

**FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIDAD CORPORATIVA DE CESDE A  
TRAVÉS DE LA ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO  
Y ESTILO CORPORATIVO**

**ISABEL CRISTINA RODAS JARAMILLO**

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

**Asesora  
Luisa Fernanda Pulgarín Restrepo  
Comunicadora Social- Especialista en Alta Gerencia**

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

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	9
1. JUSTIFICACIÓN .....	11
2. OBJETIVOS .....	12
2.1. OBJETIVO GENERAL .....	12
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
3. MARCO TEÓRICO .....	13
3.1. ¿CÓMO APORTA EL PROTOCOLO A UNA ORGANIZACIÓN? .....	13
3.2. APOORTE DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA A LA CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA .....	15
3.3. PECADOS CAPITALES DE LA COMUNICACIÓN.....	17
3.4. ¿CÓMO SE VINCULAN EL PROTOCOLO Y LA COMUNICACIÓN? .....	18
3.5. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE UN MANUAL EN UNA INSTITUCIÓN? .....	20
4. METODOLOGÍA .....	23
4.1. PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS EMPLEADOS DE CESDE .....	24
4.2. CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	25
5. RESULTADOS.....	27
5.1. PROTOCOLO PARA LA INSTITUCIÓN .....	33
5.1.1. Responsable manejo de protocolo .....	34
5.1.2. Recomendaciones para el presentador:.....	34
5.2. BOLETÍN INSTITUCIONAL .....	34
5.2.1. Nombre.....	35
5.2.3. Secciones.....	35
6. CONCLUSIONES .....	37
7. RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA .....	39

ANEXOS .....41

## LISTAS DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Boletín Voz a Voz.....	36

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A MANUALES DE CORRESPONDENCIA EN CESDE.....	41
ANEXO B MANUAL DE EVENTOS EN CESDE.....	47

## GLOSARIO

**DERECHA CEREMONIAL:** este principio nos indica que el sitio de honor o preferente es el que se sitúa a la derecha de la persona de la más alta jerarquía en cualquier tipo de acto o evento.

**FEEDBACK:** retroalimentación, conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por éste, para modificar su mensaje.

**STAKEHOLDERS:** se denomina así a los grupos de interés que tiene una organización.

**VEXILOLOGÍA:** disciplina que estudia las banderas, pendones y estandartes.

**VISITA DE AVANZADA:** visita anticipada al lugar del evento, para coordinar temas de seguridad, espacio, ubicación, protocolo y medios de comunicación.

## RESÚMEN

Es importante retomar al verdadero significado del protocolo, entendido como un “conjunto de ritos, ceremonias, reglas de etiqueta, urbanidad y ceremonial” según el significado que le da José María Franco, donde la principal función de un manual o guía es establecer un orden lógico y jerárquico en los diferentes eventos y celebraciones que ameriten rigurosidad, precedencias y ubicación.

Los símbolos de la Institución son parte fundamental de este manual, como lo son también quienes conforman la parte administrativa de CESDE, puesto que son la base fundamental para ejercer jerarquía en los actos e imagen corporativa, reflejando así una intencionalidad comunicativa definida por una línea única de trabajo en protocolo.

Es entonces que en el transcurso de este trabajo encontrarán todos aquellos puntos claves que se deben tener en cuenta para la realización de un acto, para la ubicación de los símbolos y cuerpo administrativo, el buen manejo los símbolos de la Institución y la correspondencia, logrando orientar los esfuerzos hacia una realización impecable de un buen ceremonial en CESDE.

## **ABSTRACT**

Is important to return to the truthful meaning of protocol; understood like a “group of rituals, ceremonies, etiquette rules and courtesy” according to the meaning given by Jose Maria Franco, were the main function of a manual or guide is to establish a logical order and hierarchy between the different events and celebrations that deserve thoroughness, backgrounds and location.

The symbols of an Institution are an essential part of this manual and also, those who are part of the managing department of CESDE, because they're the base to establish a hierarchy on the corporative image and events, allowing the company to reflect a defined communicative intention, defined by a unique line of work in protocol.

Is then, that on this study you will find all the key points that have to be taken into account in order to make an event, for the location of the symbols and the administrative body and for a good use of the institutional symbols and mailing, guiding the efforts to achieving an impeccable realization of a good ceremony in CESDE.

## INTRODUCCIÓN

CESDE es una Institución de carácter técnico que cuenta con un estimado de 9.000 mil alumnos y 350 empleados, con un área de comunicaciones a cargo de un practicante por semestre, más un director encargado del área, el cual no posee formación en comunicación.

Comunicaciones dentro de la Institución es un área de apoyo a las demás dependencias que se encuentran estructuralmente allí, pero con una autonomía y además despliegue de actividades que la convierten a su vez en un área fortalecida y con capacidad de liderazgo en los procesos que se adelantan.

La comunicación es un área del saber que proporciona herramientas de bidireccionalidad y retroalimentación en las organizaciones y más aún cuando la modernidad ha creído más en ella, convirtiéndola en un insumo necesario y productivo para aportar elementos distintivos y de administración de la información que ayudan al cumplimiento de los objetivos de una empresa.

Aunque comunicaciones en CESDE tiene un valor agregado importante y notorio internamente, es necesario elevarla a un nivel donde la administración de la información se convierta es un elemento necesario dentro del orden administrativo de la Institución, porque aún siendo un insumo intangible se pueden medir los procesos a través de los indicadores de gestión que se proponen dentro del plan de comunicaciones.

Debe entenderse que la comunicación en la empresa no es un proceso aislado, en tanto que ella ayudará a cumplir eficazmente los objetivos y la misión que tenga como requerimiento. Uno de los grandes retos del comunicador organizacional es estar en las labores de soporte para el desarrollo y el avance de las organizaciones, con el fin de obtener no sólo dentro de éstas sino también en el contexto de las ciudades, una idea integral de la labor del comunicador como un soporte estratégico y de creación de innovación y buenas tácticas.

El hombre desde su nacimiento ha manifestado una forma de interrelación; es decir con la herramienta “comunicación”, ha podido expresar sus sentimientos, deseos y motivaciones. Por eso no es ajena al sector administrativo donde se pretende un total acercamiento entre productor-consumidor, entendidos los conceptos dentro de una amplia mirada de diversidad de organizaciones. Podría decirse entonces que cualquier tipo de negociación está enmarcada dentro de un elemento circunstancial inevitable: “la comunicación”, es así como se reafirma que la existencia de la comunicación organizacional juega un papel contributivo en la razón de ser de las organizaciones.

Imaginar una organización sin comunicación, sería pensar en códigos no descifrados, en tanto que el intercambio y el poner en común los pensamientos y deseos llevan a una mayor efectividad en la transmisión de mensajes, siendo la comunicación la herramienta protagonista de la interacción para la retroalimentación o *feedback*.

## 1. JUSTIFICACIÓN

Uno de los retos más grandes de la comunicación dentro de CESDE es fortalecer el área a partir de un plan estructurado no a nivel estratégico, sino dentro del trabajo de la identidad corporativa desde el manejo del manual de estilo en correspondencia y al mismo tiempo del protocolo, ya que se evidencia una falencia que se ve representada en el condicionamiento que existe cuando cada practicante cumple su ciclo de aprendizaje por un tiempo determinado, lo que genera un cambio repentino en estos elementos, ya que se le da la apropiación de acuerdo con la comunicadora de turno, generando entonces la necesidad de cambiar dentro tiempos determinados, la línea de trabajo de la identidad corporativa y además del protocolo.

Una Institución que genere imagen corporativa positiva, parte de una base organizada, donde la identidad está fortalecida; entiendo que no sólo se representa a través de un logo y slogan sino también de la cultura organizacional, personalidad definida, opinión pública favorable generando así una línea maestra que enmarca la solidez y la trayectoria de la Institución.

Un manual de estilo en correspondencia y protocolo sirve como herramienta donde se regulan los cánones para uso especializado de uniformidad en donde el mensaje se vuelve más claro y coherente, adaptado a las necesidades del área de comunicaciones de la Institución.

El manual de estilo de CESDE tendrá las pautas necesarias de cómo manejar la correspondencia y el protocolo en los eventos. Cada documento requiere un trabajo estricto, ya sea carta, plantilla de PowerPoint, sobre, tarjeta y en protocolo, conferencias, grados, eventos, debido a que no está establecida la manera de cómo abordar esa temática en CESDE, lo que genera un cambio trascendental en la mirada de cada practicante de paso.

Estrictamente el manual servirá para organizar detalladamente y bajo los parámetros de la Institución, la manera como se maneja y aborda cada situación sea cual sea la persona encargada. Esto recrea entonces que se maneje linealidad y uniformidad en los procesos, dándole mayor seriedad y trascendencia, fortaleciendo entonces el área de comunicaciones como una unidad de estándares definidos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

- Fortalecer la identidad corporativa del CESDE a través de la elaboración de un Manual de Protocolo y Estilo Corporativo, liderado por el área de comunicaciones, con el fin de otorgarle mayor posicionamiento dentro de la estructura administrativa de la Institución y más uniformidad a los procesos que de esa área se desprenden.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Revisar la condición y estructura actual de CESDE en términos de manejo de protocolo y correspondencia.
- Diseñar un modelo de correspondencia y manejo de eventos, mediante la implementación de políticas, pautas y orientaciones que contribuyen a la unificación de acciones y criterios, fortaleciendo la imagen de la Institución.
- Realizar una campaña de sensibilización con todas las áreas de CESDE, basada en el uso del manual de correspondencia y protocolo.

