

UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS CARLOS RAFAEL RODRÍGUEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROTOCOLO, CEREMONIAL Y ETIQUETA PARA LA  
ADUANA DE CIENFUEGOS**

Tesis presentada en opción al título de Licenciado en Comunicación Social.

**Autor:** Ariel Miguel Ojeda Martínez

**Tutora:** Lic. Arianna Aguiar Aguiar

**Cienfuegos, diciembre 2023**

## **Pensamiento**

"La cortesía es el más exquisito perfume de la vida, y tiene tal nobleza y generosidad que todos la podemos dar, aún aquellos que nada poseen en el mundo".

Amado Nervo.

## **Agradecimientos.**

- ✓ *A mi tutora Arianna Aguiar Aguiar, por acompañarme en mi crecimiento profesional, por la orientación precisa, el cariño sincero, y la exigencia permanente.*
- ✓ *A los profesores del Departamento De Comunicación Social de la Universidad de Cienfuegos, por saber combinar la crítica con la enseñanza y por las recomendaciones adecuadas y oportunas.*
- ✓ *A mi esposa por su comprensión y apoyo.*
- ✓ *A los trabajadores de la Aduana de Cienfuegos, por su ayuda incondicional.*

*A todos mil gracias.*

## **Resumen**

La investigación, Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta para la Aduana de Cienfuegos, tiene como premisa fundamental crear un documento oficial que propicie las herramientas básicas para desarrollar óptimas prácticas comunicativas, además de establecer un reglamento con normas y procedimientos para que los eventos en el sector aduanero, se desarrollen bajo los criterios de representación, sobriedad, orden y economía. Se asume el paradigma humanista y metodología cualitativa, mediante la aplicación de métodos y técnicas como la revisión bibliográfica-documental, la observación participante y la entrevista semiestructurada; que permiten una interpretación más profunda de los procesos que desarrolla la institución. La sistematización teórico-conceptual está guiada sobre la base de las Relaciones Públicas, el origen y funcionamiento de las Aduanas, el protocolo, ceremonial y etiqueta en las distintas prácticas del sector, entre otros. La importancia del sondeo está dada por la necesidad de elaboración de un documento oficial normativo para guiar el proceso desde la Comunicación, en este caso, será el primero en el sector aduanero en el país.

## Índice

Introducción.....pág.1

### **Capítulo I. Referentes teóricos**

1.1 Definiendo las Relaciones públicas.....pág. 3

1.2 Origen y funcionamiento de la Aduana.....pág. 5

1.3 Las Relaciones públicas en tiempo de crisis..... pág. 11

1.4 Definición del protocolo, ceremonial y etiqueta..... pág. 13

1.5 Protocolo y relaciones públicas..... pág. 17

### **Capítulo II. Análisis de los resultados**

2.1 Presupuestos metodológicos utilizados investigación.....pág. 18

2.2 Análisis comunicacional de la Aduana en Cienfuegos.....pág. 23

2.3 Caracterización de la Institución .....pág. 25

2.4 Diseño del Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta .....pág. 29

**CONCLUSIONES**..... pág. 48

**RECOMENDACIONES**.....pág. 49

**BIBLIOGRAFÍA**

**ANEXOS**

## **Introducción**

La investigación propuesta parte del manejo y gestión de las Relaciones Públicas, disciplina que surge por la necesidad del hombre por manifestarse y compartir su obra con los demás, esta necesidad lo ha motivado a emplear diferentes formas para comunicarse y expresar su mensaje; una de ellas es el protocolo, considerado como el conjunto de códigos para acercarse al público y desenvolver acciones organizadas por las instituciones, contribuyendo así al fortalecimiento de la imagen.

Las instituciones tanto dentro como fuera de ellas, requieren que los actores de sus diversas gestiones generen un ambiente y una imagen positiva en todo momento y circunstancia. Los empresarios, directivos, funcionarios, personal de confianza, técnicos y en general todo el recurso humano está en la capacidad de desarrollar y aplicar convenientemente el llamado protocolo, que viene a reunir aquellos códigos de comportamiento y formalidad que son fundamentales y se deben tener presente en todos los lugares que se desarrollen actividades tales como, eventos, reuniones, comunicaciones personales, manejo documental, vestuario y en general, en el marco de una organización empresarial.

En este siglo, ha dejado de considerarse una disciplina reservada solamente a la diplomacia y a las instituciones dependientes del estado, adquiriendo una relevancia cada vez mayor en el ámbito privado e institucional. Esto se debe a que se trata de una herramienta esencial en todo lo relacionado a la vida en sociedad, que brinda la capacidad de desempeñarse correctamente en diversos ámbitos sociales según las reglas vigentes; proporcionando solidez, fluidez y soltura a las organizaciones, durante su empleo en actividades sociales, académicas y culturales.

La imagen de la entidad, sus directivos y funcionarios en los actos públicos, reuniones institucionales, además de las relaciones internas, tiene especial relevancia en la reputación corporativa. Con ello se otorga una mayor importancia a las funciones propias del protocolo en el mensaje, su planteamiento y puesta en escena acorde con los objetivos institucionales.

En el actual escenario en que se desenvuelve la Aduana de Cienfuegos, que se caracteriza por ser clave en el control y supervisión del tráfico de mercancías y personas en el territorio nacional; y donde el ejercicio de sus funciones es fundamental para garantizar la seguridad, el orden, el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en el país, con un alto compromiso, transparencia e integridad. Surge la imperiosa necesidad que sus ceremonias, actos u otras actividades se desarrollen bajo un marco de solemnidad que comunique, proyecte y dimensione, adecuadamente, la identidad

corporativa de la institución y genere un efecto respuesta, que colabore con consolidar la imagen corporativa.

Una revisión preliminar del tema deja entrever, que no existe una herramienta fundamental para la dirección de la institución, en la consecución de una planificación estratégica de las diferentes actividades aduanales, con el objetivo de ordenar procesos y estandarizar procedimientos.

Por tanto, constituye una necesidad crear un documento oficial que facilite las herramientas básicas para desarrollar óptimas prácticas comunicativas, estableciendo un reglamento con normas y procedimientos. Y que a su vez permita desarrollar los eventos en la Aduana de Cienfuegos, bajo los criterios de representación, sobriedad, orden y economía, generando procesos comunicacionales integradores y brindando percepciones positivas ante los públicos.

En este contexto, los acontecimientos y situaciones relacionados con el protocolo, ceremonial y etiqueta, de actividades a las que deben hacer frente la Aduana de Cienfuegos, deberán regirse mediante el presente manual. Las normas establecidas en este documento deberán observarse en todas las actividades oficiales, de acuerdo a los rangos y definiciones establecidos, siendo la dirección de Secretaría del organismo que asesore y regule esta actividad.

**A partir de los elementos expuestos anteriormente, se asume como problema de investigación:**

¿Cómo contribuir a las acciones comunicativas institucionales y su gestión en el desarrollo de eventos en la Aduana de Cienfuegos?

**Se plantea como objetivo general de la investigación:**

Conformar un Manual de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta para la Aduana de Cienfuegos.

**Para profundizar en el tema se asumen los siguientes objetivos específicos:**

- Analizar los presupuestos teóricos metodológicos que sustentan el estudio de las relaciones públicas y su gestión a través de los manuales de protocolo, ceremonial y etiqueta.
- Diseñar el Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta para la Aduana de Cienfuegos.
- Otorgar herramientas sobre el manejo del ceremonial y protocolo para el personal encargado de esta actividad en las distintas áreas de trabajo de la Aduana de Cienfuegos a través del conocimiento y manejo de dicho manual.

**Capítulo I: Referentes Teóricos**

El presente capítulo aborda los aspectos teóricos que sustentan el tema de estudio, partiendo de la definición de las relaciones públicas, el origen y funcionamiento de las Aduanas, las relaciones públicas en tiempo de crisis, definición y comunicación del protocolo, ceremonial y etiqueta, clases de protocolos. Protocolo y relaciones públicas; elementos cuyo análisis teórico constituye un obligado referente para el desarrollo de esta investigación.

### **1.1 Definiendo las Relaciones Públicas**

"Las relaciones públicas (RR.PP) nacen cuando una determinada sociedad adquiere plena conciencia de que existe una necesidad de intercomunicación social y al mismo tiempo, de que el medio presuntamente idóneo para satisfacerla exige unos conocimientos o aptitudes y un esfuerzo, susceptibles de constituir una profesión autóctona" (Castillo, 2010, p.69).

Otros autores como Noguero, citan precedentes más antiguos concretados en el reverendo Hoyt en 1827 que utilizaba el término con connotaciones de responsabilidad corporativa.

Asimismo, Arceo recuerda que Thomas Jefferson es la primera persona que utiliza el término en 1802. En 1897, la firma Westinghouse crea el primer departamento de relaciones públicas. En 1908 el presidente de la American Telephon and Telegraph Company, Newton Vail utiliza el término *relaciones públicas* cuando presenta el informe anual de la sociedad (1988, p.25).

Por su parte, el Instituto de Relaciones Públicas, con sede en el Reino Unido, define a las relaciones públicas como "el esfuerzo planificado y sostenido para establecer y mantener la buena voluntad y la comprensión mutua entre una organización y sus públicos".

El doctor Rex Harlow, un veterano profesional de las relaciones públicas de San Francisco, California, examina 472 definiciones diferentes sobre la práctica de esta actividad, para concluir con la siguiente definición:

Las relaciones públicas son una función distintiva de la dirección que ayuda a establecer y mantener líneas mutuas de comunicación, comprensión, aceptación y cooperación entre una organización y sus públicos; implica la dirección de problemas o asuntos; ayuda a la dirección de mantenerse informada y a responder ante la opinión pública; define y resalta la responsabilidad de la dirección para servir al interés del público; ayuda a la dirección a mantenerse al tanto de los cambios efectivos; sirviendo como un sistema inicial de aviso para ayudar a anticipar tendencias, y utiliza la investigación y técnicas sanas de comunicación como instrumentos principales (1981, p. 36).

Black define las relaciones públicas de forma breve pero completa: "la práctica de las relaciones públicas es el arte y la ciencia de conseguir la armonía con el entorno por medio de la comprensión mutua, basada en la verdad y en una información completa" (1994, p.54).

Al mismo tiempo, destaca la definición de Scott Cutlip y Allen Center (2001, p.44) en su obra *Effective Public Relations*: "Las relaciones públicas son el esfuerzo planeado para influenciar la opinión mediante el buen carácter y la ejecución responsable, basados en una comunicación de dos direcciones mutuamente satisfactorias". Este concepto describe el proceso como un esfuerzo planeado, que utiliza la comunicación en dos direcciones para provocar el resultado final de influir en la opinión, conciben al buen carácter y a la ejecución responsable como elementos esenciales para influenciar la opinión pública.

En opinión de la Public Relations Society of America (PRSA) (2023, s.p), las relaciones públicas comprenden una serie de contribuciones sociales como:

Las relaciones públicas ayudan a la sociedad compleja y pluralista a alcanzar decisiones y funcionar mejor, contribuyendo al entendimiento mutuo entre grupos e instituciones. Ayudan a conciliar los intereses privados y públicos. Las relaciones públicas están al servicio de una gran variedad de instituciones en la sociedad, como negocios, corporaciones, agencias gubernamentales, asociaciones de voluntarios, fundaciones, hospitales, escuelas, universidades e instituciones religiosas. Para alcanzar sus objetivos estas instituciones deben desarrollar relaciones efectivas con audiencias o públicos muy distintos, como empleados, miembros, clientes, autoridades locales, accionistas y otras instituciones, así como con la sociedad en general.

