consideración y la benevolencia sean aspectos del carácter, lo son también la irascibilidad, el egoísmo, la intolerancia y la susceptibilidad.

Las formas de etiqueta social son maneras sencillas que han surgido como medida lógica de orden práctico, para dar naturalidad a los actos en las relaciones humanas, para hacer más grata la vida en sociedad.

## **2.5. La etiqueta en la mesa (uso de instrumentos y utensilios)**

Cada uno de los instrumentos y utensilios de que se utilicen en la mesa, tienen su manera peculiar de manejarse; y es observación que no debe omitirse, que las faltas en este punto, de tan poca entidad real, son sin embargo características de las personas mal educadas.

Muchos de los acontecimientos sociales (también algunos laborales y familiares) se desarrollan en torno de una mesa. Dominar cada uno de sus componentes proyecta la imagen de refinamiento y educación de quien invita, por lo que una buena mesa de contar con una perfecta organización. Crear una buena mesa es un éxito social garantizado. Para organizar una mesa correctamente, deberemos contar con todos los componentes adecuados para la misma.

La etiqueta en la mesa al referirse de las normas y comportamientos apropiados que se deben seguir al momento de comer en situaciones formales o sociales. Sin embargo estas normas varían según la cultura y el entorno, pero aquí hay algunas pautas generales que son comunes en muchas partes del mundo.

La etiqueta en la mesa es una forma de mostrar respeto hacia los demás y hacer que la experiencia de comer en compañía sea agradable para todos, el dominio de cada momento depende en gran medida en una buena práctica que conlleva el estilo según la variedad de comidas y del momento en que son servidos.

## 2.6. Etiqueta femenina

En la actualidad, la etiqueta femenina puede variar ampliamente según el contexto cultural, social y personal. Cada individuo tiene la capacidad de elegir cómo desea presentarse y comportarse, y la idea de una única etiqueta femenina está en constante evolución para reflejar la diversidad y la autonomía de las mujeres en la sociedad moderna.

Si el término de etiqueta de una forma literal, al igual que se hace con los trajes de caballero, se puede concluir que no existe la etiqueta femenina. No al menos, en el sentido más estricto, de los parámetros que rigen la misma, al ser un término bastante difícil de aplicar en los vestidos femeninos y, al carecer de unas normas fijas como la etiqueta masculina. No existe la “uniformidad” que teóricamente se exige para una etiqueta general.

Es importante destacar que las expectativas de etiqueta femenina han evolucionado y cambiado con el tiempo, y en muchas sociedades se ha producido un cambio hacia la igualdad de género, lo que ha llevado a cuestionar y desafiar las normas tradicionales de etiqueta impuestas a las mujeres. Las mujeres han ganado más libertad para definir su propia identidad y comportamiento, sin estar limitadas por estereotipos de género.

Mora (2018), señala que la visualización y el análisis de la existencia de prácticas corporales asociadas a un mercado físico que busca el mejoramiento y control de la apariencia de las personas e inventar normas transmitidas socialmente en relación con lo que es, o no, femenino, resulta fundamental para nuestra sociedad (p. 206).

Las mujeres, tienen amplia libertad para vestir a la hora de ir de etiqueta, aunque siempre deben regirse por el buen gusto, ciertas reglas o pautas, y de vez en cuando, por la moda.

No obstante, dentro de esta variedad, se darán unas pautas generales, que se deben tener en cuenta, cuando se acude algún tipo de evento o acto en el que se requiere vestuario de etiqueta.

Se marcan conceptos básicos, dentro de los cuales se pueden mover en cuanto a diseños, colores y tejidos, pero siempre respetando esas características básicas que deben cumplir sus vestidos.

## **2.7 Etiqueta masculina**

Cuando se habla de etiqueta, se hace referencia al vestuario necesario para acudir a determinados actos o celebraciones, hablar de la etiqueta masculina, ya que, propiamente dicha, solo existe la etiqueta masculina, siendo la femenina indefinida, al carecer de unas normas fijas, como en la masculina.

Por su parte, Izquierdo (2014), indica que "...los comportamientos percibidos por los hombres en torno al cuerpo se enmarcan en el modelo de salud preventiva, cuidado de la salud para el mantenimiento del cuerpo, estado físico e imagen corporal" (p. 28).

Ante que todo se debe tener presente y recordar la afinidad de la etiqueta con el comportamiento en sociedad, por ello la imagen personal es de sumo valor ante los estereotipos sociales. Se debe considerar que el manejo de las normas de etiqueta social en este caso del hombre dentro de eventos, ceremonias y actividades sean protocolar, social o familiares; el entorno no cambia el hecho de practicar buenos modales, cortesía y buena comunicación interpersonal.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo cualitativa, descriptiva, ya que la finalidad es definir y caracterizar el objeto de estudio, se buscan descripciones generales.

En este sentido (Guerrero Bejarano. M.A, 2016), señala que: La investigación cualitativa es uno de los tipos de investigación más usado. Este estudio analiza las bases de la investigación cualitativa, sus enfoques, planeamiento y herramientas necesarias para su buena implementación. El propósito del estudio es poder comprender y demostrar la fortaleza de esta metodología de investigación. (p. 1).

Para (Guelmes Valdés, E. L. y Nieto Almeida, L. E. (2015) : El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque en su estudio considerando que ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) (...) (p. 15).

#### 3.2 Diseño de investigación

Tiene un diseño no experimental ya que al momento de recabar los datos el diseño presentado para hacerlo será el diseño no experimental transaccional, transversal. “Los diseños transeccionales, transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (” (Hernández-Sampieri, R. y Mendoza t.,C.P., 2018, P. 176) . De acuerdo con ello, este diseño en especial implica que el estudio es realizado en un lapso preciso y único.

### **3.3. Variables**

Según (Villasís-Keever, M. Á. y Miranda-Novales, M. G. , 2016), plantean que “Las variables en un estudio de investigación constituyen todo aquello que se mide, la información que se colecta o los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales se especifican en los objetivos” (p. 304).

#### **3.3.1. Variable Conceptual**

Para (Cárdenas V., J. J. , 2015), la variable conceptual es “Definición especializada que describe la esencia o características de la variable; adecuada a los requerimientos de la investigación” (s.p.).

#### **3.3.2. Variable operacional**

Según (Bauce, G. J., Córdova, M. A. y Avila, A. V. , 2018), la variable operacional “implica seleccionar los indicadores contenidos en ella, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones como variable de estudio en la respectiva investigación.” (p. 45).

#### **3.3.3 Variable independiente**

(Villamonte, 2012), define a la variable independiente como “La que se presenta como la causa y condición de la variable dependiente.” (p. 8). Recopilada la información del tema investigado se establece como tal. En la investigación como variable independiente es el Taller.

### 3.3.4 Variable Dependiente

De igual manera (Villamonte, 2012), expone a la variable dependiente como “La que se presenta como consecuencia de una variable antecedente, generalmente la independiente” (p. 8). La variable dependiente de este proyecto de investigación es: Etiqueta.

Tabla 1

*Variables operacionales sobre. Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año la Licenciatura Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.*

Variable	Conceptual	Operacional	Indicadores	Técnicas
<b>Variable independiente</b>				
<b>Taller</b>	Realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuente motriz del proceso pedagógico.	Permite haya un vínculo de saberes propios que son reforzados con intención de mejorar.	Estudio de reglas 1 hora 2 horas 3 horas Positivo Bueno Funcional Muy funcional Poco funcional	Encuesta
<b>Variable dependiente</b>				
<b>Etiqueta</b>	Normas que debemos respetar en ciertos lugares, el ceremonial de usos, costumbres y estilos.	Es todo lo necesario que se utiliza para dirigirnos ante los demás.	Cumplimiento del uso de las reglas Tipos Desempeño profesional	Encuesta

## 3.4. Población y Muestra

### 3.4.1 Población

Para (Hernández-Sampieri, et al (2018)), define a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 195).

Esta investigación está enfocada en los docentes y estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V del turno nocturno de tercer año la población total de la Licenciatura es de 68 estudiantes. Esta población se caracteriza por estar dentro del rango de edad de 18 a 35 años o más.

### **3.4.2 Muestra**

Muestreo probabilístico – aleatorio simple. (Noreña-Chávez 2020), expone al muestreo probabilístico como “varios diseños de muestreo de probabilidad (como el aleatorio sistemático y estratificado), que ofrecen una alternativa al engorroso y simple diseño de muestreo aleatorio.” (p. 46). La muestra utilizada fueron los 15 estudiantes del grupo de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo lo que equivale al 10.2% de la población.

Según (Salinas, 2012), la muestra probabilística aleatoria o al azar se basa en la probabilidad que tiene cada uno de los sujetos en un grupo o población, de ser elegido sin importar cualquier característica especial que tenga alguno de ellos, aun cuando sea inconveniente para los objetivos de la investigación. (s.p.).

### **3.5. Fuentes de Información**

Para este trabajo de investigación se hará o uso de las siguientes técnicas de recolección de datos: Encuestas a docentes y estudiantes. Consulta de fuentes de información primarias, secundarias, entrevista y encuestas a docentes de la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V y estudiantes del grupo de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo.

## **Análisis de documentos**

Por su parte. (H. R. y Zwerg-Villegas, 2012), definen al análisis de documentos como “datos extraídos a partir del análisis, revisión e interpretación de documentos que aportan información relevante para la comprensión del fenómeno. Para ello se utilizan documentos de cualquier especie tales como fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; (...)” (p. 100).

## **Encuesta**

Para (Noreña-Chávez 2020), manifiesta que la encuesta es “un proceso de medición que utiliza una entrevista altamente estructurada: emplea una herramienta de medición llamada cuestionario, instrumento de medición u horario de entrevistas.” (p. 19).

## **Entrevistas**

Para (Gómez, 2016), la entrevista es “instrumento interactivo que se puede aplicar de manera individual o grupal.” (s.p.) Para el caso que ocupa la investigación se aplicará una entrevista a la coordinación de la Licenciatura en estudio Eventos y Protocolo Corporativo.

### **3.5.1. Fuentes primarias**

Según (Ridell, 2018), define fuentes primarias como: aquellas que contienen información nueva y originales obtenida como resultado de la investigación científica, entre los que se encuentran: monografías, publicaciones seriadas, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos, patentes, normas, tesis doctorales, actas de congresos, entre otras.

### **3.5.2 Fuentes secundarias**

Según (Ridell, 2018) indica que: Son aquellas que contienen información organizada y elaborada, producto del análisis, síntesis y reorganización de las fuentes primarias entre las que se encuentran: diccionarios, enciclopedias, ontologías, directorios, anuarios, bibliografías, catálogos, boletines de sumarios, índices de citas o índices de impactos, obras de referencia, entre otras.

### **3.6. Instrumentos**

Se utilizó una entrevista tipo encuesta Forma A dirigida a la Coordinadora de la Escuela de Comunicación Corporativa de la Facultad de Comunicación Social del C.R.U.V. La misma se estructuró de 15 preguntas abiertas. Las preguntas se elaboraron en base a las variables de la investigación además de aspectos generales y de enseñanzas dentro de la especialidad.

Se aplicó una encuesta Forma B a docentes de la Facultad de Comunicación Social del C.R.U.V. La misma se estructuró de preguntas abiertas en base a las variables de la investigación además de aspectos generales y de enseñanzas dentro de la especialidad.

Finalmente se aplicó una encuesta Forma C a los estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V. Esta consistió en preguntas abiertas estructuradas en aspectos generales, de enseñanza y aprendizaje en base a las variables de la investigación.

## **Encuesta**

Según Noreña-Chávez (2020), manifiesta que la encuesta es “un proceso de medición que utiliza una entrevista altamente estructurada: emplea una herramienta de medición llamada cuestionario, instrumento de medición u horario de entrevistas.” (p. 19).

## **Entrevistas**

Para Gómez (2016), la entrevista es “instrumento interactivo que se puede aplicar de manera individual o grupal.” (s.p.) Para el caso que ocupa la investigación se aplicara una entrevista a la coordinación de la Licenciatura en estudio.

### **3.7 Procedimientos**

En la investigación se aplicó instrumentos que permitieron la recolección de la información, se aplicó una encuesta a docentes que constó de quince preguntas abiertas y cerradas, las mismas se estructuraron de tres categorías que son: aspectos generales, metodológicos, y sugerencias estratégicas de enseñanza.

A los estudiantes se le aplicó una encuesta con quince preguntas abiertas y cerradas, la misma se estructuró en tres categorías que son: aspectos generales, metodológicos, y sugerencias estratégicas de aprendizaje.

Al coordinador (a) de la Escuela de Comunicación Corporativa de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas se le aplicó una entrevista de siete preguntas. Instrumento de Medición 1: Entrevista (Forma A) dirigida a la Coordinadora

de la Escuela de Comunicación Corporativa de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022. La misma se elaboró en quince preguntas abiertas.

La entrevista fue de tres partes: La primera parte comprende los aspectos generales. En la segunda parte, se incluye aspectos metodológicos y la tercera parte contiene sugerencias estratégicas.

