

**MANUAL DE URBANIDAD Y BUEN COMPORTAMIENTO  
PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

**LIZETH GÓMEZ CASTAÑO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO  
CALDAS  
2012**

**MANUAL DE URBANIDAD Y BUEN COMPORTAMIENTO  
PARA LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**

**LIZETH GÓMEZ CASTAÑO**

**Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora Periodista**

**ASESORA  
LUISA FERNANDA PULGARÍN RESTREPO  
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN  
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO  
CALDAS  
2012**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

---

Caldas, enero de 2012

---

## AGRADECIMIENTOS

En primera instancia a Dios, porque pienso que de él viene todo lo que está destinado en nuestro camino, y fue su voluntad ubicarme en una entidad pública a poner en práctica y demostrar todos los conocimientos que adquirí como estudiante a lo largo de mi carrera, y en este sentido a mi madre que es todo para mí, la persona que más admiro por su pujanza, me ha enseñado desde pequeña a ser productiva a la sociedad y de la que siempre incluso en las situaciones más duras he recibido su apoyo incondicional, se lo debo todo.

A la Gobernación de Antioquia, por haberme dado la gran oportunidad de hacer parte de su talento humano desempeñando mi rol de comunicadora, demostrándome cada día la excelente gestión que hacen para el desarrollo positivo de nuestro Departamento, y además por mostrarme la importancia de conocer cómo se trabaja en una entidad estatal.

A mi jefe Martha Cecilia Estrada Naranjo, una persona íntegra y muy diplomática que me enseñó muchas cosas a lo largo de esta experiencia, por haberme tratado siempre como una mujer profesional y no como una practicante más, por hacerme recomendaciones sobre cómo hacer que mi trabajo fuera de mejor calidad, y no sólo limitarse a brindarme consejos de índole académico, sino también para mi crecimiento personal.

Además, le tengo que agradecer a todo el equipo de trabajo de la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo de la Gobernación: de cada uno de ellos recibí diferentes aprendizajes y me ayudaron con las dificultades que se fueron presentando en el camino. Gracias a todas las personas que estuvieron ahí y de alguna u otra manera enriquecieron mi vida.

A Luisa Fernanda Pulgarín Restrepo, mi asesora de práctica a quien le agradezco por el acompañamiento incondicional que me dio durante todo el semestre, por su apoyo en todo el proceso y por haber despertado en mí, desde el momento en que fue mi profesora de protocolo, el amor por lo que hago.

Finalmente a la Corporación Universitaria Lasallista, por ser el espacio que me acogió durante 5 años, enseñándome cada parte de lo que construiría mi profesión; sin duda me dio las bases correctas para desempeñarme como practicante y en el futuro próximo como una excelente profesional.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	6
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	10
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	11
1.1 OBJETIVO GENERAL .....	11
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
<b>2. JUSTIFICACIONES</b> .....	13
2.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO.....	13
2.1 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO.....	14
<b>3. MARCO TEÓRICO</b> .....	16
<b>4. METODOLOGÍA</b> .....	26
<b>5. INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	27
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	35
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	36
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	38
<b>ANEXOS</b> .....	39

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA (2008-2011) .....	<b>20</b>
<b>Figura 2</b> CONSIDERA USTED LAS NORMAS DE URBANIDAD Y BUEN COMPORTAMIENTO COMO HERRAMIENTAS.....	<b>27</b>
<b>Figura 3</b> ACERCA DE LOS BUENOS MODALES Y LAS NORMAS DE URBANIDAD USTED.....	<b>28</b>
<b>Figura 4</b> CONSIDERA USTED QUE EN LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA HACE FALTA UNA HERRAMIENTA QUE AYUDE A FOMENTAR LA PRÁCTICA DE LAS NORMAS DE URBANIDAD Y BUEN COMPORTAMIENTO.....	<b>29</b>
<b>Figura 5</b> ¿CREE USTED QUE EL SABER ESTAR EN SU TRABAJO Y EL BUEN COMPORTAMIENTO LABORAL LE AYUDARÍA A QUE LOS OBJETIVOS DE SUS FUNCIONES SE CUMPLIERAN DE MEJOR MANERA?.....	<b>30</b>
<b>Figura 6</b> ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES DEPOSITA USTED MAYOR INTERÉS DIARIAMENTE EN LAS RELACIONES LABORALES? .....	<b>32</b>
<b>Figura 7</b> ¿LE GUSTARÍA TENER A SU DISPOSICIÓN UN MANUAL DE URBANIDAD Y BUENAS MANERAS COMO FUENTE DE CONSULTA PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO INTEGRAL COMO FUNCIONARIO?.....	<b>32</b>
<b>Figura 8</b> ¿QUÉ TEMAS LE GUSTARÍA ENCONTRAR EN EL MANUAL DE URBANIDAD DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA? .....	<b>33</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO A. ENCUESTA</b> .....	<b>39</b>
ANEXO B. MANUAL DE URBANIDAD Y BUEN COMPORTAMIENTO .....	42
ANEXO C. <b>POWER POINT</b> .....	

## RESUMEN

En el presente trabajo de grado se fundamenta la labor que como integrante del Proyecto Practicantes en Formación de la Gobernación de Antioquia, se realizó en un período de cinco meses, tiempo durante el cual se contribuyó con la asistencia a los temas de comunicación de la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo.

Por tratarse de una entidad de carácter público, que vela por el desarrollo positivo del Departamento, se hace necesaria la reflexión sobre aspectos que parecen ser olvidados por muchos funcionarios y que son fundamentales al momento de orientar y servir al ciudadano.

Se evidenciará en un principio, la importancia de retomar la Urbanidad y el buen comportamiento como herramientas fundamentales para el diario laborar en una entidad como la Gobernación de Antioquia, mostrando claramente al lector, desde una fundamentación teórica la relevancia que tiene sus usos en todo momento y lugar. Además, se suministra la información necesaria sobre la entidad, su forma de operar y a partir de esto, la propuesta de creación de un Manual de Urbanidad y Buen comportamiento como recurso útil para su público interno.

Luego se puede hallar en el proyecto, el diseño metodológico utilizado para conocer a cabalidad las necesidades del público interno de la organización acerca del tema, la técnica de recolección de información que se efectuó y el resultado de dicho proceso, que está plasmado en un análisis realizado con base en los indicadores obtenidos.

Se verá reflejado a lo largo del trabajo, el conocimiento recibido gracias al contacto con la práctica, las nociones adquiridas a través de la observación e interacción continua con los públicos de la organización para brindar una propuesta profesional como comunicadora y la motivación que como practicante se tiene, de crear un recurso que sirva a futuro dentro de la empresa y que mejore los procesos de comunicación en ella.

Se encontrará finalmente, el Manual de Urbanidad y Buen Comportamiento como producto final, que se podrá implementar cuando se quiera en la Gobernación de Antioquia y que queda a disposición de todos los funcionarios como fuente de información y como herramienta útil para mejorar en todo momento las relaciones laborales en la entidad.

## ABSTRACT

In the present work is based grade the work as part of Project Training Practitioners Government of Antioquia, was performed in a period of five months, during which contributed to assisting the communication issues of the Directorate Public Relations and Protocol.

Being a public body that oversees the Department's positive development, it is necessary to reflect on issues that seem to be forgotten by many officials and are essential at the time to guide and serve the citizen.

Be apparent at first, the importance of resuming the Civility and good behavior as fundamental tools for daily work in an organization like the Governor of Antioquia, clearly showing the reader, from a theoretical basis the relevance of their use at all times and place. In addition, it provides the necessary information about the entity, the way they operate and from this, the proposed creation of a Manual of Politeness and good behavior as a useful resource for your workforce.

Then you can find in the project, the design methodology used to meet fully the needs of people within the organization about the subject, the technique of data collection was made and the outcome of this process, which is reflected in an analysis made based on the indicators obtained.

Will be reflected throughout the work, the knowledge received through contact with practice, the insights gained through observation and continuous interaction with the public of the organization to provide a professional proposal as a communicator and as a practitioner motivation have, to create a resource that serves the future within the company and improve communication processes in it.

Will eventually be found, the manuals of etiquette and good behavior as an end product that can be implemented when you want the Government of Antioquia and is available to all staff as a source of information and useful tool to improve at all times labor relations in the state.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado se inscribe en primera instancia como una de las piezas necesarias para una correcta finalización de la carrera profesional de Comunicación y Periodismo, por medio de este se demuestra las capacidad investigativa del estudiante y su habilidad para proponer herramientas útiles para el beneficio de la sociedad.

Además de ello, se presenta como un aporte adicional al proceso de práctica realizado en la Gobernación de Antioquia durante cinco meses dentro del Proyecto Practicantes en Formación, en el cual se incentiva la generación de este tipo de trabajos que sean útiles y tengan aplicación dentro de la entidad para mejorar su actuación como estructura pública para con la sociedad.

Esta entidad se constituye como una estructura de gran importancia para todos los habitantes del Departamento de Antioquia, debido al acercamiento que deben tener con ella para cualquier trámite que deseen realizar, es precisamente por esta razón que se hace relevante el contacto comunicacional que a diario se evidencia dentro de la organización; sin embargo en la Gobernación se ha dejado a un lado en ciertos aspectos, el rol fundamental que cumple la comunicación en una empresa de este tipo, y es interesante investigar en esta área precisamente, qué sucede con elementos importantes como el uso de la Urbanidad y el Buen Comportamiento en lugares como éste, que deben ser modelos para la imagen de Antioquia.