La dirección de las instituciones debe comprender las actitudes y escalas de valores de sus públicos para poder alcanzar las metas de las mismas. Esas metas a su vez dependen del entorno exterior. Los responsables de relaciones públicas actúan como consejeros y mediadores, ayudando a transformar los objetivos privados en estrategia y acción razonable y públicamente aceptable.

Aunque cabe resaltar que existe un peligro en dedicar demasiado énfasis a cuestiones de definición, ya que se han dado numerosas definiciones diferentes de la práctica de las relaciones públicas durante los últimos sesenta años. De todas las definiciones normales la mejor es la del Acuerdo de México, firmado por representantes de más de 30 asociaciones nacionales y regionales de relaciones públicas en la Ciudad de México el 11 de agosto de 1978, cuando se llegó al acuerdo de celebrar un día interamericano de las RR.PP. Los diferentes representantes del mundo occidental, acordaron que: la práctica de

las relaciones públicas constituyen el arte y la ciencia social de analizar tendencias, predecir sus consecuencias, aconsejar a la dirección de la organización, e instaurar programas planificados de acción que sirvan tanto al interés de la organización como del público.

Las relaciones públicas permiten reconocer quienes son los clientes externos o públicos externos, que le interesan a la organización, cuáles son sus principales características, sus gustos, preferencias, hábitos, necesidades, expectativas, satisfacción y costumbres; dónde se ubica geográficamente, cuándo y cómo se les puede abordar. También prepara actividades para entrar en contacto para generar esa intimidad en la cual generar el trato y el sentimiento de amistad que se requiere; por último, permite evaluar que tan efectivas han sido las actividades programadas y hasta donde se ha avanzado en esas relaciones.

La conceptualización anterior no está ajena a las definiciones que realizan algunos autores cubanos. En este sentido, el profesor cubano Mario Piedra Rodríguez, en el Libro Manual de Relaciones Públicas, considera que: las RR.PP son una mediación comunicacional entre la entidad y sus públicos, apoyada en la investigación para lo que se dispone de una gama de acciones que se estructuran en planes y programas, con el objetivo de integrar intereses de ambos para un mejor servicio a la sociedad (2005,s.p).

En la definición existen dos cuestiones interesantes. En primer lugar, llama la atención la distinción realizada por el autor en cuanto a empresa o institución. Por otra parte, la conceptualización refiere la importancia de planes y programas para el fortalecimiento de un mejor servicio. Cuestión recurrente en los conceptos de otros autores.

Los referentes sobre tal denominación remiten a las RR.PP en Cuba. Como las que buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender por su público a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

## **1.2 Origen y funcionamiento de las Aduanas**

La palabra Aduana tiene dos vertientes en su origen etimológico; curiosidades que son parafraseadas al analizar los documentos oficiales de la institución como su manual de comunicación; la primera diván, que proviene del persa, cuyo significado era el lugar de reunión de los administradores de finanzas; llega hasta nosotros como diovan del árabe, posteriormente pasa al italiano como dogana, finalizando en Aduana.

La segunda vertiente proviene del nombre arábigo divanum que significaba la casa en donde se recaudan los derechos, comenzando a denominarse posteriormente divana",

luego como duana, y concluyendo finalmente con Aduana.

En Egipto es donde surgen las primeras Aduanas. En los siglos XV y XVI a.C., época del imperio, que fue el período más floreciente del comercio, el cual es cuidadosamente regulado, manteniendo aduanas en los puertos y lugares de entrada (fronteras), gravándose las mercancías, excepto las de la corona. Los comerciantes tenían la obligación de pagar una porción de sus artículos, representando el comercio la fuente de ingresos más importante del tesoro real.

El origen de las Aduanas es muy antiguo, en la India, surge la idea de pagar impuestos por el paso de las mercancías recaudados por el ejército de esta nación. En Grecia, las funciones aduaneras las desarrollaban los decaálogos, o recaudadores de impuestos, tasándose las mercancías en 2 y hasta en 10% del valor que aquéllas tenían; según la necesidad del estado. Se contemplaban contribuciones a la exportación o a la circulación de los bienes. En Atenas, el impuesto era del 2% sobre el valor de las mercancías. En Roma, recibieron el nombre de portorium por haber sido en el Puerto de Ostia el lugar en donde se establecieron por vez primera; la creación de las aduanas se le ha atribuido al IV rey romano Anco Marcio, y para aquellas mercancías que no contribuían con el impuesto respectivo se les aplicaba el decomiso y la aplicación de infracciones y sanciones para las que estaban prohibidas.

Los señores feudales en la época de la Edad Media, establecieron aduanas interiores con la finalidad de cobrar impuestos por el tránsito de las mercancías.

Por su parte, Anabalón define a una aduana: "Como el organismo estatal encargado de intervenir en el tráfico internacional de mercancías, vigilando y fiscalizando su paso a través de las fronteras del país, aplicando las normas legales y reglamentarias relativas a la importación, exportación y demás regiones aduaneras"(1993, p.12).

Witker refiere: "la aduana es la representación física del Estado nacional y el punto que separa una frontera nacional de otra". (1999, s.p)

### Funciones de las Aduanas

En primer lugar, la función de la aduana, era hacer cumplir las regulaciones arancelarias, no arancelarias y administrativas para todas las mercancías importadas o exportadas, en un marco de cumplimiento a lo establecido en los tratados internacionales.

Con el correr de los años las aduanas han ido evolucionando y cambiando por lo que a sus funciones básicas originales se les tiene que añadir el ser facilitadoras del comercio exterior a través de la simplificación tributaria y reglamentaria. Por lo tanto, los diferentes

roles que tiene la aduana son: asesoría de políticas, implementación de políticas, facilitador comercial y proveedor de seguridad.

Igualmente, el propio Witker, añade a las 10 funciones básicas de las aduanas, las funciones colaterales, entre ellas menciona las siguientes funciones de aduanas:

- 1) Recaudar los tributos aduaneros.
- 2) Formar las estadísticas del comercio exterior.
- 3) Recaudar las cuotas compensatorias.
- 4) Prevenir y reprimir las infracciones y delitos aduaneros.
- 5) Registrar los controles sanitarios y fitosanitarios.
- 6) Prevenir y reprimir el tráfico de drogas y estupefacientes.
- 7) Registrar el cumplimiento de las restricciones y regulaciones no arancelarias.
- 8) Verificar los certificados de origen de mercancías con preferencias tarifarias.
- 9) Controlar el uso de las mercancías en los regímenes aduaneros suspensivos de impuestos al comercio exterior (impuestos aduaneros).
- 10) Impedir el tráfico de desperdicios y residuos tóxicos en cumplimiento de las legislaciones ecológicas nacionales e internacionales.

#### Políticas comerciales que facilitan la labor en las Aduanas

La expansión económica que se genera a través de los países que se insertan en la actividad del comercio exterior tiene que ir acompañada de políticas aduaneras y comerciales que faciliten la labor en las aduanas. El Banco Mundial refiere que la liberalización comercial y reducción arancelaria no es suficiente.

El correcto funcionamiento de la administración de las aduanas debe ir acompañado por una legislación aduanera transparente que no incremente los costos de las operaciones, ni retrase el proceso del despacho de aduanas. Esto se traduce en reducir los tiempos logísticos, ser ágil y eficiente, simplificando trámites.

Además, el Banco Mundial reafirma la idea anterior, al señalar que uno de los tres pilares necesarios para construir una estrategia competitiva de las exportaciones es la reducción de los costos vinculados al comercio exterior.

#### Misión de las Aduanas

### 1) Misión Fiscal de la Aduana.

A través de la cual se recaudan los impuestos, tributos, cuotas compensatorias, aprovechamientos o cualesquiera otros ingresos con el que cada país grava el ingreso de mercancía a su territorio nacional.

### 2) Misión Económica.

A través de esta función los Gobiernos ejercen la política económica aplicable a su comercio internacional, mediante lo que se denomina Restricciones y Regulaciones no arancelarias, tales como licencias o permisos de importación, cupos u otras medidas no arancelarias.

### 3) Misión de Vigilancia.

Con el ejercicio de esta función, los gobiernos evitan el ingreso o salida de mercancías prohibidas o que pueden lesionar gravemente la economía del país, la salud de la flora y fauna, y desde luego de los seres humanos, el patrimonio histórico o cualquier otro bien jurídico tutelado que es considerado muy valioso por cada país.

En este caso podemos mencionar, entre otras mercancías armas de fuego, armas químicas, drogas y estupefacientes, etc.

### 4) Misión de Facilitación del Comercio Internacional

Si bien es cierto que las aduanas deben ejercer el control de la entrada y salida de mercancías de su territorio para cumplir con las funciones anteriores, también lo es que no deben convertirse en cuellos de botella del intercambio comercial.

En consecuencia, deben aplicar políticas y procedimientos que agilicen el cruce de tales mercancías por sus fronteras, puertos y aeropuertos, pero sin perder el control de ese ingreso y salida de mercancías. Es decir, el principal reto de las aduanas modernas es tener un equilibrio casi perfecto entre el control y la facilitación del comercio internacional.

### Organización Mundial de Aduanas (OMA)

En la página oficial de la Organización Mundial de Aduanas, refiere la historia de la OMA. Institución internacional que actualmente es la voz de 183 administraciones de aduanas, que operan en todos los continentes. En 1947, 13 gobiernos europeos representados en el Comité para la Cooperación Económica Europea acordaron establecer un grupo de estudio para analizar la posibilidad de establecer una o más uniones aduaneras Inter europeas basadas en los principios del acuerdo general sobre aranceles aduaneros y

comercio, que después se convirtió en la Organización Mundial del Comercio OMC.

Un año después, el Grupo de Estudio establece dos comités:

1 Comité Económico, predecesor de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

2 Comité de Aduanas, el cual se convirtió en el Consejo de Cooperación Aduanera (CCC).

En consecuencia, para 1994 el Consejo adoptó el nombre de Organización Mundial de Aduanas.

### Origen y peculiaridades de la Aduana cubana

En Cuba el Servicio Aduanero comienza en 1548 al establecerse el puerto como el único autorizado para el comercio con la Casa de Contratación de Sevilla, dirigida a monopolizar el comercio, esta institución constituyó un instrumento de explotación comercial y su funcionamiento estableció un fuerte monopolio. (Loza, 2021,s.p).

El gobierno colonial actividad aduanera en Cuba tuvo un carácter militar, en sus relaciones económico comerciales promovió dentro de sus estrategias el desarrollo de acciones basadas en la arbitrariedad, militarización, despotismo, con posiciones reaccionarias sobre todo en el cobro de impuestos y aranceles de desarrollo alcanzado por la industria azucarera, el incremento del mercado mundial, motivaron transformaciones arancelarias, cobro de impuestos preferenciales que llevaron a un control estricto, fiscal y estadístico. Gálvez (2017) plantea dos clases de Aduana, la primera clase conferida al Puerto de La Habana y la segunda clase, comprendía las Aduanas situadas en los puertos declarados como subalternos del puerto principal de Aduana. (p. 40-43).

En junio de 1935, se crea la Dirección General de Aduanas, en el Ministerio de Hacienda, ello beneficia la actividad aduanera y la recaudación de tributos a partir de Decreto Ley No. 24, de 27. La aduana en la República burguesa, ejercía su principal función, la recaudación aduanera producto de la aplicación del arancel. Y sus oficiales y especialistas lograban sus puestos a partir superación autodidacta o adquirida en cursos de Economía, Derecho y otras carreras afines al quehacer aduanero aspecto que se mantuvo durante la etapa neocolonial.