### **3. MARCO TEÓRICO**

Para el desarrollo de este trabajo de grado es de vital importancia evidenciar y estructurar un soporte conceptual, donde no sólo se describa la relevancia de un manual de protocolo y estilo dentro de CESDE, sino que además se especifiquen los componentes y las características que intervienen dentro de éstos, para lograr poner de manifiesto un panorama sobre el objeto de estudio que se está trabajando.

Son varias las temáticas que se desean trabajar dentro la estructura conceptual, tomando como base el protocolo en la organización, origen, clases, definiciones del término, cultura corporativa, manuales de estilo y correspondencia. Todos estos elementos servirán de guía para orientar no sólo la realidad de CESDE en el campo de elección, sino que además brindarán un panorama de lo que el protocolo significa dentro de una organización.

#### **3.1. ¿CÓMO APORTA EL PROTOCOLO A UNA ORGANIZACIÓN?**

Si bien es un conjunto de normas que permiten dar orden y solemnidad a cualquier ceremonia, sea cual sea su tamaño y alcance, es necesario dentro de la organización consolidar este trabajo desde una perspectiva referencial y rigurosa, ya que los esfuerzos de éste permiten validar la imagen corporativa tanto dentro como fuera de la organización.

“El protocolo es una regla ceremonial diplomática, establecida por decreto o por costumbre”<sup>1</sup>. En su mayoría, referirse al protocolo evoca una línea de la etiqueta, y aunque sin desligarlos llevan a tal fin, no puede confundirse ni delimitarse únicamente a las reglas que son usadas en la vida social.

Referirse al protocolo no significa únicamente agruparlo dentro de un marco social, ya que son varios los frentes desde los cuales se requiere de un trabajo especializado en la materia, entendiendo entonces que la aplicabilidad llega a ser tan abierta que no permite delimitarse a un solo campo de estudio.

“El profesional del Protocolo entiende que su actividad debe contribuir al mejor conocimiento de los hombres y las culturas, al desarrollo de la sociedad moderna, a partir del respeto por la cultura y las particularidades de todos los pueblos, que

---

<sup>1</sup> RESTREPO DEL CORRAL, Eduardo. Etiqueta y ceremonial diplomático. Bogotá (S.N) 1973. Páginas 289.

han de ser tenidos en cuenta siempre en sintonía con los anteriores principios arriba expresados”<sup>2</sup>.

El protocolo entendido desde su verdadero significado y con la importancia y trascendencia que refiere, precisa aquel conjunto de reglas que realizadas paso a paso nos llevan a un ordenamiento adecuado de una ceremonia, cualquiera que sea su tipo.

CESDE, una institución de formación técnica, con 40 años de existencia, maneja eventos importantes y sobresalientes internamente, comenzando desde las certificaciones a los técnicos en las diferentes áreas, así como encuentros de empresarios y desayunos de trabajo. Es así como se hace evidente y necesario crear un orden vigente y bien fundamentado que permita el estudio del protocolo dentro de cada evento que se realice, ya que actualmente no cuenta con un manual estandarizado de procesos protocolarios.

“El término protocolo tiene sus orígenes en el latín, concretamente en el vocablo *protocollum*, que a su vez proviene de la voz griega *protókollom*, y que significa la primera hoja pegada o encolada al principio de un manuscrito importante, con anotaciones referentes a su contenido y que dan autenticidad al mismo”<sup>3</sup>.

Desde épocas remotas la existencia del protocolo se hizo presente, a través de las pautas de comportamiento que el hombre debía adoptar para ciertos eventos donde la solemnidad lo requería.

Podríamos enmarcarnos en un hecho trascendental que permitió vislumbrar la existencia y aplicación del protocolo “la creación de la corte. Esto dio un auge definitivo a las buenas maneras, en cuanto al comportamiento social”.<sup>4</sup> La nobleza, según se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre, sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo.

La aplicación del protocolo se da en varios contextos, atribuyéndole así una relación de respeto y normatividad a las ceremonias que cada uno requiere. Existe el protocolo deportivo, gubernamental, notarial, diplomático, religioso, militar, social y empresarial en donde cada uno recibe un tratamiento especial que delimitan su tipología.

---

<sup>2</sup> ABCeremonial. Un espacio dedicado al ceremonial de las relaciones públicas. Noviembre 26 de 2006. [en línea]. <http://www.abceremonial.com.ar/index.php?modulo=22> [Citado el 24 de marzo de 2012].

<sup>3</sup> FERNÁNDEZ, Fernando. BARQUERO, José Daniel. El libro azul del protocolo y las relaciones públicas. Madrid. Edígrafos, S.A., 2004. Pág. 1.

Pero también, en escenarios como la Sala de Ceremonial y Protocolo de Medellín, se han comenzado a estudiar y conceptualizar otras clases de protocolos como:

- Protocolo universitario.
- Protocolo de los regalos.
- Protocolo en las invitaciones.
- Protocolo campestre.
- Protocolo de juntas directivas.

Actualmente podríamos ubicar a CESDE, en varias clases de protocolo; el empresarial y el universitario, entendiendo que los eventos más recurrentes trabajan bajo dichos lineamientos. Esta Institución se encuentra muy débil en el énfasis protocolario, ya que no cuentan con un manual para la estructuración de los eventos, que regule y dirija la línea conceptual tras la cual deben regirse.

“Todas las empresas, corporaciones e instituciones utilizan el protocolo para, a través de la simbología, plasmar la imagen de la institución en todos los acontecimientos que se realizan. Esto se logra con la estructuración de un modus operandi para lograr la máxima eficiencia de cada acontecimiento que se desarrolla en el seno de las organizaciones”.<sup>5</sup>

CESDE como organización de tipo académico, y tras su connotación de Institución que presta servicios en educación técnica, pretende transmitir un mensaje claro a sus públicos, el cual debe estar dirigido hacia su filosofía. La planificación del protocolo en CESDE es aún muy pasiva, ya que no se evidencia una investigación previa de éste elemento, tras la finalidad comunicativa que pretende dar el protocolo.

### **3.2. APOORTE DE LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA A LA CONSOLIDACIÓN DE LA CULTURA CORPORATIVA**

El protocolo y la comunicación son ejes transversales que funcionan bajo una misma línea, teniendo como intencionalidad transmitir un mensaje evidente y totalmente preciso. El profesional debe entender que la comunicación representada a través del protocolo siempre tendrá que ser auténtica, llegando más allá de dejarlo en un simple evento, hasta convertirlo en una herramienta más que permita el posicionamiento.

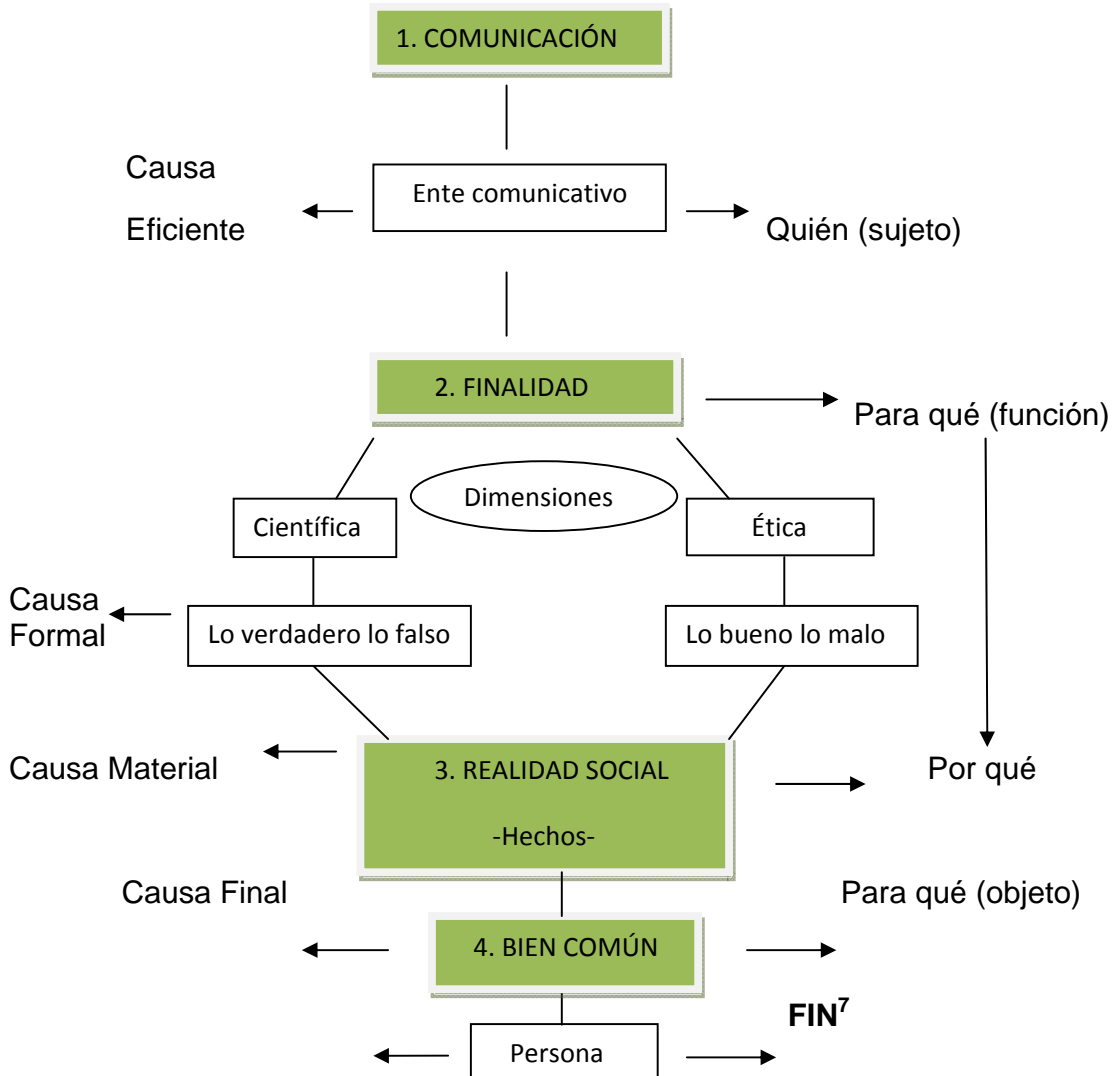
Según el libro Comunicación Empresarial<sup>6</sup>, la comunicación tiene una finalidad entendida a través del siguiente esquema

