



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



***Manual de Normas de Protocolo y Ceremonial para la Toma
de Posesión de las Autoridades Rectorales de la
Universidad de Carabobo***

Autora:

Pamela Tortolero
C.I: 18.783.246

Tutor:

Prof. Luis Álvarez C.
C.I.: 11.123.110

Bárbula, mayo de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



***Manual de Normas de Protocolo y Ceremonial para la Toma
de Posesión de las Autoridades Rectorales de la
Universidad de Carabobo***

AUTORA: Licda. Pamela Tortolero

Trabajo Especial de Grado
presentado ante la Comisión
Coordinadora del Programa de
Gerencia Avanzada en Educación,
Dirección de Postgrado de la
Facultad de Ciencias de la
Educación de la Universidad de
Carabobo, como requisito para
optar al Grado Académico de
Magíster en Gerencia Avanzada en
Educación.

Bárbula, mayo de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el reglamento de estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe, **Prof. Luis Álvarez Cisneros**, C.I. V- **11.123.110**, en mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado de Maestría titulado: “**MANUAL DE NORMAS DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARA LA TOMA DE POSESIÓN DE LAS AUTORIDADES RECTORALES DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**” presentado por la ciudadana **Lic. Pamela Tortolero**, titular de la cédula de identidad nro. **V- 18.783.246**, para optar al Grado Académico de **MAGISTER EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado Examinador que se le designe.

En Valencia a los ____ días del mes de _____ del año _____

Prof. Luis Álvarez
C.I.: V- 11.123.110



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



Autorización del tutor

Yo, Magister Luis Álvarez, titular de la cedula de identidad N°11.123.110, en mi carácter de tutor del trabajo de Maestría titulado “**MANUAL DE NORMAS DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARA LA TOMA DE POSESIÓN DE LAS AUTORIDADES RECTORALES DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**”, presentado por la Licenciada Pamela Tortolero, titular de la cédula de identidad No.18.783.246, para optar al título de Magister en Educación mención Gerencia Avanzada en Educación, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Bárbula a los 26 días del mes de mayo del año 2014

Prof. Luis Álvarez C.
C.I.: 11.123.110

DEDICTORIA

*A **DIOS TODOPODEROSO** por brindarme salud, fortaleza, perseverancia y sabiduría.*

A mi Madre Elda Tortolero, jamás te apartaste de mi lado y por representar lo más importante en mi vida. A ti, querida madre, este maravilloso logro. Gracias, TE AMO!

RECONOCIMIENTOS

A la Ilustre **Universidad de Carabobo**, casa de luz que vence las sombras, por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente.

A la **Dirección de Protocolo** y todo el excelente Equipo de Alto Desempeño que la conforma. Para todos mis compañeros de trabajo, vaya el más sincero de mis reconocimientos.

A mi querida profesora y amiga **Lisbeth Castillo**, por la experiencia, conocimientos, asesorías e incondicional apoyo; pilar fundamental para la culminación de esta importante meta.

ÍNDICE GENERAL

	p.p
Portada	I
Contraportada	li
Aval del tutor	iii
Autorización del tutor	iv
Dedicatoria	V
Reconocimientos	vi
Índice general	vii
Lista de tablas	ix
Lista de cuadros	Xi
Resumen.....	Xii
Abstrac	xiii
Introducción.....	13
 CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	15
Objetivos de la Investigación.....	23
Justificación.....	24
 CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes.....	26
Antecedentes Internacionales.....	26
Antecedentes Nacionales.....	27
Bases Teoricas.....	30
Marco Legal.....	37
Cuadro Metodologico.....	40

CAPÍTULO III.MARCO METODOLÓGICO

Marco Metodológico.....	41
Tipo y Diseño de Investigación.....	42
Población y Muestra.....	44
Técnicas de Recolección de Datos.....	46
Validez y Confiabilidad.....	47

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Aspectos fundamentales.....	48
Distribución porcentual e interpretación y análisis de cada uno de los ítems.....	49

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	67

CAPÍTULO V. LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta.....	68
Objetivos de la Propuesta.....	69
Justificación e importancia de la Propuesta.....	69
Factibilidad.....	70
Administración de la Propuesta.....	70
Referencias Bibliográficas.....	71
Anexos.....	73
Cuadro Metodológico.....	
Cronograma de Actividades.....	

LISTA DE TABLAS

	p.p
TABLA NRO. 1	40
Matriz de Operacionalización de Variables.....	
TABLA NRO. 2	
Cronograma de actividades	
TABLA NRO. 3	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Nomas / Procedimientos.....	49
TABLA NRO.4	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Pautas.....	51
TABLA NRO. 5	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Normas / Pautas.....	53
TABLA NRO. 6	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Normas.....	55
TABLA NRO. 7	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Humanos.....	56
TABLA NRO. 8	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Humanos.....	58

TABLA NRO. 9	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Técnicos	60

TABLA NRO.10	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Técnicos.....	62

TABLA NRO. 11	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Económicos.....	64

LISTA DE GRAFICOS

	p.p
GRÁFICO NRO. 1	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Nomas / Procedimientos.....	49
 GRÁFICO NRO. 2	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Pautas.....	52
 GRÁFICO NRO. 3	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Normas / Pautas.....	54
 GRÁFICO NRO. 4	
Dimensión: Marco normativo del Ceremonial.	
Marco normativo del Protocolo.	
Indicador: Normas.....	55
 GRÁFICO NRO. 5	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Humanos.....	57
 GRÁFICO NRO. 6	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Humanos	59
 GRÁFICO NRO. 7	
Dimensión: Recursos	
Indicador: Técnicos	61
 GRÁFICO NRO. 8	

Dimensión: Recursos	63
Indicador: Técnicos.....	

GRÁFICO NRO. 9

Dimensión: Recursos	64
Indicador: Económicos	



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA AVANZADA EN EDUCACIÓN



MANUAL DE NORMAS DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARA LA TOMA DE POSESIÓN DE LAS AUTORIDADES RECTORALES DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Autora: Lcda. Pamela Tortolero
Tutor: Msc. Luis Álvarez C.

RESUMEN

La presente investigación, tiene como objetivo general: Proponer un manual de normas de protocolo y ceremonial para la toma de posesión de las autoridades rectorales de la universidad de Carabobo, bajo la modalidad de Proyecto Factible, con un nivel descriptivo, apoyada en una investigación de campo. La muestra estará conformada por las autoridades en función y las ex-autoridades de la Ilustre casa de Estudios, presentando características de población censal con un total de veinte (20) y tomándose una muestra de ocho (8) participantes. Para la recolección de datos, se utilizaran las técnicas de observación directa de tipo participante y la encuesta; y como instrumento se utilizó un (01) cuestionario. El cuestionario con un total de dieciocho (18) preguntas, con opciones de respuestas cerradas de dos alternativas de carácter dicotómico. La confiabilidad de los instrumentos se hará mediante la utilización de la fórmula para poblaciones conocidas o finitas. De igual forma, la validez de los instrumentos estuvo sometida al juicio de expertos. Los datos suministrados por la muestra seleccionada, confirmaron la necesidad objeto de estudio, recomendándose la futura aplicación y evaluación de la presente propuesta.

Línea de investigación: Procesos Gerenciales

Palabras clave: Manual, Normas, Procedimientos, Autoridades Rectorales



UNIVERSITY OF CARABOBO
FACULTY OF EDUCATIONAL SCIENCES
BOARD OF POSTGRADUATE STUDIES
MASTER'S DEGREE IN ADVANCED MANAGEMENT IN
EDUCATION



**MANUAL OF STANDARDS AND CEREMONIAL PROTOCOL FOR
TAKEOVER OF AUTHORITIES RECTORIES UNIVERSITY CARABOBO**

AUTHOR: Lic. Pamela Tortolero
ADVISOR: Lic. Luis Álvarez Cisneros
YEAR: 2013

ABSTRACT

This research has the general objective : Suggest a handbook of rules and procedures for the inauguration of the new authorities of the university chancellors of Carabobo, in the form of Feasible Project, a descriptive level , based on field research . The sample will be made by the authorities in the former role and authorities of the Illustrious House of Studies, presenting characteristics of census population with a total of twenty (20) and taking a sample of eight (8) participants. For data collection , techniques of direct participant observation and survey type were used , and as instrument one (01) questionnaire was used . The questionnaire with a total of eighteen (18) questions, with answers options closed two dichotomous alternatives . The reliability of the instruments will be made using the formula for known or finite populations. Similarly, the validity of the instrument was subjected to the judgment of experts. The data provided by the selected sample , confirmed the need under study , recommending the future implementation and evaluation of this proposal.

Research Line: Management Development Process.

Keywords: Manual, Standards, Procedures, Rectorial Authorities

INTRODUCCIÓN

En la historia, el ceremonial, el protocolo y la gerencia, dentro de un marco normativo encargado de regir la vida del ser humano dentro de una determinada organización, intervienen en muchos de los roles del mismo en su entorno, y el mismo se ha ido formando en diversas relaciones que le han permitido la posibilidad de manifestarse como ser auténtico, poseedor de conocimientos, valores y principios, desde los cuales se ha proyectado como ser integral, esto conlleva a reconocer la capacidad de relacionarse con los demás.

La Universidad, como ente social creada por el hombre para satisfacer sus múltiples necesidades, requiere generalmente normar sus funciones, actividades y tareas para así cumplir a cabalidad sus metas y objetivos.

Por lo tanto, consciente de dicha necesidad, se presenta el contenido de este Proyecto de Trabajo de Grado, con el objetivo de proponer un Manual de Normas de protocolo y ceremonial para la Toma de Posesión de las Autoridades Rectorales de la Universidad de Carabobo, cuya investigación es de tipo proyecto factible, apoyada en una investigación de campo, con apoyo en una teoría Diplomática y Palatina en cuanto a Ceremonial y Protocolo, y teoría Humanista de la Gerencia, el mismo contempla seis (06) capítulos en su estructura, los cuales se mencionan a continuación:

El primer capítulo, enfoca en el planteamiento del problema donde se analizan y puntualizan las problemáticas presentes, llevada a cabo mediante la aplicación de la observación directa; también se muestran reflejados los

objetivos de la investigación, seguidamente, se encuentra la justificación de la investigación. **El segundo capítulo**, se refiere al marco teórico que contempla a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos como sustento de la investigación. **El tercer capítulo**, presenta el marco metodológico, conformado por el tipo, diseño y fases de la investigación, procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y técnica de análisis de datos, **Capítulo IV**, la presentación y análisis de los resultados mediante el uso de gráficos y tablas estadísticos; **Capítulo V**, conclusiones y recomendaciones; y por último, **Capítulo VI**, el cual involucró las fases del diseño de la propuesta y la elaboración del Manual de Normas. Finalmente se presentaron las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este mundo globalizado que abre las puertas al desarrollo, la sobrevivencia, el crecimiento y la eficiencia de las organizaciones representa un gran reto inclusive para las más exitosas. En efecto, es un hecho que mediante la etapa de evolución, adaptación y desarrollo del ser humano en el planeta, la necesidad de comunicarse y vivir en sociedad ha imperado desde siempre, este hecho simple, pero significativo, ha denotado socialización, convivencia, comunicación, alteridad; y tal acción, motivada por esta misma necesidad de comunicarse, integró al hombre en unos parámetros de comportamiento que trajeron como consecuencia la integración social y personal, estas relaciones lo llevaron a crear patrones de conducta para así llevar a cabo eficientemente, dichos parámetros llevándolos inconscientemente hasta lo que hoy se conoce como organización del trabajo en equipo.