Con el triunfo de la Revolución en enero de 1959, se inicia un proceso de transformaciones sociales, políticas y económicas que dan lugar a cambios estructurales y jurídicos en la Aduana. En la investigación se consulta un artículo del periódico Granma (2021), donde se establece que en la Ley No. 934, de 23 de febrero de 1961, se crea el

Ministerio del Comercio Exterior, lo que representa una forma nueva de organización de la actividad aduanera en el período revolucionario. (Loza, 2021, s.p).

La Ley dispuso en el artículo 1, inciso f), entre otras funciones la de discutir, redactar y suscribir convenios; así como los tratados comerciales y aduaneros. (Séptimo párrafo) Sin embargo, en el artículo 8 de esta Ley se limitan las acciones a ejecutar por la Aduana, entre ellas las funciones recaudadoras y fiscalizadoras, realizadas históricamente por las oficinas de Aduanas de todos los puertos y aeropuertos del país. Tal decisión limita la gestión aduanera, en particular sobre el cobro arancelario, importante para los países supeditados a su comercio exterior, en ellos el arancel obra como elemento de orden por excelencia en su política económica, al permitir, mejores vínculos en el comercio exterior, además de significar una fuente suplementaria de ingreso para el presupuesto nacional y lograr un relativo balance entre los precios internos y externos. (Loza, 2021, s.p).

El desarrollo económico y comercial cubano ente 1961 y 1963 y su integración con el bloque socialista en especial con el Consejo de Ayuda Mutua Económica (CAME), así como la estrategia del Estado para la implementación de una economía socialista, conllevó a transformaciones que sustentaron a partir de aquí, el origen de La Aduana Socialista Cubana.

Esta nueva institución, precisa Gálvez (2017), se funda con la publicación de la Ley 1092, de Procedimiento Aduanero. La Ley establecía el reglamento para la Dirección de Aduanas, decretó la actividad de las Aduanas en Cuba, se erigió como primer cuerpo legal en materia aduanal dictado con posterioridad a la proclamación del carácter Socialista de la Revolución cubana, estableció la función económica de la Aduana, como parte del sistema de control estatal para el comercio exterior con los países socialistas.

Entre 1963 y 1982 los niveles de subordinación de la Dirección de Aduanas se caracterizan como irregulares y desordenados. Se evidencia, en primer lugar, en el traspaso de la Dirección de Aduanas del Ministerio de Comercio Exterior al Ministerio de Transporte en 1967. Nuevamente, en 1970, es supeditada al Ministerio de Marina Mercante y Puertos. Esta nueva dependencia subsiste hasta 1976, cuando se subordina la Dirección de Aduanas al Comité Estatal de Finanzas, disposición que se mantiene hasta el año 1982.

En entrevista con Marcelino Díaz González un funcionario que laboró ininterrumpidamente por espacio de 45 años que: “Esa subordinación conspiraba con la toma de decisiones y separaba a la Aduana de su misión principal tratando de controlar todas las mercancías a la entrada y salida del país lo que la hacía responsable de todo, en vez de fiscalizar el

cumplimiento de las normativas y cobrar las disposiciones fiscales. (Comunicación personal, 22 de mayo de 2021)

Al respecto, Loza cita a Gálvez:

Las notables diferencias entre el órgano controlador y los controlados, entre la Aduana y los diferentes Ministerios, estos factores propiciaron que las funciones operativas, distintivas de la actividad, es decir, inspección y control aduanero. De esta manera los recursos humanos, tecnológicos y científicos, así como los de las Aduanas subordinadas, quedaron en manos de diferentes autoridades, con objetos sociales y económicos dispersos e incoherentes con la actividad aduanera y en especial de su función social, organizacional y productiva. Esto influyó considerablemente en la jerarquía de recursos para el desarrollo de transferencias tecnológicas, produjo inestabilidad en los cuadros de dirección y técnicos, la inercia en la actividad aduanera y sus procedimientos. (2017s.p).

Hacia 1983 el Decreto Ley No. 67 de la Administración Central del Estado, establece que la Aduana permanece como un Sistema de Órganos subordinado directamente al Consejo de Ministros; encargada de dirigir, ejecutar y controlar la aplicación de la política del Estado y del Gobierno a través del régimen aduanero establecido. Formando parte de los Órganos de la Administración Central del Estado (OACE), quedó organizada por la Aduana General de la República de Cuba (AGR) y otros elementos que se le subordinan. Con este decreto se ganó en autonomía, fortaleciéndose el enfrentamiento a los ilícitos aduaneros, el control de las importaciones y las exportaciones y la elaboración de las estadísticas del comercio exterior, por lo que constituyó un impulso cualitativo institucional. (Loza, 2021).

### **1.3 Relaciones Públicas en tiempos de Crisis**

Saber comunicar en crisis es la única opción para salvar una organización o empresa cuando se piensa que ya no le queda nada por hacer para cambiar su estrella; saber qué decir y decirlo bien aporta las mejores posibilidades de supervivencia ante los diferentes públicos de la empresa. Las relaciones públicas y las estrategias de comunicación son un punto de apoyo para mejorar la situación de una empresa en periodo de crisis" (Caldevilla, 2009, p.3).

Según el Larousse ( citado por Sánchez, 2015) "Es una situación difícil y tensa de cuyo fin depende la reanudación de la normalidad. La palabra crisis viene del griego Krisis y este del verbo Krinein, que significa separar o decidir". (2015, p.2)

Por su parte Rojas en su libro gestiones de las relaciones públicas, establece, que la

crisis: “Es una situación que pone en peligro la imagen y el equilibrio normal de la organización. También es toda perturbación del estado de equilibrio dinámico del negocio, que repercute en su operación y en los resultados económicos de la gestión “(2006, p.162).

Por consiguiente, desde el momento en que una empresa adquiere relevancia dentro de su propio sector, sea industrial, comercial o de servicios, existen numerosos factores clave y eventos de vital importancia que pueden condicionar para un futuro su buen funcionamiento, tanto a corto como a largo plazo, en el supuesto de provocarse una situación anómala ajena a su voluntad que se transforma en una situación de crisis.

Estos riesgos podrán ser atribuidos a: sucesos imprevistos o accidentales o a sucesos previsibles derivables en crisis coyunturales, debidos a cambios bruscos de tendencia económica, capaces de afectar tanto al sector social, laboral como empresarial, y a su vez transformables en una crisis coyuntural. También y según el grado de importancia del suceso y de cómo actúe la empresa ante el mismo, estas situaciones de crisis podrían redundar seriamente a la misma empresa e incluso a su entorno o a la propia sociedad en la que ejerce su actividad, incluso al sector en función de la crisis, apareciendo entonces un tercer riesgo consistente en: sucesos tendentes a reconversión de la empresa con cierre parcial o total de la misma, derivando finalmente en crisis estructural o de inviabilidad.

Resulta necesario explicar entonces, que la mayoría de las empresas a lo largo de su periodo de actividad han sufrido o sufrirán al menos una crisis de carácter grave, con efectos muy perjudiciales para su imagen.

En este sentido, las crisis son oportunidades de aprendizaje y de rectificación. A través de la comunicación de los programas de crisis se enseña a prevenir y reparar el daño, a la vez que contribuyen a recuperar la buena imagen de una organización. Por tanto, estos programas son los únicos que podrán ayudar a restablecer la normalidad, cuando ya se da todo por perdido, y actuar a favor de la imagen de una entidad.

Por otro lado, el entorno en el cual las instituciones se desempeñan, tiende a estar caracterizado por la incomprensión y los sucesivos conflictos entre jefes y empleados.

Asimismo, en el ámbito se presentan barreras producto de las malas relaciones entre productores y consumidores, industria y comunidad, fabricantes y comerciantes, entre otros.

Concertar las actitudes y opiniones de las personas con las instituciones, es uno de los obstáculos más difíciles e importantes que deben afrontar la administración moderna de una empresa; por ello el principal objetivo de las relaciones públicas es dejarse influir de

esos públicos e influir sobre la opinión de ellos, pero esto exige comprender la naturaleza de su opinión, de manera que pueda moldearla para desarrollar su buena voluntad.

En pocas palabras se puede concluir que las relaciones públicas son la presentación positiva de una organización a todos sus públicos. Mediante el diálogo, la investigación y la información, sirven de técnica para la propia organización y se acreditan como el arte de la convivencia y la participación; lo que genera en cada persona la necesidad de convivir, compartir y disponer de los métodos y puntos de referencias; con las que contribuirá a conformar su conciencia, responsabilidad social y capacidad de actuar sin temor a errar.

#### **1.4 Definición del Protocolo, Ceremonial y Etiqueta**

El Protocolo se define como la normativa que es legislada o establecida por usos y costumbres donde se determina, la precedencia y honores que deben tener las personas y símbolos, la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos importantes donde se relacionan las personas para un fin determinado. El protocolo se implanta como consecuencia de una necesidad social, es decir; establece como se deben desarrollar los actos importantes que se producen en la sociedad (Martínez, 2007, s.p).

Protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social que sirven para guiar una conducta o acción. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. Viene del griego protocollum que significa orden y tuvieron su origen en el problema de las precedencias: con este orden reglamentario se evitan rozamientos y malentendidos a la hora de tratar personas con cierto rango u honores.

El término etimológico protocollum denota completamente la esencia del protocolo y un orden; por tanto, siempre que se desarrolle una ceremonia, connotada como un acto público o privado con cierta formalidad y meta en la que la solemnidad es factor importante de ese ordenamiento, se tendrá en cuenta. Se cita también que estas ceremonias son de varios caracteres, diplomáticos, oficiales, militares, sociales, entre otros.

Igualmente, en el libro el protocolo y la empresa su reconocida autora Montse Solé, propiamente catalana, se permite citar la real academia de la lengua española: la acepción que define al término, como aquella regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre. Una definición más al uso, y que quizá sea la que más nos atañe en esta ocasión, podría considerar al protocolo como el conjunto de normas o procedimientos que explican qué ha de hacerse en según qué casos (Solé, 2006, p. 3).

Para Soria el ceremonial es aquel conjunto de elementos solemnes que, sin ser esenciales para legitimar una pretensión política, contribuyen y muchas veces son necesarios para captar solidaridades que favorezcan su consecución, quedando, por tanto, al margen de los mecanismos legitimadores contemplados por la ley o establecidos por las tradiciones políticas del país; pero poseyendo un indudable relieve como recursos que pueden contribuir a aportar un respaldo significativo a una determinada acción política. (1993, p. 24).

En función de tal perspectiva, el Protocolo es el que señala las normas o reglas a seguir, y el Ceremonial es la puesta en escena, lo que se ejecuta, lo que se ve. En una integración de los enfoques descritos, se concibe que el Ceremonial es parte del Protocolo y que se guía el Ceremonial con arreglo al Protocolo. Siendo el Ceremonial, lo que el público ve, es la parte que se encuentra más expuesta a las críticas.

Si bien resultan interesantes las propuestas, no se considera pertinente obviar las clasificaciones que han descrito otros autores en cuanto a este indicador:

“Etiqueta podría identificarse como la manera o forma en que las personas se conducen o se presentan en actos sociales” (Fundación Wikimedia, Inc. 2019). La etiqueta cotidiana se refleja en varias situaciones a las que los hombres se enfrentan diariamente, entre las que se encuentran: buenos modales en la mesa, presentaciones y cortesía, funerales, hoteles, restaurantes, espectáculos, etiqueta en el mundo de los negocios y en cualquier acto de carácter social o religioso.

Étiquettuelle es una palabra francesa que, literalmente, significa rótulo o etiqueta; se utilizó en un sentido moderno en inglés alrededor de 1750” (Fundación Wikimedia, Inc. 2019).

La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable, pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución. La etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el protocolo sí incluye reglas de etiqueta en el comportamiento de cada persona (Blogger, 2019, s.p).