---

<sup>5</sup> D'Orléans, Béatrice. López, Franciso Javier. El valor de la imagen. Relaciones públicas y protocolo en la empresa. Madrid. Grefol, S.L. Pág. 20.

<sup>6</sup> LÓPEZ JIMÉNES, Daniel Fernando. GUZMÁN DE REYES, Adriana Patricia. GÁLVEZ, Bibiana. OCAMPO VILLEGAS, María Cristina. Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda., 2007, pág. 29.

**Gráfico 1 Esquema de la comunicación**



La finalidad de la comunicación es motivada por cuatro casualidades que determinan su razón inicial. En primer lugar su causa eficiente, su ente comunicativo, el sujeto responsable, ¿quién hace y para qué hace?, en este caso es el comunicador organizacional.

CESDE desde su área de comunicaciones, la cual está a cargo de un practicante, trabaja su primera finalidad “comunicación” de acuerdo con la información que circula internamente y que se entrega al público de colaboradores, teniendo una “finalidad” la información de los procesos, a través de una “realidad social” que

<sup>7</sup> Ibíd. pág. 29

está entendida como la efectividad que recibe la información. Finalmente el “bien común” está determinado en la Institución a través del aprovechamiento constructivo del insumo que provee la información.

“En el mundo de las organizaciones no es difícil encontrar que muchas de ellas han fracasado en sus intentos por implementar programas de cambio o estrategias de mejoramiento, en algunos casos porque sus sistemas de comunicación tanto internos como externos han sido muy deficientes o lo que es peor, no han existido”.<sup>8</sup>

Se hace necesario que dentro de la estructura del protocolo y manual de estilo de la organización como CESDE se tenga un criterio estructurado para conocer todos los lineamientos que éstas herramientas proveen a la Institución. Es así como se pueden enumerar unos pecados de la comunicación para no caer en el desconocimiento del área y la aplicación de las herramientas de estilo y protocolo, y más aún cuando el área se encuentra a cargo del practicante, que cada seis meses varía, generando una pérdida en la distinción exacta del trabajo del protocolo y ceremonial.

Entender el ordenamiento y la formación de las sociedades, es en algunos casos, una labor de la organización, con el fin de interpretar el comportamiento externo de sus stakeholders y poder brindarles así lo que ellos están buscando. Como aparece citado en el libro Comunicación Empresarial, que se ha abordado como referente para éste estudio de la comunicación. “Cada organización se dedica a una misión específica en el contexto de la sociedad humana. Sea cual sea su función contribuye al desarrollo del país. Sólo aquellas organizaciones que tiene un fin dañino a la sociedad, no son consideradas productivas sino por el contrario perjudiciales al crecimiento y progreso social”.<sup>9</sup>

### **3.3. PECADOS CAPITALES DE LA COMUNICACIÓN**

Es importante resaltar que dentro de la cultura organizacional hay unas normatividades dentro del sentido hipotético de la palabra para que los colaboradores de las empresas tengan en cuenta, según lo menciona el Máster en Dirección de Comunicación Corporativa de la EAE en Barcelona, España, Andrés Aljure Saab, ya que presenta los siete pecados capitales de la comunicación dentro de las organizaciones, en virtud de los comunicadores organizacionales:

---

<sup>8</sup>Op cit., pág. 15

<sup>9</sup> LÓPEZ JIMÉNES, Daniel Fernando. GUZMÁN DE REYES, Adriana Patricia. GÁLVEZ, Bibiana. OCAMPO VILLEGAS, María Cristina. Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda., 2007, pág. 29

- **Primero:** No conozcan y entiendan a la organización en que trabajan. En dónde está y para dónde va.
- **Segundo:** No conozcan y entiendan su responsabilidad y como está contribuye al logro de los objetivos de la organización. Cuál es su rol.
- **Tercero:** No apliquen, por desconocimiento o incomprensión, los estándares y recursos con los que cuentan para cumplir su responsabilidad. Cómo cumplir con su rol.
- **Cuarto:** No cuenten con espacios, formales o informales, para compartir sus puntos de vista.
- **Quinto:** No sean reconocidos por su desempeño y sus logros.
- **Sexto:** No sean objeto de las acciones de creación y mantenimiento de la Imagen Organizacional.
- **Séptimo:** No tengan desarrolladas competencias de comunicación acorde con los requerimientos y alcances de su rol.<sup>10</sup>

“Un número creciente de organizaciones están creando áreas especializadas a cargo de comunicadores profesionales, cuya función básica es apoyarlas para facilitar los procesos comunicativos y hacer que esta responsabilidad compartida sea cumplida efectivamente. Es importante que queden definidos con mucha claridad los objetivos del área de comunicación, para aprovecharla al máximo y no generar falsas expectativas”.<sup>11</sup>

CESDE es una organización con un soporte administrativo bien elaborado, ya que cuenta con trescientos cincuenta empleados distribuidos entre profesores y personal administrativo. Su estructura interna de acuerdo a la funcionalidad de las áreas, permite la creación de comunicaciones que aunque si bien no es algo nuevo, aún no existe un director que lidere los procesos, tomando el cargo un practicante en comunicaciones.

### 3.4. ¿CÓMO SE VINCULAN EL PROTOCOLO Y LA COMUNICACIÓN?

Es importante referenciar entonces que la finalidad de la comunicación implica un objeto de estudio dentro de la organización; hablar de protocolo implica pensar que es una herramienta indispensable para la imagen corporativa, partiendo de que es ésta la que genera un valor agregado, pues refiere lo que los públicos perciben de la organización.

El protocolo por su parte sirve de guía para marcar un patrón de estilo a la hora de realizar un evento o una ceremonia dentro del ámbito corporativo, en donde los eventos propios requieren un trabajo especial que generen distinción y estilo.

<sup>10</sup> ALJURE, BAAB, Andrés. Los siete pecados de la comunicación dentro de las organizaciones. [online]. 15 de septiembre de 2009. [citado 21 de septiembre de 2010]. Url disponible en [http://www.comunicacionorganizacional.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=260:los-siete-pecados-de-la-comunicacion-dentro-de-las-organizaciones&catid=34:articulos&Itemid=66](http://www.comunicacionorganizacional.com/index.php?option=com_content&view=article&id=260:los-siete-pecados-de-la-comunicacion-dentro-de-las-organizaciones&catid=34:articulos&Itemid=66)

<sup>11</sup> FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. México, Editorial Trillas, 2003, Pg. 15

Teniendo en cuenta que la mayor profundización en eventos en CESDE radica en las ceremonias de certificación de grados, organiza su estructura protocolaria a partir del criterio del practicante de comunicaciones, ubicándolo obviamente dentro de un marco que ellos tienen establecido. El presentador del evento, que es el mismo practicante, se convierte además en el maestro de ceremonias, ya que alternativamente se convierte en funcional para lograr el feliz término las certificaciones.

Menciona Antonio Ezequiel Di Génova en su documento ceremonial estratégico que “El tratamiento estratégico del ceremonial le otorga coherencia al esfuerzo comunicacional de las personas y corporaciones por relacionarse más y mejor, al mismo tiempo que repercute muy favorablemente en la imagen institucional que proyectan entre los distintos grupos de interés con los que se relacionan”.

Una institución como CESDE, con 40 años de existencia en el sector educativo, ha querido otorgarle al protocolo y al ceremonial una representatividad mayor, que le confiera más sentido y permita al mismo tiempo proyectar su imagen a través de un evento que quizás es el más importante de todos a nivel interno.

Una organización que tenga dentro su estructura un departamento de comunicaciones, debe adoptar una cultura en donde el “manual ha de convertirse en un elemento fundamental de la comunicación interna y externa, concretando en él, todos los aspectos que conforman las actuaciones protocolarias de la organización. Un manual que se regirá por una serie de criterios básicos adaptados a las características generales de la empresa, basados en su dimensión, su misión, sus valores, composición de personal, sector de actividad y de otras muchas cuestiones, que conformarán la personalidad y el estilo que se quiere dar a la organización”<sup>12</sup>.