Así mismo, los seres humanos son sociables por naturaleza y, por lo tanto, tienen la necesidad de relacionarse con los demás y dejando así una huella terrena en su existencia, si algo ha hecho evolucionar al hombre, además de los inventos, ha sido el hecho educativo. Desde los tiempos más remotos se conoce de la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento, han estado desde que el hombre comenzó a habitar este planeta, atendiendo a ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos.

Al respecto, Cuellar (1997) afirma, que todas estas reglas se encuentran repartidas a lo largo de toda la historia y hay un hecho definitivo y claro que da un punto de partida importante: la creación de la corte española, esto dio un auge definitivo a las buenas costumbres, la nobleza, se comentaba en el medioevo, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo, el auge de las buenas maneras era glosado por trovadores y novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o buen caballero educado.

No obstante, con el paso de los años, el ceremonial fue adquiriendo mucho más cuerpo, importancia y utilidad en vista de los cambiantes procesos sociales, las organizaciones y las normas de ceremonial y protocolo han estado históricamente unidas a las de la diplomacia, produciéndose por supuesto una evolución en su formalismo, desde el origen del hombre, siempre ha existido, al principio se usaba el protocolo y ceremonial, aquel que se aplicaba en el funeral de un faraón o un acto cortesiano, existen pruebas de que en la antigua India, China Y Egipto, se practicaban rudimentariamente.

Confucio, el cual vivió 500 años antes de cristo, desde niño mostro inclinaciones por toda clase de ritos y ceremonias dice el escritor Max Eastman y decidió hacerse experto en todo lo relativo al ceremonial y estudiar reglas de etiqueta, estableció un paralelo entre lo moral y los buenos modales, la etiqueta y ceremonial.

En la vida religiosa católica se encuentra más de un ejemplo de ceremonial y especialmente de protocolo. En el Credo se dice que

"Jesucristo subió a los cielos y está sentado a la DIESTRA de Dios Todopoderoso", pero la máxima enseñanza se encuentra en la Biblia, en el Evangelio según San Lucas, versículos "los invitados a las bodas", relata que Jesús observando cómo escogían los primeros asientos a las mesas, refirió a los convidados la siguiente parábola:

Cuando fueres convidado por alguno a bodas, no te sientes en el primer lugar, no sea que OTRO MAS DISTINGUIDO QUE TÚ, esté convidado por él y, viendo el que te convidó a ti y a él, te diga DA LUGAR A ÉSTE y entonces comiences CON VERGÜENZA A OCUPAR EL ÚLTIMO LUGAR. Más, cuando fueres convidado, ve y siéntate EN EL ÚLTIMO LUGAR, para que cuando venga el que te convidó te diga: Amigo, SUBE MÁS ARRIBA, entonces tendrás GLORIA DELANTE DE LOS QUE SE SIENTAN CONTIGO a la mesa. Porque cualquiera que se ENALTECE, será HUMILLADO y el que se humille será ENALTECIDO. (pag.22)

En la medida en que las organizaciones y las necesidades del hombre iban creciendo y adquiriendo cuerpo, lo hacían de igual forma el ceremonial y el protocolo, el cambiante y acelerado mundo no se detiene en su proceso de evolución, teniendo siempre de protagonista al ser humano y su relación con el entorno según.

Existe más de una definición acerca de que es el ceremonial y protocolo, para el diccionario de la Real Academia Española (2004), el Ceremonial es "una serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne" y el Protocolo "es la regla ceremonial, diplomática o palatina, establecida por decreto o por costumbre", para algunos el protocolo es el código de la cortesía internacional, para otros, en el plano informal y

cotidiano, son las normas de buena educación que rigen la convivencia humana de la sociedad y al igual que el ceremonial, son reflejo de la cultura y desarrollo de los pueblos, por lo que existe la tendencia a confundir los conceptos de Protocolo y ceremonial y que muchas veces se hable de ellos como si fueran sinónimos, ellos es un error, en efecto., aunque ambos se encuentran estrechamente ligados entre sí, no son términos equivalentes sino complementarios.

Es así como, Aristóteles definió a la comunicación como la búsqueda de todos los medios de persuasión que se tiene al alcance, cuya meta principal es el logro de una respuesta determinada, entonces podemos afirmar que comunicar es afectar al medio; el ceremonial posee entonces, por su función de herramienta comunicacional, también dicho fin específico por lo tanto, el Protocolo es un sistema o institución que ordena las reglas del ceremonial y controla su ejecución, es por lo tanto un órgano controlador del ceremonial, contemplado en forma más amplia, se podría definir el protocolo como el conjunto de normas o reglas impuestas por la costumbre, destinadas a reglamentar los actos sociales y el ceremonial se define como la serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público solemne, conjunto de reglas establecidas para determinar la forma de operar en dichos actos.

Existe también una definición práctica que incide en el fondo mismo de las relaciones entre los individuos, Según Cuadrado (2007), esta definición práctica indica que “el protocolo es un elemento de orden, creado para evitar y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro entre las vanidades humanas” (Pag.37). Por tanto, es un importante elemento de ayuda, en vez de ser un elemento de complicación, molestias, como

generalmente se le considera. Precisamente cuando puede haber o presentarse un problema, los conocimientos elementales de protocolo acuden en ayuda y posibilitan una solución satisfactoria para todos.

Contrariamente a lo que se piensa, las reglas de protocolo y ceremonial están más vigentes que nunca en la vida de la sociedad moderna, en tal sentido se ha podido apreciar como en los últimos tiempos se extiende la inquietud por conocer las normas fundamentales del ceremonial y protocolo en sectores que tradicionalmente permanecían más preocupados de sus quehaceres autónomos e internos y es evidente el enorme interés que han adquirido estos conocimientos para diversos sectores.

Actualmente se avanza hacia una sociedad de servicios cuyo eje principal son las relaciones humanas y la comunicación, pero la deshumanización de las relaciones sociales que ha supuesto el uso de los teléfonos móviles, Internet, faxes, correo electrónico y otros en detrimento de un contacto personal y estrecho entre las personas ha hecho que cuando éste se produzca, seamos evaluados de manera mucho más crítica, nuestro interlocutor esperará lo mejor de nosotros debido a la excepcionalidad del momento, por ello, el conocimiento de unas normas básicas de educación y de cortesía está siendo valorado más que nunca.

De tal manera que, el Protocolo y la Etiqueta han de ser algo espontáneo, su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente, a veces, ha de reglamentarse mediante normas, decretos, etc. Y en otras ocasiones, uno se comporta

siguiendo su propia intuición, sobre todo, haciendo alarde de una buena dosis de sentido común.

En la vida diaria, se van formando un tejido de relaciones que permite a las personas la posibilidad de manifestarse como ser auténtico, poseedor de conocimiento, valores y principios éticos, desde los cuales se proyecta como ser integral, inmerso en el acontecer de sus actos desde los más insignificantes hasta los más decisivos. Visto de esta manera, la noción de ser integral conlleva a reconocer, en quién la posea, la capacidad de autovaloración, competencia, y proyección como factores claves en la acertada forma de relacionarnos con los demás.

En este sentido se cita a Iruretagoyena (2008), en su libro Manual de ceremonial y protocolo, una estrategia de comunicación para las relaciones publicas, ilustra que diariamente los seres humanos se enfrentan a situaciones en las que están vigentes ciertas reglas de comportamiento, dominarlas y saber actuar correctamente en cualquier situación puede ser la clave que defina un futuro exitoso.

Al respecto, (Álvarez, 2008) afirma que la investigación teórica del protocolo y ceremonial está realizada básicamente desde dos perspectivas clásicas, una histórica y otra jurídica, pero también desde una tercera perspectiva novedosa, la comunicología. Esta perspectiva comunicología está basada en la acción comunicativa del protocolo y estudia el protocolo como transmisor de la identidad para la creación de la imagen de una organización. Perspectiva que ya cuenta en España con varias tesis doctorales (Otero, 1999; Hernández, 2006; Sierra, 2007; Álvarez, 2008)

demostrando el interés que provoca esta materia en el ámbito académico de la comunicación.

Se debe resaltar que el Protocolo y Ceremonial ha conseguido a lo largo de los años un fondo bibliográfico importante donde se reúnen sus conceptos, técnicas, tipologías, aplicaciones, historia... tal y como se constata en los estudios realizados del corpus documental de la materia donde se contabilizan cientos de libros (Otero 2000, Álvarez 2008) y que en los últimos años se incrementa de manera exponencial.

Muchos autores como Iruretagoyena "Manual de protocolo y ceremonial", Álvarez, "Claves para el Desarrollo del Ceremonial", entre otros, han contribuido a lograr unas ideas comunes sobre protocolo y ceremonial, aplicables a pesar del paso del tiempo, el protocolo comienza a ordenar el conocimiento en cuerpos doctrinales, de mayor o menor contenido teórico que podemos denominar escuelas (Otero, 2000: 216; Álvarez 2008).

Con respecto a todo lo antes mencionado, el ámbito que ocupa esta propuesta, se enmarca dentro del protocolo Universitario el cual es rico en su simbología y ceremonial, en términos precisos y para entender mejor la propuesta la Universidad de Carabobo, a través de los años se ha esmerado en ser muy exigente en la eficiencia y eficacia en la organización de los eventos protocolares, con un manejo óptimo de sus recursos y es la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial de la Ilustre Universidad de Carabobo, además de estar integrada por un equipo seleccionado, formado y estimulado a mantener un alto sentido de pertenencia institucional para responder a las exigencias de la comunidad universitaria en materia de

asuntos protocolarios, es la encargada de administrar todo lo concerniente al protocolo universitario de tan prestigiosa casa de estudios.

Todo evento, aparte de transmitir su mensaje académico, científico, tecnológico, cultural o deportivo, debe proyectar y comunicar “su identidad” que tiene que ver con los rasgos que conforman la imagen institucional, su visión, misión, valores, filosofía, política y objetivos, además de sus símbolos y emblemas, utilizando los medios adecuados para los diferentes públicos internos y externos.