Para ello, el proyecto enfoca su finalidad en dejar un precedente frente al tema, dentro de la organización por medio de la creación de un Manual que retome dentro de ella la utilización de los buenos modales en diferentes situaciones que se puedan dar dentro de ella, que a su vez sirva como instrumento y recurso para cualquier funcionario, y como método para retomar dentro de la cultura organizacional como fundamento del mejoramiento continuo en los ambientes de trabajo de la Gobernación de Antioquia.

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un Manual de Convivencia y Comportamiento Social para la Gobernación de Antioquia, con el propósito de unificar criterios en cuanto a las actitudes que facilitan la interacción entre los diferentes públicos internos de dicho organismo gubernamental, propiciando que la armonía en las relaciones sean un instrumento para proyectar una imagen positiva y con calidez en el servicio.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Elaborar una encuesta para determinar el grado de importancia que le pueden otorgar los funcionarios de la Gobernación de Antioquia a la construcción de un Manual de esta índole, confirmando con los encuestados los posibles enfoques y la orientación temática que se le puede ofrecer al documento que integrará las políticas frente a la convivencia y al comportamiento social.
- ❖ Retomar de manera actualizada los preceptos que plantean la urbanidad y las buenas costumbres en pro de la construcción de las relaciones interpersonales y su influencia en la proyección de una buena imagen personal y empresarial.
- ❖ Resaltar la importancia de hábitos de cortesía que parecen haber sido olvidados, y que son valiosos a la hora de utilizarlos en ámbitos de constante contacto social como lo es el espacio laboral, con lo cual se logrará darle trascendencia a la elaboración del Manual, facilitando su socialización y la puesta en práctica de los principios que él integra.

- ❖ Demostrar que las normas de urbanidad y comportamiento social han cambiado con el paso del tiempo, y no deben ser vistas como métodos anticuados, si no tomadas como herramientas de uso continuo, beneficiosas para el éxito de las relaciones.
- ❖ Lograr que el proyecto de grado trascienda de ser un texto de rigor académico como producto final de la práctica profesional, y que se convierta en un mecanismo de consulta permanente en la entidad respectiva, en este caso la Gobernación de Antioquia.

## **2. JUSTIFICACIONES**

### **2.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO**

La idea de generar una guía de comportamiento social actualizada como proyecto de grado nace precisamente de la estrecha pertinencia que tiene el tema para ser aplicado a las áreas que competen a la Comunicación y al Periodismo.

Si bien este tipo de ciencias sociales y humanas proporcionan una amplia gama de caminos para seguir como: la comunicación organizacional, el periodismo en cualquier medio, la presentación, la investigación, las relaciones públicas y el protocolo, el tema de tener buenas costumbres, buenos modales y seguir algunas normas de urbanidad les compete a todas las ramas, no sólo de esta disciplina sino también a profesionales de cualquier área de conocimiento.

Teniendo claro ese principio, surge la necesidad de generar un impacto por medio de este proyecto al aclarar que aunque el medio de las relaciones públicas y el protocolo necesiten mucho más de la aplicabilidad diaria de este tema, se necesita enfatizar en que su uso es muy útil para el beneficio corporativo de cualquier empresa que se dedique a una función diferente, ya que entre sus diferentes públicos siempre va existir un contacto social permanente.

Luego de haber pasado por un período de estudio universitario de Comunicación y Periodismo, y de tener la oportunidad de realizar la práctica profesional en la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo de la Gobernación de Antioquia, se puede aportar bajo un análisis riguroso, la visión de que la urbanidad y las buenas maneras son importantes en todos los eventos sociales. Es a partir de allí donde surge la conciencia que se debe tener al considerar retomarla como una herramienta útil para generar un buen clima organizacional, hasta ser la base para todas las consideraciones y formas de tratamiento de una importante negociación y por supuesto la construcción de una excelente imagen corporativa.

## **2.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO**

La convivencia es de por sí un tema que se relaciona con todos los actos de la vida cotidiana; el ser humano desde su naturaleza de necesitar comunicarse, se ve condicionado a convivir en distintos espacios con diferentes grupos de personas. Es entonces, cuando se empiezan a diferenciar varios tipos de tratamiento de las relaciones dependiendo del sitio en el que se encuentre la persona, el sitio de trabajo, la calle, el hogar, la universidad, los lugares de encuentro religioso, etc.

Para que se den estas interacciones de una manera positiva, con el pasar del tiempo se generan en los grupos sociales percepciones colectivas similares en el manejo de cada uno de los tipos de relaciones, es decir, de una manera tácita las personas empiezan a comunicarse de una misma manera utilizando hábitos de cortesía que hacen que el proceso de convivencia no se vuelva un caos, un ejemplo claro de estos hábitos es el uso de los buenos modales.

Sin embargo, al ser el uso de estas herramientas algo tan frecuente parece irse mecanizando y a su vez perdiendo la importancia que debería tener, incluso con el paso de las generaciones se evidencia que son las más antiguas quienes aún utilizan estas normas y que al contrario con el paso de las generaciones, los buenos hábitos se van perdiendo, tal vez esto sea producto del cambio cultural con el que viene marcada cada generación con su aparición.

Es aquí donde este proyecto pretende lograr un impacto social importante, primero al resaltar que esas normas deben irse modernizando con el mismo paso de la evolución de las sociedades, pues no se puede concebir que las relaciones sociales se den del mismo modo ahora que hace medio siglo; y segundo al proponer que se debe cambiar la visión errónea que se tiene de elementos como las normas de urbanidad y comportamiento social, las cuales generalmente se conciben como elementos anticuados para ser utilizados y al contrario se propende por redireccionarla para que sea adoptada como una herramienta eficiente en la comunicación que se dé en cualquier espacio de convivencia.

Por otro lado y como segunda meta, se tiene que la urbanidad y el buen comportamiento sean considerados como sustentos de vital importancia en las relaciones públicas de las entidades e instituciones, además de trascender a ser uno de los principales insumos para generar una imagen positiva de las empresas, pues si su personal utiliza esta herramienta continuamente será la llave para abrir muchas puertas e incluso llegar a ser clave para el cierre de importantes negocios.

Así es como se quiere que el tema de la urbanidad, los buenos modales y el comportamiento social, no se vea sólo relegado al acto de comportarse bien en

pequeñas instancias, sino a que se resalte su influencia en el éxito organizacional de las empresas.

Teniendo en cuenta los costos que acarrea la elaboración de manuales para empresas, y el arduo trabajo que se requiere para la consolidación de información acerca de cómo está la empresa en el aspecto a analizarse, este proyecto no tendrá ningún objetivo económico ni se verá remunerado de ninguna manera monetariamente, puesto que es un producto que surge de un proceso de práctica empresarial, con lo cual se está posibilitando no incurrir en costos extras para la dependencia y la Gobernación.

### 3. MARCO TEÓRICO

Los humanos somos seres sociales por naturaleza. Numerosas teorías han explicado que sería imposible que nuestra especie permaneciera sin tener contacto con nuestros semejantes, de manera que es posible evidenciar que a diario vivimos en contacto con otras personas, conocidas y desconocidas, en situaciones y espacios diferentes.

Para que se den las relaciones se necesita de algún tipo de contacto o comunicación, ya sea verbal o no verbal; cabe recordar que todo comunica, no sólo nuestras palabras sino también nuestros gestos, movimientos, y acciones; pero es precisamente en ese momento donde se necesita de una normatividad. Como todo en la vida, debe haber alguna forma correcta para hacerse cumplir dicha normatividad, y es entonces, para que las interacciones entre los seres humanos no se den de una manera desmedida y todo se convierta en caos, que aparece la urbanidad y los buenos modales, como herramientas útiles en las relaciones humanas.

Así es como cada cultura y sociedad se inscribe en una manera particular de relacionarse, pero siempre existirán elementos compartidos entre todas ellas, en los que se decreta que el comportamiento humano se debe caracterizar por ciertas conductas, por ejemplo, si una persona decide viajar a cualquier país el “ser gentil” le será bien visto. *“Las ciudades proyectan su desarrollo a partir de maneras determinadas y propias de habitar, convivir y ordenar; elementos que constituyen su identidad”*.<sup>1</sup>

Aunque pasen los años y las formas de comunicación vayan sufriendo modificaciones con la evolución de las sociedades, se debe mantener un precepto claro de que se debe utilizar una guía, para vivir en armonía en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve el hombre. *“...son los seres humanos los que hacen de sus prácticas cotidianas en el entorno urbano ejercicios comunicativos que hemos denominado rituales de convivencia, los que posibilitan el uso compartido de espacios y servicios...Esta cultura común que configuramos, se llama Urbanidad.”*<sup>2</sup>

Ahora bien entendiendo que la Urbanidad hace parte de la identidad de una sociedad, es importante resaltar que el buen comportamiento se puede inscribir

---

<sup>1</sup> GALLEGO RESTREPO, Beatriz, ÁNGEL LONDOÑO, Norha, ECHEVERRI YARZA, María Cristina. Urbanidad para el Nuevo Milenio. 1 ed. Antioquia: El Colombiano,2000. 5p.