Instrumento de medición 2: Encuesta (Forma B) dirigida a los docentes de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022. Esta constó de 15 preguntas, ocho preguntas abiertas y siete serán cerradas.

La encuesta constará de tres partes: la primera parte comprende los aspectos generales. En la segunda parte, aspectos metodológicos y la tercera parte sugerencias estratégicas de enseñanza.

Instrumento de medición 3: Encuesta (Forma C): dirigida a los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022. Tiene 15 preguntas abiertas.

La encuesta constó de tres partes: la primera parte comprende los aspectos generales. En la segunda parte, aspectos metodológicos y la tercera parte sugerencias estratégicas de aprendizaje. Para la validación de los instrumentos de investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach



### 3.9. Presupuesto

Tabla 3.

*Presupuesto de Tesis: "Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo del C.R.U.V" Año 2022.*

Rubro	Detalle	Total (en balboas)
Gastos de transporte	Transporte	45.00
Papelería	Una resma	7.00
Teléfono	Llamadas	5.00
Alimentación	Alimentación	100.00
Levantamiento de texto	Levantamiento de texto	60.00
Impresión y encuadernación	Impresión y encuadernación del trabajo	60.00
Internet	Internet	120.00
Copias	Copias	40.00
		<u>Total 437.00</u>

## CAPÍTULO IV

### 4.1 Análisis e interpretación de los datos

El análisis de los resultados de la investigación es el proceso que nos permite conocer la información más relevante sobre aquello que se ha planteado en la investigación sobre la importancia del taller en etiqueta para los estudiantes de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo en tercer año.

Es por esta razón que se construyen tablas donde se refleja lo que contestaron los estudiantes o los docentes, de igual manera en las figuras se hayan reflejado el porcentaje de respuestas obtenidas.

Para dar un mejor apoyo a la investigación después de cada tabla se hizo una interpretación, logrando con esto que la información sea veraz y clara, a la hora de ser leída. También se procuró la elaboración de las figuras para que la presentación fuera de manera clara y entendible.

Las respuestas analizadas fueron proporcionadas por los estudiantes, los docentes y la coordinación de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas, estas tienen el fin de exponer la gran importancia del taller de etiqueta y su relación con el dominio que deben tener del mismo, con sus diferentes aplicaciones y el desenvolvimiento que deben demostrar los profesionales en la especialidad.

Para que se conozca más a fondo de que tratan las tablas y las figuras es importante que se tenga presente cual es tema de investigación de la tesis, para relacionarlo con las preguntas y las respuestas dadas, se muestran los porcentajes equivalentes de cada pregunta y de las opciones en este proceso.

#### **4.1.1. Interpretación de la entrevista (Forma A) dirigida a la Coordinadora de la Escuela de Comunicación Corporativa de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022.**

¿Qué importancia tienen los talleres en etiqueta para los estudiantes? Hizo los siguientes señalamientos: Se hacen referencias a normas de cortesía y comportamiento ya preestablecidas con el fin de tener una mejor relación en sociedad.

¿Qué orientaciones resultan más útiles al momento de incorporar talleres en etiqueta dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje? Hizo énfasis en que las reglas de etiqueta pueden reflejar un código ético o pueden reflejar los modales de una persona o de los organizadores de un evento.

¿Conoce sobre actividades que se vinculan para realizar talleres en etiqueta? Aplica en cualquier lugar donde estés con otras personas. Ya sea un avión, carro, restaurante, evento, siempre que haya algún tipo de relación, necesitaremos las pautas y herramientas para no pecar por imprudentes, maleducados o poco asertivos.

¿Cómo son vistas las dificultades que tienen los estudiantes para la realización de talleres en etiqueta? Algunas veces los estudiantes presentan dificultades en la realización de algunos eventos por el costo y falta de presupuesto. Sin embargo, es

deber de los docentes adecuar la aplicación de las normas de etiqueta en el aula de clases, a fin de abaratar costos.

¿Qué papel ha desempeñado usted para hacer posible la realización de talleres en etiqueta? La experiencia, la creatividad e innovación hacen posible la realización de talleres para que el estudiante aplique los conocimientos adquiridos en el aula de clases.

¿Considera usted que los estudiantes se ven afectados de alguna manera con los problemas económicos para poder realizar talleres en etiqueta? A lo que nos respondió lo siguiente. Definitivamente que el aspecto económico afecta de manera considerable en la realización de los talleres de etiqueta. Debido a que involucran ciertos gastos que muchas veces dificulta al estudiante cubrirlos.

¿Qué categorías temáticas se desarrollan para aplicar talleres en etiqueta? Diferentes tipos de eventos de manera que los estudiantes puedan aplicar los conocimientos en el área de la etiqueta. (Eventos sociales, académicos, solidarios, culturales, deportivos, políticos, científicos).

#### 4.1.2. Análisis de la encuesta (Forma B) dirigida a los Docentes de la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas en el año 2022.

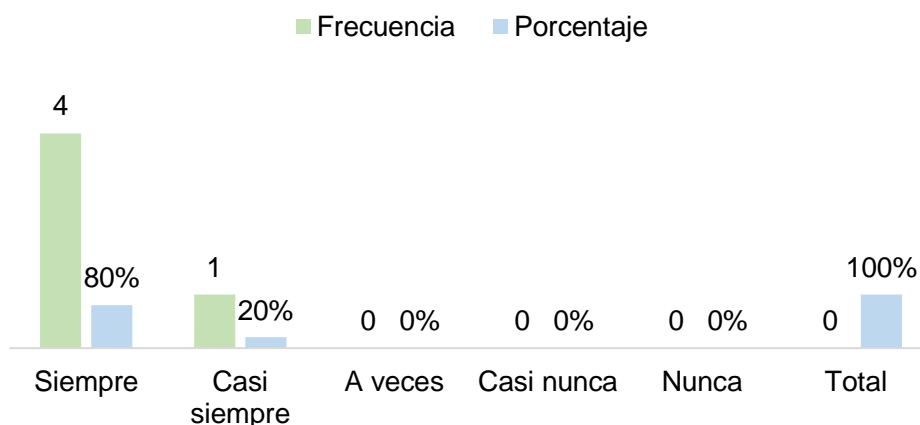
Tabla 4

Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de la realización de talleres de etiqueta para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes en Eventos y Protocolo

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 2

Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de la realización de talleres de etiqueta para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes en Eventos y Protocolo



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre la realización de talleres de etiqueta funciona para fortalecer los aprendizajes de los estudiantes de Eventos y Protocolo y un 20% que casi siempre funciona la realización de talleres de etiqueta funcionan para fortalecer los aprendizajes de los estudiantes de Eventos y Protocolo. Es decir que la realización de los talleres tiene un alto grado de importancia en la formación de los estudiantes y fortalece los aprendizajes a grandes rasgos.

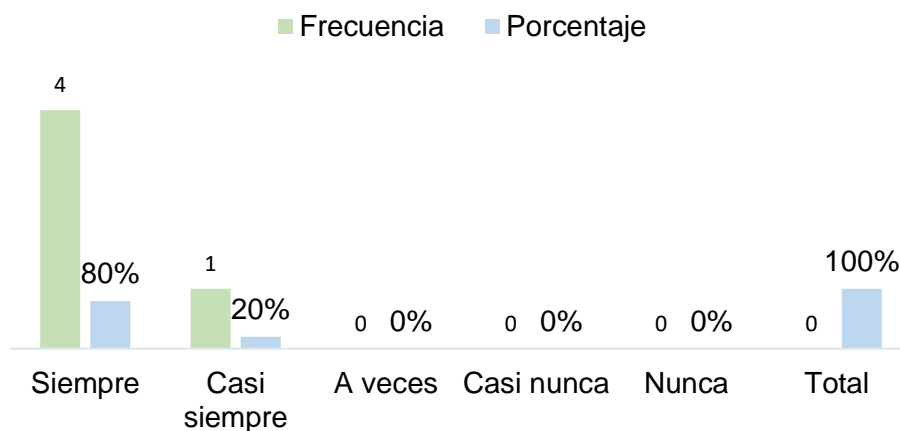
Tabla 5

*Relación de los docentes en cuanto a la utilización del taller en etiqueta como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes en Eventos y Protocolo.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 3

*Relación de los docentes en cuanto a la utilización del taller en etiqueta como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes en Eventos y Protocolo.*



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre la utilización de talleres de etiqueta funciona como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes de Eventos y Protocolo y un 20% que casi siempre funciona la utilización de talleres de etiqueta como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes de Eventos y Protocolo. Lo que indica que la utilización de los talleres funciona para mejorar el dominio práctico de los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo.

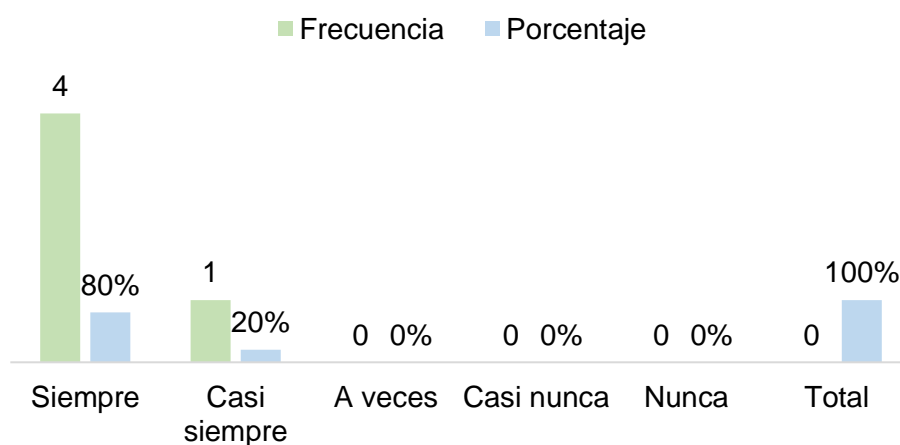
Tabla 6

Relación de los docentes en cuanto a la explicación de la importancia que tiene la etiqueta para los estudiantes de Eventos y Protocolo

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 4

Relación de los docentes en cuanto a la explicación de la importancia que tiene la etiqueta para los estudiantes de Eventos y Protocolo



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre los docentes han explicado la importancia que tiene la etiqueta para los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo y un 20% que casi siempre se les ha explicado la importancia que tiene la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo. Lo que indica que los docentes velan por que los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo mantengan y cuiden la etiqueta.

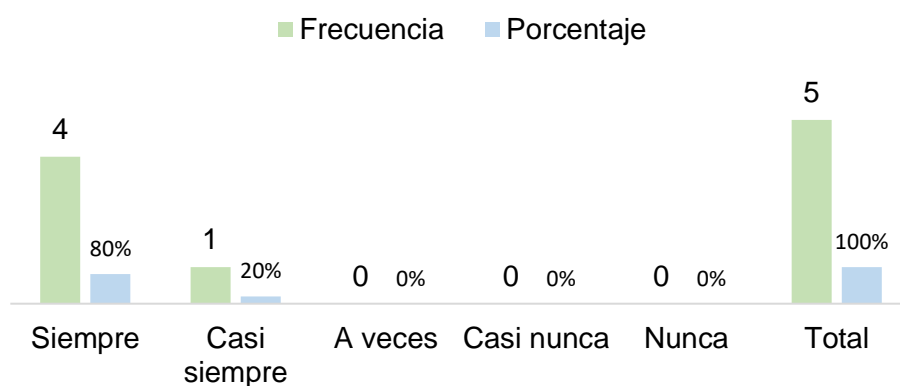
Tabla 7

*Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de las normas de etiqueta y su enseñanza para los estudiantes*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 5

*Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen de las normas de etiqueta y su enseñanza para los estudiantes*



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre la utilización de talleres de etiqueta funciona como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes de Eventos y Protocolo y un 20% que casi siempre funciona la utilización de talleres de etiqueta como método para mejorar el dominio práctico de los estudiantes de Eventos y Protocolo. Lo que indica que la utilización de los talleres funciona para mejorar el dominio práctico de los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo.

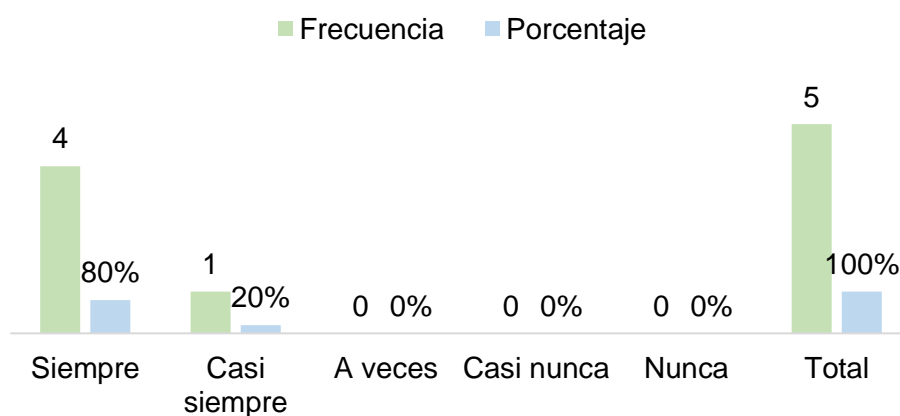
Tabla 8

Relación de los docentes en cuanto al conocimiento de las dificultades que tienen los estudiantes para organizar talleres de etiqueta.