Las normas de etiqueta con mucha frecuencia son asociadas únicamente con las celebraciones de gala y los grandes acontecimientos, pero en realidad, deben aplicarse a todas las situaciones y facetas de la vida. El ambiente de la oficina funciona como una comunidad, como tal, los empleados de las distintas esferas jerárquicas deben manejar la cortesía entre sí. En ocasiones no basta con ser cortés, es preciso tener un conocimiento exacto de lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de

vestir o de escribir una carta (Sena, 2015, p. 10).

Por su parte Vázquez (2022) refiere a los siguientes protagonistas del protocolo:

Anfitrión: es el que tiene convidados a su mesa, casa o institución, según la definición académica. Pues bien, en estas escuetas palabras se encierra la clave del tema, ya que la oración se centra en el posesivo su. Efectivamente, el anfitrión es el centro de todo acto, puesto que invita, recibe, indica los puestos de la mesa, hace los honores, despide y agradece, entre otras cosas.

Así, en toda planificación de puestos, el central ha de partir del número 0 por ser la figura principal, que ocupa el puesto de honor y a quien le corresponde dirigir el acto y pronunciar el discurso de clausura. Su lugar en la presidencia podrá cederlo una sola vez, pasando a sentarse a la izquierda como testimonio de la cesión cuando ésta fuera voluntaria, pero si es obligada ocupará el lugar inmediato de la derecha.

Presidencia: Denota el mayor honor en un acto, según el profesor López Nieto, e indica quién ha de dirigir su desarrollo entre dos tiempos: el inicio y el final.

Las presidencias han de ser pares e impares. En este caso la presidencia debe ser impar, para que haya un centro, el cual será ocupado por la persona que preside el acto.

La precedencia, dice Pradier Foderé, es la primacía de rango, es el derecho de ocupar el primer lugar, es decir, el que entre varios se conceptúa más honorífico. Las cuestiones de precedencia, por lo común, se presentan en las entrevistas personales de los jefes de nación o de los ministros que los representan, en las visitas solemnes, en los actos de ceremonia y en los públicos de todo género, y sobre todo en la redacción y firma de los tratados (s.f, s.p).

El concepto esgrimido refuerza el carácter inclusivo del término. A partir de esta definición el vocablo es usado para hacer referencia a la jerarquía de las personas, de acuerdo a la importancia de los cargos que desempeñan u ocupan y que les permite gozar de ciertas preferencias de lugar, ubicación y atención, que las demás personas de la misma organización y con cargos de inferior jerarquía.

En cualquier tipo de acto o evento, el reconocimiento de las jerarquías para su correcta ubicación en un determinado orden, es fundamental, para el éxito del mismo y para la satisfacción general de los participantes.

### Clases de Protocolo

- Oficial: conjunto de normas o técnicas tradicionales (establecidas por ley, decreto, disposiciones o costumbres) que se aplican en los actos públicos promovidos por las

autoridades o instituciones del estado (ya sea en el ámbito internacional, nacional, regional o local), que se ejecutan con solemnidad o sin ella, y que pueden observarse también en los actos no oficiales, cuando a los mismos concurren autoridades representantes del estado.

-Social: conjunto de normas, inspiradas en el propio protocolo oficial y en el saber estar que, sin ser de obligado cumplimiento, se suelen aplicar en los eventos de carácter social, y son aceptadas y seguidas por todos los participantes.

-Empresarial:

Conjunto de normas por las que la empresa privada decide regular todos sus actos ya tenga carácter público o carácter privado.

-Diplomático e internacional:

Conjunto de normas específicas que canalizan, regulan y estructuran la comunicación y los actos oficiales entre los estados y las autoridades que los representan, así como todas las actividades llevadas a cabo por el servicio exterior.

Un seguimiento al estudio de la materia en Cuba destaca, que, al triunfo de la Revolución en 1959, existía un ceremonial diplomático que databa del año 1925. El mismo resultaba totalmente obsoleto, pues no se ajustaba a la nueva realidad con los profundos cambios políticos, sociales y económicos que se habían producido y se hizo necesario un nuevo ceremonial. Este ceremonial estuvo vigente durante el año 1959 y parte de 1960.

Así pues, el Ministerio de Relaciones Exteriores es el encargado de realizar los estudios pertinentes y redactar un nuevo ceremonial diplomático, tomando del anterior algunos elementos tradicionales y normas internacionales vigentes por aquel entonces. El 26 de junio de 1960, se firma el decreto ley 2682 referente al Ceremonial Diplomático de Cuba, y es publicado en la Gaceta Oficial el 6 de julio del propio año, quedando derogado el anterior.

El Ceremonial Diplomático de Cuba expresa, un conjunto de normas y fórmulas que la experiencia, el derecho tradicional y las conveniencias internacionales imponen a los países civilizados, afianzando la igualdad de los Estados de acuerdo con la equidad y propendiendo al respeto y la consideración debidas.

#### Aspectos que regula el ceremonial diplomático en Cuba

- El recibimiento a la llegada de un nuevo Jefe de Misión.
- Ceremonia de presentación de las cartas credenciales de los nuevos jefes de misión.
- Recepción de misiones especiales y delegaciones extranjeras.

- Disposiciones comunes para la recepción y presentación de nuevos diplomáticos.
- Precedencia del cuerpo diplomático con respecto a los nacionales.
- Audiencias presidenciales.
- Presentación de visitantes extranjeros distinguidos.
- Duelos y pésames.
- Visitas de buques y ceremonias de recibimientos.

Además del ceremonial y el protocolo en el campo diplomático, en Cuba los mismos se aplican en otros sectores como es el Ceremonial Militar, el cual se conforma tomando elementos del ceremonial diplomático y donde se establecen, junto a otras órdenes y directivas, las normas a aplicar en las relaciones, ceremonias, recibimientos y otras actividades de los miembros del Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias con el cuerpo diplomático acreditado, delegaciones militares oficiales y visitas de alto nivel relacionadas con ese ministerio.

### **1.5 Protocolo y Relaciones Públicas**

Los orígenes del protocolo se remontan a la aparición del ser humano, y más concretamente a su proceso de socialización y a la jerarquización que dentro de los distintos grupos se impone, por la cual, se dota de diferentes roles a los integrantes de una comunidad.

En este sentido, el protocolo es una de las más antiguas herramientas de la comunicación social. Es el conjunto de normas y prácticas de cortesía que contribuyen a un ordenamiento armonioso y estético de las relaciones humanas en diversas actividades públicas, como congresos, conferencias y actos oficiales. Actualmente el protocolo es un instrumento indispensable para el correcto funcionamiento de cualquier actividad en la institución y afecta a todos los ámbitos de las relaciones humanas.

Por su parte, las Relaciones Públicas son la gestión integral de las relaciones, orientada a lograr la identificación de los públicos con una organización determinada. En ellas, las metodologías de comunicación componen la principal fuente de actividad para realizar correctas acciones de comunicación, pues cualquier acción realizada por una compañía no puede estar exenta de método. Todos los métodos estudiados coinciden en sus procedimientos y en los puntos más importantes a desarrollar, cada uno de ellos da prioridad e importancia a una serie de acciones o estrategias, la única diferencia que existe entre ellos es el público al que se enfrentan.

Piedra (2005) y Grunig & Tood, (2003) coinciden al definir las Relaciones Públicas, como

una forma de comunicación sistemática, coherente y planificada de la organización, para incrementar y mejorar sus relaciones con los diferentes públicos internos y externos. Este concepto lo relacionamos con el protocolo ya que a través de la comunicación transmitimos mensajes a otras personas y una de ellas es a través del propio protocolo.

En total correspondencia con los conceptos desarrollados, resulta válido destacar que, si una de las funciones de las relaciones públicas es la de definir, identificar y gestionar la identidad de las organizaciones con el objetivo de crear o mejorar la interrelación con sus públicos, el ceremonial ejerce una decisiva capacidad legitimadora y creadora de las condiciones necesarias para el buen desarrollo de esas relaciones. Y el protocolo ubica espacio-temporalmente a los protagonistas de las ceremonias estableciendo sistemas relacionales entre ellos y el reconocimiento comunitario del posicionamiento individual o colectivo.

Tal afirmación, conduce al incremento de lo que hoy se denomina reputación corporativa, el reconocimiento que los públicos de una organización hacen de su comportamiento organizacional; a partir del grado de cumplimiento de sus compromisos con la comunidad y que hoy se considera un poderoso activo inmaterial en el capital intangible.

En función de lo anteriormente descrito podemos decir que, comunicación, relaciones públicas y protocolo, forman parte de las herramientas básicas actuales de toda empresa para realizar una gestión eficaz y eficiente, que le haga contar con un elemento diferenciador de cara a la competencia.

## **Capítulo II. Análisis de los Resultados**

En este capítulo se exponen los resultados fundamentales de la tesis a partir de la labor investigativa realizada para responder al problema de estudio y a los objetivos propuestos para esclarecer y ahondar sobre el tema en cuestión.

### **2.1 Presupuestos metodológicos utilizados en la investigación**

En este acápite se establecen los presupuestos metodológicos que guían la investigación. En dicho apartado se hace referencia a los objetivos, al diseño, los métodos y técnicas utilizados, entre otros aspectos.

Esta investigación se concibe desde un enfoque cualitativo. La perspectiva cualitativa posibilita una visión general, abarcadora, constructiva e interpretativa para analizar la implementación de las Relaciones Públicas en el sector de la Aduana a través del Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta enfocado en la gestión de la comunicación al interior de la Institución.

#### **Descripción de la muestra**

Para la selección de la muestra se realizó una evaluación no probabilística intencional,

correspondiente con la metodología cualitativa. La correcta determinación de las unidades de análisis según el alcance de la investigación resulta una necesidad ineludible.

La ventaja de una muestra no probabilística en el presente estudio permite una cuidadosa selección de sujetos con características específicas. En este caso la selección de una muestra de ese tipo, responde a la necesidad de estudiar los elementos de orden teórico y metodológico susceptibles al tema de la ceremonia, protocolo y etiqueta en la Aduana cienfueguera.

Al atender a los intereses de describir el conocimiento e implementación que realizan los trabajadores de la unidad con las prácticas protocolares, se realizó una selección de la muestra a partir de la siguiente concepción:

Los criterios para su selección fueron los siguientes:

- Cinco o más años de trabajo en la institución
- Conocimiento de la temática
- Disponibilidad para colaborar con la investigación
- Responsabilidad jerárquica para direccionar los procesos

Unidad de análisis: 6 personas que tienen conocimientos y dominan el manejo de la Aduana de Cienfuegos sobre actos políticos, eventos y ceremonias (Dirección institucional).

Como informantes claves se seleccionó un total de 6 personas, donde se incluyó a:

- Jefa de la Aduana de Cienfuegos. Ing. Maidelis Hernández Ferrer.
- 2da Jefa. Ing. Belkis Calderín Mauri.
- Jefa de Secretaria y Comunicadora Institucional. Master. Mireidy Sevilla Rojas.
- Cuatro oficiales de Aduana de reconocida trayectoria en la asesoría a la dirección de la institución

Categoría de análisis

Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta

Subcategorías

- Descripción de la Aduana de Cienfuegos.
- Conceptos de protocolo, ceremonial y etiqueta.
- Identificación y descripción del manejo que se realiza con los eventos de protocolo, ceremonial y etiqueta en las instituciones.
- Conformación del documento normativo.

## **Métodos**

Para abordar de manera holística el fenómeno a estudiar, se decide utilizar la combinación de varios métodos y técnicas en la presente tesis.

### Analítico – sintético

La utilización del método análisis-síntesis en el presente estudio posibilita profundizar en la situación y conocer su estado. También facilita la relación e interacción que existe objetivamente entre el conocimiento y manejo con los manuales como guías en las instituciones aduaneras.