<sup>2</sup> Ibid., 5p.

como una cualidad de la misma, y que se relaciona directamente con el saber convivir en sociedad.

#### ▪ **Su relevancia en el ámbito organizacional**

Es momento de aclarar que esta forma correcta de relacionarse es aplicable no sólo cuando se esté en la calle; al momento de transcribir nuestra conducta al ámbito laboral se deben poner en práctica y de una manera mucho más fiel, las normas del buen comportamiento, porque nuestra forma de actuar será el reflejo de nuestra empresa y el significante de la buena o mala impresión que se lleve la persona que nos visite.

Ahora bien, en la organización en la que trabajemos no basta sólo con que exista la Urbanidad; se requiere entonces de algo llamado el protocolo empresarial que es un elemento muy importante para que se genere la imagen corporativa. Éste está compuesto además de la herramienta que ya hemos hablado por tres pilares más, que explicaremos a continuación: Protocolo, Etiqueta y Cortesía, los cuales forman un esquema completo para que se generen de una manera adecuada las relaciones interpersonales.

- ***El Protocolo:*** “Es el conjunto de normas (estrictas y poco flexibles) establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social, que es necesario cumplir para obtener los objetivos propuestos y entablar una relación de amistad y respeto entre las partes”<sup>3</sup>
- ***La Etiqueta:*** Es el conjunto de reglas que se usan en la vida social. La palabra proviene del francés “*etiquette*” que significa rótulo o tiquete que se amarra a un paquete para identificar su contenido. Luego se utilizó como contraseña que se entregaba a las personas que asistían a las audiencias de los reyes, para que éstas se ubicaran en un sitio determinado. Es flexible.
- ***La Cortesía:*** Procede de la palabra *corte*, que históricamente se define como el conjunto de personas que componen el séquito y la comitiva del rey. Ese conjunto de personas tiene un trato especial y deferente entre sí.

Teniendo claros los significados de estos términos, se puede afirmar que si bien tienen un uso pertinente en el ámbito social, su aplicabilidad se hace necesaria también en el aspecto laboral, de tal manera que su utilización se convierta en la base para que las relaciones interpersonales de los colaboradores sea siempre

---

<sup>3</sup> CONTRERAS A., Elvira. Etiqueta y Protocolo. México: Editorial Diana S.A., 1998.

positiva. El protocolo empresarial es un eje para que la imagen de la empresa se construya de una manera adecuada.

Siendo la Gobernación de Antioquia una entidad perteneciente al sector público, se hace mucho más pertinente tener en cuenta y hacer una supervisión de que las normas de urbanidad y las pautas de buen comportamiento sean utilizadas por los funcionarios, si no en su totalidad, por lo menos en la mayoría de ellos.

Dado que esta entidad tiene como misión: *“Coadyuvar en el mejoramiento del bienestar de la población antioqueña, ...con una clara voluntad de garantizar a sus integrantes, la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo.”*<sup>4</sup> es que debe velar para que su imagen corporativa sea acorde con lo que se establece en lo anterior, extendiendo esta filosofía al ámbito laboral interno, llevando a que las relaciones interpersonales tanto entre funcionarios, como entre funcionarios y ciudadanos sean excelentes en todo momento y se conviertan en parte activa del mejoramiento continuo que busca.

Además, por los criterios establecidos en su enfoque como entidad, que la Gobernación de Antioquia debe ser el lugar del Departamento en el que se vean no solo reflejadas sino habitualmente puestos en práctica las buenas conductas, modales, costumbres y comportamientos que se deben tener para la generación de armonía en la sociedad, es decir, se debe convertir en un modelo de organización estatal en la cual su público interno (funcionarios) como su público externo (ciudadanía) estén conformes con el ambiente que se crea dentro de sus instalaciones.

Sin embargo, sería un error considerar que las únicas personas que se deben preocupar por poner en alto el nombre de la Gobernación sean sus directivos, o personas de altos rangos. Una de las características fundamentales de la Urbanidad, es que tiene que ver absolutamente con todos los integrantes de un equipo de trabajo, lo cual lleva a afirmar que de todos depende la imagen que se proyecte de la entidad.

Como se mencionó anteriormente la Gobernación es una entidad de carácter oficial, en la que trabajan alrededor de tres mil funcionarios, cuyas labores están encaminadas a cumplir un objetivo general el cual varía según cada

---

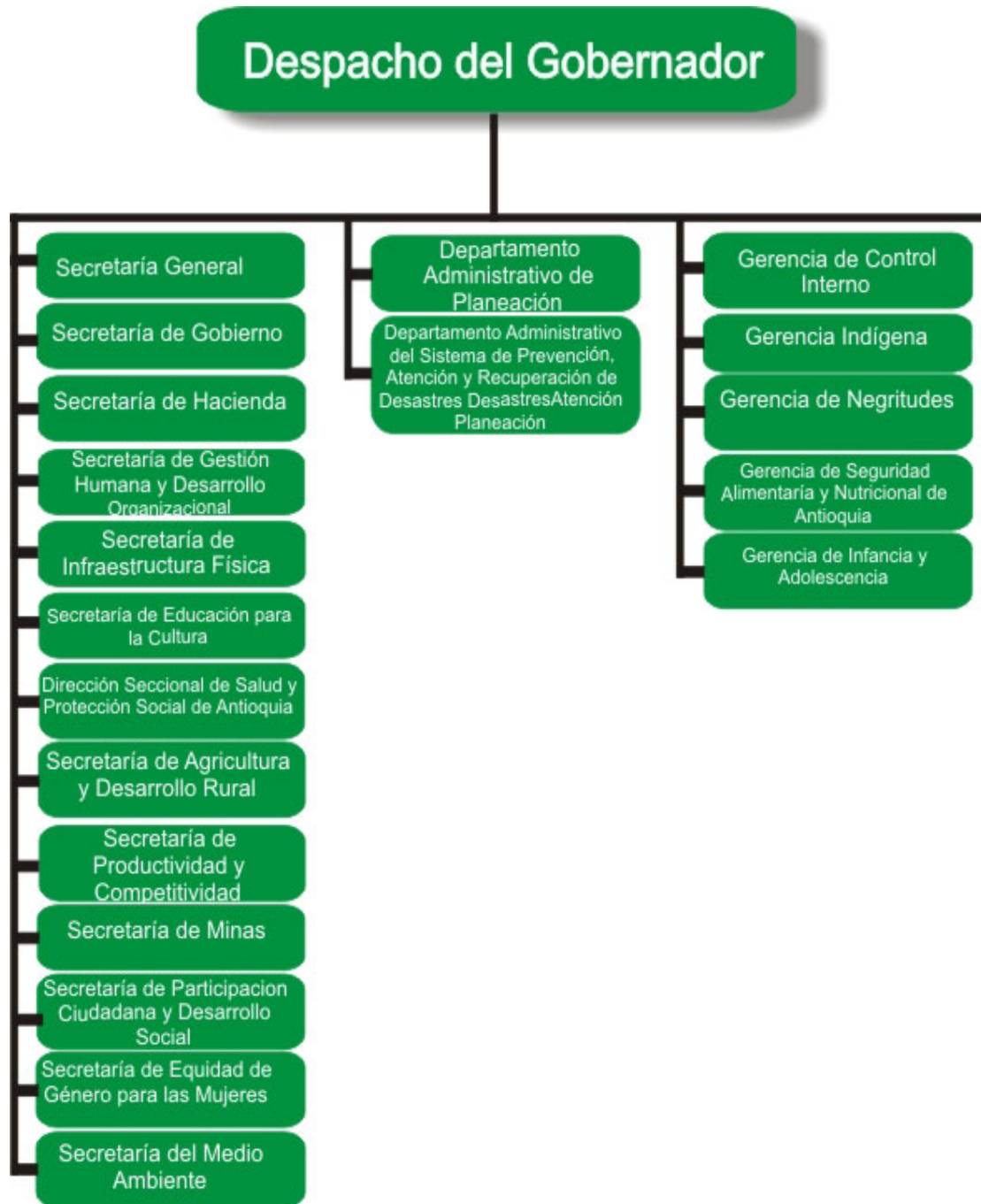
<sup>4</sup>GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Información Organizacional [en línea]. <<http://www.antioquia.gov.co/index.php/administracion/100-mision-vision>> [Citado el 15 de diciembre de 2011].

administración, pero que se fundamenta en cumplir con el Plan de Desarrollo Departamental, documento que es elaborado por cada gobernador en los primeros cuatro meses de su mandato, el cual es aceptado oficialmente por la Asamblea Departamental para que se ejecute durante los cuatro años de gobierno.

Para su firma de operar esta entidad está dividida en diferentes dependencias, estructuradas específicamente en secretarías, gerencias y direcciones. Cada una de ellas opera de una manera diferente y de acuerdo con las indicaciones de su líder, secretario, gerente, o director según sea el caso.

En el siguiente gráfico se muestra de una manera clara su distribución:

**Figura 1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA (2008-2011)**



El uso de los elementos de los que se ha hablado, debe ser entonces transversal a toda la entidad y se deben convertir, en la herramienta fundamental para que las relaciones entre todas las dependencias sean armónicas, puesto que en cualquier ámbito de interacción se debe evidenciar la utilización de dichos recursos.