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 6

Relación de los docentes en cuanto al conocimiento de las dificultades que tienen los estudiantes para organizar talleres de etiqueta



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre han conocido las dificultades que presentan los estudiantes para organizar talleres de etiqueta y un 20% que casi siempre ha conocido las dificultades que presentan los estudiantes para organizar talleres de etiqueta. Lo que indica que docentes en su mayoría conocen las dificultades que tienen los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo para la organización de talleres en etiqueta.

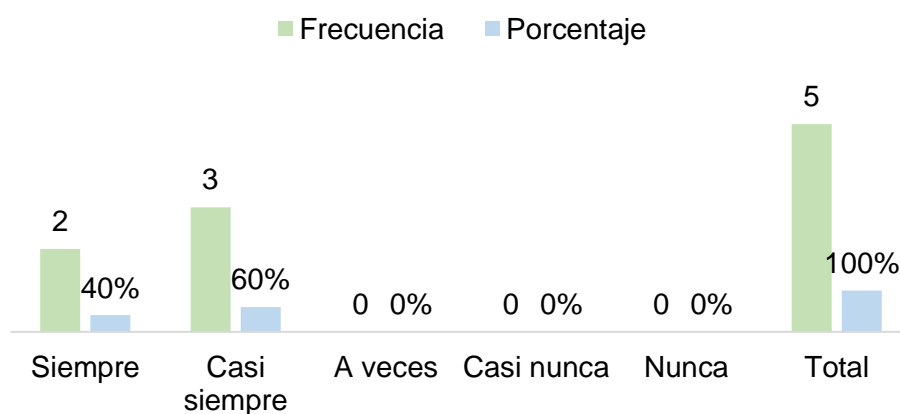
Tabla 9

*Relación de los docentes en cuanto a la planificación de talleres teóricos-prácticos en la formación de la carrera de Eventos y Protocolo*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	2	40
Casi siempre	3	60
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 7

*Relación de los docentes en cuanto a la planificación de talleres teóricos-prácticos en la formación de la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo*



Del 100% de los encuestados el 60% considera la planificación de talleres teóricos-prácticos en la formación de los estudiantes de la carrera en Eventos y Protocolo Corporativo y el 40% considera la planificación de los talleres teóricos-prácticos. Como se puede apreciar los talleres teóricos-prácticos se deben mantener en la formación de los estudiantes de la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo.

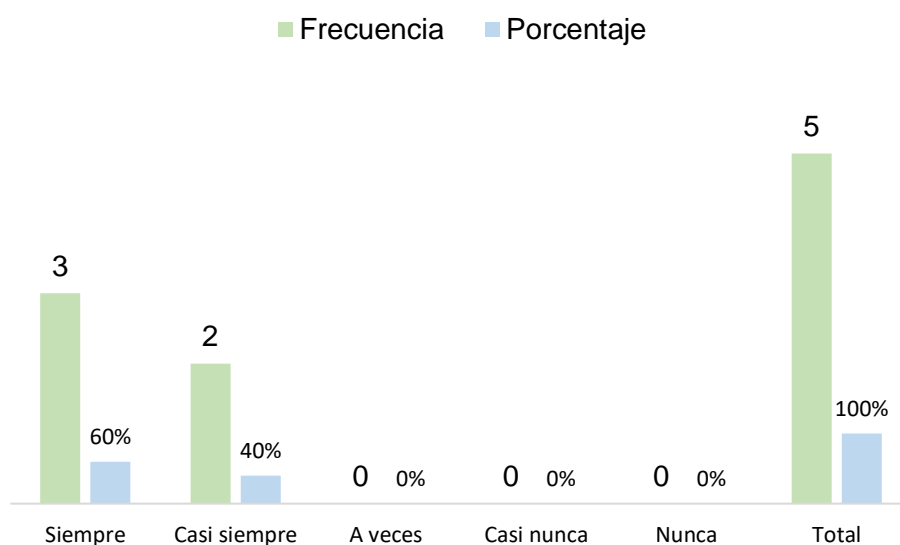
Tabla 10

*Relación de los docentes en cuanto a la organización de diferentes talleres en etiqueta que permiten aprendizajes para los estudiantes de Eventos y Protocolo*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	3	60
Casi siempre	2	40
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 8

*Relación de los docentes en cuanto a la organización de diferentes talleres en etiqueta que permiten aprendizajes para los estudiantes de Eventos y Protocolo*



Del 100% de los encuestados el 60% considera que siempre la organización de diferentes talleres de etiqueta permite el logro de aprendizajes y el 40% considera de casi siempre la organización de diferentes talleres de etiqueta permite el logro de aprendizajes. Como se puede apreciar la organización de diferentes talleres es considerado a gran nivel que permite el logro de aprendizajes en los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo.

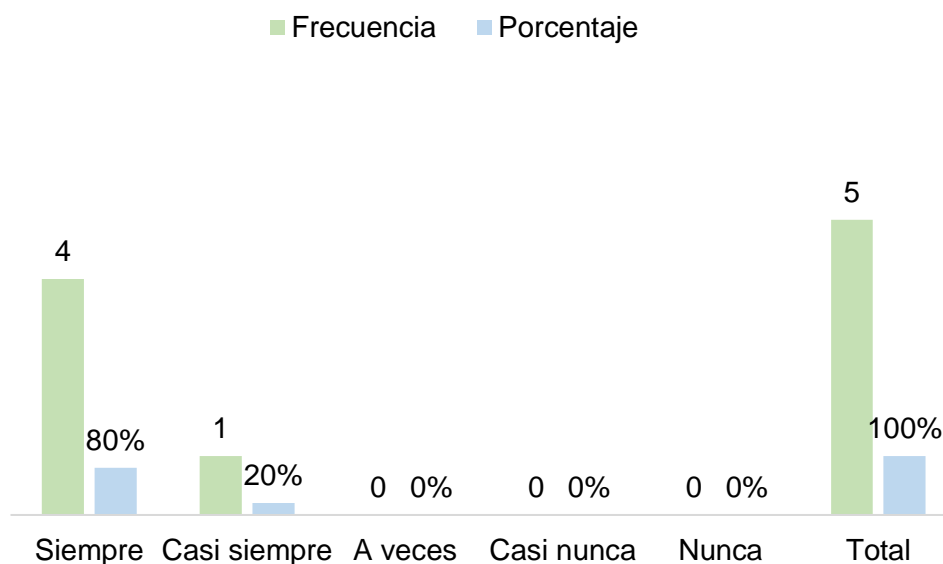
Tabla 11

*Relación de los docentes en cuanto a la consideración de los talleres prácticos para mejorar la formación de los estudiantes en Eventos y Protocolo*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 9

*Relación de los docentes en cuanto a la consideración de los talleres prácticos para mejorar la formación de los estudiantes en Eventos y Protocolo*



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre los talleres prácticos son considerados para mejorar la formación de los estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo y un 20% que casi siempre los talleres son considerados para mejorar la formación de los estudiantes. Lo que indica que los talleres tienen un alto impacto en estudiantes en Eventos y Protocolo Corporativo y son muy útiles en la formación profesional.

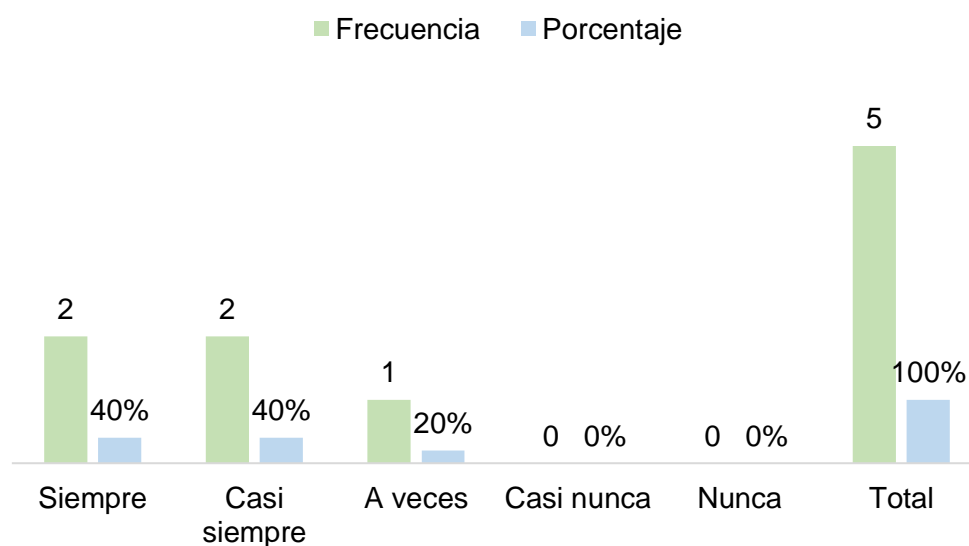
Tabla 12

Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de las normas de etiqueta para el desarrollo de sus clases

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
A veces	1	20
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 10

Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de las normas de etiqueta para el desarrollo de sus clases



Es notable la aplicación de las normas de etiqueta por parte de los docentes en el desarrollo de sus clases el 40% siempre las utiliza y el 40% casi siempre las utiliza en el desarrollo de las clases. Los resultados demuestran que las normas de etiqueta son puestas en prácticas por los docentes en el desarrollo de las clases.

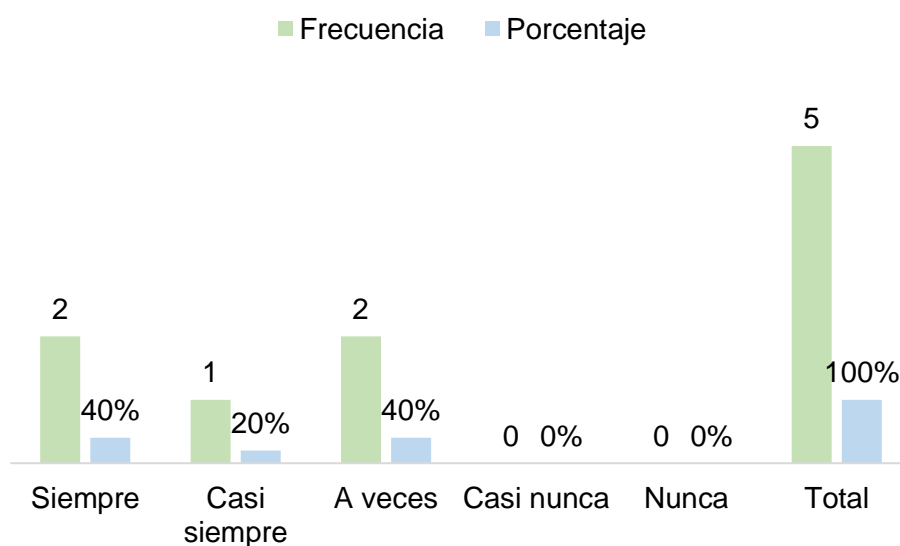
Tabla 13

*Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen si los estudiantes distinguen las normas de etiqueta*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	2	40
Casi siempre	1	20
A veces	2	40
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 11

*Relación de los docentes en cuanto al conocimiento que tienen si los estudiantes distinguen las normas de etiqueta*



Como se puede apreciar los resultados muestran 40% de los docentes conoce que los estudiantes distinguen las normas de etiqueta el 20% considera que casi siempre las distinguen y 40% considera que a veces las distinguen. Es necesario reforzar en los estudiantes las normas de etiqueta y que puedan distinguirlas para poder corregir en situaciones posteriores.

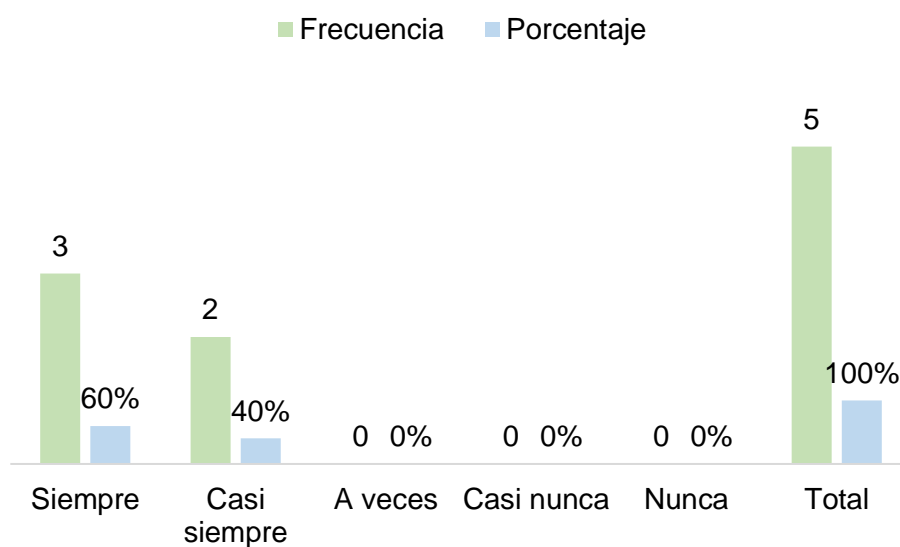
Tabla 14

*Relación de los docentes en cuanto a la consideración para la gestión de vínculos educativos con entidades para fortalecer las normas de etiqueta y su enseñanza a los estudiantes*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	3	60
Casi siempre	2	40
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 12

*Relación de los docentes en cuanto a la consideración para la gestión de vínculos educativos con entidades para fortalecer las normas de etiqueta y su enseñanza a los estudiantes*



Se puede apreciar que un 60% siempre considera a través de vínculos educativos con otras entidades se puede fortalecer en los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo las normas de etiqueta y un 40% casi siempre considera a través de vínculos educativos con otras entidades se puede fortalecer en los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo las normas de etiqueta. Se debe buscar vínculos con algunas entidades que hagan uso de las normas de etiqueta y que los estudiantes puedan observarlas y ponerlas en práctica.