Es importante mencionar que el referente más exacto del cual se puede tener un cimiento estructurado es el protocolo oficial, del cual depende la empresa privada, trabajando entonces en la proyección de la imagen corporativa. Caso concreto con CESDE que aunque se delimita el objetivo por el cual debe guiarse el evento interno, sigue siendo una entidad privada que puede aprovechar sus esfuerzos para reforzamiento de imagen.

“La forma más importante de comunicación es la comunicación de dirección, es decir la comunicación entre la dirección y los públicos objetivos internos y externos”.<sup>13</sup> En la mayoría de los casos, las relaciones humanas dentro de una organización determinan su cultura organizacional, reforzando un estilo propio

---

<sup>12</sup> MICROSOFT, Pymes y autónomos. Protocolo empresarial: una buena inversión. Agosto 2 de 2011. [en línea]. <http://www.microsoft.com/business/es-es/Content/Paginas/article.aspx?cbcid=417> [Citado el 24 de marzo de 2012].

<sup>13</sup> VAN RIEL, Ceas B.M. Comunicación corporativa. Madrid. Editorial Pearson Educación S.A; 2005. pág. 2.

dentro de ésta. El estilo de comunicación escrita puede indicar incluso el sistema de gestión de comunicación al interior y fuera de la organización, fundamentando los principios y la ordenación de los documentos.

### **3.5. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE UN MANUAL EN UNA INSTITUCIÓN?**

Un manual de protocolo en una organización es una guía importante y útil para orientarse en el tiempo y espacio de cuáles son los lineamientos para la realización de un evento en el cual interviene la imagen corporativa de la organización.

Aunque no solamente existen manuales para protocolo en eventos; existe además manuales de estilo en correspondencia que sirven para ilustrar de una manera organizada -cómo se debe manejar dentro de la organización de acuerdo con su filosofía- los documentos importantes que permiten manejo de información.

Cualquiera empresa en su mayoría debería considerar la oportunidad de crear un manual de correspondencia y protocolo, donde esté estipulado de forma armoniosa y metódica el conjunto de reglas y normas metodológicas en función de las prácticas adecuadas en el manejo de protocolo y la elaboración de correspondencia.

Tomando como ejemplo la Oficina de Comunicaciones de la Universidad de Envigado, señala como objetivo para su manual de protocolo “establecer las funciones protocolarias de la Institución Universitaria de Envigado, para el buen actuar en las diferentes eventualidades”<sup>14</sup>

El protocolo aunque siendo un elemento intangible desde su práctica, se puede medir a través del cumplimiento de cada uno de los pasos sobre los cuales se coordina el evento, en donde los resultados determinan la efectividad y proyección de la imagen de la Institución.

Determinar cualidades o atributos para generar una línea en la forma como se realiza la comunicación escrita, puede ayudar incluso a no revertir en la disfuncionalidad, teniendo en cuenta que en muchos de los casos, las organizaciones al cambiar su comunicador inmediatamente cambian el estilo del quehacer comunicacional de la empresa, claro está desde su participación en la consecución de los resultados informativos. Por ejemplo la forma de comunicar y de realizar procesos, generando en los públicos externos una pérdida en el tiempo sobre la personalidad de la organización.

---

<sup>14</sup> INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Manual de protocolo. 13 de marzo de 2009. [en línea]. [http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo\\_0309.pdf](http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo_0309.pdf) [Citado el 25 de marzo de 2012].

Los manuales de estilo tal como lo describe el Departamento de Comunicación de La Inspectoría Salesiana San Luis Beltrán de Medellín ayuda a “establecer unos parámetros claros sobre la redacción de textos empresariales y unificar el tono corporativo de la organización”<sup>15</sup>.

Es importante delimitar las variables bajo las cuales se adaptará el manual, entendido como los pilares por los cuales el comunicador guiará los esfuerzos. La Inspectoría Salesiana San Luis Beltrán de Medellín establece el estilo corporativo bajo cuatro campos fundamentales “ortografía, formato, estructura textual, tono organizacional y protocolo”<sup>16</sup>.

Para CESDE se hace necesario un trabajo riguroso de manual de estilo, que indica correspondencia, bajo los fundamentos de plantillas, formato de redacción, estructura contextual, ortografía y finalidad comunicacional, logrando así proponer una línea formal para las comunicaciones, entendiendo que el comunicador cambia cada seis meses por el practicante del momento.

Cuando se organiza adecuadamente el manual de estilo dentro de la empresa, los procesos se realizarán de una manera más ágil, entendiendo que las plantillas elaboradas estarán a la mano del comunicador que en el momento esté regulando los procesos.

Los principales objetivos del manual de estilo parten de criterios internos en la organización, y aunque la descripción detallada se regula a partir de la forma en la que la organización circula, podría decirse que existen tres parámetros esenciales a la hora de estructurarlo.

- “Unificar los criterios de redacción entre los diferentes redactores de documentos empresariales.
- Asegurar la calidad y unidad en la presentación de documentos.
- Establecer la imagen corporativa de la empresa en cuanto a los documentos”<sup>17</sup>.

---

<sup>15</sup> SALESIANOS. Manual de estilo y redacción. Noviembre 18 de 2011. [en línea]. [http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual\\_de\\_estilo\\_y\\_redacci\\_n](http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual_de_estilo_y_redacci_n) . [Citado el 25 de marzo de 2012].

<sup>16</sup> SALESIANOS. Manual de estilo y redacción. Noviembre 18 de 2011. [en línea]. [http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual\\_de\\_estilo\\_y\\_redacci\\_n](http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual_de_estilo_y_redacci_n) . [Citado el 25 de marzo de 2012].

<sup>17</sup> SALESIANOS. Manual de estilo y redacción. Noviembre 18 de 2011. [en línea]. [http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual\\_de\\_estilo\\_y\\_redacci\\_n](http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual_de_estilo_y_redacci_n) . [Citado el 27 de marzo de 2012].

Muchos son los documentos que resultan dentro de la oficina de comunicaciones, tanto la información que circula interiormente, como la que sale fuera de la organización. En CESDE por ejemplo resultan documentos como cartas, tarjetas, actas, informes, presentaciones de Power Point, correos electrónicos, boletines, circulares, afiches (en coordinación con el área de diseño), contenidos en la página web, guiones, entre otros. Dichos escritos se convierten en las piezas claves de la oficina de comunicaciones, para lo cual es indispensable recurrir al manual de estilo para no recaer en errores que puedan afectar la imagen por fuera de ésta o incluso generar un ruido al interior de la organización.

Definir entonces como una herramienta de soporte contextual y que entregue claridad en los procesos, es lo que se quiere lograr con la implementación de un manual de estilo en correspondencia y protocolo en CESDE, delimitando el alcance que éstos generarían.

La orientación permite que el comunicador que se encuentre regulando los procesos internos en la Institución no tendrá que recurrir a la invención de su apreciación en el protocolo, sino que utilizará una herramienta guía que le permite enfocarse en lo que verdaderamente desea proyectar como imagen de la Institución.

Estos manuales definen de una manera uniforme, un estilo corporativo y único, y más aún cuando CESDE con 40 años de trayectoria en el mercado, quiere generar recordación de imagen a través del fortalecimiento de sus procesos comunicativos.

#### 4. METODOLOGÍA

Dentro del procedimiento utilizado para entender la manera como se debe abordar un fenómeno de las ciencias sociales, es necesario precisar que la utilización de un método para cualquier campo que está siendo evaluado, define de manera circunstancial sobre cuál es el paso a paso para llegar al fin.

Podríamos decir que el objeto al cual necesitamos aplicarle un procedimiento, requerido en este caso, es el protocolo ya que es nuestro trabajo de estudio y del cual debemos obtener una observación y experimentación puntual para lograr realizar el manual de correspondencia y protocolo que se requiere en CESDE.

Para comenzar es necesario precisar que la primera y más viable medida es el método deductivo, ya que nos permite observar desde lo más general cada una de las variables que tiene el campo de estudio, hasta lograr un acercamiento detallado del caso, logrando entonces ubicar al protocolo dentro de una apreciación que vaya paso a paso, de acuerdo con los requerimientos que tiene CESDE como Institución de formación técnica.

La observación de elementos semejantes al material que se requiere de protocolo para este trabajo, logran ser un referente para encontrar información que sea de gran ayuda para adaptarla a las necesidades de CESDE, tanto en correspondencia como para eventos.

La búsqueda de información sobre manuales de protocolo y correspondencia en instituciones académicas y gubernamentales serán un referente primordial para entender la manera como se maneja y cuáles son los parámetros bajo los que deben regirse.

Las normas generales y reglamentarias serán además un insumo que permita arrojar ideas claras a este trabajo de orden cualitativo, ya que logrará interpretar un objeto de estudio en un espacio determinado, explicando detalladamente cada reglamentación y normativa necesaria para la aplicación del protocolo en CESDE.

La observación y análisis de la situación real, que en términos de protocolo se permite, logran convertirse además en una herramienta metodológica, que arroja información válida y fundamental, pues se logra partir de lo que se tiene como base, para realizar el estudio detallado de los elementos que serán luego necesarios como ampliación de fundamentación y explicación.

La documentación requiere entonces una conceptualización específica del campo, a través del cual se buscan elementos que sean referentes al protocolo y al mismo tiempo adaptable al trabajo que se realizará posteriormente.

Una encuesta estructurada dentro de la Institución permitirá entender el panorama para analizar la situación real y la manera como actualmente está percibido el

protocolo dentro de la organización. Un cuestionario con preguntas cerradas y única respuesta se convertirán en el insumo inicial que arroje elementos importantes para evaluar la comunicación internamente.