- **De la importancia de poner en práctica las buenas costumbres**

Generalmente es común ver en las empresas como parte del desarrollo de su gestión, que su diario quehacer gira en torno de cumplir los objetivos de la entidad, que exista más rentabilidad, que se proyecte una buena imagen, posicionar la marca, que se alcance la eficacia y la eficiencia en las labores y cantidad de asuntos más ligados a aspectos característicos de la vida organizacional. Sin embargo, es habitual que los directivos de las empresas pasen por alto uno de los temas primordiales en el momento de ayudar a que sus metas se cumplan. Son las pautas de urbanidad, las buenas maneras y los modales, los que facilitan el proceso de relacionamiento en las organizaciones, y en ocasiones este tipo de conductas se menosprecian y subvaloran.

Tal vez sea porque éstos se perciban como elementos obvios de la formación personal de cada individuo, pero es un error no tenerlo en cuenta en cualquier proceso empresarial por pequeño que sea y aunque se suponga que cada persona debe conocer estas normas, es beneficioso que los líderes de la organización se esmeren por ponerlos en práctica, buscando que no sólo sus colaboradores, sino ellos mismos, apliquen los buenos modales, puesto que no será en vano si comprendemos que *“Las empresas que han adoptado nuevas filosofías de trabajo tratan a su personal con respeto pues entienden que ello depara ventajas a su organización en cuanto a productividad y eficiencia... cada vez resulta más frecuente que a las exigencias de preparación y eficiencia se agregue cierto nivel de trato y educación, pues se ha comprobado que un ambiente cordial y armonioso propicia un mayor rendimiento”*.<sup>5</sup>

Teniendo en cuenta lo anterior se puede afirmar que el uso continuo de estas herramientas de origen ancestral pueden considerarse como la base para que se cree dentro de la organización un buen clima laboral, término que en la actualidad es muy utilizado por ser uno de los asuntos principales de los que se encarga la comunicación corporativa, pero hasta el momento se incluyen en sus métodos de manejo de este asunto elementos como la motivación de los colaboradores y el sentido de pertenencia por la empresa; y no se hace énfasis en la práctica de una buena educación y de saber estar en el ambiente laboral. La idea entonces, es que se empiece a utilizar habitualmente estos componentes para lograr ambiente positivo de conformidad y bienestar colectivo, que ayude a la visión de la empresa a cumplirse.

---

<sup>5</sup> GUEVARA, Marisela. Buenos Modales Para Ejecutivos. 1 ed. Caracas, Venezuela: Editorial C.C.C. S.A. 2000. 67p.

Hay que tener en cuenta, que aunque en todas las organizaciones se deba prestar una alta atención a que haya una buena comunicación entre los colaboradores y los diferentes públicos, se puede decir que en las entidades de carácter público establecidas como: *“el lugar del encuentro entre el Estado, sus funcionarios, la sociedad y los ciudadanos, para definir los intereses colectivos y gestionarlos para su efectiva realización. Lo público alude a lo que es de interés colectivo o “bien común” cuya gestión está en manos del Estado y de la sociedad. El “bien común” es entonces el conjunto de activos sociales que son indispensables para que todos los miembros de una sociedad alcancen su realización como seres humanos y ciudadanos.”*<sup>6</sup>

Es entonces la entidad pública, el espacio en el que se debe velar, de una mayor manera, porque este objetivo se cumpla de una forma adecuada, como lo es el caso que corresponde a la Gobernación de Antioquia, donde diariamente se deben atender a diferentes tipos de ciudadanos, cada uno con una problemática diferente. De la buena atención y de la clase de trato que se les dé, depende la percepción que se lleven no sólo de la Entidad sino del Departamento, pues no se puede pasar por alto que es éste el centro administrativo desde donde se gestionan la mayoría de trámites en el contexto antioqueño.

Para que la interacción entre la Gobernación con la ciudadanía sea efectiva y ayude al reconocimiento de su buena atención, se hace necesario el uso adecuado de los buenos modales como recurso directo para crear una empatía entre las dos partes, premisa que cada funcionario debe tener presente para realizar su trabajo integralmente, porque: *“Los funcionarios son el puente entre los ciudadanos y el Estado como sus representantes; por ello adquieren un carácter modélico y ejemplar. El ciudadano ve en el funcionario una encarnación de Estado, en la medida en que con su conducta el funcionario configura las virtudes y los vicios de la gestión oficial”.*<sup>7</sup>

Es por esto que se hace necesaria la implementación de un manual de convivencia y buen comportamiento en la Gobernación. Como es de público conocimiento, la utilización de elementos como las expresiones de cortesía han entrado en desuso con el paso del tiempo, y se hace notoria la carencia de esta característica, siendo así entonces oportuno recobrar esos recursos que le dan un valor agregado al profesionalismo de cada individuo que trabaje en la entidad, y a su vez enriquece el valor de la Gobernación como entidad pública de carácter Departamental.

---

<sup>6</sup> GALLEGO RESTREPO, Beatriz, ÁNGEL LONDOÑO, Norha, ECHEVERRI YARZA, María Cristina. Urbanidad para el Nuevo Milenio. 1 ed. Antioquia: El Colombiano, 2000. 80p.

<sup>7</sup> Ibid., p. 80.

Cabe mencionar además, que en el marco de los últimos diez años no se ha hecho ningún énfasis en este tema dentro de la organización, y teniendo en cuenta que dentro de las dependencias existe una Gerencia de Comunicaciones y a su vez en ella una Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo, se puede inferir que sea ella la indicada para preocuparse por estos temas, y la que debe velar para que se proponga la creación de diferentes tipos de herramientas o campañas, en este caso un manual de buen comportamiento, para que el clima organizacional y las relaciones laborales se den siempre de la mejor forma.

Las entidades estatales o de carácter público como lo es la que nos compete, se deben esforzar en un mayor porcentaje para que el desarrollo de sus actividades sea eficiente, y para que elementos como la urbanidad toquen su forma de operar y sean tenidos en cuenta como valores de su gestión; cabe anotar que la preocupación por recobrar el sentido del civismo, la urbanidad y las buenas costumbres se ha hecho presente recientemente en empresas como: la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, El Colombiano, y campañas de cultura ciudadana de gran magnitud como la que realizó el Metro de Medellín, que aún sigue en marcha y de la cual la mayoría de los ciudadanos ha tenido conocimiento.

Así es como una organización de la magnitud de la Gobernación no puede quedarse atrás en la búsqueda de que en sus labores se implementen estas herramientas. Eso incluye el promover que las interacciones que se den entre sus públicos sean exitosas; para que esto tenga lugar, la comunicación se convierte entonces en la disciplina ideal para que desde ella se maneje y controle este tipo de aspectos, desde su juicio se puede llevar un control e intervenir si algo negativo está ocurriendo para que con esta evaluación se cumplan los objetivos institucionales y se luche cada día por el mejoramiento continuo en la calidad de sus servicios.

Para continuar hablando de urbanidad y de buenas maneras, se tiene que mencionar a la persona que le dio la importancia que se merecía al tema, y aunque hayan pasado muchos años desde la implementación de su teoría, el manual de Manuel Antonio Carreño aún sigue siendo tenido en cuenta, como fuente de consulta por muchos interesados en el tema y su libro no se escapa de dar una apreciación acerca de la importancia de las interacciones entre los individuos: *“El hábito de respetar los convencionalismos sociales contribuye también a formar en nosotros el tacto social, el cual consiste en aquella delicada medida que empleamos en todas nuestras acciones y palabras, para evitar hasta*

*las más leves faltas de dignidad y decoro, complacer siempre a todos y no desagradar jamás a nadie.*<sup>8</sup>

Así bien, se puede considerar la aplicación de la urbanidad como un acto directamente relacionado con la empatía, preocuparnos por ponernos en los zapatos de la otra persona y nunca hacer a los demás algo que nos molestaría que nos hicieran, son preceptos que se deben mantener como un sello en nuestra actitud laboral; este interés debe presenciar sobre todo en el ambiente corporativo actual, en el que la mayoría, por no decir todas las gestiones y ejecuciones que se realizan son en equipo.

La mayor parte del tiempo estamos rodeados de un grupo de trabajo propio e incluso debemos congeniar con otros quipos pertenecientes a diferentes áreas de la empresa, es decir la comunicación que ejercemos es transversal a la entidad. Se debe tener en cuenta que además de tener un trato cordial, y poner en práctica los buenos modales, no es sólo útil en la convivencia diaria en las organizaciones; es importante resaltar la relevancia que ejercen en el manejo de las relaciones con otras empresas y con personas con las que se pretenda hacer negociaciones o alianzas claves que beneficien la entidad. Recordemos que *“El protocolo y los buenos modales son importantes, ya que permite hacer una diferencia en un mercado competitivo; contribuye al liderazgo, reitera el compromiso con la calidad y la excelencia y, a la vez, genera confianza.”*<sup>9</sup>

Muchas relaciones, incluso de carácter internacional, se han roto sólo porque alguno de los negociantes se comporta de una manera inadecuada durante algún encuentro.