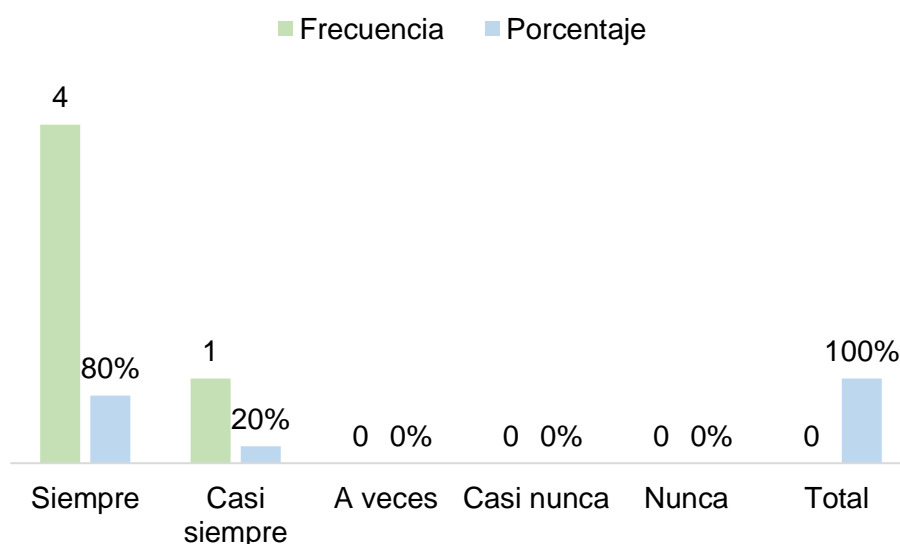
Tabla 15

*Relación de los docentes en cuanto a la valoración que le dan al dominio y desempeño de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	0	100

Figura 13

*Relación de los docentes en cuanto a la valoración que le dan al dominio y desempeño de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo*



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre valora el dominio y desempeño de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo y un 20% que casi siempre valora el dominio y desempeño de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo.

Es decir que el dominio de la etiqueta es un factor clave en la formación de los estudiantes y deja en evidencia su gran valor por parte de los docentes hacia los estudiantes.

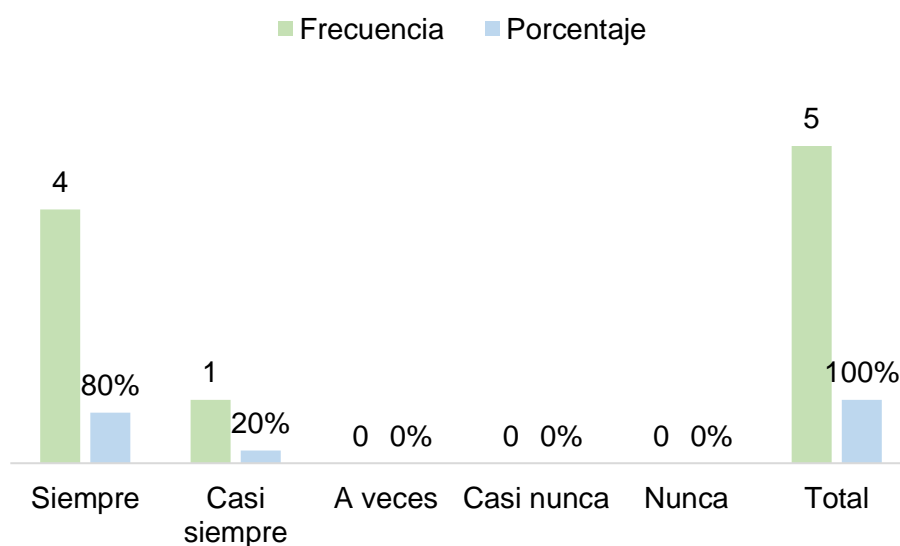
Tabla 16

*Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de estrategias innovadoras para la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 14

*Relación de los docentes en cuanto a la aplicación de estrategias innovadoras para la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes*



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre los docentes aplican estrategias innovadoras para la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes de Eventos y Protocolo y un 20% que casi siempre aplican estrategias innovadoras para la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes de Eventos y Protocolo. Como se puede apreciar los docentes en su mayoría aplican estrategias innovadoras que les ayuda con los estudiantes en la enseñanza de la etiqueta.

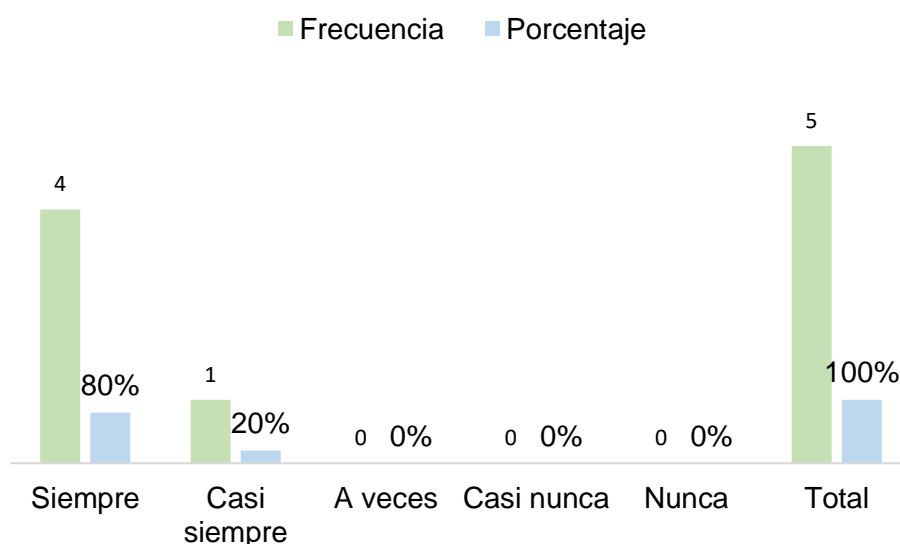
Tabla 17

*Relación de los docentes en cuanto al suministro de herramientas orientadas para mejorar la enseñanza de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 15

*Relación de los docentes en cuanto al suministro de herramientas orientadas para mejorar la enseñanza de la etiqueta en los estudiantes de Eventos y Protocolo*



Interpretando los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social: alcanza un 80% que siempre los docentes facilitan herramientas orientadas para mejorar la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes de Eventos y Protocolo y un 20% que casi siempre facilitan herramientas orientadas para mejorar la enseñanza de la etiqueta a los estudiantes de Eventos y Protocolo. Como se puede apreciar los docentes en su mayoría son los que suministran herramientas orientadas que les ayuda con los estudiantes en la enseñanza de la etiqueta.

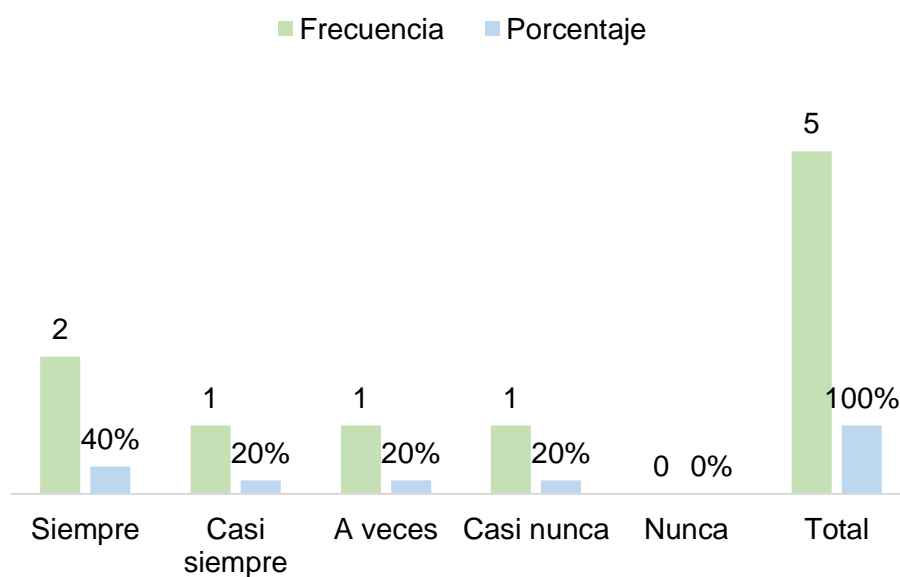
Tabla 18

*Relación de los docentes en cuanto a la consideración de deficiencias existentes de las estrategias para la enseñanza y dominio de la etiqueta a los estudiantes.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	2	40
Casi siempre	1	20
A veces	1	20
Casi nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100

Figura 16

*Relación de los docentes en cuanto a la consideración de deficiencias existentes de las estrategias para la enseñanza y dominio de la etiqueta a los estudiantes.*



Como se puede apreciar los resultados obtenidos 40% considera deficiencias existentes de las estrategias para la enseñanza y dominio de la etiqueta a los estudiantes. 20% casi siempre hay deficiencias, 20% a veces hay deficiencias en las estrategias de la enseñanza y 20% casi nunca hay deficiencias. Es importante contribuir en estrategias que puedan mejorar el dominio de la etiqueta en los estudiantes.

4.1.3. Análisis de la encuesta (Forma C) dirigida a los Estudiantes de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo, Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas año 2022.

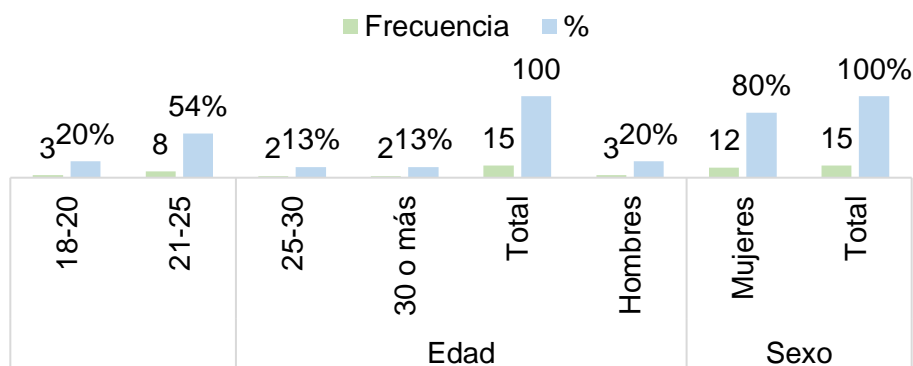
Tabla 19

Relación de los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo por sexo y edad del C.R.U.V en el año 2022

	Intervalos	Frecuencia	%
Edad	18-20	3	20
	21-25	8	54
	25-30	2	13
	30 o más	2	13
	Total	15	100
Sexo	Hombres	3	20
	Mujeres	12	80
	Total	15	100

Figura 17

Relación de los estudiantes de tercer año de Eventos Y Protocolo Corporativo por sexo y edad del C.R.U.V en el año 2022



Se puede apreciar la relación de los estudiantes encuestados, en donde el 80% corresponde al sexo femenino. En cuanto al sexo masculino corresponde el 20%, es decir que proporción de mujeres es mayor a la de los hombres. En cuanto a las edades entre 18 a 20 años ocupa el 20%, entre las edades de 21-25 ocupa 54%, entre 25-30 ocupa el 13% y entre los 30 años o más de edad un 13%.