### Histórico – lógico

Para conocer la evolución y desarrollo del fenómeno de investigación se hace necesario su estudio ordenado, las etapas principales de desenvolvimiento y las conexiones fundamentales. Mediante el método histórico-lógico se analiza la trayectoria concreta de la teoría y su condicionamiento en los diferentes periodos. El estudio permite encontrar respuestas a las preguntas referidas a la naturaleza del tema y a sus características esenciales.

### **Técnicas**

#### Análisis de contenido (Ver anexo 2)

Fueron analizados 20 documentos que se especializan en el área y manejo de contenido de los manuales referentes a las normas establecidas para las aduanas en el país.

#### Observación participante (Ver Anexo 3)

Esta técnica permite conocer de manera directa la relación de la institución con sus públicos al registrar los comportamientos, las actitudes, las vivencias de ellos en su comunicación con la entidad.

La observación se tornó en muchos casos en Entrevistas Informales, siendo esta una oportunidad para conocer, en conversaciones con los trabajadores de la Aduana, sus criterios sobre la entidad e indagar en el nivel de información que poseen sobre la labor y los servicios que brinda.

#### Entrevista semiestructurada (Ver Anexo 4, 5 y 6)

Esta técnica para la recopilación de información es muy importante, el investigador se enfrenta directamente al individuo con el fin de obtener información verbal, generalmente en forma de respuestas a preguntas concretas o estímulos indirectos, con el objetivo o finalidad de obtener de los individuos entrevistados, información sobre sí mismos, sobre otros individuos o sobre hechos que le conciernen relevancia dentro de la institución investigada.

### **Procesamiento y análisis de datos**

Se analiza de acuerdo al enfoque cualitativo, para inducir e interpretar las categorías del objeto de estudio. La asunción de esta vía supone un procedimiento que incrementa las garantías de que la investigación sea holística y establezca sobre todo un proceso de

ampliación y verificación de los resultados.

A su vez la combinación de diversas formas de recopilación de datos para medir el conocimiento y manejo que existe en cuanto a los manuales de protocolo, ceremonial y etiqueta permite emplear la triangulación metodológica en la sistematización de posiciones teóricas (dentro de métodos y técnicas).

Las referencias a los principales conceptos teóricos y metodológicos responden a las exigencias de los estilos bibliográficos APA, 7ta edición.

### **Ética del proceso de investigación**

La investigación se realiza teniendo en cuenta los principios éticos de las Ciencias Sociales. En este sentido, se esclarece a los sujetos de investigación el objetivo de la misma, y se les solicita su autorización para relacionar a la institución con la exploración. Durante el periodo de trabajo se salvaguardaron los derechos, intereses y datos de los participantes. En todo momento, se respeta la confidencialidad de la información ofrecida por los sujetos de investigación y el anonimato de estos. Respecto a la información obtenida a partir del análisis de documentos y audio, se mantiene fidelidad a las fuentes consultadas.

### **Descripción de la muestra**

Para la selección de la muestra se realizó una evaluación no probabilística intencional, correspondiente con la metodología cualitativa. La correcta determinación de las unidades de análisis según el alcance de la investigación resulta una necesidad ineludible.

La ventaja de una muestra no probabilística en el presente estudio permite una cuidadosa selección de sujetos con características específicas. En este caso la selección de una muestra de ese tipo, responde a la necesidad de estudiar los elementos de orden teórico y metodológico susceptibles al tema de la ceremonia, protocolo y etiqueta en la Aduana cienfueguera.

Al atender a los intereses de describir el conocimiento e implementación que realizan los trabajadores de la unidad con las prácticas protocolares, se realizó una selección de la muestra a partir de la siguiente concepción:

Los criterios para su selección fueron los siguientes:

- Cinco o más años de trabajo en la institución
- Conocimiento de la temática
- Disponibilidad para colaborar con la investigación
- Responsabilidad jerárquica para direccionar los procesos

Unidad de análisis: 7 personas que tienen conocimientos y dominan el manejo de la Aduana de Cienfuegos sobre actos políticos, eventos y ceremonias (Dirección

institucional).

Como informantes claves se seleccionó un total de 6 personas, donde se incluyó a:

- Jefa de la Aduana de Cienfuegos. Ing. Maidelis Hernández Ferrer.
- 2da Jefa. Ing. Belkis Calderín Mauri.
- Jefa de Secretaria y Comunicadora Institucional. Master. Mireidy Sevilla Rojas.
- Cuatro oficiales de Aduana de reconocida trayectoria en la asesoría a la dirección de la institución

Categoría de análisis

Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta

Subcategorías

- Descripción de la Aduana de Cienfuegos.
- Conceptos de protocolo, ceremonial y etiqueta.
- Identificación y descripción del manejo que se realiza con los eventos de protocolo, ceremonial y etiqueta en las instituciones.
- Conformación del documento normativo.

Métodos

Para abordar de manera holística el fenómeno a estudiar, se decide utilizar la combinación de varios métodos y técnicas en la presente tesis.

Analítico – sintético

La utilización del método análisis-síntesis en el presente estudio posibilita profundizar en la situación y conocer su estado. También facilita la relación e interacción que existe objetivamente entre el conocimiento y manejo con los manuales como guías en las instituciones aduaneras.

Histórico – lógico

Para conocer la evolución y desarrollo del fenómeno de investigación se hace necesario su estudio ordenado, las etapas principales de desenvolvimiento y las conexiones fundamentales. Mediante el método histórico-lógico se analiza la trayectoria concreta de la teoría y su condicionamiento en los diferentes periodos. El estudio permite encontrar respuestas a las preguntas referidas a la naturaleza del tema y a sus características esenciales.

Técnicas

Análisis de contenido (Ver anexo 2)

Fueron analizados 20 documentos que se especializan en el área y manejo de contenido de los manuales referentes a las normas establecidas para las aduanas en el país.

Observación participante (Ver Anexo 3)

Esta técnica permite conocer de manera directa la relación de la institución con sus públicos al registrar los comportamientos, las actitudes, las vivencias de ellos en su comunicación con la entidad.

La observación se tornó en muchos casos en Entrevistas Informales, siendo esta una oportunidad para conocer, en conversaciones con los trabajadores de la Aduana, sus criterios sobre la entidad e indagar en el nivel de información que poseen sobre la labor y los servicios que brinda.

Entrevista semiestructurada (Ver Anexo 4, 5 y 6)

Esta técnica para la recopilación de información es muy importante, el investigador se enfrenta directamente al individuo con el fin de obtener información verbal, generalmente en forma de respuestas a preguntas concretas o estímulos indirectos, con el objetivo o finalidad de obtener de los individuos entrevistados, información sobre sí mismos, sobre otros individuos o sobre hechos que le conciernen relevancia dentro de la institución investigada.

Procesamiento y análisis de datos

Se analiza de acuerdo al enfoque cualitativo, para inducir e interpretar las categorías del objeto de estudio. La asunción de esta vía supone un procedimiento que incrementa las garantías de que la investigación sea holística y establezca sobre todo un proceso de ampliación y verificación de los resultados.

A su vez la combinación de diversas formas de recopilación de datos para medir el conocimiento y manejo que existe en cuanto a los manuales de protocolo, ceremonial y etiqueta permite emplear la triangulación metodológica en la sistematización de posiciones teóricas (dentro de métodos y técnicas).

Las referencias a los principales conceptos teóricos y metodológicos responden a las exigencias de los estilos bibliográficos APA, 7ta edición.

Ética del proceso de investigación

La investigación se realiza teniendo en cuenta los principios éticos de las Ciencias Sociales. En este sentido, se esclarece a los sujetos de investigación el objetivo de la misma, y se les solicita su autorización para relacionar a la institución con la exploración. Durante el periodo de trabajo se salvaguardaron los derechos, intereses y datos de los participantes. En todo momento, se respeta la confidencialidad de la información ofrecida por los sujetos de investigación y el anonimato de estos. Respecto a la información obtenida a partir del análisis de documentos y audio, se mantiene fidelidad a las fuentes consultadas.

## **2.2 Análisis comunicacional de la Aduana de Cienfuegos**

En el desarrollo investigativo del presente estudio fue muy importante los criterios compartidos por el personal entrevistado que contribuyo a esclarecer sobre el tratamiento, manejo, conocimiento e importancia que se tiene en la institución sobre la gestión de las Relaciones Públicas, los manuales de protocolo, ceremonial y etiqueta, las actividades sociales y políticas de mayor constancia en el sector, las características que predominan en dichas actividades, la jerarquía en el manejo de eventos, entre otros. Todo ello queda detallado de forma amplia en cada uno de los puntos que se desglosan en este capítulo para mayor comprensión del proceso objeto de estudio.

Por medio de la técnica FODA, se obtiene un conocimiento real del estado actual de la Aduana de Cienfuegos, lo cual aporta claridad y puntos importantes de referencia a la hora de diseñar el documento normativo que tiene como finalidad la presente investigación en lo que tiene que ver con el ceremonial de estilos, usos, y costumbres que se deben guardar y observar para los actos públicos, solemnes, e institucionales.

En el manejo de normas, conductas, reglas y procedimientos para la organización de eventos que se efectúen interna y externamente en la institución; permitiendo alcanzar respuestas que proporcionarán soluciones al problema planteado, de acuerdo a las necesidades y objetivos propuestos se refieren como:

#### **Fortalezas**

1. Personal dispuesto a colaborar en la implementación del manual.
2. Presupuesto institucional destinado para la aplicación de normas del manual.
3. Estructura bien definida de las reglas que conformaran el manual.

#### **Oportunidades**

1. Institución con prestigio a nivel nacional.
2. Entrega de recursos que permitan la implementación y posterior socialización del Manual de Etiqueta y Protocolo.
3. Posicionamiento estratégico institucional.

#### **Debilidades**

1. Personal con resistencia al cambio.
2. Inexistencia anterior de un Manual de Etiqueta, Protocolo y Ceremonial.
3. Infraestructura inadecuada para el desarrollo de eventos por mal manejo y gestión de los mismos.

#### **Amenazas**

1. Falta de aplicación de las normas establecidas en el Manual de Etiqueta y Protocolo.
2. Mala gestión y conocimiento de las Relaciones Públicas (Secretaría).
3. Desconocimiento por parte de las personas, de cómo asistir a eventos formales.

### **2.3 Caracterización de la Institución**

La Aduana Socialista de Cuba se crea el 5 de febrero de 1963 promulgándose la Ley 1092, para el Procedimiento Aduanal, además se aprueba su Reglamento mediante, el Decreto 3278.

La Aduana de Cienfuegos, ubicada en la Ave 64 No.2901 entre 29 y 31, es uno de los edificios más representativos de la ciudad, situada en contigüidad con el Muelle de Cienfuegos. Por otro lado, es un organismo de la Administración Central del Estado subordinada a la Aduana General de la República. Constituye un órgano de control en la frontera y de fiscalización en la actividad vinculada al comercio exterior. Se caracteriza por brindar un servicio con profesionalidad y calidad en sus diferentes puntos de fronteras, tales como: la marina internacional Marlin, la terminal de cruceros Olimpia Medina, el aeropuerto internacional Jaime González Grocier y la Zona 2 del puerto.

**Misión:** Ejecutar la política aduanera y tributaria para el tráfico internacional de mercancías, viajeros y los medios que los transportan y enfrentar dentro de su jurisdicción y competencia los hechos que ponen en riesgo la seguridad y protección de la sociedad socialista, la economía nacional y la salida internacional, con un adecuado equilibrio entre la facilitación y el control.

**Visión:** Ser una Aduana moderna, efectiva en el enfrentamiento de ilícitos aduaneros que contribuya a una frontera infranqueable en aras de garantizar la seguridad de la sociedad socialista y de la economía, así como en un despacho ágil, seguro y transparente, como resultado de un actuar profesional, responsable e íntegro.