Se puede afirmar que aunque los tiempos hayan cambiado y el mundo evolucione a grandes pasos, el uso de las herramientas que hemos mencionado no han desaparecido, ni se han vuelto obsoletos, han cambiado y claro está algunas normas han caído en desuso. Sin embargo debemos ser conscientes de que las reglas sólo se van modificando en las sociedades de acuerdo con las necesidades que van apareciendo según las circunstancias.

*Muchas reglas desaparecen al convertirse en inútiles, molestas o simplemente anacrónicas. Hoy en día, los buenos modales, aún cuando todavía comportan la observancia de ciertas reglas en determinadas ocasiones, no nos*

---

<sup>8</sup> CARREÑO, Manuel Antonio, Manuel de Urbanidad y Buenas Maneras. 1ed. Bogotá D.C.: PANAMERICANA; 2011. 52p.

<sup>9</sup> Copyright (c) 2006 rrhh-web.com La web de los recursos humanos y el empleo consultas.rrhhweb@gmail.com

*encierran ya en un estricto corsé de convencionalidades y formalismos. Tampoco son patrimonio de una determinada clase o grupo de ciudadanos, ni una mera reminiscencia de las buenas maneras de otros tiempos.*<sup>10</sup>

El comportamiento social y la urbanidad son elementos que trascienden totalmente la vida del ser humano, atraviesan cualquier momento y se deben utilizar en cualquier lugar: la casa, el trabajo, las reuniones sociales, y no sólo se relegan a la manera en que nos expresamos, porque todo comunica, y desde nuestra apariencia física, el aseo personal e incluso la manera en la que tenemos organizado nuestro sitio de trabajo, estamos mostrando qué tanto sabemos estar en sociedad.

---

<sup>10</sup> PROYECTOS EDITORIALES Y AUDIOVISUALES. Saber estar: El Gran Libro de los Buenos Modales. Barcelona: Grijalbo Mondadori S.A.; 1996. 5p.

#### **4. METODOLOGÍA**

Para complementar el plan de trabajo que se desea realizar con este proyecto, se hace necesario conocer la opinión del personal que trabaja en la Gobernación de Antioquia sobre el tema, puesto que desde las necesidades que estos presenten se evidenciará la pertinencia de crear o no una herramienta como el manual de buen comportamiento y que por medio de este se cree dentro de la entidad una política organizacional que dé fuerza a la implementación de las buenas maneras.

Con la recaudación de información por parte de los actores fundamentales de la entidad se le dará legitimidad al proyecto, por tanto se optará por realizar un rastreo de información bibliográfica que al respecto se haya escrito, detectando así el estado del arte acerca de las buenas maneras; para luego mediante una encuesta de siete preguntas, que será aplicada a 100 funcionarios pertenecientes a distintas áreas y cargos de la organización, muestra que será representativa con respecto a la totalidad de los colaboradores los cuales como se mencionó anteriormente son aproximadamente tres mil, se diagnostique la situación respecto al tema y se conozcan las necesidades de los funcionarios.

Además se partirá de la experiencia en consultoría y facilitación de diferentes comunicadores internos y externos a la entidad, para recaudar información de calidad que esté actualizada en el contexto empresarial y que sirvan como variables que le den fuerza a la aplicación de las buenas maneras en una entidad pública como la Gobernación de Antioquia.

## 5. INDICADORES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

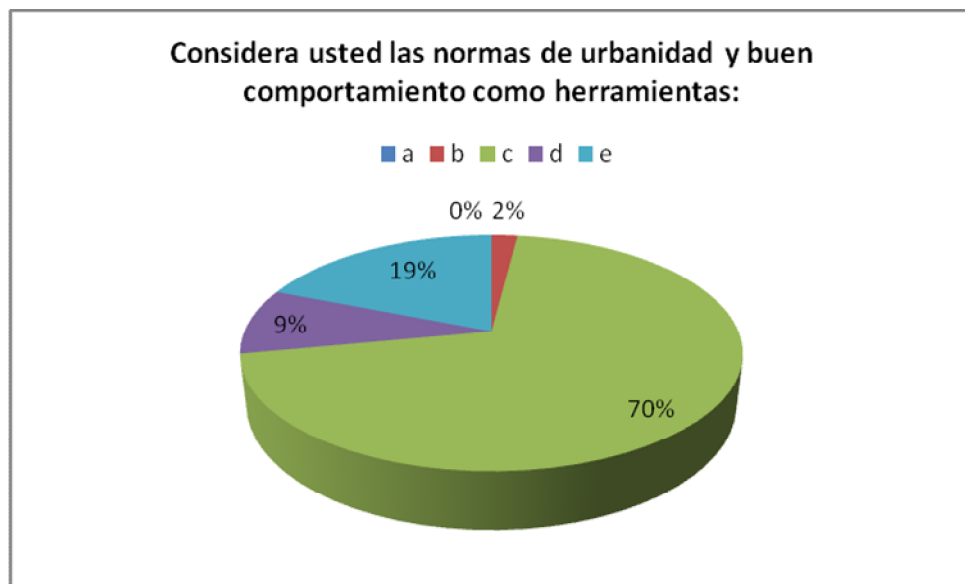
Luego de aplicar la encuesta a una población representativa de La Gobernación de Antioquia, conformada por 100 personas, de diferentes rangos de la entidad, se obtuvieron los siguientes resultados.

El análisis de los mismos está al final de cada uno de los gráficos que refleja el pensamiento de las personas encuestadas.

**Gráfico 1.** Considera usted las normas de urbanidad y buen comportamiento como herramientas:

- a. Antiguadas: 0
- b. Útiles en épocas pasadas: 2
- c. Útiles para su vida laboral: 70
- d. Exclusivas para un grupo específico de la sociedad: 9
- e. Otro ¿cuál?: 19

**Figura 2 Considera usted las normas de urbanidad y buen comportamiento como herramientas:**



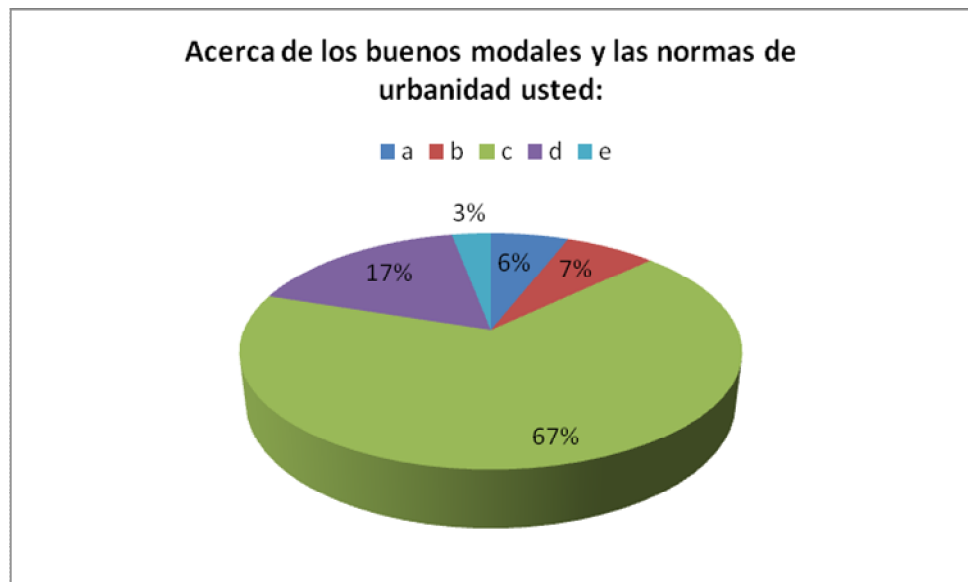
La mayoría de la población encuestada son personas adultas que llevan más de cuatro años trabajando en la Gobernación de Antioquia y consideran las normas de urbanidad y buen comportamiento como herramientas útiles para su vida laboral, ya que por su trayectoria dentro de la entidad han visto la diferencia en los resultados cuando se trabaja sin dichas normas.