De la población total de empleados, teniendo como base fundamental los colaboradores administrativos por estar siempre al tanto de la información de CESDE, se aplicará la siguiente encuesta.

#### **4.1. PERCEPCIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS EMPLEADOS DE CESDE**

##### **Introducción**

Esta encuesta es realizada con el fin de obtener información sobre la condición real de la comunicación interna en CESDE. Es una investigación confidencial y los resultados obtenidos serán de total reserva.

**Uno. ¿Cuál de los siguientes medios de comunicación de CESDE considera más pertinente?**

- A. Comunicuémonos \_\_\_\_\_
- B. Cartelera \_\_\_\_\_
- C. Voz a voz \_\_\_\_\_

**Dos. ¿Qué medio utiliza de manera más frecuente para comunicarse al interior de la Institución?**

- A. Correo Electrónico \_\_\_\_\_
- B. Telefónicamente \_\_\_\_\_
- C. Personalmente \_\_\_\_\_

**Tres. ¿Utiliza un protocolo establecido para los correos electrónicos que envía tanto a nivel interno como externo de la Institución?**

- A. Sí \_\_\_\_\_
- B. No \_\_\_\_\_

**Cuatro. ¿Ve uniformidad en toda la correspondencia de CESDE a través de los contenidos y el diseño que se maneja?**

- A. Sí \_\_\_\_\_
- B. No \_\_\_\_\_

**Cinco. ¿Cuál de los siguientes instrumentos de comunicación, según usted, requiere uniformidad en la estructura?**

- A. Carta \_\_\_\_\_
- B. Correo Electrónico \_\_\_\_\_
- C. Presentaciones de PowerPoint \_\_\_\_\_

**Seis. ¿Considera que en CESDE hay un protocolo establecido para los eventos?**

- A. Sí \_\_\_\_\_
- B. No \_\_\_\_\_

**Siete. ¿Cuáles de lo siguientes eventos que se realizan con regularidad en CESDE, considera que requiere especial cuidado en su parte protocolaria?**

- A. Ceremonias de Certificación \_\_\_\_\_
- B. Encuentro de Empresarios \_\_\_\_\_
- C. Latino CESDE \_\_\_\_\_

## **4.2. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Comunicación Interna de CESDE**

**Coordinador:** Luz Piedad Gómez Gómez

**Investigador:** Isabel Cristina Rodas Jaramillo

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con  
cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ y con  
domicilio en \_\_\_\_\_ Identificado con cédula de ciudadanía  
No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

## **DECLARO**

Que es una investigación netamente académica y con fines para tal caso, y se realizará una entrevista de la cual los datos obtenidos serán utilizados para análisis y gozarán de total confidencialidad.

Al firmar el consentimiento informado se acepta la participación entrada de los investigadores a la organización.

La participación de la organización sólo se verá evidenciada en el suministro de la información, y no se verá alterada por tal razón, ya que los datos obtenidos so sólo para someterlos a análisis pero no se garantizan cambios ni transformaciones con el proceso.

La información de la organización sólo será conocida por los jurados y los asistentes a la exposición correspondiente.

En constancia firmo:

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Cédula No**\_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

## 5. RESULTADOS

CESDE es una Institución de formación técnica para el trabajo y el desarrollo humano; sus procesos internos permiten que la creación de áreas especializadas y estructuradas logren convertirla en una empresa sólida y significativa.

Sus 40 años de existencia en el medio han permitido que cada día logre adaptarse a las necesidades del entorno. En el área de comunicaciones por ejemplo, la consolidación aún es un poco incipiente, y aunque siendo de bastante representación internamente, falta consolidar los procesos y guiarla hacia una dirección que logre estandarizar los procesos.

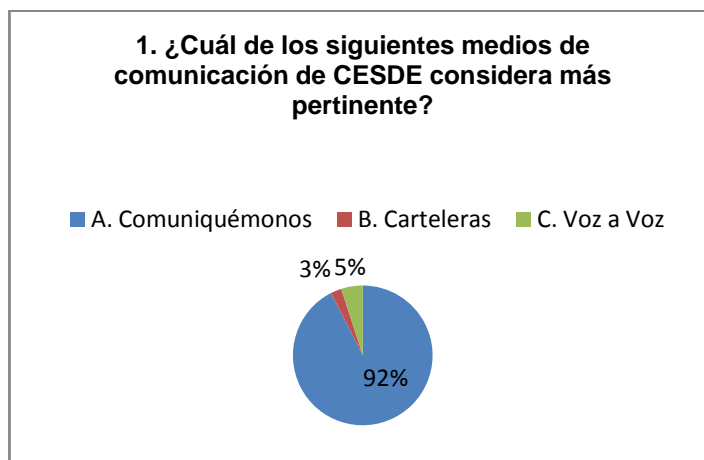
CESDE, bastante formal dentro de su estructura administrativa, tiene dos frentes que en ocasiones logran discrepancia, tomando informalidad en algunos casos que quizá reiteren de una forma más precisa la imagen corporativa de la organización externamente, ya que en muchas ocasiones no se trabaja una línea unificada para el manejo de la correspondencia e incluso de los eventos que día a día realiza, mientras que por otro lado la formalidad en la comunicación se ha convertido en un referente cultural para cualquier colaborador que esté dentro de la Institución.

Tomando como base uno de los objetivos específicos para la realización de este trabajo, que menciona la revisión de la condición y estructura actual de CESDE en términos de manejo de protocolo y correspondencia, se evidencia una ausencia de trabajo riguroso y un desconocimiento radical frente al caso, aunque no en términos del conocimiento de la regla, sino más bien de la aplicabilidad para caso especial.

Esta Institución reporta un vacío frente al manejo del protocolo, y aunque siendo una organización muy formal, no conocen muy bien cómo es el tratamiento que debe dársele a las normas que indica esta ciencia.

De acuerdo al análisis realizado al interior de la Institución, se planteó formular una encuesta estructurada que permitiera entender la percepción del público sobre la condición actual del área. Para esto se realizaron una serie de preguntas a cuarenta personas de la Institución, lo cual arrojó los siguientes elementos:

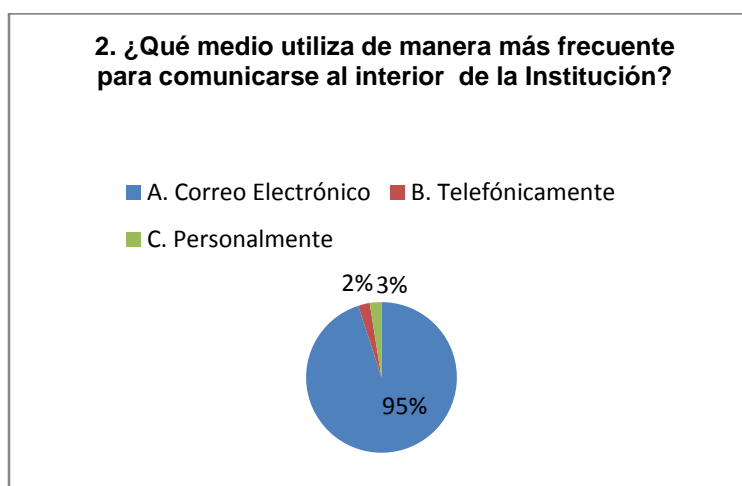
### Gráfico 1 Pertinencia



Tres son los medios institucionales que se manejan en CESDE, de los cuales el 92 por ciento representado por el Comunicuémonos, que es el correo interno de comunicaciones, de donde parte la información inicial y de vital importancia. Lo consideran más efectivo, debido a la inmediatez del mismo medio y a su reconocimiento y apropiación al interior de la Institución.

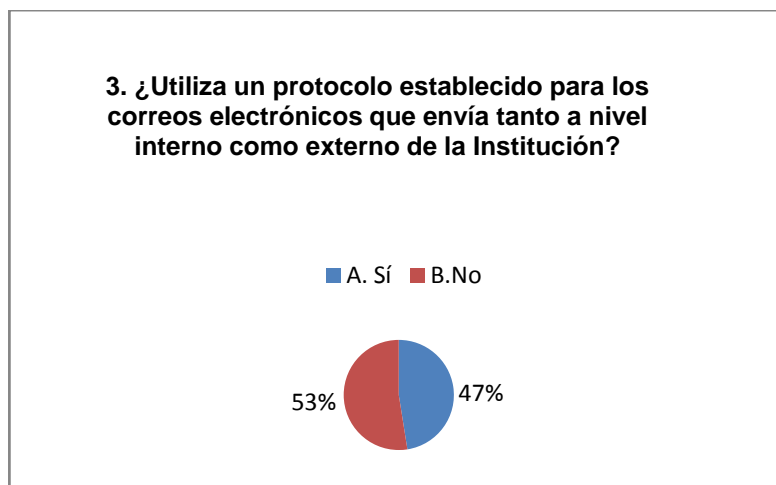
El Comunicuémonos según los empleados es un medio efectivo, lo que logra indicar que la información cumple su objetivo a través del envío oportuno y coherente de los contenidos.

### Gráfico 2 Frecuencia



El correo electrónico es el medio más efectivo y utilizado por los colaboradores en CESDE; lo que indica el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y la forma en que se convierte en una Institución que tiene la concepción de una comunicación moderna. Los medios tradicionales representan un porcentaje muy pequeño, lo que aleja a la organización de una comunicación vertical que no permite la exploración, ni el uso de las TIC.