Siempre es importante, más allá de la experiencia vivencial por usos y costumbres, la sistematización expresada de forma escrita, que ayude a los individuos que busquen fundamentación en ella, el aporte a soluciones efectivas en el proceso de cualquier acción que denote gerencia, dirección o liderazgo; El ceremonial y protocolo de la Universidad de Carabobo es catalogado, a nivel nacional, quizás no como el mejor y más cultivado ceremonial y protocolo de las organizaciones educativas universitarias, pero sí como uno de los más aplaudidos y respetados del país.

La universidad, como ente social creada por el hombre para satisfacer sus múltiples necesidades, requiere generalmente normar sus funciones, actividades y tareas a los efectos de la notoria interpretación del proceso a través del cual, logre cumplir a cabalidad sus metas y objetivos, la Universidad de Carabobo, como institución pública, lleva a cabo diversos eventos protocolares caracterizados por la solemnidad del caso, uno de ellos, la toma de posesión de sus autoridades rectorales que requieren de una estricta formalidad para su organización y desarrollo.

Sin embargo, por razones de heterogeneidad y complejidad, en ocasiones se dificulta llevar a cabo la referida formalidad de estilo, una normativa para la totalidad de las funciones, actividades y tareas, así como los procedimientos que dichos actos demandan, trayendo como consecuencia que muchas de estas normas, procedimientos y formalidades queden al margen de una reglamentación, esta ausencia de normativa y reglamentación conduce, ineludiblemente, a que las actividades enmarcadas dentro del ceremonial del acto en cuestión, queden a discrecionalidad de algún asistente de protocolo o de las mismas autoridades, corriéndose el riesgo de experimentar imprecisiones y confusiones que son inmanentes a esta debida forma de proceder.

También, de manera permisiva, se acepta que se realice, siguiendo algún uso o costumbre o bajo la óptica de alguno de los actores, siempre que ello facilite la satisfacción de la meta u objetivo a alcanzar, algún cambio en los procedimientos y lineamientos que se practican, dichos acto requiere o demanda una solemnidad que no tendría consecuencias negativas si la universidad se cubre la necesidad de un manual de normas y procedimientos que gerencia, efectivamente, el antes, durante y después del acto anteriormente descrito.

Partiendo del análisis de la realidad organizacional actual que protagonizan los miembros del equipo de alto desempeño de la Oficina Central de Protocolo, adscrita al despacho rectoral de tan digna superior casa de estudios, se asoma la posibilidad de diseñar un manual para un efectivo inicio en la organización, dirección, gerencia y control de la toma de posesión de las nuevas autoridades rectorales de nuestra Universidad de

Carabobo, que conlleve y siga manteniendo la excelencia en la efectividad de sus procesos.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Proponer un manual de protocolo y ceremonial para las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Diagnosticar el desarrollo de los diversos actos intra y extra Universitarios, donde participan las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo.

Determinar la factibilidad de un manual de Protocolo y Ceremonial que garantice el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de las autoridades rectorales sobre las diversas normas protocolares.

Diseñar el Manual de Protocolo y Ceremonial que garantice el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de las autoridades rectorales sobre las diversas normas protocolares.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue motivada por la necesidad que experimenta la Universidad de Carabobo en la organización, dirección,

gerencia y control en los actos de toma de posesión de las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo y su debido cumplimiento y resalte, para así enaltecer y fortalecer el prestigio de una institución.

El procedimiento y las estrategias que se proponen para desarrollar la propuesta, son las más adecuadas en vista de los propósitos y alcances que se tienen previstos con la implementación y puesta en práctica de la misma. El estricto cumplimiento e impecable protocolo del ceremonial, utilizando las indicaciones que estarán establecidas en este manual y la debida coordinación y supervisión en la realización del acto, ayudará a colocar y mantener muy en alto la imagen de la universidad a través de esta actividad.

Para destacar la importancia y relevancia, se explica seguidamente como la investigación va a beneficiar a la Universidad de Carabobo, Despacho rectoral, Oficina central de protocolo y ceremonial, profesores, alumnos y al autor: El diseño de un manual representa para toda la organización una guía textual que delimita las responsabilidades y funciones de sus miembros, su objetivo principal es el de describir las funciones que se llevaran a cabo en el acto de Toma de posesión.

- Sera óptimo para el proceso y sistematización de la experiencia de quienes se encargan de administrar el hecho protocolar.
- Aportará soluciones de vital importancia para la vida institucional de nuestra Alma Mater.
- Satisfacer la carencia existente sobre Manuales de normas de protocolo y ceremonial.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Previo a la presentación de las bases teóricas que fundamentan esta investigación, fue imprescindible la revisión sistemática de los diferentes enfoques y trabajos previos efectuados, acerca del tema. Tamayo y Tamayo (2006) cita: “los antecedentes de investigación tratan de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación”.

Existen investigaciones tanto en el orden internacional como nacional, abordados desde páginas Web, documentos electrónicos, documentos escritos y textos relacionados con la presente investigación, la cual se sustenta en la Teoría Palatina y Diplomática del protocolo y en la humanista de la Gerencia. Entre las investigaciones más relevantes relacionadas con el tema, se encuentran las siguientes:

Antecedentes Internacionales

Dentro del ceremonial y protocolo internacional, específicamente el de España, corriente diplomática y palatina con gran influencia en las actividades protocolarias en nuestro país, se tiene a Sierra (2008), quien desarrolla en su Tesis Doctoral titulada “Protocolo: Símbolos y Comunicación

en el Siglo XXI", Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información, una investigación de campo cuyo objetivo principal es el de afirmar que la disciplina del ceremonial y protocolo ha sido tradicionalmente abordada desde planteamientos normativistas carentes de fundamentación científica. A partir de este presupuesto el autor ha vislumbrado que el protocolo, asistido por sus disciplinas auxiliares como la Heráldica, Nobiliaria y Vexilología, puede ser descubierto desde ángulos científicos que lo vinculen a las Ciencias de la Comunicación.

Se vincula con la investigación en curso ya que, el protocolo del siglo XXI, aparte de establecer y ordenar jerárquicamente las formalidades que se articulan en los actos y en las personas que intervienen en él, gestiona un proceso integral de comunicación y el autor demuestra que el protocolo es un instrumento de comunicación persuasiva y simbólica (verbal y no verbal) que emplean las instituciones u organizaciones (públicas y privadas) para una uniforme y coherente transmisión de identidad y cultura corporativa propia.

Antecedentes Nacionales

Un antecedente de relevancia es el de Álvarez (2012), quien realizó una investigación de campo, tipo descriptiva, bajo la modalidad de proyecto factible, cuyo propósito no es más que el de proponer un manual de Ceremonial y Protocolo para una gerencia efectiva de los Actos Académicos de Grado en la Universidad de Carabobo, con apoyo de teorías Humanista y Racional en cuanto a la Gerencia, sustentada en la metodología de las afirmaciones y preceptos que aparecen en ellas, requisito indispensable para optar al título de Magister en Gerencia Educativa de la Universidad de Carabobo.

El autor plantea que la realización de este producto para la administración de los actos académicos de grado que se realizan en la centenaria e ilustre Universidad de Carabobo, es un pilar de ayuda fundamental para profesores, estudiantes, personal administrativo y obrero, y por qué no, para personas extra universitarias que desean fundamentarse en un apoyo teórico en cuanto al ceremonial y protocolo de actos tan importantes como los actos académicos de grado, su muestra en estudio estuvo conformada por los miembros que laboran en la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial de la Ilustre casa de Estudios.

En este sentido la investigación en desarrollo está en concordancia con el antecedente recopilado en virtud de la realización de la propuesta de un manual de normas y procedimientos para el acto de toma de posesión de las nuevas autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo y ambas investigaciones tienen como propósito satisfacer la demanda actual que existe en cuanto a la falta de manuales de normas para llevar a cabo, con exactitud, efectividad y optimización, tal y como lo indican las normas de protocolo, los actos protocolarios que lleva a cabo la Universidad de Carabobo; así como es el acto de toma de posesión de las autoridades rectorales, la presentación de normas escritas que sirvan de soporte documental, legal, normativo y procedimental, resaltarán siempre una mayor importancia sobre el conocimiento empírico.

Seguidamente un trabajo en conjunto, es el de Materan (2008), quien presentó en su trabajo especial de grado el Diseño de un Perfil para el Personal Protocolar del Teatro Dr. Alfredo Celis Pérez de la Universidad de Carabobo, requisito académico indispensable para optar al título de Técnico Superior Universitario en Relaciones Públicas en el Instituto Universitario Carlos Soublette de la ciudad de Valencia.

El objetivo general de esta investigación fue el de proponer el diseño de un perfil para el personal que ingresará al teatro a cumplir funciones inherentes al área del protocolo en las instalaciones del mismo. Este manual va a proporcionarle al personal del teatro, las herramientas suficientes y necesarias para seleccionar al futuro oficial de protocolo del mismo, los resultados del estudio, arrojaron como conclusión que el Teatro Dr. Alfredo Celis Pérez de la Universidad de Carabobo no presenta un personal con conocimientos protocolares básicos para el desarrollo de las relaciones públicas, Por esta razón, se hizo necesario el desarrollo de una investigación de tipo descriptiva en la modalidad de proyecto factible, proporcionando soluciones a una situación determinada, el autor explica que la investigación es producto de una recopilación de datos basados en la propia experiencia de la institución.

De acuerdo a esto y entendiendo la relevancia de la investigación en curso, al igual que la anterior significa un aporte significativo ya que todo procedimiento y estrategias que promuevan el alcance de los propósitos que se tienen y el estricto cumplimiento e impecable protocolo del ceremonial, utilizando las indicaciones que se encuentren establecidas en los manuales y la debida coordinación y supervisión en la realización de los diversos actos, ayudará a colocar y mantener muy en alto la imagen de la universidad a través de esta actividad.

Los trabajos investigativos citados, estructuraron las bases que sirvieron de orientación, en la exposición y desarrollo del tema tratado en este estudio, en este sentido, contribuyeron a afianzar los pasos orientados a despejar el camino de la investigación. A partir de la consulta de estos antecedentes, se pudo precisar cómo fue tratado este tema en otros estudios, qué tipo de información fue recolectada, qué diseño se emplearon y además permitir central el estudio evitando las desviaciones y proveer un

marco de referencia para interpretar los resultados del trabajo objeto de estudio.

Bases Teóricas

Las bases teóricas de la investigación están constituidas por los tópicos relacionados con el problema planteado y los objetivos formulados. Al respecto, Lerma (2004), sostiene: “Es una descripción detallada de cada uno de los elementos esenciales de la Teoría, de tal manera que la formulación del problema y su definición sean una deducción lógica de ella”. En tal sentido, este capítulo lo conforman: Protocolo, Ceremonial, Gerencia, Manual de normas y procedimientos.