VER ANEXO 1

**Gráfico 2.** Acerca de los buenos modales y las normas de urbanidad usted:

- a. No las conoce: 6
- b. Sólo las ha oído mencionar: 7
- c. Las conoce y las aplica: 67
- d. Las conoce pero no las aplica: 17
- e. Otro ¿cuál?: 3

**Figura 3** Acerca de los buenos modales y las normas de urbanidad usted



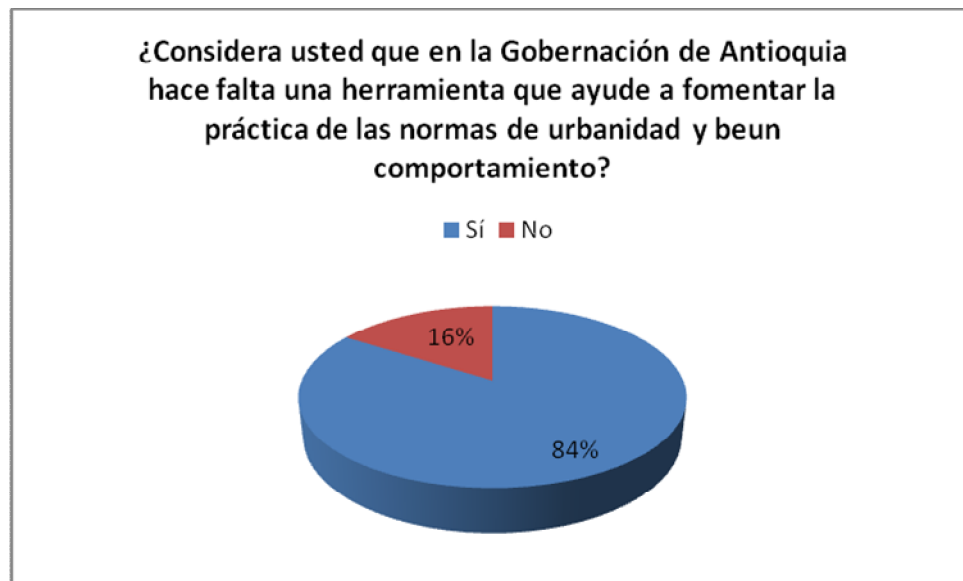
La mayoría de personas encuestadas, dicen conocer y aplicar las normas de urbanidad en su ambiente laboral, sin embargo una cantidad considerable de ellas afirma conocerlas pero no aplicarlas. Es precisamente en este último aspecto en el que la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo debe intervenir directamente al promover y fomentar de una forma dinámica el uso masivo de dichas normas al interior de la Gobernación.

**Gráfico 3.** ¿Considera usted que en la Gobernación de Antioquia hace falta una herramienta que ayude a fomentar la práctica de las normas de urbanidad y buen comportamiento?

Sí: 84

No: 16

**Figura 4** ¿Considera usted que en la Gobernación de Antioquia hace falta una herramienta que ayude a fomentar la práctica de las normas de urbanidad y buen comportamiento?



En la Gobernación de Antioquia se realizan a menudo campañas internas para mejorar el clima laboral ente los funcionarios; sin embargo en el marco de los últimos 8 años no se ha realizado ninguna referente a las normas de urbanidad y comportamiento. Esto se evidencia claramente en la respuesta de la mayor parte de los encuestados al considerar que en la Gobernación de Antioquia sí hace falta una herramienta que ayude a fomentar la práctica de dichas normas.

**Gráfico 4.** ¿Cree usted que el saber estar en su trabajo y el buen comportamiento laboral le ayudaría a que los objetivos de sus funciones se cumplieran de mejor manera?

Sí: 96

No: 4

**Figura 5** ¿Cree usted que el saber estar en su trabajo y el buen comportamiento laboral le ayudaría a que los objetivos de sus funciones se cumplieran de mejor manera?

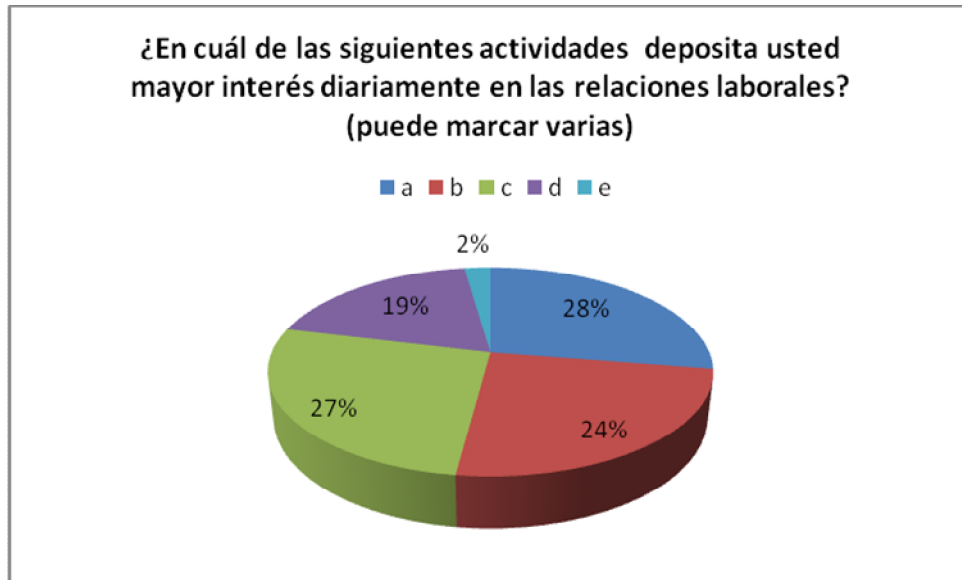


Las personas encuestadas son consientes gracias al acompañamiento que se les brinda en todo momento por parte de la Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, que su trabajo se debe hacer de una manera más eficaz cada día, y con la premisa común de que en la Gobernación de Antioquia se debe velar por el mejoramiento continuo de las labores. La mayoría de ellos creen que el saber estar en su trabajo y el buen comportamiento laboral, ayudarían a que los objetivos de sus funciones se cumplan de mejor manera.

**Gráfico 5.** ¿En cuál de las siguientes actividades deposita usted mayor interés diariamente en las relaciones laborales? (puede marcar varias)

- Utilizar expresiones de cortesía al saludar y despedirse: 73
- Mantener limpio y ordenado su sitio de trabajo: 65
- Tener una buena apariencia personal: 71
- Hacer uso de los títulos y tratamientos adecuados en todos los niveles de la organización: 50
- Otro ¿cuál?: 6

**Figura 6 ¿En cuál de las siguientes actividades deposita usted mayor interés diariamente en las relaciones laborales? (puede marcar varias)**



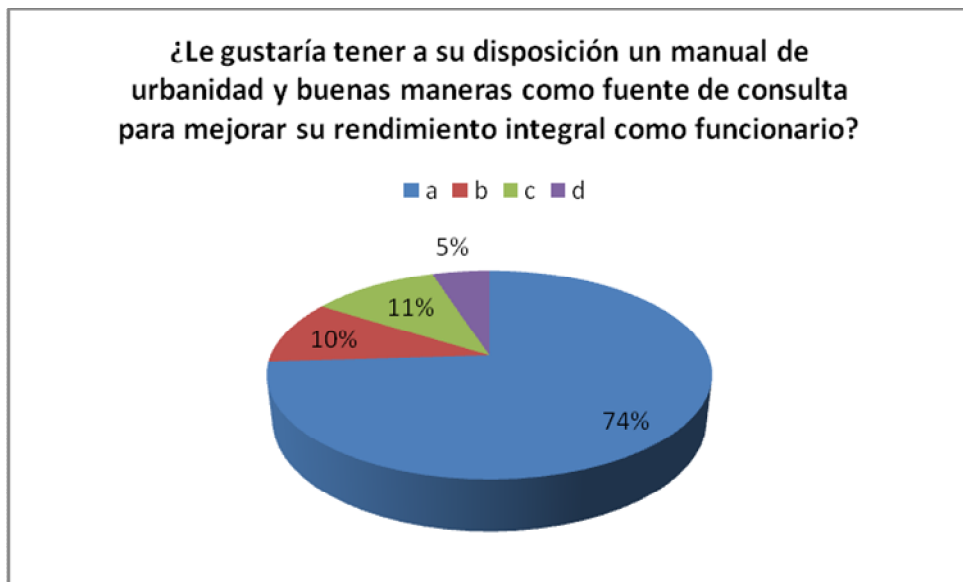
La mayoría de los funcionarios encuestados depositan mayor interés diariamente en utilizar expresiones de cortesía al saludar y despedirse en sus relaciones laborales. Por ser esta pregunta de respuesta múltiple se evidencia también que con un alto número de elección, los colaboradores se interesan por tener una buena apariencia personal y por mantener limpio y ordenado su sitio de trabajo, respectivamente. Algunos de los encuestados mencionaron ciertos aspectos en los que también depositan atención en su ámbito laboral como lo son:

- ❖ Usar un tono adecuado de voz- hablar con respeto
- ❖ Hacer agradable el ambiente de trabajo
- ❖ Ser culto en general
- ❖ Ser humilde

**Gráfico 6.** ¿Le gustaría tener a su disposición un manual de urbanidad y buenas maneras como fuente de consulta para mejorar su rendimiento integral como funcionario?

- a. Sí me interesa: 74
- b. No me interesa: 10
- c. Sería interesante pero sé que no lo utilizaría: 11
- d. Me parece innecesario, con lo que sé es suficiente: 5

**Figura 7.** ¿Le gustaría tener a su disposición un manual de urbanidad y buenas maneras como fuente de consulta para mejorar su rendimiento integral como funcionario?