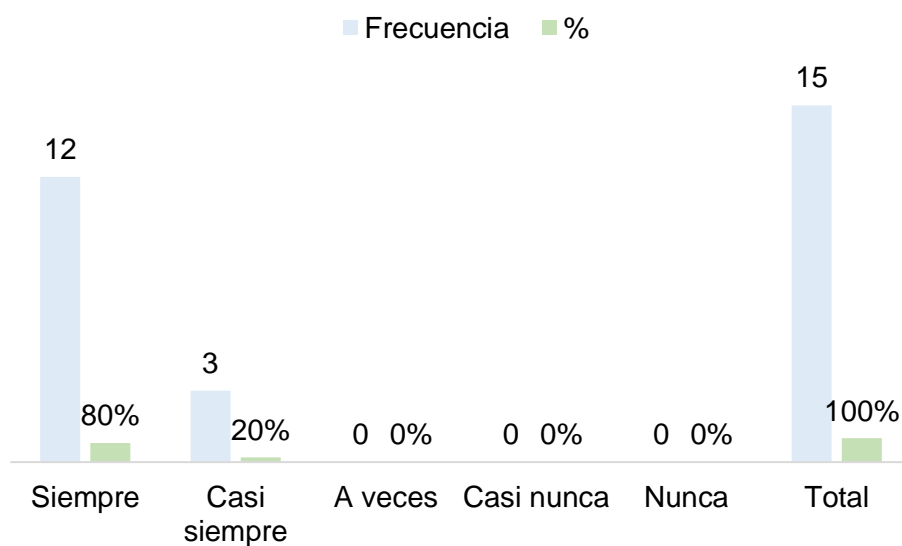
Tabla 20

Conocimiento del taller de etiqueta por los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	12	80%
Casi siempre	3	20%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Figura 18

Conocimiento del taller de etiqueta por los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo



Se evidencia en relación a los estudiantes encuestados en cuanto al conocimiento que tienen de lo que es un taller de etiqueta, en donde el 80% dicen que siempre han conocido lo que es un taller de etiqueta y el 20% dicen casi siempre ha sabido lo que es un taller de etiqueta.

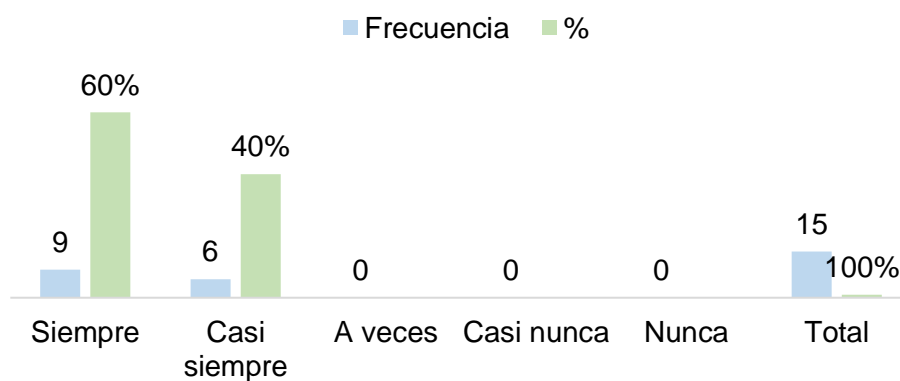
Tabla 21

*La importancia del dominio de la etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	6	40
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100%

Figura 19

*La importancia del dominio de la etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo*



Se observa la relación de los encuestados en cuanto a la importancia del dominio de la etiqueta, el 60% indica que es importante y el 40% señala que siempre es importante el dominio de la etiqueta, por lo que es importante tener en cuenta la necesidad de mantener en los estudiantes el dominio de la etiqueta.

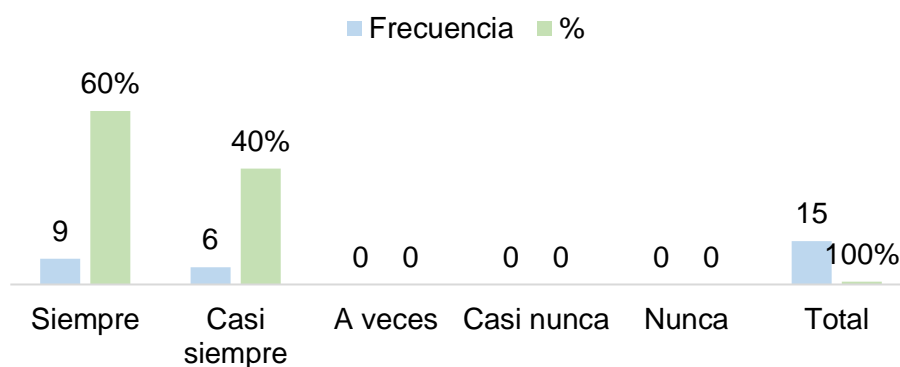
Tabla 22

*Oportunidad que han tenido los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo en organizar un taller de etiqueta*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	6	40
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Figura 20

*Oportunidad que han tenido los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo en organizar un taller de etiqueta*



La figura indica la relación de los encuestados en cuanto a las veces que han tenido la oportunidad de organizar un taller de etiqueta el 60% señala que ha tenido la oportunidad de organizar un taller de etiqueta, el 40% indica que casi siempre ha tenido la oportunidad de organizar un taller de etiqueta.

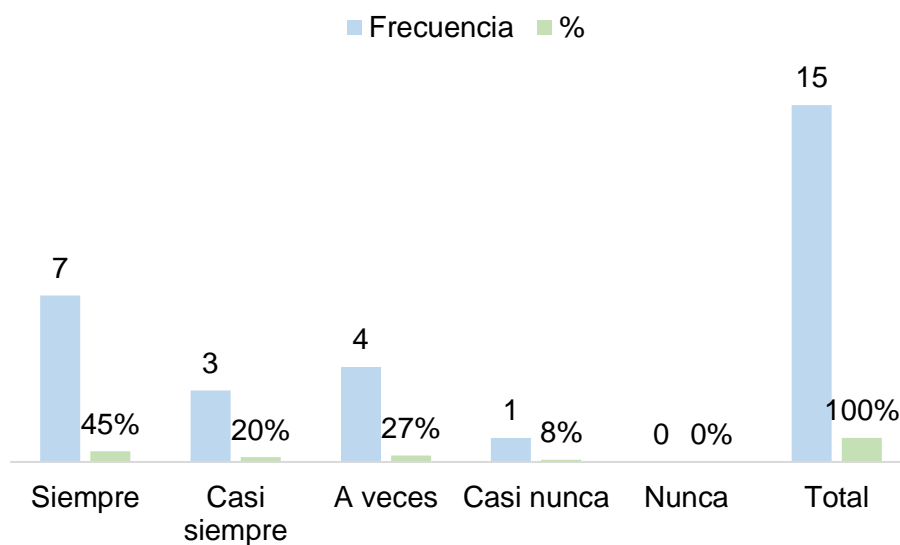
Tabla 23

*Relación del conocimiento que tienen los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo en cuanto a las etapas para organizar un taller de etiqueta*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	7	45
Casi siempre	3	20
A veces	4	27
Casi nunca	1	8
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 21

*Relación del conocimiento que tienen los estudiantes de Eventos y Protocolo Corporativo en cuanto a las etapas para organizar un taller de etiqueta.*



Considerando los datos obtenidos se señala que, de los estudiantes encuestados en cuanto al conocimiento de las etapas para organizar un taller de etiqueta, el 45% dice siempre las conoce, el 20 % señala que casi siempre las conoce a veces, 27% indicó casi siempre las conoce y 8% casi nunca las conoce.

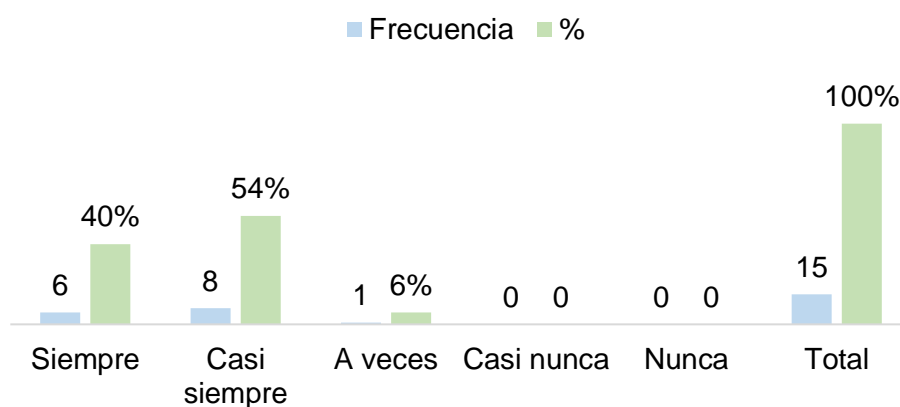
Tabla 24

Conocimiento de los tipos de etiqueta según la formación en Eventos y Protocolo Corporativo en los estudiantes de tercer año.

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	6	40
Casi siempre	8	54
A veces	1	6
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 22

Conocimiento de los tipos de etiqueta según la formación en Eventos y Protocolo Corporativo en los estudiantes de tercer año



En base a los resultados se evidencia la opinión dada por los estudiantes en relación a los tipos de etiqueta que deben cuidar y tener en conocimiento como profesionales en Eventos y Protocolo el 40% siempre tiene conocimiento al respecto, 54% indica que casi siempre ha tenido conocimiento sobre la etiqueta que deben mantener y el 6% a veces conoce sobre la misma.

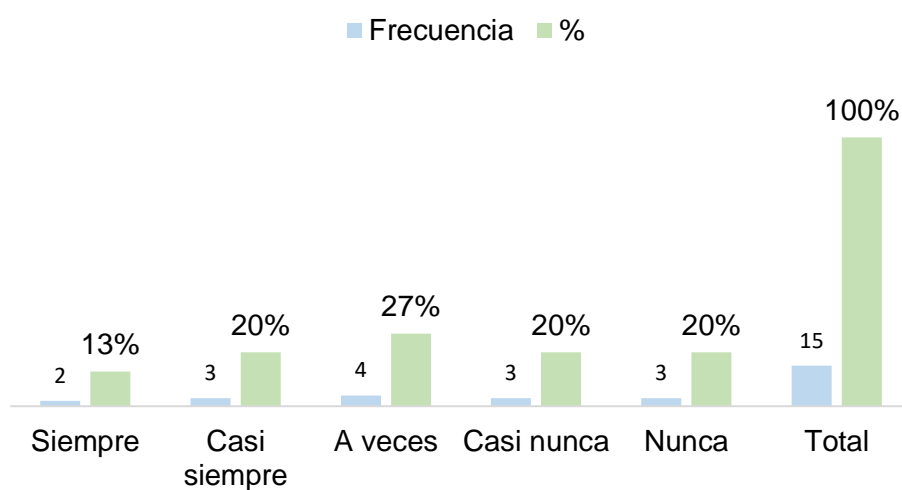
Tabla 25

*Dificultad que presentan los estudiantes para organizar un taller de etiqueta.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	2	13
Casi siempre	3	20
A veces	4	27
Casi nunca	3	20
Nunca	3	20
Total	15	100

Figura 23

*Dificultad que presentan los estudiantes para organizar un taller de etiqueta*



Se muestra los resultados obtenidos sobre la opinión dada por los encuestados en relación a la dificultad que presentan al momento de organizar un taller de etiqueta, 13% destaca que siempre tiene dificultad en la organización de un taller de etiqueta, 20% destaca casi siempre tiene dificultades al momento de organizar un taller de etiqueta, de igual manera 27% señaló a veces tienen dificultades, otro 20% señala que casi nunca presenta dificultades para organizar un taller, finalmente 20% destaca que nunca tiene dificultad para poder organizar un taller de etiqueta.

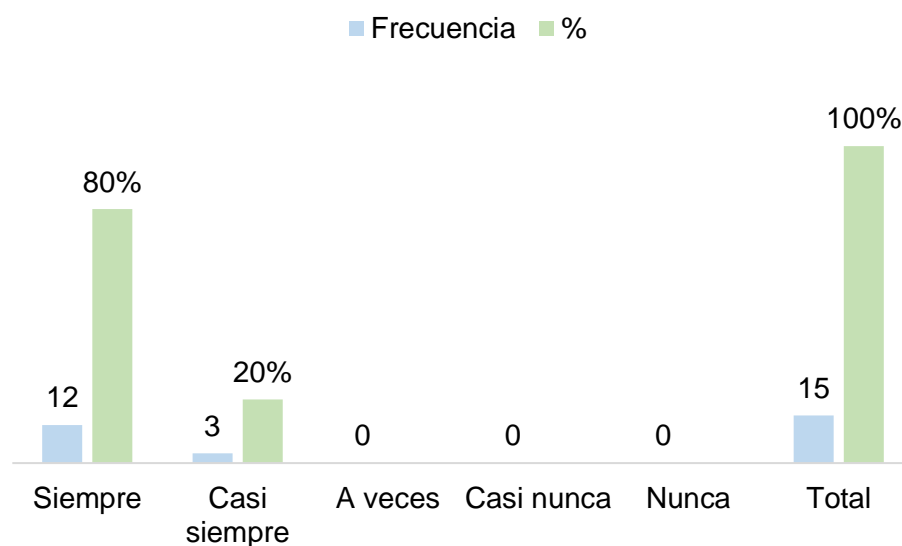
Tabla 26

Consideración de los estudiantes en cuanto al beneficio de organizar un taller de etiqueta.

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	12	80
Casi siempre	3	20
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 24

Consideración de los estudiantes en cuanto al beneficio de organizar un taller de etiqueta



Como se puede apreciar los resultados nos indica que los estudiantes encuestados con un 80% señaló que siempre le resulta de beneficio poder organizar un taller de etiqueta, otro 20% respondió que casi siempre es de beneficio organizar un taller de etiqueta.