#### **Valores institucionales o corporativos**

**Unidad y trabajo en equipo:** Lograr alta coordinación interna y con organismos externos implicados en la actividad aduanera. Desarrollar capacidades grupales y equipos de trabajo en ambientes de colaboración, aprendizaje e integración.

**Calidad en el servicio a externos e internos:** Brindar la mayor rapidez, transparencia y amabilidad para el cliente externo e interno, sin menoscabo de la seguridad requerida.

**Sujeción a la legalidad y la ética aduanera:** Estar en compromiso, con las leyes, la ética de la sociedad y el logro de la misión asignada, en todas las esferas de trabajo.

**Compromiso:** Promover la capacidad y el deber, en el conocimiento de la importancia que tiene el cumplir con profesionalidad, responsabilidad y lealtad, la labor que realiza y la institución.

**Comunicación interactiva:** Promover una comunicación hacia los diversos públicos, de forma integrada, coordinada, alineada en función de su visión y objetivos.

**Gestión del cambio:** Fomentar la capacidad sistemática de evaluación que permite identificar fortalezas y debilidades logrando una mejora continua en los procesos y actividades.

**Idoneidad:** Contar con recursos humanos profesionales con suficiente competencia, para ejercer los diversos cargos.

**Proactividad:** Desarrollar la actitud de conducta activa, tomar la iniciativa, anticiparse a los hechos e identificar vulnerabilidades y riesgos y minimizarlos.

**Liderazgo:** Promover la capacidad de impulsar los procesos con motivación, creatividad y expectativas de las dos partes implicadas, líderes y seguidores.

**Ciencia, tecnología e innovación:** Elevar el impacto de la ciencia, la tecnología y la innovación en el desarrollo de la Aduana incluyendo el perfeccionamiento del marco institucional promover la cultura, así como estimular y gestionar el flujo de conocimientos y tecnologías.

### **Valores éticos centrales o compartidos**

**Patriotismo socialista:** Expresión de sentimientos de amor a la patria y a la Revolución Socialista y disposición plena de defenderlas a cualquier precio, lealtad a los principios y tradiciones en el ejercicio del cargo en frontera. Actitud revolucionaria, emprendedora y transformadora.

**Integridad:** Calidad de íntegro, entereza, intachabilidad. Severa observancia de la disciplina incluso sin presión externa, rechazo activo de toda manifestación delictiva y de doble moral. Muestra del honor y la dignidad por el lugar que se ocupa y el papel que se desempeña.

**Responsabilidad:** Actuación consecuente y oportuna del individuo en el cumplimiento de los deberes y derechos en expresión del compromiso consciente en el actuar conforme a normas establecidas y con sujeción a la ley y a la ética profesional aduanera.

**Amabilidad:** Atención cortés, respetuosa, firme y profesional. Trato agradable, sencillo y educado, expresión de las normas de educación. Actuar diligente y efectivo.

**Discreción:** Ser reservado, prudente. Deber y derecho de preservar la información aduanera sensible a los intereses del país y del organismo.

**Fidelidad:** Lealtad incondicional a la Patria, a la Revolución Socialista, a los líderes, al Partido y a la Aduana. Compromiso con el colectivo laboral y sentido de pertenencia a su institución.

Según los datos que aporta el Departamento de Recursos Humanos, cuenta con una plantilla aprobada de 123 trabajadores, con 17 cargos vacantes, posee un real de 106 trabajadores, de los cuales 44,34% (47) son hombres y 55,66% (59) son mujeres.

El nivel profesional: 45, 28% (48) tienen nivel superior

20, 75% (22) poseen nivel medio superior

26,41% (28) son técnicos medios

7, 55 % (8) tienen un nivel medio básico

El público interno se clasifica según la Ley Laboral vigente en el país por las siguientes categorías ocupacionales:

**Cuadros:** ejecutan funciones de dirección a cualquier nivel; entre ellos se encuentran los jefes de departamentos y secciones. Los requisitos o condiciones generales mínimos para ocupar y permanecer en los cargos de directivos son: haber sido nombrados por la autoridad facultada para dichos nombramientos; tener dominio y conocimiento de la actividad a desarrollar, nivel profesional o técnico adecuado, capacidad de organización, prestigio y reconocimiento social, comportamiento laboral y personal ético y resultados satisfactorios en el trabajo. Integran esta categoría los siguientes cargos:

- ❖ Jefe Departamento Asuntos Legales y Atención a la Población.
- ❖ Jefe Departamento de Recursos Humanos.
- ❖ Jefe Departamento de Procesos Aduaneros.
- ❖ Jefe Sección de Gestión de Riesgos
- ❖ Jefe Sección Técnica Canina
- ❖ Jefe Departamento de Control Aduanero.
- ❖ Jefe Sección de Economía.
- ❖ Jefe Sección de Contabilidad.
- ❖ Jefe Sección de Recaudación.
- ❖ Jefe Secretaría.

**Administrativos:** abarca todas las funciones administrativas que se ejecutan en la entidad, tales como: llevar registros, ficheros y archivos; operar PC, llevar libros de contabilidad, reunir y procesar datos, entre otras.

**Técnicos:** ejecución de tareas y servicios técnicos, aseguran el proceso de prestación de servicios que caracteriza la entidad, así como los que apoyen su gestión y requieren de la aplicación de conocimientos y métodos científicos y técnicos para su cumplimiento.

**Servicios:** ocupaciones cuya descripción del contenido de trabajo abarca las tareas de apoyo a la prestación de servicios.

**Operarios:** por la ejecución de su contenido de trabajo y a través de los medios de trabajo: modifica, transforma o traslada el objeto y los medios de trabajo, asegura los servicios principales para la realización de la prestación de servicios que la caracterizan de acuerdo con su objeto social.

Se consideran también como integrantes de este público interno las organizaciones políticas que desempeñan un rol representativo y determinante en la toma de decisiones. La Aduana actualmente tiene al 100% de sus trabajadores afiliados a la Organización Sindical y cuenta con un Comité de Base de la UJC y núcleos del PCC.

**Públicos Externos:** Personas naturales y jurídicas vinculadas a las operaciones de importación y exportación, objeto de control aduanero, obligadas a suministrar a los oficiales actuantes toda la información necesaria, de conformidad con las normas, procedimientos y formalidades que la Aduana disponga para el mejor desarrollo del control y el soporte documental del expediente que sea incoado.

Los públicos externos están compuestos por:

- Pasajeros extranjeros y nacionales.
- La Aduana General de la República, las Delegaciones Territoriales de las Aduanas de las aduanas del país.
- Proveedores nacionales.
- Comunidad
- Medios de comunicación masivos.
- Sociedad

La relación con dichos clientes se centra en desarrollar la política y la base reglamentaria y de procedimientos para el ejercicio del control aduanero en la aplicación de las diferentes medidas de facilitación y control, que contribuyan a la agilización del comercio y del tráfico de viajeros.

## **2.4 Diseño del Manual de protocolo, ceremonial y etiqueta para la Aduana de**

## **Cienfuegos**

En la revisión preliminar del tema se corroboró, la no existencia de un manual de protocolo, ceremonial y etiqueta que pauten y guíen este tipo de actividades en la institución. Las reglas, las políticas, los objetivos, las misiones, las descripciones de tareas y los procedimientos normalizados de operaciones realizan una similar función interpretativa. La información sobre la entidad se recibe generalmente desde la Aduana General de la República y de fuentes formales como reuniones y matutinos.

Los trabajadores conocen sus costumbres, ceremonias, (Ej. Presentación de los nuevos ingresos al sistema, se realizan actos de despedida a los que se jubilan, y posteriormente los invitan a las actividades del centro); auto celebración (Ej. El aniversario de la institución todos los días 5 de febrero, se realizan fiestas en el fin de año donde se analizan los objetivos del año culminado y se trazan los nuevos objetivos); ritos de reunión (Ej. reuniones mensuales del consejo de dirección, asambleas de afiliados, matutinos, reuniones de situación operativa, cambios de guardias, entre otras. Se reconocen a los trabajadores por sus resultados de trabajo, en el desempeño de la protección de la frontera.

Durante la investigación se pudo conocer que, en el teatro de la unidad, el podio se encuentra mal ubicado, toda vez que el mismo está situado a la izquierda de la presidencia, cuando debe estar a la derecha, según los estudios. Por tanto, la conformación del presente documento normativo constituye una herramienta fundamental para la dirección de la Aduana de Cienfuegos.

Se establece el presente manual, con el propósito de definir aquellos criterios generales unificados, que deben determinar el ordenamiento. Y con el objetivo de regular y de otorgar la solemnidad propia, a los diferentes acontecimientos y situaciones, de los cuales son partícipes, las diferentes unidades de frontera, pertenecientes a la Aduana de Cienfuegos; cuyas normas deben observarse en todas las actividades oficiales, de acuerdo a los rangos y definiciones establecidas, siendo el Departamento de Secretaría, el organismo asesor y regulador de éstos.

Por consiguiente, profundizar sobre el análisis del protocolo y proponer una guía básica, de rápida lectura y puesta en práctica de las acciones más resaltantes, es un aporte para todo profesional dedicado a esta especialidad.

Además, esta guía básica ayudará a otros comunicadores y directivos de otras aduanas del país, que pasan por situaciones similares, y podrán utilizar la guía de protocolo y ceremonial propuesta, con el objetivo de agilizar y realizar eventos protocolares, con altos

niveles de detalles.

## **Manuales**

Los manuales son una herramienta comunicacional que tienen como finalidad coordinar y registrar información sistemática dirigida a un grupo de personas y servir de guía para dar solución a diversas necesidades. Todos los manuales tienen propósitos y metas diferentes.

En vista de que cada manual es diseñado con la finalidad de cubrir una o varias necesidades, los manuales pueden dar desarrollo a uno o varios objetivos.

Dentro de los manuales comúnmente utilizados existen los de organización que son aquellos que de forma general sintetizan administración de una empresa y enseñan la distribución, las actividades de cada área y el personal responsable.

Por su parte, Otero (2011) define al Manual de Ceremonial y Protocolo como un texto donde se recoge los aspectos ceremoniales y protocolarios que afectan la vida de la organización, así como su ordenación, clasificación y sistematización, aportando tanto los principios generales como las soluciones concretas a cualquier circunstancia que pudiera plantearse en la vida relacional de la organización a efectos ceremoniales o protocolarios.

## **Símbolos institucionales y patrios**

### **La bandera**

La bandera constituye uno de los principales símbolos de una nación, región, municipio e institución.

El uso de las banderas es algo imprescindible cuando se habla de temas de protocolo. No hay encuentro, reunión, ceremonia, o cualquier otro tipo de acto donde no figuren las banderas, ya sea dentro del ámbito institucional, local, regional, nacional e internacional.

En todos los actos de la Aduana de Cienfuegos deberá estar presente la bandera nacional o cuando se represente a la institución en cualquier otro sitio.

Ubicación:

1. La bandera se ubica a la derecha de quien preside el acto. Todas van al mismo nivel.
2. Cuando el pabellón nacional se ice junto a otro, quedará siempre a la derecha.
3. En el caso del uso de más de dos banderas se apelará al ordenamiento lineal. Se colocará la bandera nacional a la derecha de las autoridades de la mesa presidencial o podio (izquierda de la visión del público), luego la bandera institucional y luego los emblemas de otras instituciones, empresas u organizaciones políticas, de masas y

sociales.

4. En caso de un acto con presencia de invitados internacionales, por orden alfabético en idioma español, se ubicarán las insignias extranjeras, y por último la bandera institucional.