Protocolo

Para los efectos del presente trabajo se han tomado varias definiciones que ampliarán la visión sobre la importancia del Protocolo, encontrando las siguientes: La palabra “Protocolo” procede del latín “protocollum”, significa que es la primera hoja de un escrito, la primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones, codifica y pone en práctica las reglas del ceremonial y supervisa su aplicación por las autoridades oficiales.

En su origen, en la Edad Media, el termino protocolo se refería al libro o tabla donde se inscribían las actas o reglas a observar en las ceremonias o rituales de las cortes o palacios. Se hablaba entonces, de ceremonial y etiqueta, nunca de protocolo, para referirse a la normas reguladoras de las actividades formales de la corte y al desarrollo de sus ceremonias, luego tienen la necesidad de conservar la armonía y estrechar los lazos entre los estados surgen en lugar de aquellos, los términos diplomacia y relaciones internacionales para resolver problemas de prelación entre dignatarios y

autoridades. Protocolo, en aquel momento, se utilizaba para identificar ciertos documentos notariales y oficiales.

Se puede afirmar que la existencia del Protocolo y su vigencia histórica y actual no sólo sirve a las personas sino también a las instituciones, es un elemento ordenador en la vida de relación de las comunidades, haciendo más fácil la comunicación y estableciendo el respeto y el orden con el que se deben desarrollar las diferentes ceremonias.

El conocimiento del Protocolo indica que se basa en reglas que no son elásticas, es decir, son estrictas y de interpretación limitada. La aplicación correcta del Protocolo, se basa también, en el respeto a las costumbres; cuanta más antigua es una costumbre, más se acentúa el deber de reverenciarla.

Considerando estos antecedentes se puede decir que, el protocolo, en la actualidad no se limita al estudio de las buenas maneras y la educación. El protocolo del siglo XXI, es un conjunto de técnicas mediante las cuales deben organizarse los actos que promueven tanto las instituciones públicas como las privadas y se configura como una de las herramientas más útiles para mejorar la imagen. El protocolo implica necesariamente pensar y no sólo aplicar reglas mecánicas.

Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos indica que nunca se debe prescindir de las normas establecidas, cualquier desobediencia a estas reglas provocará dificultades en el normal desenvolvimiento de los actos; Así pues, en todo acto social, público o privado, el protocolo es el elemento insustituible para evitar cualquier arbitrariedad y para asegurar el orden, la justicia y la equidad en el desarrollo de la acción. En ella, por medio del

protocolo, se consagra la igualdad de todos los implicados, al adjudicarle a cada quien el lugar que le corresponde por la representación oficial o ejercicio del cargo que ostenta y que a su vez, el colectivo reconoce. Con ello deja afuera la arbitrariedad e injusticia del fuerte sobre el débil, del más rápido, del más listo o el más rico.

Así mismo, el protocolo permite establecer el orden en el ceremonial a seguir, obligando a determinar previamente la hora de inicio, el tiempo de duración aproximado, el lugar donde ha de efectuarse, la cantidad y el tipo de materiales a utilizar, quienes han de estar y cuál será la agenda o programa a desarrollar. Y por último, el protocolo condiciona los comportamientos para adecuarlos al mundo civilizado. se dice que "de la ausencia total del protocolo al imperio absoluto de la grosería no hay más que un paso" (Fernández en Villarrubias, cit, p.15).

En efecto, tal y como lo expone Cuadrado (2007) citando a Pérez Portabella (II Congreso Internacional de Protocolo de Sevilla):

Así mismo, el protocolo permite establecer el orden en el ceremonial a seguir, obligando a determinar previamente la hora de inicio, el tiempo de duración aproximado, el lugar donde ha de efectuarse, la cantidad y el tipo de materiales a utilizar, quienes han de estar y cuál será la agenda o programa a desarrollar. Y por último, el protocolo condiciona los comportamientos para adecuarlos al mundo civilizado. se dice que "de la ausencia total del protocolo al imperio absoluto de la grosería no hay más que un paso" (Fernandez en Villarrubias, cit, p.15)

Esta superior casa de estudios se ha esmerado en ser muy exigente en la efectividad de la organización de los eventos protocolares, con base en el protocolo diplomático, cuyo fundamento se centra en la regulación de las

precedencias, sus clases, orden y estricto cumplimiento del ceremonial determinado, convirtiendo los mismos en escenarios para desarrollar acciones acordes con las necesidades de su entorno.

Ceremonial

Proviene del latín “ceremonialis”, que significa perteneciente o relativo al uso de las ceremonias. La ceremonia también se define como “Acción o acto exterior arreglado, por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas o reverencia y honor a las profanas” o “serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne”.

Según Villanueva (2010), el ceremonial es el ambiente en el cual tienen lugar las relaciones pacíficas entre los estados, de tal modo que se cree y acondicione, debidamente, la ceremonia nace principalmente en el entorno religioso, básicamente para las manifestaciones de carácter sagrado y los actos de culto, en los cuales cada gesto estaba revestido de un valor simbólico. Con el paso del tiempo, las solemnidades políticas como la coronación de reyes, se realizaban con el beneplácito de las jerarquías religiosas y en lugares sagrados, lo que motivó que el uso del término “ceremonia” supere el ámbito religioso y pase a lo político, de esta manera el ceremonial paso a definir las formalidades, ritos o símbolos que deben utilizarse.

Se constituye de esta manera el ceremonial como el conjunto de disposiciones destinadas a reglamentar los actos oficiales para manifestar el respeto hacia los Estados; reglas prácticas que deben observarse en las relaciones oficiales de los jefes de Estado, sus representantes, ejecutivos, directivos y en general de todos aquellos que deben mantener relaciones de carácter público con otros personeros similares.

A su vez, Vargas define el ceremonial como la serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne, conjunto de reglas establecidas para determinar la forma de operar los actos solemnes, es por ellos que el ceremonial debe concebirse como el ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias, que los enmarcan con un conjunto de formalidades que optimizan la celebración de un acto de acuerdo con las normas que, en su caso, indican y prescriben las costumbres y las tradiciones.

El Ceremonial es el conjunto de pasos que se desarrolla ordenadamente en un acto social en atención a lo establecido por el protocolo (norma escrita). Así pues, el ceremonial es la praxis o acción formal del protocolo; El ceremonial y protocolo trasciende las normas de urbanidad, de buenas maneras o de comportamiento social. No obstante, en su esencia, pretenden necesariamente lo mismo y es el respeto que nos debemos unos a otros.

Gerencia

En este mismo orden y dirección, la Gerencia juega un papel muy importante en las organizaciones y en los miembros que hacen vida en ellas. La relación que existe entre la definición de gerencia y el diseño de esta propuesta, tomando en consideración todo lo que engloba al hecho ceremonial y protocolar universitario, manual de normas y gerencia efectiva, parte del origen de los principios básicos de la administración moderna y sus principales teóricos o representantes.

A los efectos de este planteamiento, Vélez (2007) en su texto *Los Clásicos de la Gerencia*, presenta un estudio de carácter documental-

descriptivo que compila los escritos que dieron origen pensamiento gerencial moderno y las diversas corrientes del pensamiento administrativo del discurso gerencial.

Para ahondar un poco más en estas corrientes, bases teóricas de esta propuesta desde el punto de vista gerencial, el autor explica en su texto que para la teoría racional de la gerencia, la racionalidad está ligada a los medios, métodos y procesos con los cuales la organización considera que alcanzará determinados fines o resultados. La organización debe procurar satisfacer simultáneamente lo relacionado con su racionalidad legal, técnica, económica, social, política, entre otros.

Argumenta además que toda organización debe considerar la eficiencia y la eficacia de manera simultánea como medios para alcanzar determinados fines. La eficacia, asevera el autor es una medida normativa para alcanzar resultados; la eficiencia es una medida normativa para la utilización de recursos en ese proceso. Esta propuesta toma del fundamento de la eficiencia y la eficacia, vistas en la teoría racional, para el alcance de su objetivo.

Por otra parte, la teoría humanista de la gerencia o también llamada teoría de las relaciones humanas, nace de la necesidad de compensar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente, si antes el interés se hacía en la tarea y en la estructura organizacional, ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones.

En este sentido, cabe destacar que la administración es una definición que va de la mano con la gerencia así como el ceremonial no se puede

desligar del concepto o idea del protocolo. Podría decirse, por lo tanto que, la administración es una disciplina cuyo ámbito de trabajo y objeto de estudio es el servicio. La gerencia es entonces el fundamento medular de este saber y hacer para recalcar, en su sentido más estricto, la importancia de este concepto para la investigación presente, Chiavenato (2004) plantea que la administración:

Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas.(p.10).

Podría afirmarse que la disciplina de la administración y la gerencia han estado presentes desde los inicios de la humanidad y la historia, evolucionando y perfeccionándose claro está, con el correr de los tiempos. Este producto investigativo así lo denota. Haciendo énfasis en el origen del protocolo y del ceremonial, destacando la participación de la administración y la gerencia de los individuos que han hecho uso y continúan haciendo, de ambas disciplinas en sus labores.

Actualmente, sin las habilidades gerenciales y los conocimientos administrativos de planeación, organización, dirección y control, es muy difícil que una institución u organización alcance el éxito o las metas que se propongan en su visión.

Manual de Normas y procedimientos

Un manual le permite a la institución contar con un medio de consulta sobre la realización de las operaciones que en él se contemplan, contribuye a mejorar la calidad y oportunidad de la información así como también

minimizar los errores humanos que pudieran existir por la falta de un material de información de este tipo, la idea de implantar manuales en la institución es que esta continúe trabajando en la misma eficiencia durante la ausencia de algunos de los responsables de un cargo particular.

Los manuales son una fuente importante de información escrita y son un instrumento de acción para el control global de la organización. Además, son medio viables para comunicar políticas, acelerar el entrenamiento de los nuevos empleados y recopilar decisiones y por otra, decidir sobre los cambios a implementar, por ello es importante para la institución contar con manuales de procedimientos para lograr con mayor eficacia los objetivos o metas propuestas.

Según Graham Kellog: El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas, un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo.

Es por ello que, la propuesta de este diseño basa su fundamento en las funciones propias de la institución, estructurándose de acuerdo al desempeño de la dirección encargada de la administración del hecho protocolar en el Alma Mater, la Dirección de Protocolo y Ceremonial, como unidad organizativa donde se realizan procedimientos administrativos comunes, debe conformar un equipo de trabajo con la finalidad de estandarizar las normas y procedimientos de un proceso específico, con ayuda de un manual que genere un criterio único y propio de las actividades que la caracterizan.

Protocolo Universitario

Se entiende por Protocolo Universitario la serie de normas, reglas y procedimientos previamente establecidas de acuerdo a la costumbre, o por resolución que conlleva a establecer un ceremonial en los actos de carácter académico, cultural, científico, social, etc., en los cuales la Universidad tenga participación, con el fin de mantener la solemnidad y majestuosidad de lo académico en la sociedad.