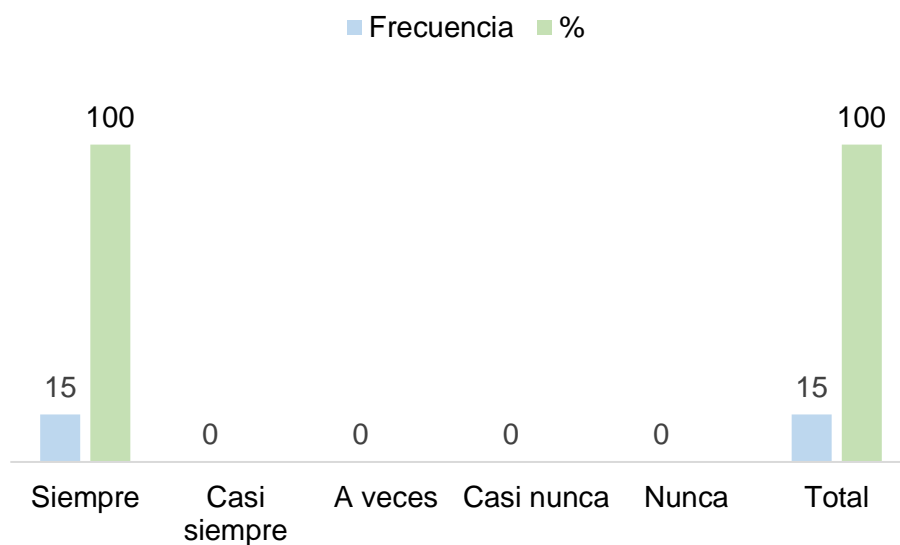
Tabla 27

La estrategia de organización de un taller de etiqueta y su relación con el logro de un mejor aprendizaje considerada por los estudiantes de Eventos y Protocolo.

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	15	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 25

La estrategia de organización de un taller de etiqueta y su relación con el logro de un mejor aprendizaje considerada por los estudiantes de Eventos y Protocolo



Se puede notar que el 100% de los estudiantes encuestados indicó que logra aprender con la estrategia de organización de un taller de etiqueta. Este resultado demuestra que los estudiantes logran mayor aprendizaje a través de la organización de talleres o eventos.

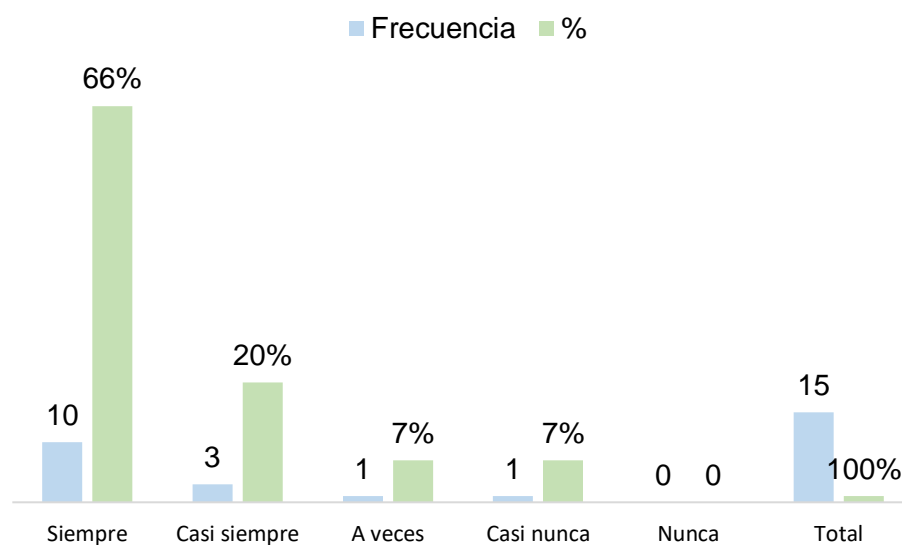
Tabla 28

*El desarrollo de talleres internos para el dominio de la etiqueta social considerado por los estudiantes de Eventos y Protocolo.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	10	66
Casi siempre	3	20
A veces	1	7
Casi nunca	1	7
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Figura 26

*El desarrollo de talleres internos para el dominio de la etiqueta social considerado por los estudiantes de Eventos y Protocolo*



Se observa en los resultados un 66% indicó siempre le funciona el desarrollo de talleres de etiqueta de manera interna con la finalidad del dominio de la etiqueta como estrategia, un 20% le funciona casi siempre, el 7% considera a veces y de igual manera 7% señaló casi nunca le funciona el desarrollo de talleres internos para el dominio de la etiqueta.

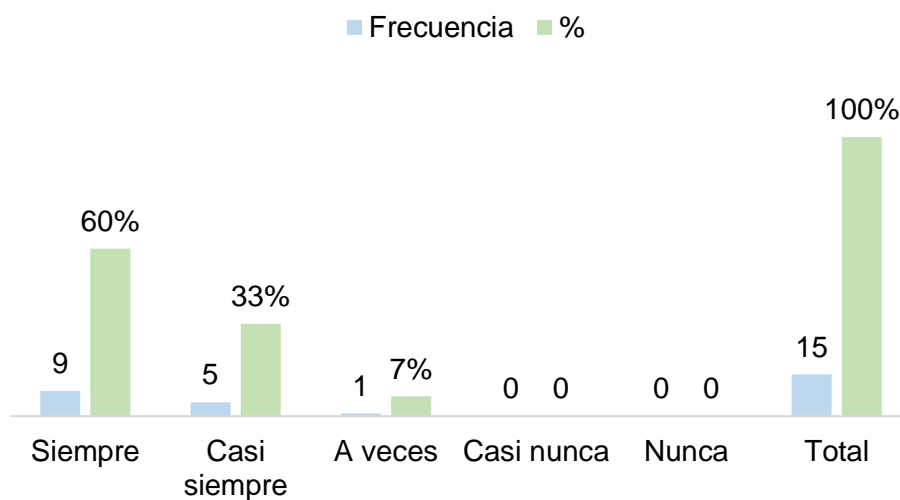
Tabla 29

Identificación de códigos de vestimenta por los estudiantes a los eventos que asisten.

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	5	33
A veces	1	7
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Figura 27

Identificación de códigos de vestimenta por los estudiantes a los eventos que asisten



Los resultados corresponden a la identificación de los códigos de vestimentas que deben conocer los estudiantes al momento de asistir a algún evento, el 60% siempre identifica los códigos de vestimenta, 33% casi siempre los identifica, el 7% a veces los identifica.

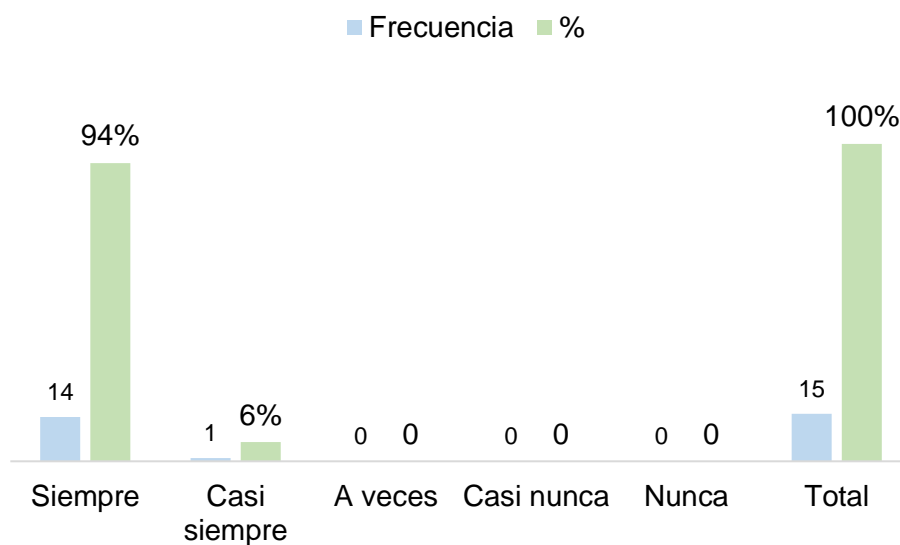
Tabla 30

*Seguridad y desenvolvimiento de los estudiantes a través de la práctica de los talleres de etiqueta*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	14	94
Casi siempre	1	6
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

Figura 28

*Seguridad y desenvolvimiento de los estudiantes a través de la práctica de los talleres de etiqueta*



Los resultados corresponden a la opinión dada por los encuestados en base a la seguridad y desenvolvimiento que presentan con la práctica de los talleres en etiqueta, el 94% señala que siempre tiene mayor seguridad y desenvolvimiento a través de la práctica de los talleres en etiqueta, el 6% casi siempre se mantiene seguro y con más desenvolvimiento a través de la práctica de los talleres en etiqueta.

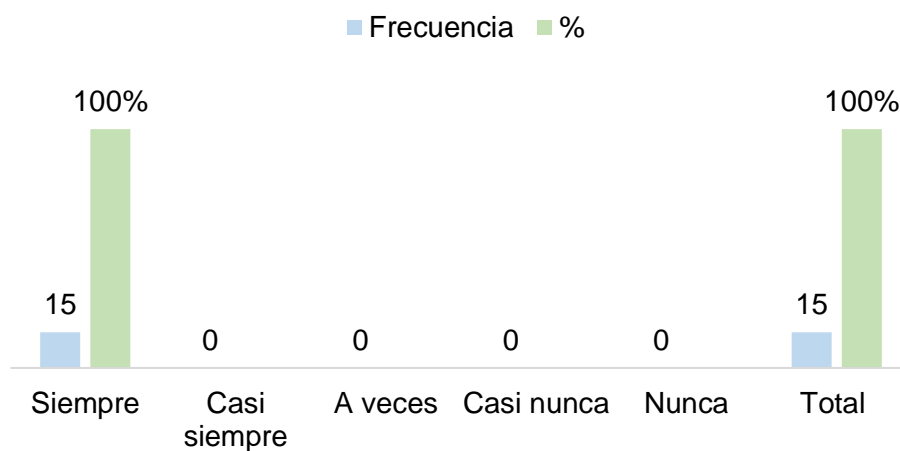
Tabla 31

*Demostración de habilidades por los estudiantes en las prácticas por medio de los talleres de etiqueta.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	15	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 29

*Demostración de habilidades por los estudiantes en las prácticas por medio de los talleres de etiqueta*



Los resultados son evidencia de la opinión de los encuestados en referencia a la demostración de habilidades mediante el uso de la estrategia del taller de etiqueta, el 100% señala siempre demostrar sus habilidades por medio de los talleres de etiqueta.

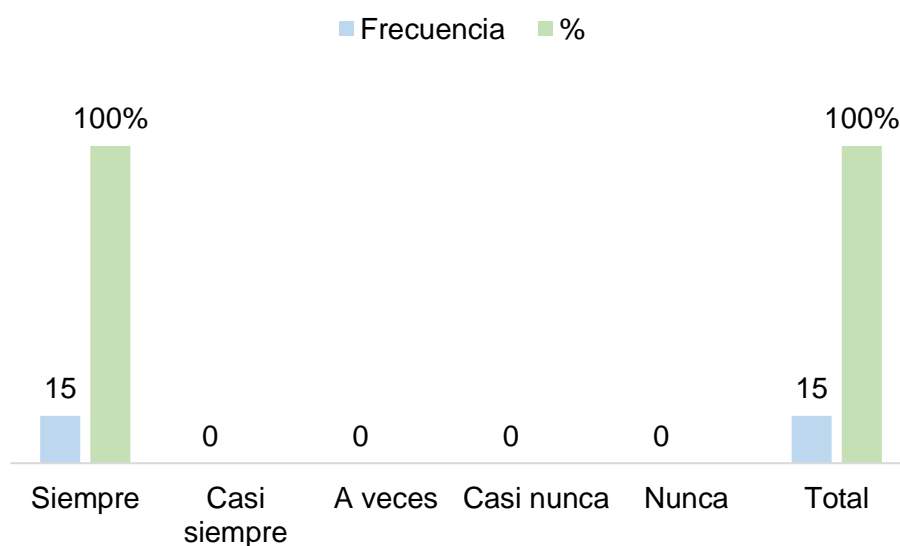
Tabla 32

*Necesidad de los recursos para la práctica del dominio de los cubiertos en los estudiantes de Eventos y Protocolo.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	15	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 30

*Necesidad de los recursos para la práctica del dominio de los cubiertos en los estudiantes de Eventos y Protocolo.*



Se puede notar que el 100% representa al respecto la opinión de los encuestados en base a la necesidad de los recursos para el dominio de los cubiertos en la mesa con la finalidad de mejor desempeño en esta área por parte de los estudiantes en Eventos y Protocolo.