**Gráfico 3 Uso de protocolos**



Encontrar que el 53% de los colaboradores encuestados utilizan las políticas de la Institución, no es un panorama muy alentador cuando un 47% del resto, responde que no usan o aplican adecuadamente el protocolo establecido para el manejo de la información a través del correo electrónico, no sólo internamente sino también por fuera de la Institución.

#### Gráfico 4 Uniformidad

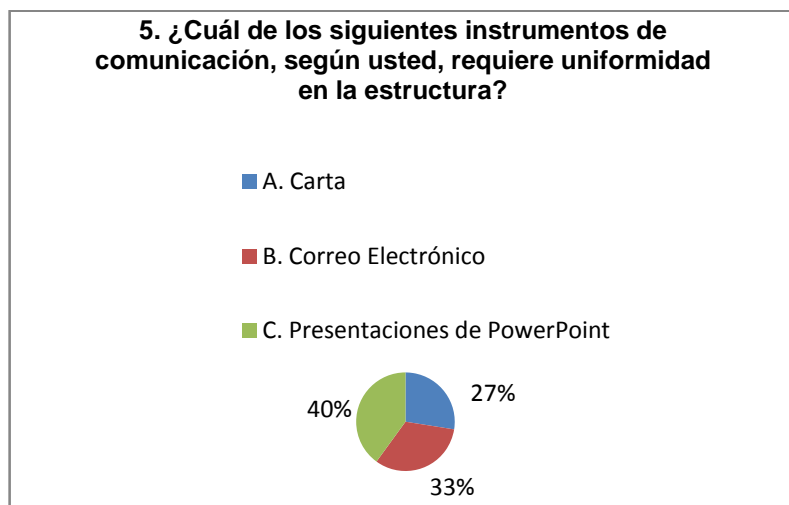


La correspondencia de la Institución en una organización como CESDE, tiene una importancia muy concentrada, ya que constantemente se envía y además administra información de una manera muy decidida, ya que trata temas educativos.

Podría decirse que está muy paralela la concepción de los colaboradores en cuanto a la uniformidad de la correspondencia, tanto en contenidos como en diseño, indicando que un 48% no encuentra equilibrio en este proceso, mientras que el 52% dice verlo.

Es importante definir una línea única de correspondencia para obtener una respuesta positiva por parte del conglomerado que indica no evidenciarla dentro de la correspondencia de CESDE.

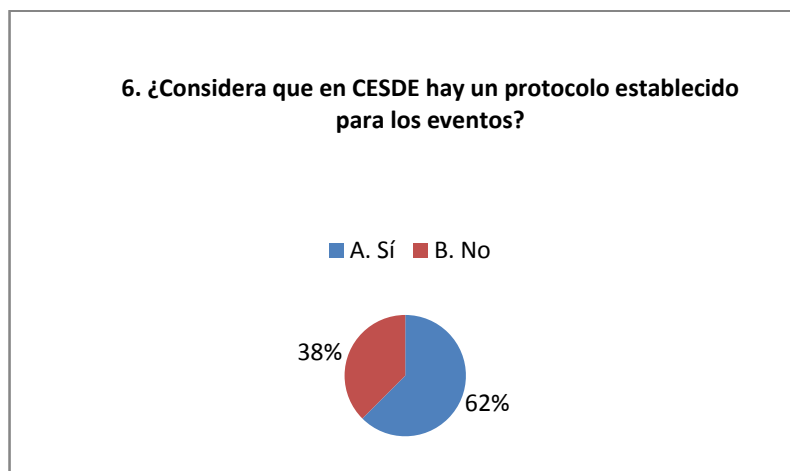
### Gráfico 5 Medios



Los medios para transmisión y envío de información en CESDE, se convierten en una de las herramientas más significativas cuando de contenidos se habla. Un número característico, correspondiente a un 40% de los colaboradores encuestados, encuentra debilidad en la estructura de las presentaciones de PowerPoint, mientras que un 33% indica que es el correo electrónico el medio de mayor informalidad y que no maneja la línea esquemática de las políticas establecidas para tal fin.

La carta es el medio que según la población de colaboradores encuestados, tiene un vacío en la uniformidad y aplicación de políticas y protocolos, siendo éste el medio que requiere más rigurosidad por expresarse como un medio formal y más estructurado.

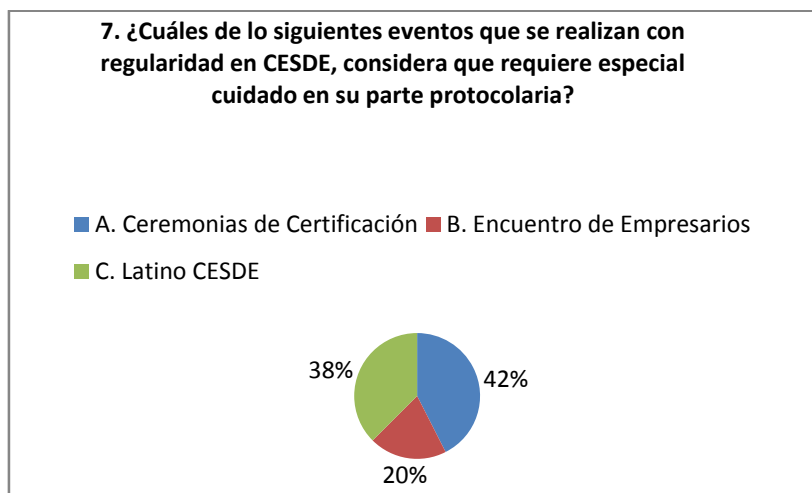
### Gráfico 6 Políticas establecidas



Más del 50% de los colaboradores consideran que CESDE tiene un protocolo establecido para el manejo de los eventos, viendo uniformidad y estructura en el éste, pero es importante resaltar que para este punto podría elevarse un cuestionamiento, ya que el área de comunicaciones siempre está a cargo de un practicante, quien determina y administra el protocolo de acuerdo con sus conocimientos o forma de percepción.

Concluir que los colaboradores en general no conocen el manejo del protocolo, resultaría arriesgado, pero podría pensarse que en profundidad, no entienden cuáles son las reglas establecidas del protocolo empresarial y su aplicación en la comunicación.

### Gráfico 7 Tipo de eventos



CESDE, al ser una institución de educación, realiza con regularidad eventos que comprometen la academia, el área administrativa (colaboradores), entorno, entre otros. Dentro de éstos, podemos ubicar tres de los más importantes durante el año, ya que requieren mayor cuidado y especial atención para el manejo del protocolo.

Las ceremonias de certificación, según los colaboradores requieren un trabajo más especializado en el protocolo, ya que es donde se legitima y otorga la acreditación a los alumnos por los estudios realizados en cualquier técnica.

Latino CESDE, es un certamen académico que se realiza cada año en torno al mundo del diseño, según el 38% de los encuestados, consideran que requiere especial atención, ya que compromete una experiencia internacional, pues convoca a personas de distintos países, incluso organizaciones del sector.

#### 5.1. PROTOCOLO PARA LA INSTITUCIÓN

Con el fin de orientar y establecer una guía de trabajo que permita una única línea de protocolo, y entendiendo que el área de comunicaciones de CESDE varía de acuerdo al practicante a cargo durante un período, se ha establecido y estructura un manual de correspondencia y protocolo que permita explicar el paso a paso para la realización de los eventos más trascendentales en su interior, además del manejo de la correspondencia.

El manual, permite vislumbrar la manera cómo se debe seguir y administrar un recurso intangible como lo es el protocolo, con el fin de darle solemnidad y orden a la Institución no sólo al interior, sino también en su parte externa.

#### **5.1.1. Responsable manejo de protocolo**

El encargado de las ceremonias y eventos de CESDE, deberán ser siempre el responsable del Área de Comunicaciones, ya que en virtud de su profesión, es el profesional con más visión y manejo de protocolo dentro de la Institución.

Es importante definir un maestro de ceremonia y un presentador, para no confundir las actividades de cada uno. El maestro de ceremonia será en cada caso específico del evento, el responsable del área al que tiene a cargo la realización de éste, incluyendo la coordinación logística, mientras que el área de comunicaciones servirá de guía durante todo el proceso y además quien ocupe el rol de comunicador hará las veces de presentador.

#### **5.1.2. Recomendaciones para el presentador:**

- Buena vocalización.
- Vestuario sobrio y elegante.
- Seguir las pautas del guión.
- Leer pausado y con buena entonación.
- Con antelación revisar el guión y practicar a través de la lectura del mismo.

## **5.2. BOLETÍN INSTITUCIONAL**

Encontrar una Institución con 9.000 mil estudiantes y 30.000 mil egresados aproximadamente, requiere elevar la comunicación a un nivel donde estos públicos logren intervenir positivamente de las actividades y noticias que la Institución provee para beneficio de ellos.

El cargo de comunicaciones dentro de CESDE está liderado por el practicante de turno, lo que genera parálisis en muchas eventualidades, ya que el indicador refiere que cada que se cambia a un nuevo practicante, la visión de la comunicación se transforma de manera notoria.

Logra ser evidente que no existe una herramienta de comunicación que permitiera poner a los públicos en común con las eventualidades y determinaciones que se toman al interior de la administración, por eso decidió crearse un boletín institucional que contara las noticias, adelantos, eventos futuros y datos de la Institución, recopilando entonces una serie de información importante para transmitir.