En este Protocolo se deben distinguir las formas de actuar y organizar el ceremonial cuyo procedimiento esté relacionado directamente con el tipo de acto o evento, es decir, se debe organizar la ceremonia dentro del Protocolo que le corresponda según el propósito.

Marco Legal

Ante la situación planteada, existen varias fuentes legales que aportarán un asidero legal estrictamente establecido y constituido a la presente investigación. En otras palabras, la elaboración de manuales de normas y procedimientos deben seguir, obligatoriamente, las normas aprobadas por las instancias correspondientes en la Universidad de Carabobo y por la normativa emanada del estado Venezolano, quienes prescriben y estandarizan los límites generales dentro de los cuales han de realizarse la descripción de dichos manuales.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en su artículo 287, establece que:

La Contraloría General de la República es el órgano de control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos,

bienes públicos y bienes nacionales, así como de las operaciones relativas a los mismos. Goza de autonomía funcional, administrativa y organizativa, y orienta su actuación a las funciones de inspección de los organismos y entidades sujetas a su control.

Se citan las funciones de la Contraloría General de la República porque son immanentes a la normativa presente en los manuales de normas y procedimientos en función al control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos, bienes públicos y bienes nacionales, así como de las operaciones relativas a los mismos puestas de manifiesto en la realización y desarrollo de los actos académicos de grado de la Universidad de Carabobo.

La Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2003), en su artículo 134, establece que:

Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como la auditoría interna.

Del anterior planteamiento se deduce que, la Universidad de Carabobo tendrá la atribución de administrar formalmente los procedimientos aplicados por la gerencia universitaria, a fin de poner en práctica un mecanismo de optimización de los procesos administrativos, el alcance de una gerencia efectiva, la racionalización del tiempo y el uso consciente de los recursos materiales.

La Ley Orgánica de Administración Pública (2001) en su artículo 12, establece que:

La actividad de la Administración Pública se desarrollará con base en los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza. Asimismo, se efectuará dentro de parámetros de racionalidad técnica y jurídica.

La simplificación de los trámites administrativos será tarea permanente de los órganos y entes de la Administración Pública, así como la supresión de los que fueren innecesarios, todo de conformidad con los principios y normas que establezca la ley correspondiente.

A fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en esta Ley, los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. En tal sentido, cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en la internet, que contendrá, entre otra información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimientos, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, así como un mecanismo de comunicación electrónica con dichos órganos y entes disponible para todas las personas vía internet.

Hechas las consideraciones anteriores y tomando como referencia la referida ley, la Universidad de Carabobo estudiará, aplicará y administrará las nuevas tecnologías de información y comunicación, como soporte computacional y telemático para el desarrollo de los procesos administrativos y todo lo concerniente a otros procesos que tuvieren relación con el artículo arriba descrito.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico representa el plan o metodología a seguir como un conjunto ordenado de fases y métodos, los cuales se emplearon para el desarrollo de la propuesta y van a permitir obtener, comprender y organizar los datos relevantes y los procedimientos a seguir, para así establecer los hechos significativos hacia los cuales está encaminada la investigación.

Este marco representa un mecanismo de control de la investigación, ya que el investigador puede verificar, por cada fase cumplida, si se van logrando de manera secuencial los logros parciales del estudio. Cabe citar a Bavaresco (2006), quien señala que el marco metodológico:

Es una fase mecánica, que conduce al ser humano a penetrar en el manejo de una serie de métodos y técnicas no comunes, por cuanto la investigación científica, así como las otras investigaciones que se lleven a cabo: pura, aplicada, descriptiva, exploratoria, predictiva, de campo y también la bibliográfica o documental (propia de una monografía), llevan al investigador a utilizar o emplear los aspectos metodológicos, debiendo explicar cómo tendría que hacer en esa investigación en particular (p. 89).

Tomando en consideración lo señalado en la cita, en este capítulo del proyecto de investigación, se aborda el tipo y diseño de la investigación, así como las fases de la investigación.

Tipo y Diseño de la Investigación

De acuerdo al problema planteado orientado a satisfacer una necesidad determinada en una institución educativa, referida a desarrollar un manual de protocolo y ceremonial para las autoridades rectorales de nuevo ingreso de la

Universidad de Carabobo y en función de sus objetivos específicos, la investigación está enmarcada dentro de la modalidad de proyecto factible. Con relación a este tipo de investigación, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2012), la define así:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.11).

De acuerdo con lo antes citado, este proyecto factible se apoya en un diseño de investigación de campo, el trabajo de campo consistió en atender la opinión del conjunto en estudio, en concordancia con la explicación que brinda el manual de trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2012):

Se entiende por investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios". (p. 14).

En consecuencia, y tomando en cuenta el carácter de proyecto factible que muestra la investigación, ésta se organizó en tres fases:

Fase I, Diagnóstica: atendiendo a las necesidades de la investigación, esta fase se llevó a cabo mediante la aplicación de la observación directa, esta observación que se aplicó, permitió la búsqueda de los datos necesarios

que conllevaron a resolver el problema planteado. Asimismo, la aplicación de la técnica de tipo encuesta, presentada en un cuestionario, elaborado a fin de recoger y complementar la información para la presentación de la investigación.

Fase II, Factibilidad: una vez realizado el diagnóstico se efectuó el análisis de los resultados obtenidos de la información. Asimismo, se determinó la importancia y necesidad de proponer un manual de protocolo y ceremonial para las autoridades rectorales de nuevo ingreso en la Universidad de Carabobo, estudiando los aspectos técnicos, económicos y operativos necesarios para la ejecución del proyecto.

Fase III, Diseño de la Propuesta: en atención a los resultados obtenidos de la primera y segunda fase, respectivamente; al conocer la situación actual de la Universidad de Carabobo, se procedió al diseño de la propuesta tal y como lo exigen las normas internas de elaboración y diseño de manuales administrativos del Alma Mater. la cual no es más que el desarrollo de un manual de protocolo y ceremonial para las autoridades rectorales de nuevo ingreso en la Universidad de Carabobo, El alcance de esta fase estuvo comprendido por la escogencia o selección de los medios y técnicas, así como los procedimientos necesarios para lograr, el efectivo desarrollo de dicho manual.

Población y Muestra

De acuerdo con la definición aportada por el manual de Trabajos de Grado de Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, vale destacar que se obtuvo información directamente en la Universidad de Carabobo, es así que se procedió a

recopilar información de las autoridades y ex-autoridades adscritos a la misma.

Además, se realizó un proceso de búsqueda, análisis e interpretación crítica de información documental, para ampliar el conocimiento sobre el proyecto. Este carácter documental se le atribuyó por el hecho simple de acudir a fuentes o referencias en cualquier momento o lugar, sin alterar la naturaleza o sentido, tomando la información como aporte permanente a una realidad o acontecimiento.

El propósito es obtener información acerca de los aspectos internos de la Institución objeto de estudio, desde el punto de vista de sus autoridades y ex autoridades, para ello, se hizo necesario aplicar como técnica de recolección de datos la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario el cual fue validado previamente a su aplicación. En tal sentido, es necesaria la definición de la población, que de acuerdo con Balestrini (2006):

Es un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes de los cuales pretenden indagar y conocer todos o uno de ellos. Conjunto formado por todos los valores posibles que puede tomar la variable a estudiar. (p.137).

En concordancia con la definición anterior, es importante señalar que para desarrollar la investigación, la población estuvo conformada por 4 autoridades en función y 16 ex-autoridades de la Universidad de Carabobo.

Definida la población objeto de estudio, se establece la muestra, que no es más que un parte de la población cuyas características y proporción sean suficientemente representativas y permitan obtener los datos sin necesidad de abordar la totalidad de la misma; es decir, se trata de extrapolar los resultados de la muestra a todo el universo. Es por ello que Balestrini (2006),

cita: “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”. (p. 42). Considerando que las autoridades y ex-autoridades de la institución objeto de estudio representan una población menor que 20 unidades, la muestra es censal; es decir, se seleccionarán todos los elementos de la población y será calculada mediante la utilización de la fórmula del Coeficiente de Kuder Richardson-20 el cual arrojó una confiabilidad de 0,75 que de acuerdo al índice presentado más adelante en una tabla, indica que es una confiabilidad alta.

El Coeficiente de Kuder Richardson-20 se discriminó en función al procedimiento de varianza de los ítems, a través de la siguiente expresión estadística:

$$r = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K p_i q_i}{\sigma_X^2} \right]$$

De donde:

R: Coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson-20.

K = Número de elementos.

σ_X^2 : Varianza de la puntuación total.

$\sum pq$: Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

Tal como lo plantean Palella y Martins (2006), para determinar la confiabilidad una vez aplicado el coeficiente, es necesario hacer uso de los índices presentados a continuación:

Índices de Confiabilidad

RANGO	CONFIABILIDAD
0,81	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media
0,21-0,40	Baja
0-0,20	Muy Baja

Fuente: Palella y Martins (2006)

Técnicas de Recolección de Datos

Una vez conocida la población y la muestra se aplica el cuestionario, dicho instrumento es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006), así: “Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. (p. 310). En tal sentido, el cuestionario estuvo dirigido a la muestra de 8 autoridades de la institución, objeto de estudio.

Este instrumento consta de preguntas cerradas, de tipo dicotómicas (Sí y No) y para validarlos se usó la validación de contenido, con respecto a la técnica de análisis de datos, se aplicó la tabulación, definida por Balestrini (2006), así: “consiste en el recuento de la información, a fin de determinar el número de casos que se ubican en las diferentes categorías”. (p. 179).

Validez y Confiabilidad

Para obtener la validez total del instrumento, el mismo se sometió a juicio de tres (03) expertos en metodología de la investigación y gerencia educativa, quienes revisaron minuciosamente el cuestionario, para determinar la validez del contenido. Para llevar a cabo la estrategia, se le hizo entrega a cada especialista un formato contentivo del objetivo general y

de los objetivos específicos de la investigación, el cuadro metodológico de los aspectos a investigar, el instrumento diseñado y otro instrumento donde éstos colocaron la pertinencia, redacción y coherencia de cada ítem.

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, dicha operación se hizo partiendo de la fórmula de muestreo de proporciones para poblaciones finitas o conocidas, para ello se sustituyeron los valores de los datos para así obtener la muestra, asumiendo un error máximo permisible de un 10%, una probabilidad de éxitos y fracaso de 0,5, usando un estadístico que prueba un nivel de confianza de un 95% y un valor poblacional de 20.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis e interpretación de los resultados es definido por Balestrini (2006), como:

La fase de interpretación fundamentada en los resultados del análisis y entrelazada con ella, permite realizar inferencias de las relaciones estudiadas y extraer conclusiones en cuanto a los hallazgos encontrados. Esta etapa, debe asegurar de manera efectiva, según el tipo de investigación de que se trate, la descripción, el análisis y la explicación real del problema que es objeto de estudio, atendiendo al contexto donde se sitúa, a fin de evaluar los principales hallazgos vinculados a las variables o hipótesis que se han delimitado. (p. 170).