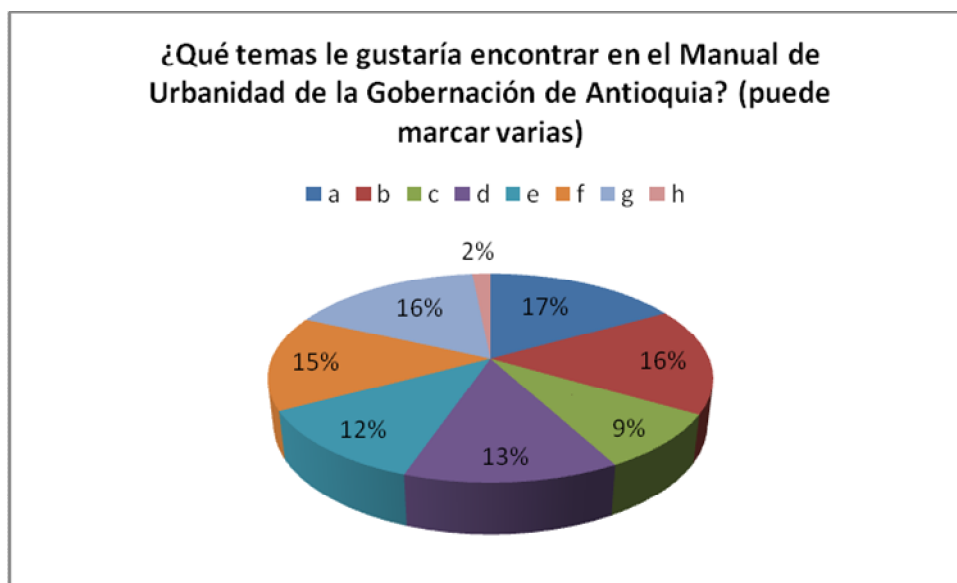


A la mayor parte de los encuestados les gustaría tener a su disposición un manual de urbanidad y buenas maneras como fuente de consulta para mejorar su rendimiento integral como funcionarios, ya que cuando se hace alguna campaña interna cada trabajador queda con un producto físico de ella. Así bien, hay que crear conciencia de que iniciativas de este tipo en las que se pretende que todos los funcionarios tengan acceso a un Manual, seben perdurar por un período de tiempo considerable en el que se hagan efectivos los cambios de hábitos de los funcionarios y se mejore el clima laboral.

**Gráfico 7.** ¿Qué temas le gustaría encontrar en el Manual de Urbanidad de la Gobernación de Antioquia? (puede marcar varias)

- a. Comportamiento social con los ciudadanos: 64
- b. Normas de cortesía: 63
- c. Títulos y tratamientos jerárquicos: 33
- d. Presentación personal: 50
- e. Modales en la comunicación telefónica: 45
- f. Pautas de comportamiento para una reunión importante: 56
- g. Buenas maneras en las relaciones laborales: 63
- h. Otros ¿Cuáles?: 6

**Figura 8.** ¿Qué temas le gustaría encontrar en el Manual de Urbanidad de la Gobernación de Antioquia? (puede marcar varias)



Dado que los encuestados podían responder de manera múltiple a esta pregunta, se puede evidenciar que los resultados se dieron en un rango porcentual similar. La mayoría de personas respondió que el comportamiento social con los ciudadanos sería el tema acerca del cual les gustaría encontrar mayor información el manual, seguida de aspectos como las normas de cortesía y las buenas maneras en las relaciones laborales. Sin embargo algunos funcionarios consideran que a parte de las opciones mencionadas se deberían tratar temas como:

- ❖ Inteligencia emocional
- ❖ Protocolo
- ❖ Redacción para entidades públicas

Además de utilizar la encuesta como método de recolección de información , también se realizó ante los integrantes del quipo se trabajo de la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo, una presentación que contenía varios temas relacionados con la urbanidad y el buen comportamiento, en la cual se brindaban de las normas que se deben seguir en ciertas situaciones que se pueden dar en la vida laboral, luego de la presentación se brindó un espacio para que las personas asistentes dieran sus opiniones acerca sobre lo expuesto y pudieran proponer temas que consideraran importantes para incluir en el Manual.

Fueron entonces esas dos actividades, las que dieron fruto al Manual de Urbanidad y Buen Comportamiento para la Gobernación de Antioquia, el cual se entregó a la Dirección de forma física y digital, y estará a disposición de los funcionarios que quieran acceder a él, quedando además como primer paso a una propuesta de reproducirlo, y hacerlo extensivo a todas las áreas y sus colaboradores a manera de campaña de mejoramiento del clima laboral y de la imagen organizacional por la dependencia encargada de esto, que como se ha mencionado anteriormente sería Comunicación Interna.

## 5. CONCLUSIONES

- ❖ La mayoría de los funcionarios de la Gobernación de Antioquia, tienen conocimiento acerca de las normas de urbanidad y buen comportamiento que se deben tener en general para generar un ambiente laboral armonioso. Sin embargo, aunque la mayor parte de ellos diga ponerlas en práctica, opinan en la misma cantidad que los compañeros de trabajo de diferentes rangos no se comportan adecuadamente lo que hace incómodo el desarrollo de sus labores.
- ❖ La comunicación es sin duda el medio por el cual se debe dar solución a estos problemas organizacionales, y se debe gestionar entonces desde el área de comunicación interna de la entidad, las herramientas y canales necesarios para lograr que la situación que se vive actualmente cambie hacia una dirección positiva.
- ❖ La implementación de un Manual de Urbanidad y Buen Comportamiento para uso de los funcionarios, será un recurso base para ejecutarlo dentro de la Gobernación como método para que las relaciones laborales y el manejo de las labores institucionales sean cada día de mejor calidad. Este manual ya se elaboró y se dejó en la Gobernación con el fin de que el área correspondiente se encargue de reproducirlo y hacer efectivo su uso en la entidad.
- ❖ Los funcionarios tienen deseos de aprender y reforzar sus conocimientos acerca del tema; con el ánimo de prestarle un mejor servicio a los ciudadanos, aceptarían con gusto que se les brinde un apoyo para aplicar en cada una de sus funciones las normas de urbanidad y buen comportamiento, teniendo en cuenta que además de enriquecerlos laboralmente les dará un valor agregado como personas integrales.
- ❖ Al poner en práctica los estudios universitarios, y partiendo del diagnóstico realizado a la entidad, se corrobora que temas como la urbanidad, el protocolo y las buenas costumbres, siguen siendo importantes para la mayoría de personas. Además, se puede evidenciar que no han sido olvidados, sino que se ha perdido la preocupación de mantenerlos actualizados y al día con los cambios que va sufriendo la sociedad a medida que cambian las costumbres generacionalmente hablando.

## RECOMENDACIONES

- ❖ Al ser la Gobernación de Antioquia una entidad aproximadamente tres mil empleados, se hace difícil el controlar que todos sean receptivos a las campañas que se generan dentro de ella, por lo cual se sugiere incentivar el trabajo en equipo entre las áreas de Relaciones Públicas y Protocolo y Comunicación Interna, para que el fomento de la práctica del manual se dé de una forma correcta.
- ❖ Para que el desarrollo de las campañas internas de la Gobernación de Antioquia se den de una manera efectiva y puedan evaluarse, existe por parte del área de Comunicación interna un acompañamiento constante a los colaboradores, haciendo que éstos se sientan tenidos en cuenta en el proceso y perciban que las campañas que generalmente son para disminuir actitudes personales que pueden ser perjudiciales para la empresa como: fumar, beber, mantener la calma, etc. sí están dando resultado. Sin embargo, aunque está bien que exista preocupación por ese tipo de aspectos, se debe reforzar la generación de planes para que temas que inmiscuyan a todo el personal como el mejoramiento del clima laboral, la imagen ante el público externo, se fortalezcan más.
- ❖ La iniciativa de crear una herramienta como el Manual de Urbanidad y Buen Comportamiento para la Gobernación de Antioquia, no debe ser un proyecto que cierre un ciclo; al contrario, se debe considerar como una base en el proceso de que el esfuerzo por este aspecto mejore dentro de la entidad, es decir, a partir de él el área encargada puede generar otro tipo de herramientas y métodos como charlas o conferencias, para los funcionarios, de modo que su interés por fomentar esta cultura en la organización sea continua.
- ❖ De igual manera se puede afirmar que por medio de una estrategia comunicativa como la del Manual, se puede ir recobrando el interés por practicar las normas que siguen y seguirán siendo herramientas claves para una sana convivencia y para el éxito de las relaciones interpersonales de cualquier organización, más aún en esta entidad que es de carácter público que debe atender a todo el Departamento de Antioquia.

- ❖ Partiendo del hecho de que el Manual sí llegue a estar en manos de sino todos, de la mayoría de los funcionarios, se debe luego de cierto período de tiempo, realizar una evaluación para conocer si el objetivo de que las interacciones laborales mejoraran poniendo en práctica las guías dadas en el manual, se logró o no.
- ❖ Actualizar el Manual que se deja de base, según los cambios culturales que se vayan dando con el tiempo, y las necesidades que el público interno tenga. Además se debe rediseñar según la imagen de cada administración, pues su contenido puede servir para todas pero como fue diseñado bajo la el gobierno “Antioquia para Todos, Manos a la Obra” la imagen institucional debe cambiar según el gobierno.

## BIBLIOGRAFÍA

GALLEGO RESTREPO, Beatriz, ÁNGEL LONDOÑO, Norha, ECHEVERRI YARZA, María Cristina. Urbanidad para el Nuevo Milenio. 1 ed. Antioquia: El Colombiano, 2000. 5p.

CONTRERAS A., Elvira. Etiqueta y Protocolo. México: Editorial Diana S.A., 1998.

GUEVARA, Marisela. Buenos Modales Para Ejecutivos. 1 ed. Caracas, Venezuela: Editorial C.C.C.,S.A.,2000.67p.