5. En el caso de que corresponda colocar las banderas detrás de las autoridades de la mesa presidencial, deben estar elevadas respecto del nivel visual de los integrantes de la mesa presidencial, teniendo en cuenta que todas se vean en igualdad de condiciones en lo que se refiere a dimensión y asta.

6. En duelos oficiales o nacionales decretados por el presidente de la República se izará el estandarte nacional y el institucional a media asta por los días que indique el decreto respectivo. El procedimiento para levantar la bandera indica que esta debe izarse hasta el tope de mástil y luego bajarla hasta quedar a media asta. Para arriar la bandera, esta se iza hasta el tope y luego se baja en su totalidad. El pabellón se iza a las 08.00 horas y se arría a las 18.00 horas.

### **Himno Nacional**

El Himno Nacional se interpretará en todos los actos y eventos desarrollados por la Aduana de Cienfuegos.

Himno Provincial de Cienfuegos.

-El himno de la provincia de Cienfuegos compuesto por José Mauri Esteve, será interpretado en los actos solemnes a continuación del Himno Nacional.

-En el caso que se requiera interpretar el Himno Nacional de otro país, este se realizará inmediatamente a continuación del Himno Nacional de Cuba. Posteriormente se interpretará el Himno de Cienfuegos.

-La postura correcta para escuchar y cantar los himnos es de pie, con los brazos a cada lado del cuerpo.

-Los himnos no se aplauden en ningún caso.

-En caso de que la persona que lo vaya a entonar lleve un accesorio puesto en la cabeza, es preciso quitárselo mientras lo canta.

### **Ofrendas florales**

Consiste en la acción de colocar ofrendas florales (ramos, coronas o palmas) ante bustos, estatuas y monumentos, por las autoridades de la institución. Ya sea el acto generado por la Aduana o por otra Institución, que la invite por una fecha especial.

Se recomienda el uso de traje formal por parte de quienes colocarán la ofrenda.

1. Las autoridades e invitados se ubicarán frente al busto, estatua o monumento. La

ofrenda floral se encontrará ubicada a la derecha del busto (tomando como perspectiva la dirección de su frente).

2. En el momento de colocar la ofrenda, dos funcionarios de ceremonial, acercarán hasta donde sea posible la ofrenda a quienes les corresponda colocarla, los cuales la ubicarán al frente y en el centro del busto, estatua o monumento.

3. Colocada la ofrenda, se entonará el himno nacional. Luego se podrán tomar fotos para el registro histórico del acto.

### **Clasificación de los Actos y Eventos de la Aduana de Cienfuegos**

#### 1. Actos Solemnes.

Son aquellos que se celebran en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación. Su organización corresponde a la Dirección del Departamento de Secretaría. Las invitaciones a estos actos serán suscritas por la jefa de la Aduana de Cienfuegos; son eventos solemnes, entre otros:

- Aniversario de la institución (5 de febrero).

Ceremonia de graduación de curso de formación básica.

- Actos de despedida a los jubilados
- Ceremonia de recepción y entrega de cargos por parte de cuadros entrantes y salientes.
- Presentación de los nuevos ingresos al sistema.

#### **Programa Básico para el Acto Solemne**

- Bienvenida a los asistentes por parte del maestro de ceremonias.
- Palabras de la jefa de la Aduana.
- Presentación del evento (obra, inauguración, entre otros)
- Discursos de orden
- Brindis
- Clausura

#### 2. Eventos Institucionales.

Son aquellos que, sin ser solemnes, involucran a todo el personal de la institución, o a uno o más de sus Departamentos. Los eventos institucionales serán organizados por el área que corresponda, con apoyo de la Secretaría y las invitaciones serán suscritas por el jefe de la unidad.

- Matutinos.
- Asamblea de afiliados.
- Foro.
- Talleres.
- Competencias Regionales y de base.

- Consejo de Dirección.
- Reunión de Situación Operativa.
- Reuniones Pre-Operacionales.

### **Programa Básico para los eventos Institucionales**

- Bienvenida a los asistentes por parte de un miembro del consejo de dirección.
- Palabras del que preside el evento.
- Entrega de reconocimientos.
- Discursos de orden.
- Brindis.
- Clausura.

### **3.Eventos Inter-Institucionales**

Son aquellos que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos entre sí. Estas ceremonias serán responsabilidad del Departamento directamente beneficiado con la vinculación.

- Firma de convenios o acuerdos.
- Entrega de donaciones.
- Comité de Seguridad.
- Reuniones Gubernamentales.

### **Programa Básico para los eventos Inter- Institucionales**

- Bienvenida a los asistentes por parte del maestro de ceremonias.
- Palabras de la jefa de la Aduana.
- Palabras de la contraparte.
- Firma de documentos.
- Clausura.

### **Preparación de un acto o ceremonia**

La preparación de un acto o ceremonia cuenta con cuatro pasos:

- Producción:** Determinar fecha, lugar, redacción y envío de invitaciones, arriendo de elementos técnicos (amplificación, carpa, iluminación, pendones, etc.), equipo humano (maestros de ceremonia, ayudantes, traductores, guardias, etc.) y elemento presupuestario (en stock, arrendar o comprar).
- Difusión:** Se determina qué relación informativa es más adecuada para realizar su difusión (comunicados de prensa, conferencia de prensa, dossier de información). La dirección de la unidad debe proveer las informaciones pertinentes a la Dirección del Dpto. de Secretaría.
- Ceremonial y Protocolo:** Confirmación de asistencia, establecer precedencia y elaborar mapas protocolares de los invitados, realizar programa, libreto, vocativos, determinar

comisiones y acondicionar sala.

d) Evaluación: Evaluar desarrollo y resultado de la ceremonia, verificar pagos de los distintos servicios, comparar presupuesto con gastos reales y chequear difusión en los medios.

### **Precedencia**

La ordenación de las personas que asistan a las ceremonias se deberá realizar en base a su nivel o rango oficial o también dependiendo la importancia dentro de la sociedad por lo que tenemos las siguientes ordenaciones:

Derecho.

Esto se da cuando el ordenamiento surge por derecho propio, o simplemente por desempeñar un cargo en la sociedad o jerarquía.

Cortesía.

A su vez la cortesía se da cuando el puesto es cedido como un gesto por alguna persona de mayor jerarquía o rango.

A nivel militar.

Se determinan por el Reglamento de Protocolo Militar, están determinadas por el grado y la antigüedad de los miembros de las fuerzas militares y por la sucesión legal de mando.

A nivel Institucional.

La precedencia se determina con base en el organigrama de la empresa en correspondencia con los cargos que desempeñan.

### **Orden de Precedencia en la Aduana de Cienfuegos**

1. Jefe de Aduana.
2. 2do Jefe de Aduana.
3. Jefe Dpto. de actividad fundamental.
4. Jefe Dpto. de actividad común.
5. Jefe de Sección de actividad fundamental.
6. Jefe de Sección de actividad común.
7. Primeros oficiales de aduana.
8. Oficiales de aduana.
9. Técnicos.
10. Operarios.

La máxima autoridad del organismo que realice una ceremonia oficial a la que asista el presidente de la República, el Primer Secretario del PCC y el Gobernador, ocupará el lugar a la izquierda siguiendo el mismo orden.

### **Anfitrión**

El éxito de una reunión depende en gran medida del estilo y la personalidad del anfitrión y a la

institución que representa. En la Aduana de Cienfuegos, de acuerdo con el evento, podrá ser anfitrión cualquiera de las autoridades designadas para este efecto.

El anfitrión debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Llegar primero que los invitados al lugar donde se va a realizar el evento o ceremonia.
2. Saludar a todos los invitados, sea en línea de recepción o durante el transcurso de la actividad social de la ceremonia o evento.
3. Supervisar que todos los invitados estén bien atendidos.
4. Atender a todos los invitados de igual manera, si uno de ellos ostenta un alto cargo o dignidad, tener en cuenta la correspondiente precedencia.

### **Maestro de Ceremonias**

El maestro de ceremonias cumple un rol fundamental dentro del evento y para el correcto desenvolvimiento del protocolo dentro del mismo, ya que se encarga de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de dirigir y conducir el evento. Puede ser el mismo director de un evento o una persona que se encarga de presentar, teniendo la posibilidad de también hacer de moderador en los diferentes debates.

La o las personas que cumplan esta función deberán cumplir su función con responsabilidad y adecuación y contar con características específicas para el correcto desenvolvimiento en un evento:

- Dominio escénico y buen manejo de la voz.
- Lectura impecable.
- Buena presentación personal.
- Nivel académico y de formación.

Sus funciones principales son:

- Presentar a las autoridades que harán uso de la palabra.
- Presentar a los participantes y resaltar sus cualidades.
- Entretener al público pronunciando frases que den realce a la ceremonia.
- Establecer un proceso de comunicación que genere el clima apropiado para cada tipo de evento.

### **Las Presentaciones**

La presentación en el trabajo es fundamental para la imagen que se proyecta de la empresa. El cuidado, el vestido, la actitud y la disposición productiva son de gran importancia a la hora de una selección para un ascenso o promoción y en general, para participar en los diferentes proyectos de trabajo. La imagen es como una tarjeta de presentación personal.

Para saludar correctamente, es preciso:

- Utilizar gestos y expresiones que demuestren calidez y respeto.

- Emplear títulos como señor, señora y doctor; o lo que corresponda, según el caso.
- Considerar las circunstancias, ya que, el saludo varía de acuerdo con las personas, los lugares y las situaciones en que éste ocurre. Lo que en un sitio es correcto, en otro es inusitado.
- Para saludar formalmente podemos emplear expresiones tales como: Buenos días, ¿Cómo amaneces, ¿Cómo está usted? Encantado de saludarlo. Buenas noches, ¿Cómo le fue hoy?

### **Discursos**

Los escritos deben ser cortos y agradables. Es preciso tener en cuenta que para pronunciar un discurso en alguna actividad o ceremonia éste debe prepararse con anterioridad, para saber qué decir, es necesario conocer el tipo de acto en el que se va a intervenir y saber que personas conforman el auditorio. Todos estos factores condicionan el discurso o conferencia, además la redacción del mensaje debe ser clara para que el público entienda, evitando el excesivo uso de términos técnicos que confunden al auditorio.

Si asisten medios de comunicación es indispensable entregar una copia de los discursos de los oradores que intervienen en el evento, a efecto de facilitar su difusión.

Es importante tener consideración con el público asistente, en cuanto a la duración de los discursos, los cuales no deben ser muy extensos.

Cuando se pronuncien discursos, la regla general suele ser de menor a mayor, en primer lugar, hará uso de la palabra la persona de menor rango, cerrando el acto quien lo presida (persona de mayor rango), aunque se puede variar el orden por diversas razones de organización.

### **Normas generales para los discursos:**

1. No se debe tratar de mencionar a todo el mundo, se podría olvidar de alguien.
2. Procurar no extenderse demasiado en el discurso, tampoco irse al extremo siendo demasiado breve.
3. Al acudir a un acto en el que pueda ser invitado a dirigir unas palabras al auditorio, no está de más llevar un discurso preparado, las improvisaciones pueden crear un caos.
4. Evitar, a no ser que sea un orador excelente, el discurso hablado y optar por el discurso leído. Es más seguro y no le traicionará la memoria.
5. Si es de los últimos en hablar, tratar de ser más breve y ameno que el resto. La audiencia está más cansada y distraída que al principio y muchas de las cosas ya están dichas.
6. Común para todos los discursos: ser breve, claro y ameno.
7. Cuando lo aplaudan después de una intervención debe quedarse en el sitio donde habló, porque la persona se debe al público y ellos la están felicitando, no debe dar la espalda.