En función de lo expuesto por Balestrini (2006), se analizan e interpretan los resultados obtenidos del cuestionario aplicado para dar cumplimiento a la primera y segunda fases de la investigación. En tal sentido, conviene señalar que la primera de ellas consistió en el diagnóstico de la situación planteada, con el propósito de conocer la necesidad e importancia que la ausencia de un manual de normas y procedimientos para la toma de posesión de las nuevas autoridades, significa para la Universidad de Carabobo y se cumplió mediante la información obtenida de las preguntas aplicadas en el cuestionario dirigido a las autoridades en función y ex autoridades de la misma, las cuales fueron previamente tabuladas, presentadas mediante gráficos con su interpretación y su correspondiente indicador.

TABLA N° 3

- **Dimensión:** Marco normativo del Ceremonial.
Marco normativo del Protocolo.
- **Indicador:** Nomas / Procedimientos.

Ítem N°1: Existen normas de Protocolo y Ceremonial que rigen los actos universitarios, las conoce?

Ítem N°2: Está de acuerdo en darle fiel cumplimiento a esas normas?

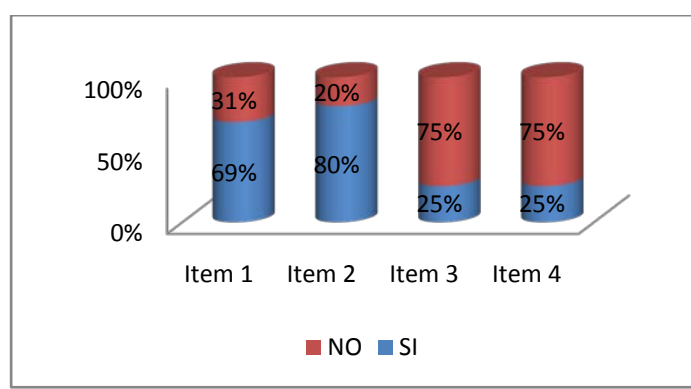
Ítem N°3: Cree usted que debería actualizarse o modificar las normas que rigen los actos universitarios?

Ítem N°4: Está de acuerdo que las normas existentes permanezcan iguales?

ITEM	SI	NO
1	69%	32%
2	80%	20%
3	25%	75%
4	25%	75%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°1



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

En atención a los datos obtenidos, correspondiente a los ítems:

Ítem N°1: sesenta y nueve por ciento (69%) de los encuestados, respondió que si conocen las normas de Protocolo y ceremonial que rigen los actos de

grado y treinta y un por ciento (31%) manifiesta que no conocen dichas normas de protocolo y ceremonial.

Ítem N°2: ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondió que si hay que darle fiel cumplimiento a esas normas ya establecidas y un veinte por ciento (20%) manifiesta que no por no conocerlas.

Ítem N°3 y 4:veinticinco por ciento (25%) de los encuestados, respondió que si deberían actualizarse o modificarse conocen las normas las normas que rigen los actos universitarios y un setenta y cinco por ciento (75%) manifiesta que no deberían por su uso y costumbre a través de los años, por lo que deberían permanecer iguales.

Análisis:

Con respecto a la interpretación, se puede afirmar que el ceremonial lo establece la institución dependiendo de sus objetivos organizacionales y la dependencia encargada de administrar tal ceremonial, debe apegarse a unas normas preestablecidas que superen los usos y costumbres estipulados, todo con el fin de evitar la improvisación en la ejecución de las labores.

El conocimiento a nivel general por parte de las autoridades traería como consecuencia, como es de esperarse, un comportamiento adecuado y preciso a la hora de un acto, convirtiéndose en un ambiente lleno de legalidad, seguridad y efectividad, fortaleciendo la imagen institucional.

Se puede concluir entonces afirmando que, La Oficina Central de Protocolo y Ceremonial se plantea metas reales a la hora de administrar los diversos actos universitarios, el éxito de ellos siempre ha dependido de una efectiva planificación y de un personal altamente capacitado para llevarlos a cabo; de

igual manera con un sentido de compromiso y pertenencia a la institución que hace de éste un sinónimo de alto desempeño.

Tabla N°4

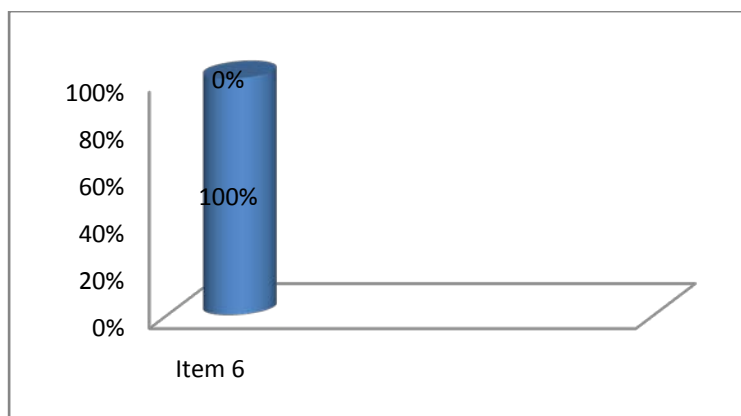
- **Dimensión:** Marco normativo del Ceremonial.
Marco normativo del Protocolo.
- **Indicador:** Pautas.

Ítem N°5: ¿Cree usted que las autoridades deben juramentarse ante el Consejo Electoral presente en el acto de toma de posesión?

ITEM	SI	NO
5	100%	0%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°2



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

En atención a los datos obtenidos, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió que las nuevas autoridades de la Universidad de Carabobo, si deben juramentarse ante el Consejo Electoral presente en el acto de toma de posesión.

Análisis:

El Consejo Electoral es el ente encargado de todos los procesos electorales de la Universidad de Carabobo, Según Villanueva, el ceremonial es el ambiente en el cual tienen lugar las relaciones pacíficas entre los estados, de tal modo que se cree y acondicione, debidamente, las solemnidades políticas como la coronación de reyes, se realizaban con el beneplácito de las jerarquías religiosas y en lugares sagrados, lo que motivó que el uso del término “ceremonia” supere el ámbito religioso y pase a lo político, de esta manera el ceremonial paso a definir las formalidades, ritos o símbolos que deben utilizarse.

Tabla N°5

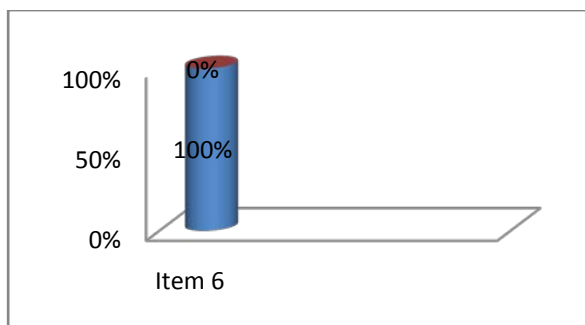
- **Dimensión:** Marco normativo del Ceremonial.
Marco normativo del Protocolo.
- **Indicador:** Normas / Pautas.

Ítem N°6: ¿Las nuevas autoridades de la Universidad de Carabobo, en su acto de toma de posesión, se rigen por un marco normativo en cuanto al uso correcto del traje académico (Toga, Birrete y Medalla) el cual marca la solemnidad dentro del protocolo universitario?

ITEM	SI	NO
6	100%	0%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°3



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

En atención a los datos obtenidos, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió que las nuevas autoridades de la Universidad de Carabobo, en su acto de toma de posesión, si se rigen por un marco normativo en cuanto al uso correcto del traje académico (Toga, Birrete y Medalla) el cual marca la solemnidad dentro del protocolo universitario.

Análisis:

Todo lo que respecta al traje académico obedece a tradiciones que han evolucionado a lo largo de los siglos y que proceden de normas establecidas por universidades centenarias y la Universidad de Carabobo siempre a mostrado interés por recuperar sus tradiciones, sus emblemas y su historia, conscientes de que en ellos están sus orígenes, su identidad, su patrimonio cultural y aunque no posee un marco normativo en cuanto al correcto uso del traje académico el mismo es respetado y utilizado en los actos de toma de posesión como en muchos otros.

Tabla N°6

- **Dimensión:** Marco normativo del Ceremonial.
Marco normativo del Protocolo.
- **Indicador:** Normas.

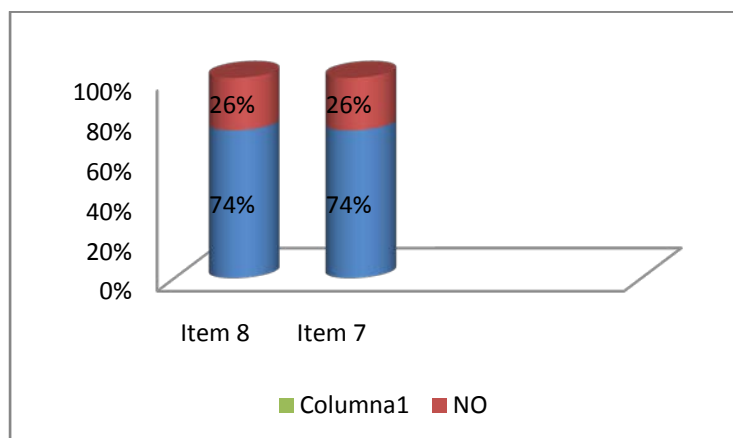
Ítem N°7: Conoce usted el ceremonial en la mayoría de los actos intra y extra universitarios de la Universidad de Carabobo?

Ítem N°8: Conoce usted el protocolo en la mayoría de los actos intra y extra universitarios de la Universidad de Carabobo?

ITEM	SI	NO
7	74%	26%
8	74%	26%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°4



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

En atención a los datos obtenidos, correspondiente a los ítems:

Ítem N°7 y 8: setenta y cuatro por ciento (74%) de los encuestados, respondió que si conocen las normas de Protocolo y ceremonial en la mayoría de los actos intra y extra universitarios de la Universidad de Carabobo y un veintiséis por ciento (26%) manifiesta que no conocen dichas normas de protocolo y ceremonial.

Análisis:

La Universidad de Carabobo, se ha esmerado en ser muy exigente en la efectividad de la organización de los eventos protocolares, en su orden y estricto cumplimiento del ceremonial determinado, convirtiendo los mismos en escenarios para desarrollar acciones acordes con las necesidades de su entorno, según Javier Pérez Portabella (II Congreso Internacional de

Protocolo de Sevilla), el protocolo permite establecer el orden en el ceremonial a seguir, obligando a determinar previamente la hora de inicio, el tiempo de duración aproximado, el lugar donde ha de efectuarse, la cantidad y el tipo de materiales a utilizar, quienes han de estar y cuál será la agenda o programa a desarrollar. Y por último, el protocolo condiciona los comportamientos para adecuarlos al mundo civilizado. se dice que "de la ausencia total del protocolo al imperio absoluto de la grosería no hay más que un paso"

Tabla N°7

- **Dimensión:** Recursos
- **Indicador:** Humanos.