CARREÑO, Manuel Antonio, Manuel de Urbanidad y Buenas Maneras. 1ed. Bogotá D.C.: PANAMERICANA; 2011. 52p.

PROYECTOS EDITORIALES Y AUDIOVISUALES. Saber estar: El Gran Libro de los Buenos Modales. Barcelona: Grijalbo Mondadori S.A.; 1996. 5p.

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA. Información Organizacional [en línea]. <<http://www.antioquia.gov.co/index.php/administracion/100-mision-vision>> [Citado el 15 de diciembre de 2011].

MASBLOGS. La importancia del protocolo y etiqueta empresarial [en línea]. <<http://www.masblogs.net/algoqueaprender/archives/401>> [Citado el 15 de diciembre de 2011].

## ANEXOS

### ANEXO A. ENCUESTA



#### GERENCIA DE COMUNICACIONES DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS Y PROTOCOLO

#### NOS INTERESA SU OPINIÓN

La siguiente encuesta es en su totalidad de carácter académico, es realizada por una estudiante de la Corporación Universitaria Lasallista quien es actualmente parte del proyecto Practicantes en Formación de la Gobernación de Antioquia, realizando su práctica en la Dirección de Relaciones Públicas y Protocolo.

**Objetivo:** Analizar algunos aspectos referentes a los temas de urbanidad, buenos modales y comportamiento social entre el público interno de la Gobernación de Antioquia.

Por favor responda cada una de las preguntas que aquí se presentan, garantizamos el total confidencialidad de la información que en ella se diligencie.

1. Considera usted las normas de urbanidad y buen comportamiento como herramientas:
  - a. Anticuadas
  - b. Útiles en épocas pasadas
  - c. Útiles para su vida laboral
  - d. Exclusivas para un grupo específico de la sociedad
  - e. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_
  
2. Acerca de los buenos modales y las normas de urbanidad usted:
  - a. No las conoce
  - b. Sólo las ha oído mencionar
  - c. Las conoce y las aplica
  - d. Las conoce pero no las aplica
  - e. Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

3. ¿Considera usted que en la Gobernación de Antioquia hace falta una herramienta que ayude a fomentar la práctica de las normas de urbanidad y del buen comportamiento?

Sí  No

4. ¿Cree usted que el saber estar en su trabajo y el buen comportamiento laboral ayudarían a que los objetivos de sus funciones se cumplieran de mejor manera?

Sí  No

5. ¿En cuál de las siguientes actividades deposita usted mayor interés diariamente en las relaciones laborales? (puede marcar varias)

a. Utilizar expresiones de cortesía al saludar y despedirse

b. Mantener limpio y ordenado su sitio de trabajo

c. Tener una buena apariencia personal

d. Hacer uso de los títulos y tratamientos adecuados en todos los niveles de la organización

e. Otro ¿cuál? \_\_\_\_\_

6. ¿Le gustaría tener a su disposición un manual de urbanidad y buenas maneras como fuente de consulta para mejorar su rendimiento integral como funcionario?

a. Sí me interesa

b. No me interesa

c. Sería interesante, pero sé que no lo utilizaría

d. Me parece innecesario, con lo que sé es suficiente.

7. ¿Qué temas le gustaría encontrar en el Manual e Urbanidad de la Gobernación de Antioquia? (puede marcar varias)
- a. Comportamiento social con los ciudadanos
  - b. Normas de cortesía
  - c. Títulos y tratamientos jerárquicos
  - d. Presentación personal
  - e. Modales en la comunicación telefónica
  - f. Pautas de comportamiento para una reunión importante
  - g. Buenas maneras en las relaciones laborales
  - h. Otros ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

# **Manual de Urbanidad y Buen Comportamiento**

**Dirección de  
Relaciones Públicas y Protocolo**

**Lizeth Gómez Castaño  
Practicante en Formación**

**Semestre 2 - 2011**



## IMPORTANCIA Y PERTINENCIA

Los humanos somos seres sociales por naturaleza, y a diario vivimos en contacto con otras personas, en situaciones y espacios diferentes.

El buen comportamiento se convierte entonces, en la herramienta fundamental para que aquellas relaciones sean amenas y positivas en cualquier ámbito de interacción.

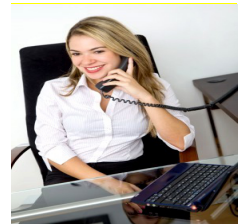
El ser funcionario del Departamento, implica una responsabilidad directa con la sociedad, por lo cual nuestro comportamiento y modo de obrar deben ser ejemplares.

Nuestra conducta se convertirá en el reflejo de lo que es la entidad en la que trabajamos, es decir, forma parte fundamental en la construcción de la imagen organizacional.

## IMAGEN ORGANIZACIONAL

Las pautas de cortesía y buen comportamiento deben ser usadas con pertinencia por los funcionarios, adoptadas como una muestra de buena educación y sentido de pertenencia.

El protocolo empresarial siempre ayudará a dejar en alto la imagen de la Gobernación.



Antioquia para todos.

*¡Manos a la obra!*



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

## TODO COMUNICA

- Aseo personal
- El vestir
- El andar
- El sentarse
- Los gestos
- Tono de voz



## NORMAS DE CORTESÍA

En la Gobernación es útil utilizar las expresiones:

- Buenos días/noches
- Gracias
- Con permiso
- Disculpe
- Muy amable
- Pase usted
- Le ofrezco mi puesto
- Por favor
- No volverá a suceder
- Con mucho gusto

Antioquia para todos.

*¡Manos a la obra!*



GOBERNACION DE ANTIOQUIA

## CONSEJOS

En la organización recordemos siempre:

- Dar las gracias por una atención recibida.
- Llegar puntual a los compromisos que tiene.
- Prestar la debida atención a su compañero.
- Mantener sus rutinas de higiene y belleza en privado.
- Hablar en un tono de voz adecuado, no grite.
- Cuidar al impartir órdenes sus actitudes y movimientos.
- Tomar en consideración la opiniones del otro.
- Cumplir lo que promete.



## EVITEMOS

Con nuestros compañeros funcionarios debemos evitar:

- Utilizar palabras soeces
- Chistes de mal gusto
- Referirse a ellos con apodosos o diminutivos
- Ser confianzudo
- Cortar la palabra de la otra persona
- Hablar de temas que generen demasiada polémica



## TÍTULOS Y TRATAMIENTOS

Son diferentes, pero con la utilización de ambos demostramos respeto y consideración por las posiciones adquiridas por las personas.

### TÍTULOS

Se dan por dignidad y jerarquía

- Reglamentados mediante leyes
- Facilitan la relación entre países.

#### Ejemplos:

Su Santidad

Su Majestad Imperial

Su Majestad

Su Alteza real

Señor Presidente

Señor Gobernador

Señor Alcalde

### TRATAMIENTOS

Se dan por consideración y cortesía

- Para dirigirnos formal o informalmente a alguien
- Depende de las circunstancias
- No se impone como norma.



## Ejemplos:

Usted

Tú

Vos

Sumercé (en Bogotá)

Doctor sólo cuando la persona a la que nos dirigimos tiene este nivel de estudio

## PARA NO COMPLICARSE

Se trata a la persona por el título profesional que posee, si no se conoce, el de “Señor o Señora” siempre nos hará quedar bien.

En nuestro caso:

- Señor Secretario
- Señor Gerente
- Señor Director

## EL SITIO DE TRABAJO

Nuestra oficina es el reflejo de nosotros mismos, por eso debemos tener en cuenta:

- Elegir objetos apropiados
- No es un lugar de exhibición
- Mantenga sus instrumentos de trabajo
- Evite objetos innecesarios
- Guarde un cenicero, aunque no fume.
- No reciba visitas en su horario de trabajo.



Antioquia para todos.

*¡Manos a la obra!*



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

## ETIQUETA TELEFÓNICA

### Evitemos

- Hablar por teléfono si tiene cosas que hacer
- Conversar con un tercero si habla por teléfono
- Toser o estornudar
- Comer, beber o masticar chicle
- Prolongar innecesariamente la conversación
- Dar quejas por teléfono
- Tutear
- Dejar esperando a alguien en el teléfono



Pixmac.es 48180141

### Recordemos

- Corresponda las llamadas pendientes
- Hable con claridad
- Si la llamada no es para usted...
- Modere el tono de la voz
- Haga las llamadas en horarios considerables
- Utilice expresiones corteses
- Si se ausenta de la oficina que alguien más conteste su teléfono



dreamstime.com

Antioquia para todos.  
*¡Manos a la obra!*



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA

## PARA SUS REUNIONES

- Llegue puntual y dé inicio a la hora prevista
- Manejo eficiente del tiempo
- Si la reunión ya inició no interrumpa
- Recursos audiovisuales
- Si no puede asistir, excútese
- Establezca espacios y tiempos para la alimentación
- Planee: agenda de trabajo
- Mantenga una postura adecuada
- Respete el turno de la palabra



## REFLEXIONEMOS

*“Las reglas de urbanidad no se encuentran en los códigos de las naciones, y sin embargo, no podría conservarse ninguna sociedad en que estas reglas fuesen absolutamente desconocidas”*

Manuel Antonio Carreño.

Antioquia para todos.

*¡Manos a la obra!*



GOBERNACION DE ANTIOQUIA