Cada mes y medio, este nuevo medio de comunicación tendrá representatividad en las redes sociales, correos electrónicos de los estudiantes. Sólo se les entregará material impreso con la portada de la información y la oportunidad de escanear un código, para que puedan visualizarlo a través de los teléfonos móviles.

Para darle estructura y orientación al medio se definen entonces criterios y parámetros claves que controlen la información y logren estructurar el boletín de una manera más limpia y coherente.

### **5.2.1. Nombre**

“Voz a Voz” es el nombre determinante que se le dio al medio, después de un estudio detallado de proposición de nombres aleatoriamente y a través del criterio que determina que el nombre de un medio debe generar recordación, al mismo tiempo que sea cercano y ligero.

### **5.2.3. Secciones**

- **Portada:** estará siempre estructurada por la información más trascendental e importante del momento.
- **Entérate:** contiene las noticias, eventos y datos importantes que deban ser de conocimiento público.
- **Sabías que:** permite entregar datos curiosos de la Institución, fortalezas, alianzas, decisiones e información crucial que permita describir el trabajo interno para el cumplimiento de la misión.
- **Lo que viene:** sección que permite anunciar los eventos futuros y proyectos a realizar dentro de la Institución para los estudiantes.
- **Revivamos nuestra historia:** cuenta datos históricos de CESDE, fechas importantes e información determinante que explique el proceso de formación y creación de ésta.
- **Más beneficios:** cupones de descuento de las empresas aliadas a la Institución para los estudiantes.

Ilustración 1 Boletín Voz a Voz

**CESDE** Edición 01

# VOZ a VOZ

**40 AÑOS**

**ENTÉRATE**

**¿SABÍAS QUE?**

**LO QUE VIENE**

**TALENTO**

**ECOLOGÍA**

**ACADEMIA**

**REVIVAMOS NUESTRA HISTORIA**

**MÁS BENEFICIOS**

BENEFICIO	DESCRIPCIÓN	VALOR
Admisión gratuita	47%	500.000
Exención de impuestos	50 años de antigüedad para los docentes jubilados	500.000
Salario mínimo vital	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000
Exención de impuestos	47%	500.000

## 6. CONCLUSIONES

- Aunque los colaboradores en algunos casos consideran que el protocolo se maneja en varios ámbitos de la Institución, no se debe confundir con la reglamentación y el trabajo efectivo de lo que indica el protocolo. La mayoría de los empleados de CESDE, no conocen cómo se trabaja, cómo se aplica y cuáles son los lineamientos en materia de protocolo, lo que los conlleva a confundirlo con organización en los procesos.
- La falta de estructura en el área de comunicaciones a través de un trabajo profundo en la especialización del protocolo, se hace visible cuando la presentación de eventos refleja la ausencia de ésta y su aplicabilidad para cada situación.
- No contar con un director de comunicaciones que determine el orden y el horizonte del área al interior de CESDE, implica algunas frustraciones y malas decisiones en procesos que son vitales para la fluidez de la información.
- El medio más efectivo y determinante dentro de la Institución es el correo electrónico que existe de comunicaciones para el envío inmediato de comunicación, ya que las carteleras no son representativas ni llamativas para los empleados.
- La idea de tener el área de comunicaciones a cargo de un practicante, genera alteración y parálisis en muchas ocasiones, ya que la toma de decisiones circunstanciales necesitan dentro de la organización de la validación de un experto, pues internamente consideran que el practicante es inexperto para ello.

## 7. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el área de comunicaciones a partir de la contratación de una persona experta y dinámica en el tema, que enfoque los procesos comunicativos hacia rumbos exitosos que den vida a la organización.
- Establecer un espacio prudente para el trabajo del protocolo, ya que la Institución desea ser muy organizada y formal en sus procesos, pero el desconocimiento y el ordenamiento consuetudinario logran alejarla a veces del propósito protocolario.
- Delimitar para todos los públicos un profesional en comunicaciones, es decir un único encargado, para los públicos: egresados, estudiantes y colaboradores; con el fin de orientar lo procesos en trabajos profundos, bien elaborados que permitan la efectividad y la creación de balances comunicativos favorables.
- Entendiendo el caso que actualmente presenta la Institución, en donde el área de comunicaciones la maneja un practicante, es necesario establecer unos criterios previos, a través de la asesoría de un experto en el área, para definir la linealidad y estandarización de ciertos procesos que necesitan formalidad y rigurosidad en el tiempo.
- Con el fin de no alterar y crear parálisis durante el análisis, es necesario no generar tantos frentes de evaluación y aprobación para las decisiones de tipo comunicativo, ya que internamente delegan a varias áreas para la aprobación y revisión de los contenidos, lo que genera lentitud y distorsión.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABCeremonial. Un espacio dedicado al ceremonial de las relaciones públicas. Noviembre 26 de 2006. [en línea]. <http://www.abceremonial.com.ar/index.php?modulo=22> [Citado el 24 de marzo de 2012].
- ALJURE, BAAB, Andrés. Los siete pecados de la comunicación dentro de las organizaciones. [online]. 15 de septiembre de 2009. [citado 21 de septiembre de 2010]. Url disponible en [http://www.comunicacionorganizational.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=260:los-siete-pecados-de-la-comunicacion-dentro-de-las-organizaciones&catid=34:articulos&Itemid=66](http://www.comunicacionorganizational.com/index.php?option=com_content&view=article&id=260:los-siete-pecados-de-la-comunicacion-dentro-de-las-organizaciones&catid=34:articulos&Itemid=66)
- D'Orléans, Béatrice. López, Franciso Javier. El valor de la imagen. Relaciones públicas y protocolo en la empresa. Madrid. Grefol, S.L. Páginas 174.
- FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos. La comunicación en las organizaciones. México, Editorial Trillas, 2003, Páginas 273.
- FERNÁNDEZ, Fernando. BARQUERO, José Daniel. El libro azul del protocolo y las relaciones públicas. Madrid. Edígrafos, S.A., 2004. Páginas 244.
- LÓPEZ JIMÉNES, Daniel Fernando. GUZMÁN DE REYES, Adriana Patricia. GÁLVEZ, Bibiana. OCAMPO VILLEGAS, María Cristina. Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial. Bogotá. Ecoe Ediciones Ltda., 2007, páginas 227.
- SALESIANOS. Manual de estilo y redacción. Noviembre 18 de 2011. [en línea]. [http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual de estilo y redacci n](http://issuu.com/salesianosmedellin/docs/manual_de_estilo_y_redacci_n) . [Citado el 25 de marzo de 2012].
- INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO. Manual de protocolo. Institución Universitaria de Envigado. 13 de marzo de 2009. [en línea]. [http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo\\_0309.pdf](http://www.iue.edu.co/documents/ins/manualprotocolo_0309.pdf) [Citado el 25 de marzo de 2012].

- MICROSOFT. Pymes y autónomos. Protocolo empresarial: una buena inversión. Agosto 2 de 2011. [en línea]. <http://www.microsoft.com/business/es-es/Content/Paginas/article.aspx?cbcid=417> [Citado el 24 de marzo de 2012].
- RESTREPO DEL CORRAL, Eduardo. Etiqueta y ceremonial diplomático. Bogotá (S.N) 1973. Páginas 289.
- VAN RIEL, Cees B.M. Comunicación corporativa. Madrid. Editorial Pearson Educación S.A; 2005. Páginas 244.

## ANEXOS

### ANEXO A MANUALES DE CORRESPONDENCIA EN CESDE

#### Misión

Transformamos vidas a través de servicios educativos, con base en altos estándares de calidad y tecnologías de punta.

- **Transformamos vidas:** Generando oportunidades para el mejoramiento de la calidad y el nivel de vida de los estudiantes, empleados, egresados, accionistas, sus familias y el sector empresarial.
- **Servicios educativos:** Ofreciendo programas pertinentes que propendan por la formación de seres humanos integrales.
- **Altos estándares de calidad:** Aplicando el modelo pedagógico y empresarial establecido por la institución para superar las expectativas de los clientes.
- **Tecnologías de punta:** Incorporando permanentemente las últimas tendencias en las tecnologías de la información y la comunicación.

#### Visión

En **2015** seremos la primera opción de educación privada para el trabajo y el desarrollo humano en Colombia, por el impacto de nuestros egresados en el medio empresarial.

#### Valores institucionales

- **Servicio:** Búsqueda constante de la superación de las expectativas de los clientes internos y externos, con calidez.
- **Integridad:** Pensar y actuar con rectitud.
- **Cumplimiento:** Hacer realidad las promesas y llevarlas a cabo en el momento pactado.
- **Respeto:** Reconocer, aceptar y valorar las cualidades y derechos de los demás.
- **Innovación:** Búsqueda de caminos para idear soluciones nuevas y diferentes.
- **Compromiso:** Disposición permanente hacia la consecución de los objetivos institucionales.

- **INVITACIONES**

Una invitación es una herramienta que denota hospitalidad y generosidad para lograr un compromiso entre el anfitrión y el invitado.

Debe enviarse por lo mínimo con 20 días de antelación.

En papel grueso de color blanco o marfil.

El logo de la Institución es fundamental en la entrega de las tarjetas.

El tipo de letra más apropiado es itálica.