Ítem N°9: En su opinión el equipo de la Oficina Central de Protocoló y Ceremonial tiene ética en la realización de sus actividades?

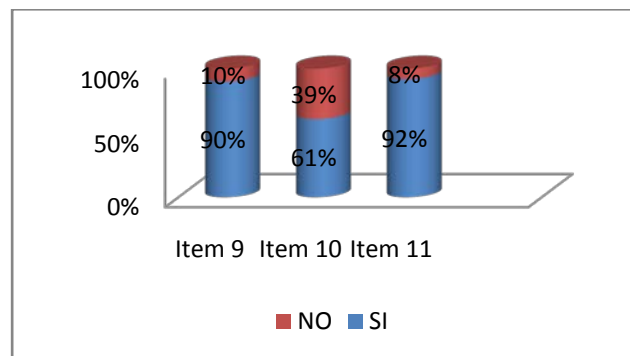
Ítem N°10: Conoce usted el equipo que integra la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial?

Ítem N°11: Cree usted que sin la Oficina Central de Protocoló y Ceremonial se podrían llevar a cabo los actos universitarios?

ITEM	SI	NO
9	90%	10%
10	61%	39%
11	8%	92%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°5



Interpretación:

En atención a los datos obtenidos, correspondiente a los ítems:

Ítem N°9: noventa por ciento (90%) de los encuestados, respondió que el equipo de la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial si tiene ética en la realización de sus actividades y un diez por ciento (10%) manifiestan que no poseen dicha ética, por no conocer al equipo y no asistir a diversos actos.

Ítem N°10: sesenta y un por ciento (61%) de los encuestados, respondió que si conoce usted el equipo que integra la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial, mientras que un treinta y nueve por ciento (39%) no lo conoce.

Ítem N°11: ocho por ciento (8%) de los encuestados, respondió que sin la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial SI se podrían llevar a cabo los actos universitarios, mientras que un noventa y dos por ciento (92%) opina que sin la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial NO se podrían llevar a cabo los diversos actos intra y extra universitario.

Análisis:

Es ineludible que cada miembro de una organización conozca la completa estructura organizativa, administrativa y humana a la cual pertenece, precisando la responsabilidad y participación de los miembros de la organización, las autoridades en función y el equipo de protocolo y ceremonial de la Universidad de Carabobo, deben estar en sintonía con relación a las actividades, orientación y sentido de pertenencia en cada labor que se emprenda; porque esto es de gran ayuda a la hora de la minimización de fallas y errores en la ejecución de los actos y los empleados de la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial, están conscientes de su compromiso con la institución y de su rol dentro de la administración de los actos protocolares de la Universidad de Carabobo.

Tabla N°8

- **Dimensión:** Recursos.
- **Indicador:** Humanos.

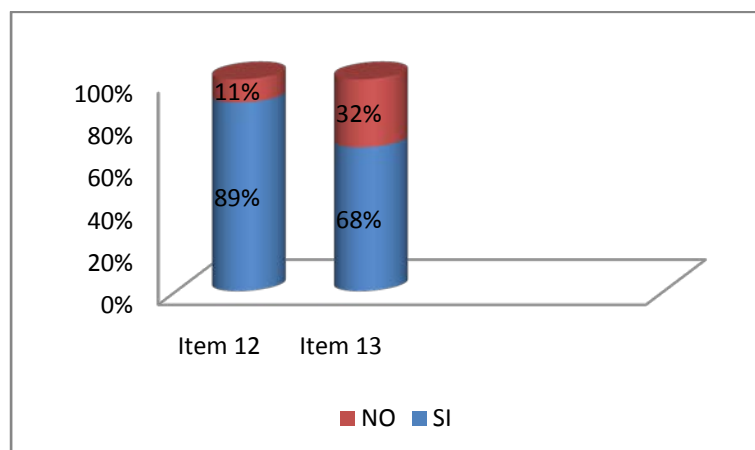
Ítem N°12: La directora según su opinión demuestra autonomía a la hora de delegar funciones?

Ítem N°13: Conoce usted a la directora de la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial?

ITEM	SI	NO
12	89%	11%
13	68%	32%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°6



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

En atención a los datos obtenidos, correspondiente a los ítems:

Ítem N°12: ochenta y nueve por ciento (89%) de los encuestados, respondió que la directora si demuestra autonomía a la hora de delegar funciones a el equipo de la Oficina Central de Protocoló y Ceremonial y un once por ciento (11%) manifiesta que no delega las respectivas funciones.

Ítem N°13: setenta y ocho por ciento (68%) de los encuestados, respondió que si conocen a la directora de la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial, mientras que un treinta y dos por ciento (32%) manifiestan que no la conocen.

Análisis:

La Oficina Central de Protocolo y Ceremonial de la Universidad de Carabobo cuenta con un asesoramiento por parte de su directora, asignación de actividades, funciones de cada asistente, planificación, con el fin en la medida de lo posible, evitar errores que empañen el inicio, desarrollo y cierre en función de los objetivos a alcanzar en el evento.

Para Amorós (2007:6), la Dirección, es un elemento importante del proceso administrativo, “los gerentes son los encargados de motivar a sus subordinados, así como de dirigirlos, de seleccionar los mejores canales de comunicación, mediante los cuales resuelven los conflictos que se presenten en la organización”. Por lo que la toma de decisiones juega un papel muy importante a la hora de motivar, dirigir, la dirección en una organización.

Tabla N°9

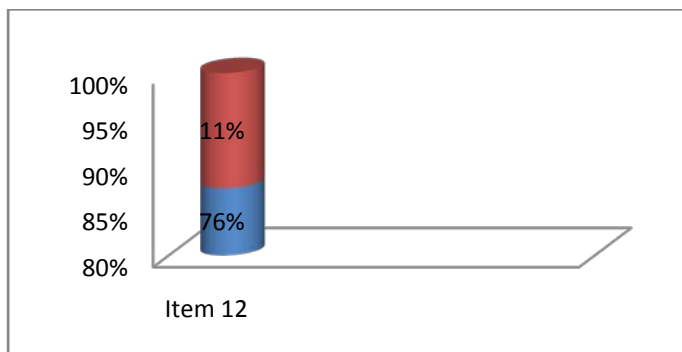
- **Dimensión:** Recursos
- **Indicador:** Técnicos.

Ítem N°14: Usted cree útil y necesario la creación de un manual de normas y procedimientos para los diversos actos universitarios de la Universidad de Carabobo?

ITEM	SI	NO
14	76%	24%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°7



Interpretación:

Ítem N°14: setenta y seis por ciento (76%) de los encuestados, respondió que sería útil y necesario la creación de un manual de normas y procedimientos para los diversos actos universitarios de la Universidad de Carabobo y un veinticuatro por ciento (24%) manifiesta que no es necesario, porque con las normas ya establecidas por uso y costumbre es suficiente.

Análisis:

Los datos arriba descritos explican por sí solos la notable importancia de un manual de normas y procedimientos, tratado como un guion protocolar, un manual que describa las pautas a seguir, que sirva de vía de registro para la memoria tecnológica de los procesos, que sirva de instrumento para fortalecer la cultura organizacional de la dependencia y sus integrantes, que sirva de mecanismo para el alcance de altos niveles de competencia organizacional y por consiguiente para el logro de los objetivos.

Un manual de normas y procedimientos describen detalladamente cada una de las actividades a seguir dentro de una organización, la creación del mismo simplificaría los diversos procesos en los actos de la Universidad de Carabobo, planificando, direccionando, ordenando y minimizando en lo posible las fallas o errores que puedan cometerse.

Tabla N°10

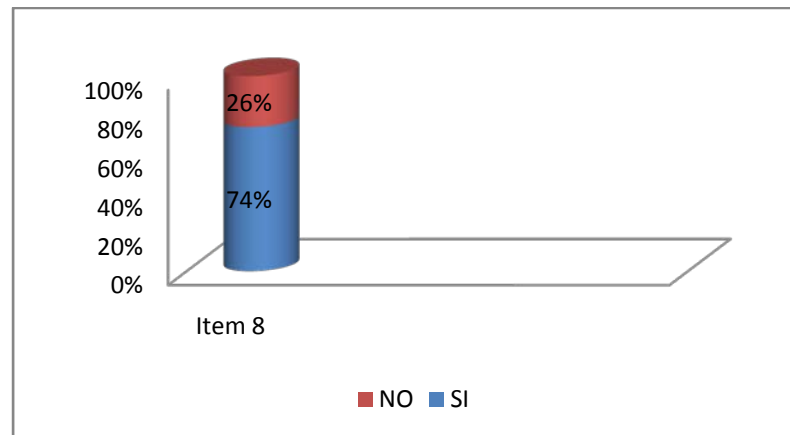
- **Dimensión:** Recursos
- **Indicador:** Técnicos.

Ítem N°15: Conoce usted algún manual de normas y procedimientos para actos universitarios?

ITEM	SI	NO
15	76%	24%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°8



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

Ítem N°15: veinte seis por ciento (26%) de los encuestados, respondió que si conocen un manual de normas y procedimientos para actos universitarios y un setenta y cuatro por ciento (74%) manifiesta que no lo conocen.

Análisis:

La mayoría de los encuestados manifestaron que no conocen algún manual de normas de protocolo y ceremonial en la Universidad de Carabobo para los diversos y Según Graham Kellog: El manual presenta sistemas y técnicas específicas, señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas, un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo, por lo que estos resultados son una prueba más de la importancia de proponer uno.

Tabla N°11

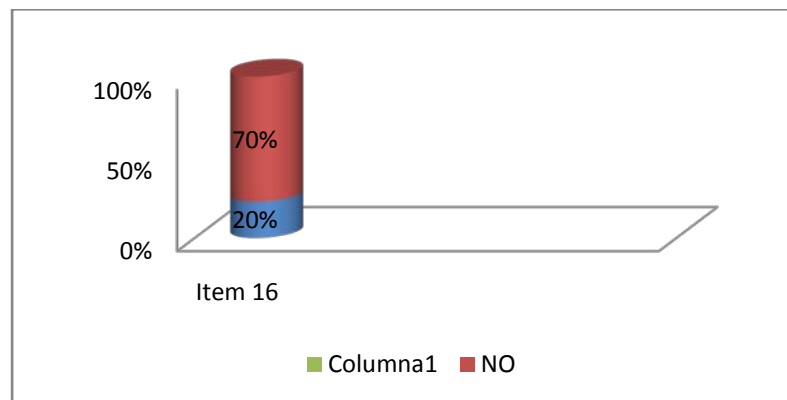
- **Dimensión:** Recursos
- **Indicador:** Económicos.