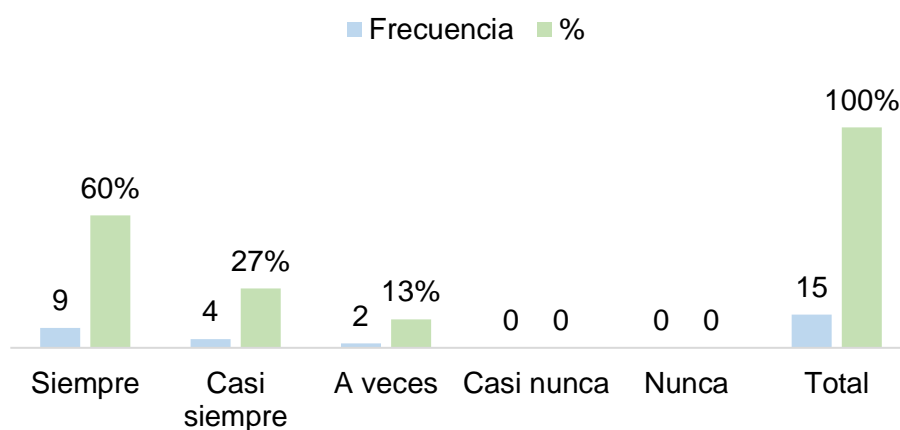
Tabla 33

Conocimiento de la etiqueta que deben mantener en los eventos a los que asisten los estudiantes.

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	9	60
Casi siempre	4	27
A veces	2	13
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 31

Conocimiento de la etiqueta que deben mantener en los eventos a los que asisten los estudiantes



Los resultados que se muestran son la evidencia el conocimiento que tienen los estudiantes respecto a la etiqueta que deben guardar al momento de asistir a algún evento, 60% siempre conoce la etiqueta que deben mantener en un evento, 27% casi siempre la conoce y 13% a veces conoce la etiqueta que debe guardar durante el evento al cual asiste.

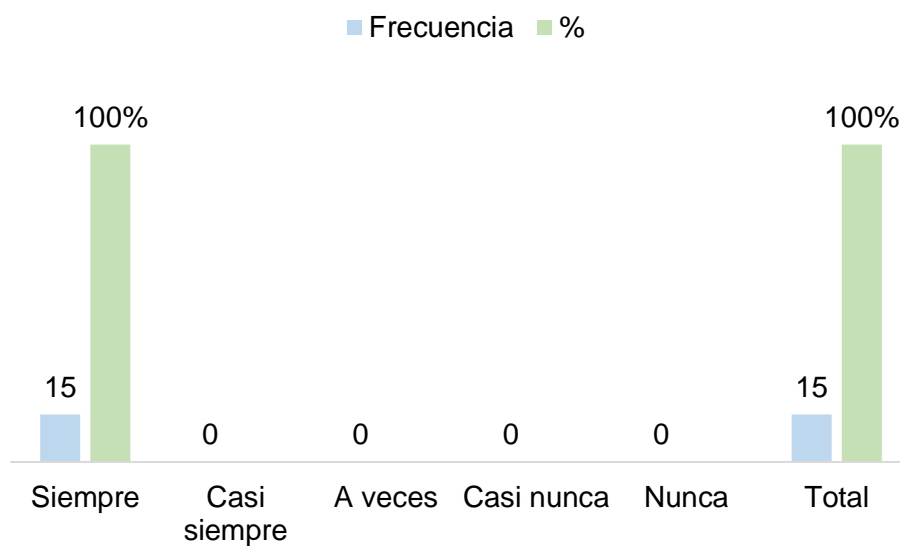
Tabla 34

*Importancia de la práctica de los cubiertos para la mejora de la etiqueta en la mesa para los estudiantes de Eventos y Protocolo.*

Criterios	Frecuencia	%
Siempre	15	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	15	100

Figura 32

*Importancia de la práctica de los cubiertos para la mejora de la etiqueta en la mesa para los estudiantes de Eventos y Protocolo*



Se evidencia los resultados sobre los datos sobre los estudiantes encuestados en referencia a la importancia de la práctica de los cubiertos en la mesa el 100% dice que siempre es importante para mejorar la etiqueta en la mesa.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Introducción**

El taller en etiqueta tiene la importante función de la mezcla de conocimientos teóricos con los prácticos, analizados los resultados obtenidos durante el estudio, los estudiantes consideran que es importante la práctica del taller en etiqueta, sin embargo presentan dificultades para la ejecución.

Los estudiantes en la Facultad de Comunicación Social del Centro Regional Universitario de Veraguas tienen la fortaleza del conocimiento teórico, pero es necesario fortalecerlos en lo práctico. El taller en etiqueta genera importantes conocimientos, es atractivo porque en esta situación los estudiantes tienen la oportunidad de compartir, planear, organizar y establecer de manera colectiva los diferentes procesos para la organización de eventos.

En la actualidad hacen falta algunas temáticas, recursos materiales para facilitar los conocimientos que son impartidos en las aulas, con la intención de ir mejorando y formando a los profesionales de Eventos y Protocolo Corporativo del Centro Regional Universitario de Veraguas.

#### **5.2. Justificación**

El taller en etiqueta para los estudiantes les permite desenvolverse de mejor manera frente a los espectadores que existan en su momento, es importante fortalecer la enseñanza del taller en etiqueta en sus diferentes categorías.

Establecer una guía que les permita tanto a los docentes como a los estudiantes poder fortalecerles el dominio de la etiqueta mediante los talleres aumentaría el interés y se generan mayores aprendizajes.

Considerando que ya se tienen datos sobre el tema del taller en etiqueta, en la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo podrán analizar la situación y evaluar mediante la propuesta las posibilidades y gestiones necesarias con instituciones que guarden relación con el tema de la etiqueta en sus diferentes categorías y en conjunto con la Universidad (C.R.U.V) el aporte para los estudiantes de la especialidad en mención, con el fin de mejorar el dominio de la etiqueta.

### **5.3. Objetivos de la propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General**

Proponer un plan de temáticas para talleres en etiqueta organizado por los estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo en el año 2022.

#### **5.3.2 Objetivos específicos**

Diseñar un plan de temáticas para talleres en etiqueta relacionado a las categorías presentadas en la investigación.

Utilizar los recursos que ofrece la Universidad para mejorar las enseñanzas que contempla el programa académico la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo.

Gestionar con otras instituciones temáticas de capacitación y practica en talleres de etiqueta durante la formación profesional de los estudiantes.

### **5.3. Descripción de la propuesta**

Posterior a los resultados obtenidos de esta investigación el cual ha permitido adquirir lo importante del taller en etiqueta para los estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo del Centro Regional Universitario de Veraguas, es por esto que se presenta la siguiente propuesta que funcionará como guía para fortalecer el taller en etiqueta.

### 5.4.1. Desarrollo de la propuesta

**Objetivo general:** Proponer un plan de temáticas para talleres en etiqueta organizado por los estudiantes de tercer año de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo en el año 2022.

Objetivos	Temática	Actividades a realizar	Responsables	Tiempo	Estrategias
Diseñar un plan de temáticas para talleres en etiqueta relacionado a las categorías presentadas en la investigación	Taller de etiqueta: tipos y clasificación Taller de oratoria: expresión y comunicación verbal Taller de expresión corporal (comunicación no verbal)	Proporcionar contenidos teóricos y recursos prácticos Aplicación y uso de medios auditivos, redacción y lectura de discursos Desarrollar la creatividad en los estudiantes	Universidad Facultad de Comunicación Social (C.R.U.V) Docentes	1 mes 2 veces a la semana. 2 horas prácticas 1 teórica	Talleres Capacitaciones Jornadas Sesiones grupales
Utilizar los recursos que ofrece la Universidad para mejorar las enseñanzas que contempla el programa académico la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo	Taller de organización de eventos universitarios Taller de modales en los eventos Taller de etiqueta en la mesa	Participar en la planeación de actos y eventos de la universidad Vigilancia de comportamiento en la asistencia a eventos Promover actividades de acercamiento a las destrezas y habilidades en la mesa	Universidad Facultad de Comunicación Social (C.R.U.V) Docentes	1 mes veces a la semana. Horas practicas 1 teórica	Talleres Capacitaciones Jornadas Sesiones grupales
Gestionar con otras instituciones temáticas de capacitación y práctica en talleres de etiqueta durante la formación profesional de los estudiantes	Taller de protocolo y etiqueta social en el vestir Taller de imagen personal Taller de protocolo institucional	El docente especialista en la asignatura, hacer las gestiones necesarias para mejorar continuamente Incentivar a los estudiantes Promover la integración institucional	Universidad Facultad de Comunicación Social (C.R.U.V) Docentes Instituciones Gubernamentales	1 mes 2 veces a la semana. 2 horas practicas 1 teórica	Talleres Capacitaciones Jornadas Sesiones grupales

## CONCLUSIONES

Después analizados e interpretado los resultados de esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Según este estudio se demuestra que los estudiantes consideran la importancia sobre el dominio del taller en etiqueta, para la carrera de Eventos y Protocolo Corporativo ofertada en el Centro Regional Universitario de Veraguas.
2. Se comprobó que los estudiantes en su mayoría presentan dificultades para la organización de un taller en etiqueta, la falta de recursos entre los que sobre salen los económicos por el alto costo que conlleva la realización de este tipo de talleres.
3. Que los estudiantes, consideran que al momento de organizar talleres de etiqueta, les permite lograr mejores aprendizajes, debido al complemento teórico-práctico deja en evidencia un alto dominio de los conocimientos que tienen los estudiantes por lo que se determinó que los estudiantes consideran que pueden demostrar mayores habilidades durante la organización practica de los talleres de etiqueta.
4. Al finalizar esta investigación se hace necesario proponer diferentes temáticas y alternativas que permitan una mayor práctica de la etiqueta en sus diferentes categorías, complementar los saberes teóricos con los prácticos garantizaría un mayor desempeño profesional de los estudiantes, por lo que se aconseja relacionar a otras entidades que puedan comprometerse con la formación profesional de los profesionales en Eventos y protocolo Corporativo.

## RECOMENDACIONES

1. La carrera en Eventos y Protocolo Corporativo, es de gran interés en la sociedad, por lo que es necesario que los estudiantes tengan una mayor participación y constante practica en aquellas actividades cuyo objetivo sea de dominar la etiqueta en sus distintas expresiones.
2. Los estudiantes deben ser capacitados y formados con los requerimientos que exige el perfil profesional categorizado en la carrera, pero deben existir de igual manera enlaces con otras instituciones y empresas que tienen a su vez personal en estas áreas profesionales y permitir acceso a la práctica de procedimientos en etiqueta.
3. Es conveniente que los docentes tengan mayor dominio posible en talleres de etiqueta no solo en los contenidos conceptuales sino también lo procedimentales o prácticos, para así garantizarle a los estudiantes mayores aprendizajes.
4. La Facultad de Comunicación Social debe fortalecer aquellos recursos materiales que permita a los estudiantes poner en práctica el uso de elementos para organizar ciertos eventos internos en las aulas, de esta manera se garantiza mayor interés y fortalecimiento de los saberes individuales y grupales.
5. Revisar la propuesta que se presenta en esta investigación con el fin de fortalecer otras habilidades que se presentan en la formación de los estudiantes y comprometerse a realizar los ajustes necesarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Atehortúa, F. H. R. y Zwerg-Villegas, A. M. (2012). Metodología de la investigación: más que .  
AD-minister. Obtenido de  
<https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/administer/article/view/1344>
- Aponte, R. (11 de octubre de 2015 ). El taller como estrategia metodológica para estimular la investigación en el proceso de la enseñanza-aprendizaje de la educación superior . Obtenido de  
[file:///C:/Users/luisc/Downloads/ojsadmin,+Gestor\\_a+de+la+revista,+3.+El+taller+como+estrategia%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/luisc/Downloads/ojsadmin,+Gestor_a+de+la+revista,+3.+El+taller+como+estrategia%20(4).pdf)
- Bauce, G. J., Córdova, M. A. y Avila, A. V. . (2018). Operacionalización de variables. (R. d. Rangel" ., Ed.)
- Bayas, A. (2018). Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7892>
- Cárdenas V., J. J. . (2015). Definición de Variables. (U. Continental, Ed.) Obtenido de  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/1638/1/DO\\_UC\\_CGG\\_PO](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/1638/1/DO_UC_CGG_PO)
- Carrillo F. (2015). (s.f.). Hipótesis. (U. A. México., Ed.) México .
- Ceballos, Á. A. A., Varón, M. J. L. y Ávila, S. L. R. (2013). EL VINO COMO ESTRATEGIA ALTERNATIVA DE ETIQUETA & PROTOCOLO EN LOS PROCESOS DE NEGOCIACIÓN. Obtenido de  
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/74368.pdf>
- Cruz, H. (s.f.). Protocolo y Reglas de Etiqueta.
- Díaz R., L. M. (2013). Etiqueta y Protocolo Empresarial. Obtenido de  
<http://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11180/1000001224.pdf?sequence=1>
- Estebecorena, M. P. (2021). Comunicación e imagen personal 360°: La imagen como concepto universal. Obtenido de  
[https://www.palermo.edu/dyc/investigacion\\_desarrollo\\_diseno\\_latino/17.2.pdf](https://www.palermo.edu/dyc/investigacion_desarrollo_diseno_latino/17.2.pdf)

Fernández-Luengo, J. (. (s.f.). Obtenido de

[https://www.camaracr.org/uploads/tx\\_icticontent/180109.\\_Convocatoria\\_Taller\\_protocol](https://www.camaracr.org/uploads/tx_icticontent/180109._Convocatoria_Taller_protocol)

García Cabrera, C. I. (2020). Etiqueta y protocolo en las habilidades sociales de los estudiantes de la carrera de administración en turismo y hotelería, 2019. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/7023>

García-Mauricio, J. C. y García-Martínez, M. T. (2015). Adquisición de competencias mediante talleres pedagógicos en el proceso enseñanza-aprendizaje dentro del Espacio Europeo de Educación Superior. Obtenido de

<http://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1446>

Gómez, P. A. (2016). Análisis de datos cualitativos. Fedumar Pedagogía y Educación.