**Estructura:**

- Nombres y apellidos del anfitrión, cargo.
- Carácter del evento.
- Motivo
- Hora de iniciación.
- Tipo de traje.
- Sitio.
- Día.
- Logo de CESDE cuando envía una organización.
- Es recomendable incluir en la parte inferior "por favor confirmar asistencia".
- La tarjeta no debe firmarse.



- **CARTA**

Es un instrumento formal que permite la comunicación y el acuerdo de temas importantes de una manera formal y estricta. El lenguaje debe ser preciso y manejar un tono cortés para no incurrir en malentendidos.

Las cartas que se envíen por fuera de la Institución debe contener el logo, preferiblemente utilizar la hoja membrete.

**Estructura:**

- Ciudad, fecha y día del envío.
- Nombre, cargo, organización y ciudad de origen del destinatario.
- Asunto.
- Saludo.
- Cuerpo de la carta (contexto).
- Despedida, agradecimiento.
- Nombre del emisor, cargo, institución y firma.
- Logo de CESDE, en la parte superior derecha (hoja membrete).

- ❖ **Nota Aclaratoria:** en todas las comunicaciones de tipo formal que se envíen al exterior de la organización hay que tener siempre muy claro que el título del doctor se usa cuando es obtenido por quien tiene estudios en las ramas de la medicina y quien haya cursado estudios superiores de doctorado.

Medellin, 15 de julio de 2012



Señora  
ISABEL CRISTINA RODAS JARAMILLO  
Comunicadora  
CESDE  
Medellin

Cordial saludo

xx.

Con sinceros sentimientos de agradecimiento,

(firma)  
ANDRÉS FELIPE ARANGO SANÍN  
Gerente  
CESDE

- **GUIÓN**

El guión protocolario es utilizado como una guía a la hora de realizar un acto, para evitar improvisaciones, y tener un adecuado orden de la ceremonia.

**Estructura:**

- Se deben enumerar las páginas.
- Se mencionan los personajes que van a dirigirse al público, más no las lecturas o textos de cada uno.
- Interlineado como aquellos espacios entre línea y línea para no generar confusión a la hora de leer, debe tener un margen de 1.5mm.
- El tamaño de la letra debe ser Arial 14, de acuerdo al contenido.

**Orden del día:**

\*Todos los eventos tienen un orden del día definido a partir de su estructura, pero en general para los eventos CESDE, nos podemos acoger al siguiente orden del día:

- **Primero:** himno Nacional.
- **Segundo:** palabras del máximo representante de la Institución.
- **Tercer:** palabras de directivos en orden jerárquico (de menor a mayor, o de anfitrión a invitado).
- **Cuarto:** himno de Antioquia
- **Quinto:** himno de la Institución.

- **TARJETAS DE AGRADECIMIENTO**

Son utilizadas para expresar gratitud y reconocimiento por una labor exitosa dentro de la organización.

Externamente se utilizan para felicitar, exaltar y otorgar reconocimiento y distinción.

**Estructura:**

- Fecha, día, año
- Nombre, cargo, institución, ciudad.
- Texto de agradecimiento.

- Firma del emisor (Gerente), cargo, institución.
- Logo de CESDE en la parte superior derecha.



- **PRESENTACIÓN DE POWERPOINT**

Es un archivo que permite a través de la utilización de diapositivas exponer un tema importante y trascendental de la Institución, utilizando textos cortos y concretos al igual que gráficos que ilustren el tema de una manera más amplia.

Tanto interna como externamente se debe manejar la misma plantilla de PowerPoint, con el fin de darle fuerza a la imagen corporativa de CESDE y trabajar desde una línea similar que permita la uniformidad.

**Estructura:**

- El inicio de la presentación debe contener el título y propósito de la exposición.
- No utilizar letra pegada poco legible.
- Preferiblemente letra negra.
- Textos atractivos.
- Imágenes llamativas, que reflejen de lo que se está hablando.
- Definición de puntos claves.

**Ejemplo:**



## **ANEXO B MANUAL DE EVENTOS EN CESDE**

### **SÍMBOLOS DE LA INSTITUCIÓN**

#### **HIMNO**

¡Somos CESDE, casta de leones, forja viva de ciencia y virtud!  
¡Con valor, con estudio y esfuerzo  
se abre paso nuestra juventud!

Una estela radiante de gloria  
va dejando su historia triunfal.  
Promoción y servicio es el lema  
que enarbola tan noble ideal.

¡Somos CESDE, casta de leones, forja viva de ciencia y virtud!  
¡Con valor, con estudio y esfuerzo  
se abre paso nuestra juventud!

Nuevo hogar, grato ambiente de amigos, donde hay alma, donde hay corazón;  
Juventud anhelante que lucha con la fuerza tenaz del león.

¡Somos CESDE, casta de leones, forja viva de ciencia y virtud!  
¡Con valor, con estudio y esfuerzo  
se abre paso nuestra juventud!

¡Sigue CESDE glorioso, adelante  
cosechando laureles sin fin...  
escalar la alta cumbre es la meta  
y en las lindes: triunfar o morir!

¡Somos CESDE, casta de leones,  
forja viva de ciencia y virtud!  
¡Con valor, con estudio y esfuerzo  
se abre paso nuestra juventud!

## **VEXILOLOGÍA: BANDERA**



### **Medidas**

**Ancho:** 2.20 cm

**Largo:** 1.48 cm

**Franja amarilla:** 84 cm

**Franja negra:** 64 cm

**Logo:** 62.5 de ancho por 55.5 de largo

### **LOGO**



### **USO DE ELEMENTOS PROTOCOLARIOS Y UBICACIÓN**

El atril como soporte en la presentación del acto, se ubica a la derecha ceremonial del escenario.

La mesa principal debe tener un mantel de un color que haga referencia a la Institución, si es un color neutral, de lo contrario se recomienda que sea verde billar o granate.

El mantel debe ser del mismo tamaño de la mesa, que no se noten las patas, ni parte de ésta. En ella no debe de ir ni vasos con agua, ni objetos que obstaculicen la mirada de los asistentes hacia los que están allí sentados.

Cada integrante de la mesa principal es ubicado en su respectivo puesto según el orden jerárquico de la Institución.

### Precedencias

3            1            0            2            4

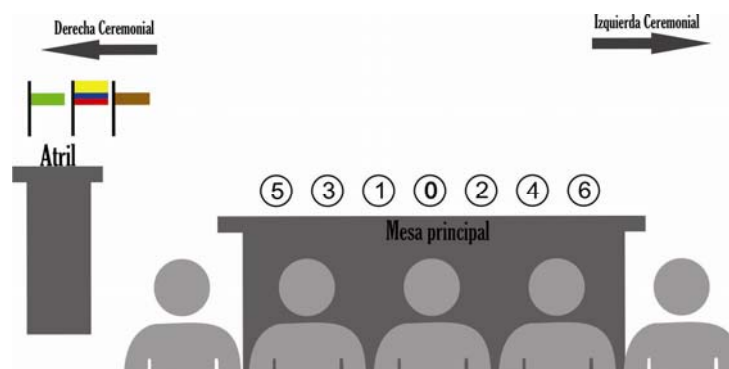
Derecha ceremonial

Izquierda Ceremonial

- **Número cero:** Junta Directiva
- **Número uno:** Gerencia
- **Número 3:** Rectoría
- **Número 4:** Director de escuela

\* Los directores de escuela se ubican en orden alfabético.

### UBICACIÓN ELEMENTOS



- **CEREMONIAS**

CESDE al ser una Institución de carácter académico, tiene como estructura interna la realización de múltiples eventos que respondan a espacios innovadores y que además propicien la participación de los públicos de la Institución, contribuyendo al conocimiento y la innovación.

- **ACTOS MÁS REPRESENTATIVOS**

#### **Ceremonia de certificación**

Acto más representativo tanto para estudiantes como para el mismo cuerpo académico, y administrativo y docentes de la Institución.

Se celebra la culminación del ciclo académico.

Con un mes previo a la celebración se debe ensayar la ceremonia para no tener imprevistos ni escenarios incontrolables.

#### **Orden del día**

**Primero:** himno Nacional de La República de Colombia.

**Segundo:** palabras del rector o gerente.

**Tercero:** reconocimiento a los alumnos destacados.

**Cuarto:** entrega de diplomas.

**Quinto:** palabra de estudiante en representación de los alumnos.

**Sexto:** himno de Antioquia

Séptimo: himno de La Institución.

\*Los demás eventos deben seguir la misma estructura del orden del día, sólo cambia lo característico del evento, es decir la actividad propia en sí.

- **LÍNEA DE HONOR**

- 

Se utiliza cuando no se puede ubicar la principal de honor, con el fin de ordenarles un puesto a los personajes más representativos de la ceremonia.

Se organiza por orden de precedencia, es decir jerárquico, y se coloca un porta nombre donde se pone el nombre del personaje indicando su lugar.

Está ubicada en la primera fila del lugar de las demás sillas.

## ORDEN DE LAS BANDERAS

**Primero:** Pabellón Nacional, como representación patria siempre en todo acto debe ser la bandera central, no puede tocar el suelo ni debe ser utilizada en adornos, ni de mantel.

Si la bandera está muy deteriorada debe incinerarse más no botarla.

**Segundo:** Bandera de Antioquia como símbolo regional el cual se ubica a la derecha ceremonial de la bandera de Colombia.

**Tercero:** Bandera de la Institución como símbolo de pertenencia e identidad corporativa, está ubicada a la izquierda ceremonial de la bandera de Colombia.