Ítem N°16: Los gastos económicos que ameritan los actos universitarios le parecen excesivos?

ITEM	SI	NO
16	80%	20%

Fuente: instrumento aplicado a las autoridades y ex autoridades de la UC.

Grafico N°9



Fuente: Tortolero (2014)

Interpretación:

Ítem N°16: El veinte por ciento (20%) de los encuestados respondió que los gastos económicos que ameritan los actos universitarios le parecen excesivos, mientras que el ochenta por ciento (80%) manifiesta que no lo son porque para los mismo existen unas partidas presupuestarias.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las conclusiones son producto del desarrollo de los objetivos de la investigación; la misma se planteó como objetivo general Proponer un manual de protocolo y ceremonial para las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo, donde su alcance se dio gracias al establecimiento de tres (3) objetivos específicos, con la cual la presente investigación pudo lograr los resultados que se presentan.

En cuanto al Objetivo Específico número uno (1), el cual plantea: “Diagnosticar el desarrollo de los diversos actos intra y extra Universitarios, donde participan las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo” se evidencio que en todas las actividades que se llevan a cabo en la Universidad de Carabobo tienen participación las autoridades rectorales y se ejecutan una y otra vez por el personal que labora en la oficina central de protocolo y ceremonial con un resguardo celoso fundamentado en un criterio de normas de usos y costumbres y no por un marco jurídico normado institucionalmente y el éxito de estos actos siempre ha dependido de una efectiva planificación y de un personal altamente capacitado para llevarla a cabo; de igual manera con un sentido de compromiso y pertenencia a la institucional.

Este resguardo celoso en el fiel cumplimiento de las actividades es lo que ha llevado al éxito protocolar de la Universidad de Carabobo en la realización de sus diversos actos, pero sin escapar, por la heterogeneidad de

los mismos, a errores que atentan contra la solemnidad en el ceremonial de actos tan importantes, es allí donde radica la importancia del diseño, aprobación y puesta en práctica de este importante manual.

Con relación al Objetivo Específico número dos (2), referido a: “Determinar la factibilidad de un manual de Protocolo y Ceremonial que garantice el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de las nuevas autoridades rectorales sobre las diversas normas protocolares”, se evidenció que aunque el equipo que labora en la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial se caracteriza por ser un equipo de alto desempeño y cuenta con personas altamente calificadas en el área del Ceremonial y Protocolo Universitario, encargadas de fijar las metas, responsabilidades, y funciones de las autoridades rectorales en los actos protocolares, así como también , el darle cumplimiento y la correcta administración a los objetivos en los mismos, sería de gran ayuda, necesario e indispensable para fijar estas normas y criterios, contar con un manual de normas y procedimientos que proporcione y explique, paso a paso, detalladamente, lo que se tiene que hacer, cómo se debe hacer y dónde se debe hacer.

Finalmente, como tercer Objetivo Específico número tres (3), que consistió en: “Diseñar el Manual de Protocolo y Ceremonial que garantice el cumplimiento de las responsabilidades y funciones de las autoridades rectorales sobre las diversas normas protocolares” la importancia del diseño, aprobación y puesta en práctica de este importante manual de Protocolo y Ceremonial para las autoridades rectorales de nuevo ingreso en la Universidad de Carabobo sobre las diversas normas, responsabilidades y funciones para la gerencia efectiva de diversos actos, será un paso mas a la excelencia que siempre a caracterizado a la Universidad de Carabobo por saber llevar, con efectividad, las riendas administrativas de todas las

funciones inherentes al Ceremonial y Protocolo Universitario, por lo que se recomienda la aprobación y puesta en práctica de este manual de normas y procedimientos.

Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones constituyen una recopilación producto de la información comprendida en esta investigación, por lo que se debe tener en cuenta toda una serie de aspectos que son propias de la Universidad de Carabobo y tomando en consideración la conclusión descrita anteriormente, se recomienda entonces la puesta en práctica de un manual de protocolo y ceremonial en el ámbito universitario, el cual simplificaría y ordenaría las responsabilidades y funciones de las autoridades rectorales y la posible minimización de fallas y errores que durante la ejecución de los mismos se presenten y el máximo alcance de metas y objetivos, de acuerdo a normas preestablecidas, un manual que describa las pautas a seguir, que sirva de instrumento para fortalecer la cultura organizacional de la institución y por consiguiente para el logro de los objetivos.

En función de lo antes expuesto y ya para finalizar, se recomienda entonces la pronta aplicación de este documento el cual, además de aportar todos los beneficios antes mencionados, servirá como medio de comunicación y coordinación para transmitir y registrar, en forma ordenada y sistemática, información referente al ceremonial y protocolo de los diversos actos donde tienen participación las nuevas autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo, siendo un mecanismo para lograr y mantener un sólido plan de organización y la determinación de la responsabilidad de cada una de ellas.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

Manual de normas para la toma de posesión de las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo

Presentación de la Propuesta

Como propósito final de esta investigación y en función de la fase III, se presenta como propuesta, diseñar un **“Manual de normas para la toma de posesión de las autoridades rectorales de la Universidad de Carabobo”** con el mismo se propone satisfacer la demanda actual que existe en cuanto a la carencia de manuales de normas y procedimientos para llevar a cabo actos protocolares y a su vez la orientación de esta institucional en reducir significativamente los posibles errores que puedan presentarse durante la ejecución de un acto protocolar y, al mismo tiempo, orientar y proyectar una imagen institucional perfecta, llena de majestuosidad y solemnidad como es costumbre en la Universidad de Carabobo.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General:

- Facilitar a la Universidad de Carabobo una una guía textual que delimite las responsabilidades y funciones de las autoridades rectorales.

Objetivos Específicos:

- Proyectar una imagen institucional perfecta, llena de majestuosidad y solemnidad en la Universidad de Carabobo
- Satisfacer la demanda actual que existe en cuanto a la carencia de manuales de normas y procedimientos en la Universidad de Carabobo
- Reducir el margen de errores que se pueden cometer en diversos actos donde las autoridades tengan participación

Justificación e importancia de la Propuesta

La realización de esta propuesta está basada en los resultados obtenidos al procesar la información suministrada por la muestra de las autoridades en función y ex autoridades de la Universidad de Carabobo, que fueron seleccionados, a quienes se les aplicó instrumentos de recolección de información. v se experimenta una necesidad en la planificación, organización, dirección y control de diversos actos, este manual ayudara a enaltecer y manifestar de una manera exitosa, el prestigio y reputación de la institución.

Este manual representará para la Universidad de Carabobo una guía textual que delimite las responsabilidades y funciones de las autoridades rectorales y de todas aquellas personas que hacen vida del hecho protocolar. Su objetivo primordial es el de describir, con claridad, todas las actividades; así como de distribuir las responsabilidades en cada uno de ellos.

Factibilidad

Desde el punto de vista económico, la propuesta es viable para la universidad de Carabobo, Sin embargo, exponer costos y beneficios de la misma resultaría subjetivo, ya que dispone del capital humano y su capacidad necesaria para su puesta en práctica.

Administración de la Propuesta

Los responsables de implementar la propuesta que se presenta, es la Oficina Central de Protocolo y Ceremonial y las autoridades de nuevo ingreso de la Universidad de Carabobo.

Referencias Bibliográficas

Álvarez, L (2012). ***Manual de Ceremonial y Protocolo para una gerencia efectiva de los Actos Académicos de Grado en la Universidad de Carabobo***. Trabajo especial de grado. Universidad de Carabobo. Valencia, estado Carabobo.

Arias, F. (2006). ***El proyecto de Investigación, Introducción a la Metodología Científica (5ta. Ed.)***. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.

Bavaresco, Aura (2006). ***Proceso Metodológico en la Investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)***. Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo.

Balestrini, M. (2006). ***Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación, para estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles***. 6ta. Edición. Caracas, Venezuela. Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Chiavenato, I. (2004). ***Introducción a la Teoría de la Administración***. Séptima Edición. México. McGraw Hill Interamericana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Publicada en Gaceta Oficial Nro. 3.680 (Extraordinaria). Diciembre 30, 1999.

Cuadrado, C. (2007). ***Protocolo y Comunicación en la Empresa y Los Negocios***. 5ta Edición. Madrid, España. Editorial Fundación Confemetal (FC Editorial).

De Fagre, E. (2005). ***Eventos Universitarios y Sociales. Gerencia, Ceremoniales y Protocolo***. 2da. Edición. Caracas, Venezuela. Ediciones "Z".

De Fagre, E. (2005). ***En Protocolo: ¿Guía de Edecán?*** 2da. Edición. Caracas, Venezuela. Ediciones "Z".

Diccionario de la Real Academia Española (2004).

Hernández, R. Fernández y Baptista, ***Metodología de la Investigación***.

Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público. Publicada en Gaceta Oficial Nro. 37.606. Enero 09, 2003

Ley Orgánica de la Administración Pública. Publicada en Gaceta Oficial Nro. 37.305. Octubre 17, 2001

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2002). Publicada en Gaceta Oficial Nro. 37.347. Diciembre 17, 2001.

Lerma, H. (2004). **Metodología de la investigación: Propuesta, Proyecto y Anteproyecto.** ECOE Ediciones, Colombia.

Materan, T. (2008). ***Diseño de un Perfil para el Personal de Protocolo del Teatro Dr. Alfredo Celis Pérez.*** Trabajo Especial de Grado no publicado. Instituto Universitario Carlos Soublette. Valencia, estado Carabobo.

Otero, M. (2009). **Protocolo y Organización de Eventos.** Barcelona, España. Editorial UOC.

Palella y Martins, (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** 2da. Edición. Caracas, Venezuela. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, FEDUPEL.

Pérez de Cuellar, J. (1997). **Manual de Derecho Diplomático.** 1ª. Edición. México D.F. Editorial Fondo de Cultura Económica.

Pumar, J. (1987). ***Prácticas de Ceremonial y Protocolo.*** Galicia, España. Editorial Caixa Galicia.

Santa Biblia. San Lucas 12

Sierra, J. (2008). ***Protocolo: Símbolos y Comunicación en el Siglo XXI.*** Tesis Doctoral publicada en la revista ZER, volumen 13, número 24. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Información.

Tamayo y Tamayo, **El proceso de la investigación científica,** 2004, México D.C.

Universidad de Carabobo, (1994). ***Normas para la Elaboración y Presentación de Trabajos de Grado.*** Valencia, Venezuela. Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.

Vargas P, **Diplomado en Gerencia de eventos especiales, ceremonial y protocolo,** 2012.

Vélez, Á. (2007). **Los Clásicos de la Gerencia**. Bogotá, D.C. Colombia. Editorial Universidad del Rosario, Colección Lecciones de Administración. Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario, Facultad de Administración.

Villanueva Pedro, **X Congreso Internacional de Protocolo y Ceremonial**. México, 2010.