UNIMAR. doi:<https://doi.org/10.31948/Rev.unimar>

Guelmes Valdés, E. L. y Nieto Almeida, L. E. (2015. (s.f.). . Algunas reflexiones sobre el

enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. Revista

Universidad y. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202015000100004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004)

Guerrero Bejarano. M.A. (2016). La investigación cualitativa. INNOVA Research Journal, 1(2),

1-9. doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

H. R. y Zwerg-Villegas, A. M. (2012). Metodología de la investigación:. Obtenido de

<file:///C:/Users/luisc/Downloads/Dialnet-MetodologiaDeLaInvestigacion-4044261.pdf>

Higashi Villalvazo, T., Gárate Carrillo, M. I. y C. (2021). OA: Hipótesis de . Obtenido de

<https://repositorio.cetys.mx/handle/60000/1364>

Izquierdo, G. M. (2014). Percepción de cuerpo e imagen corporal masculina: una revisión

narrativa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5493100>

Lozano R., D citado por Ramirez, C. K. (2013). BUEN, C. D. P. P. U., & PAUTAS, S. A. C.

ETIQUETA Y PROTOCOLO. taller de etiqueta y protocolo.

Lozano, R, D. (s.f). BUEN, C. D. P. P. U., & PAUTAS, S. A. C. ETIQUETA Y PROTOCOLO.

Obtenido de [https://www.academia.edu/download/45605178/etiqueta\\_y\\_protocolo.pdf](https://www.academia.edu/download/45605178/etiqueta_y_protocolo.pdf)

Maridueña Mariscal, J. L. (2022). Etiqueta social y su importancia en el rendimiento laboral de las secretarías del Departamento de Coordinación de la Carrera Secretariado Ejecutivo Bilingüe de la Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/12209>

Mora, B. L. (2018). La construcción de lo femenino. Obtenido de

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/cicc/v15n1/1659-4940-cicc-15-01-205.pdf>

Morales, A. y Semblantes, X. (2013).

Naula Guevara, B. D. (2016). Diseño de un manual de procedimientos de etiqueta y protocolo para la realización de actividades socioculturales y ceremoniales en la Academia Militar Tiwintsa, en la ciudad de Macas, provincia de Morona Santiago. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12853>

Noreña-Chávez 2020. (s.f.). Diccionario de investigación. (E. d. Universidad de Lima, Ed.)

Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10889>

Ortiz, V. (2018). Imbabura., Ecuador . Obtenido de

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8880>

Patiño Díaz, L. (. (2011). Contribuciones a la economía. Obtenido de

<http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

Penso, R. A. (2015). El taller como estrategia metodológica para estimular la investigación en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la educación superior. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6232367>

POVEDA, A. I. (2016). ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS A CARGO DE LAS SECRETARIAS (OS) DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL CANTÓN BABAHOYO PROVINCIA DE

- LOS RIOS. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/2299/P-UTB-FCJSE-SEBGUE-000011.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Portugal B., M. (30 de julio de 2021). Etiqueta y protocolo. Aprende a diferenciarlos. Obtenido de Escuela Superior de Protocolo, Eventos y Comunicación:  
<https://esspecprotocolo.com/etiqueta-y-protocolo-aprende-a-diferenciarlos/>
- Ramírez, C. K. (6 de noviembre de 2013). Imparten taller de etiqueta y protocolo. Obtenido de Acontecer Digital: [https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/educacion/1922-imparten taller-de-etiqueta-y-protocolo](https://www.uned.ac.cr/acontecer/a-diario/educacion/1922-imparten-taller-de-etiqueta-y-protocolo)
- Recalde Pozo, G. M. (2020). Aplicación de normas de etiqueta y protocolo dirigido al personal administrativo, docentes y autoridades de la Escuela de Educación Básica Santísimo Sacramento del cantón Cotacachi. Obtenido de  
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10756>
- Ridell, M. A. (2018). las fuentes de informacion y su evaluacion.  
doi:<https://doi.org/10.3916/escuela-de-autores-068>
- Ríos Ramírez, R. R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. Obtenido de <https://acervodigitaleducativo.mx/handle/acervodigitaledu/38528>
- Salinas, P. (2012). Metodología de la investigación científica. (U. d. Andes, Ed.) Mérida Venezuela, Venezuela. Obtenido de  
[https://www.academia.edu/download/52205428/metodologia\\_investigacion.pdf](https://www.academia.edu/download/52205428/metodologia_investigacion.pdf)
- Tacillo Yauli, E. F. (2016). (s.f.). Metodología de la investigación científica. Obtenido de  
<http://repositorio.bausate.edu.pe/handle/bausate/36>
- Vasco, C. (2013). Los retos del aprendizaje: El taller como estrategia pedagógica. Obtenido de  
<https://www.emagister.com/blog/los-retos-del-aprendizaje-el-taller-como-estrategia-pedagogica/>
- Vasco, C. A. (2013). Disposiciones, capacidades o competencias. Ibaguè. Obtenido de  
<http://www.codetol.com/memorias/Vasco.pdf>

Villamonte, J. (2012). Metodología de la Investigación. Glosario de 50 palabras.

Villarubias, F. A citado por Portugal B. 2021. (s.f.). Etiqueta y protocolo. Aprende a diferenciarlos. Escuela Superior de Protocolo, Eventos y Comunicación. Obtenido de <https://esspecprotocolo.com/etiqueta-y-protocolo-aprende-a-diferenciarlos/>

Villasís-Keever, M. Á. y Miranda-Navales, M. G. . (2016). El protocolo de investigación IV las variables de estudio . (R. Alergia, Ed.) México. Obtenido de <https://www.revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199>

## ANEXOS

Entrevista Dirigida a la Coordinadora de la Escuela de Comunicación Corporativa de la Facultad de Comunicación Social

Forma C- Entrevista aplicada a la coordinadora

**Objetivo:** Analizar la importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

**Tema:** Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

**Indicaciones:** Redactar sus diferentes respuestas, con intención de un posterior análisis.

1. Explique qué importancia tienen los talleres en etiqueta para los estudiantes.
2. ¿Conoce sobre actividades que se vinculan para realizar talleres en etiqueta?
3. ¿Qué orientaciones resultan más útiles al momento de incorporar talleres en etiqueta dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje?
4. ¿Cómo son vistas las dificultades que tienen los estudiantes para la realización de talleres en etiqueta?
5. ¿Qué papel ha desempeñado usted para hacer posible la realización de talleres en etiqueta?
6. ¿Considera usted que los estudiantes se ven afectados de alguna manera con los problemas económicos para poder realizar talleres en etiqueta?
7. ¿Qué categorías temáticas se desarrollan para aplicar talleres en etiqueta?
8. ¿De esas categorías de temáticas que se desarrollan para aplicar talleres en etiqueta?, y ¿Cuáles se necesitan fortalecer?
9. ¿Los talleres de etiquetas son importantes para la formación de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo?
10. ¿Contribuyen los talleres de etiquetas para la formación de competencias en la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo?
11. ¿Contribuyen los talleres de etiquetas para el perfil de egreso de los estudiantes de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo?
12. ¿Ha podido observar en eventos que se desarrollan en la Universidad que los estudiantes de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo ponen en práctica los conocimientos adquiridos en los talleres?

13. ¿Se capacitan los docentes en las tendencias del mercado para así orientar los talleres en la de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo?
14. ¿Actualizan los talleres de etiquetas de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo para que los estudiantes se fortalezcan en sus conocimientos sobre el tema de etiquetas?
15. ¿Qué recomendaciones nos daría para la planificación de talleres de etiquetas de la Licenciatura en Eventos y Protocolo Corporativo?

## Encuesta dirigida a docentes

**Instrumento de medición:** Encuesta Forma B: Aplicada a los docentes de la Facultad de Comunicación Social.

**Técnica de recolección de datos:** Encuesta

**Objetivo:** Analizar la importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

**Tema:** Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

### I Parte

1. Sexo: F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_
  2. Edad: Intervalos: 30-35 \_\_\_\_\_ 40-44 \_\_\_\_\_ 50-55 \_\_\_\_\_ 60 o más \_\_\_\_\_
  3. Años de Servicio: Intervalos: 1-5 \_\_\_\_\_ 6-10 \_\_\_\_\_ 11-15 \_\_\_\_\_ 16 o más \_\_\_\_\_
  4. Formación profesional (especifique): \_\_\_\_\_
- Asignatura que imparte: \_\_\_\_\_

**II Parte: Indicaciones:** Marque con una equis (X) la respuesta seleccionada en cada pregunta.

Criterios: 5 = siempre; 4 = casi siempre; 3 = A veces; 2 = casi nunca; 1 = nunca					
Ítems	5	4	3	2	1
1. ¿Considera usted se deben realizar con más frecuencia talleres de etiqueta para fortalecer los aprendizajes a los estudiantes?					
2. ¿Considera usted el dominio en etiqueta a los estudiantes mediante el taller práctico?					
3. ¿Ha explicado usted la importancia que tiene la etiqueta a los estudiantes?					
4. ¿Considera que los estudiantes presentan dificultades para desarrollar talleres sobre etiqueta?					
5. ¿Considera usted se deben planificar talleres de etiqueta en clases?					
6. ¿Organizar talleres de etiqueta permitiría mayores aprendizajes en los estudiantes?					
7. ¿Mediante talleres prácticos considera usted que se puede mejorar la formación etiqueta en los estudiantes?					
8. ¿Ha aplicado usted normas de etiqueta en la práctica de los talleres?					
9. ¿Considera que actualmente los estudiantes distinguen las normas de etiqueta?					
10. ¿Ha impartido conocimientos a sus estudiantes sobre las normas de etiqueta?					
11. ¿Conoce usted si se gestionan vínculos educativos para enseñar normas de etiqueta?					
12. ¿Evalúa el dominio correcto y desempeño en etiqueta a los estudiantes?					
13. ¿Aplica usted estrategias innovadoras de enseñanza para facilitar el dominio en etiqueta?					
14. ¿Facilita usted herramientas para mejorar la enseñanza en etiqueta?					
15. ¿Considera que hay deficiencias para el dominio de la etiqueta?					

## Encuestas dirigidas a estudiantes

**Instrumento de medición:** Encuesta Forma C: Aplicada a los estudiantes de la Facultad de Comunicación Social.

**Técnica de recolección de datos:** Encuesta

**Objetivo:** Analizar la importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

**Tema:** Importancia del Taller en Etiqueta para los estudiantes de tercer año de Eventos y Protocolo Corporativo del C.R.U.V en el año 2022.

### I Parte

1. **Sexo:** F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_

2. **Edad:** Intervalos: 18-20 \_\_\_\_ 21-24 \_\_\_\_ 25 \_\_\_\_ 29 30 o más \_\_\_\_\_

3. **Turno:** Nocturno

**II Parte: Indicaciones:** Marque con una (X) la respuesta seleccionada en cada pregunta

Criterios: 5 = Siempre; 4 = Casi siempre; 3 = A veces; 2 = Casi nunca; 1 = Nunca					
Ítems	5	4	3	2	1
1. ¿Desarrollan con frecuencia talleres de etiqueta?					
2. ¿Considera usted que el docente le valora el dominio de la etiqueta mediante el taller práctico?					
3. ¿Conoce la importancia de participar en un taller en etiqueta?					
4. ¿Considera usted que existe dificultades para organizar un taller en etiqueta?					
5. ¿Ha participado en la realización de un taller de etiqueta?					
6. ¿Considera usted que en su formación profesional es necesario se realicen talleres de etiqueta?					
7. ¿Cree usted que el taller en etiqueta contribuye en su aprendizaje?					
8. ¿Reconoce usted donde se aplican las normas de etiqueta?					
9. ¿Distingue las diferentes las normas de etiqueta?					
10. ¿Le han enseñado a usted sobre normas de etiqueta y protocolo?					
11. ¿Ha participado con alguna entidad no universitaria para aprender sobre etiqueta?					
12. ¿Considera usted le han evaluado correctamente el dominio y desempeño en etiqueta?					
13. ¿Tiene usted deficiencias en el dominio práctico de la etiqueta?					
14. ¿Considera que los docentes les facilitan las herramientas innovadoras para aprender más en etiqueta?					
15. ¿Considera que las estrategias de enseñanza que se imparten en clases facilitan al dominio en etiqueta?					