8. Cuando quien habló se devuelve a la mesa de honor, solo quienes están ubicados a su derecha y a su izquierda inmediata le dan la mano, los demás solo hacen venia de felicitación.

### **Las invitaciones**

Las invitaciones pueden definirse como una nota protocolar que implica un compromiso entre invitante e invitado. Se pueden efectuar por medio de tarjetas y se envía con motivos diversos entre los que incluyen: actos o ceremonias de carácter público o privado, actos o eventos de trabajo.

Las invitaciones deben cuidarse de manera especial, ya que en ellas viaja la imagen de la institución y que contribuyen a su buen nombre y prestigio. En las invitaciones se tienen que observar las fórmulas de cortesía, deben figurar todos los elementos necesarios para informar correctamente a los invitados:

- Quién invita.
- A quién se invita.
- A qué se invita.
- Lugar de celebración del acto.
- Fecha y hora.
- Fecha de confirmación.
- Teléfono o correo electrónico de confirmación y si fuera necesario especificar la etiqueta a llevar.

El sistema de envío puede ser a través del correo electrónico mediante un archivo PDF o a través del servicio de correos. Si la naturaleza del evento obliga a realizar la invitación en papel, debemos poner especial cuidado en seleccionar el tipo de formato, grosor del papel, si va a una tinta o varias, elección más sobria o desenfadada para la invitación.

### **Estructura de las Invitaciones:**

1. Nombre de la Institución de quien invita.
2. Nombre de la Institución o empresa a la que pertenece.
3. Nombre del invitado (no necesariamente).
4. Carácter de la Ceremonia o actividad a la que se invita.
5. Fecha, hora y lugar en donde se realizará la actividad o ceremonia.

### **Condecoraciones y Reconocimientos:**

Las distinciones morales que se le otorgan a los trabajadores del Sistema de Órganos Aduaneros están en correspondencia con los resultados de la evaluación de su trabajo y su comportamiento integral.

La estimulación moral consiste en las acciones que realizan los jefes para reconocer a los

trabajadores los resultados y actitudes relevantes ante el trabajo, alcanzados de forma individual o colectiva, mediante la observancia de los valores que caracterizan la cultura organizacional del Sistema de Órganos Aduaneros y el principio de idoneidad demostrada.

La estimulación moral está dirigida a reconocer:

- a) Los resultados relevantes de trabajo, durante un período determinado.
- b) Los resultados alcanzados en las acciones para la formación, superación, y capacitación.
- c) La promoción para ocupar cargos de mayor responsabilidad o la selección como reserva de cuadro.
- d) La permanencia o años de servicios prestados a la institución, vinculados a los resultados eficientes en el trabajo.
- e) Los actos para proteger la seguridad del país o la economía nacional, que constituyan un aporte significativo al desarrollo de la institución.
- f) Los actos que denoten una conducta ética impecable, como legítima expresión de los valores de patriotismo, integridad, honradez, responsabilidad, laboriosidad y amabilidad.
- g) Otros elementos tenidos en consideración por el jefe al que está subordinado el trabajador, de común acuerdo con las organizaciones políticas y de masas de la entidad.

**Pautas sobre las Clases de Estimulación Moral**

- 1) El reconocimiento individual.
- 2) El reconocimiento al colectivo laboral.
- 3) El otorgamiento de diplomas por años de servicio.
- 4) Diploma de Reconocimiento por el Enfrentamiento en la línea de Seguridad.
- 5) Diploma de Reconocimiento en el Enfrentamiento a las Drogas.
- 6) Diploma de Reconocimiento en el Enfrentamiento al Contrabando.
- 7) Arancel Tercera Categoría.
- 8) Arancel Segunda Categoría.
- 9) Arancel Primera Categoría.
- 10) Profesional Económico Tercera Categoría.
- 11) Profesional Económico Segunda Categoría.
- 12) Profesional Económico Primera Categoría.

- 13) Diploma al destacado en el aseguramiento.
- 14) Diploma a la excelencia en el aseguramiento.
- 15) Diploma al Mejor Chofer.
- 16) Diploma Timón de Oro.
- 17) Colectivo Económico Tercera Categoría.
- 18) Colectivo Económico Segunda Categoría.
- 19) Colectivo Económico Primera Categoría.
- 20) Colectivo Arancel Tercera Categoría.
- 21) Colectivo Arancel Segunda Categoría.
- 22) Colectivo Arancel Primera Categoría.
- 23) Colectivo Económico de Oro.
- 24) Sello "Honor Aduanero".
- 25) Sello "Honor y Ética".
- 26) Sello "Honor, Ética y Dignidad".
- 27) Sello al Mérito por la Seguridad en la Frontera.
- 28) Sello Arancel de Oro.
- 29) Sello Profesional Económico de oro.

Cuando se considere que el cumplimiento exitoso del trabajo deba ser reconocido mediante una estimulación moral de mayor trascendencia y magnitud que la otorgada en el Sistema de Órganos Aduaneros, el jefe de la Aduana General de la República puede proponer el otorgamiento al trabajador de condecoraciones o títulos honoríficos, de conformidad con la legislación que establece el Sistema de Condecoraciones y Títulos Honoríficos de la República de Cuba.

### **Uso de los Sellos**

Los Sellos se usan en las camisas y blusas del uniforme, en la parte izquierda a un centímetro encima del monograma que expresa la palabra Aduana y la Enseña Nacional y se colocan en el orden de derecha a izquierda de mayor a menor categoría.

Los Sellos se usan en las fechas siguientes:

- a) El 5 de febrero aniversario de la Aduana Socialista.
- b) Para los actos de imposición de Sellos y entrega de diplomas.
- c) En actividades y eventos que se indique por la Jefatura de la Aduana General de la República.

La entrega se realiza ante la presencia, además, de los familiares y representantes de las organizaciones de masa de la zona en la que residen los trabajadores estimulados. Cuando se otorga por fallecimiento del trabajador, este estímulo moral es entregado a la

viuda, hijos, padres o hermanos. La entrega de los Sellos se realiza acompañado de un diploma que avala la entrega del mismo.

Este sello tiene las siguientes características:

Anverso

Es en forma de circunferencia imaginaria de 24 mm de diámetro con fondo blanco y borde de color dorado, con un grosor de 1,5 mm, en la parte superior en forma de semicírculo la palabra HONOR en color dorado, debajo y al centro el emblema de la Aduana en los colores rojo, blanco y azul, seguidamente en dorado las siglas AGR y en la parte inferior en forma de semicírculo y entrelazadas una rama de olivo y encina de color dorado.

Reverso

Tiene un pasador de seguridad.

### **Monedas Conmemorativas**

La moneda conmemorativa se confecciona cada 5 años, cuando la institución celebra aniversarios cerrados (múltiplos de 5) en reconocimiento al tiempo de fundación de la institución y se entrega como estímulo moral a trabajadores, especialistas, cuadros, colectivos laborales por sus resultados destacados obtenidos durante 5 años. Además, es facultad del jefe de la institución entregarla a personalidades nacionales o extranjeras.

Se otorga a los trabajadores, especialistas, cuadros y colectivos laborales de la Aduana General de la República de Cuba que hayan adquirido resultados positivos por espacio de 5 años en:

- a) El desempeño de sus deberes funcionales.
- b) Por haber realizado actuaciones relevantes.
- c) Para los colectivos cuando por el espacio transcurrido en esos 5 años haya obtenido resultados satisfactorios en auditorías y controles de la instancia superior.
- d) Como estímulo cuando un trabajador llega a su jubilación en el período en que la institución cumple este aniversario y reúna los méritos correspondientes.

Las monedas conmemorativas se otorgan en el año que se celebra el aniversario, por una sola vez, para los miembros de la institución cuando se crea; no siendo de igual forma para personalidades nacionales o extranjeras, la que podrá ser entregada en el período entre la creación de una y otra.

Esta moneda conmemorativa tiene las siguientes características:

Anverso

Es en forma de circunferencia imaginaria de 50 mm de diámetro con fondo dorado y borde de color dorado, con un grosor de 3 mm, en la parte superior en forma de semicírculo el texto ADUANA SOCIALISTA en color rojo y a relieve, debajo y al centro en relieve el

número de la cantidad de años de fundada la institución en color azul y encima del número y a relieve también el emblema de la Aduana en los colores rojo, blanco y azul y en la parte inferior en forma de semicírculo en color rojo las fechas de fundación y actual que indican los años de constituida.

Reverso

En color dorado sin nada estampado en la moneda.

Se guarda en estucho de cartón y tela, de color azul, rojo y blanco; en su interior una cinta de color blanco que forra el estuche.

### **Obsequios**

Puede transmitir la forma de ser de una institución, según lo que deseamos comunicar: interés, agradecimiento, estrechar lazos o aproximación, es una muestra de afecto y gratitud. Por esto, es muy importante tener en cuenta la circunstancia, ocasión, persona, evento o público, a quien estamos dirigiendo el obsequio.

- a) Institucionales o de protocolo: obsequian normalmente los altos cargos de la institución y representan siempre una ocasión especial.
- b) Corporativos: para diferentes ocasiones y su costo es relativamente alto, deben llevar la imagen corporativa (discreta y elegante).
- c) Internos: se dirige a funcionarios de la Institución, con distintos motivos y en diferentes ocasiones.
- d) Promocionales: entregas masivas y el coste suele ser bajo, se identifica claramente la institución y se incluyen datos de contacto.
- e) Detalles protocolares: que se tienen con visitantes o sus acompañantes.
- f) Social: se realizan en celebraciones o momentos más personales.

### **Las visitas institucionales**

Son aquellas realizadas por distinguidas autoridades y personalidades con motivo de una invitación previa para acudir a algún acto realizado por la institución o visitas de trabajo asociadas a la planificación de la Aduana de entidades del territorio o el país.

Este tipo de visitas poseen una atención diferenciada y comienzan con la invitación previa que la autoridad o personalidad recibirá entre quince y veinte días de antelación si es un acto institucionalizado o, previo acuerdo con la planificación que se establezca entre la Aduana y el visitante.

En caso de visitas a actos institucionales o eventos, se socializará el programa de la visita que se hará llegar a la autoridad o personalidad con unos días de antelación donde se recoja todo el desarrollo de la misma.

Es habitual que cuando un alto cargo toma posesión de su nuevo puesto en la ciudad

realice una visita de presentación ante el jefe de la Aduana. Esta visita habrá sido concertada previamente por lo que el invitado será recibido por alguna personalidad en función del rango que posea.

Será conducido hasta su oficina y tras un saludo inicial mantendrán una reunión acompañada de algún directivo relacionado con el cargo que ostente el visitante.

En función de la hora concertada se habrá previsto un café que se servirá en el despacho y al finalizar habrá un intercambio de regalos. En función de su rango será acompañado hasta la salida por la propia jefa.

La impresión que recibe un invitado que visita la Aduana de Cienfuegos influye decisivamente en la imagen de la propia institución por lo que hay que tener bien presente la cortesía hacia los visitantes, cumpliendo con las normas generales que garanticen la unificación de criterios a todos los niveles. La regla de oro es que todo visitante debe ser recibido, acompañado y despedido.

### **Documentación Protocolar**

El ceremonial establece que el estilo de la correspondencia protocolar varía conforme el nivel jerárquico de las personas que participan en los diferentes actos y ceremonias, y sus propósitos. La misma debe ser escrita con la mayor formalidad y brevedad posible lo que variará dependiendo de su objetivo principal.

Toda la documentación protocolar utilizada dentro del ceremonial debe seguir las normas establecidas en el Manual de Identidad Visual.

Se consideran más comunes la nota protocolar, la esquila y de tarjeta de invitación, junto a otras que expresan sentimientos (felicitaciones, saludos, agradecimientos, condolencias). Se debe utilizar un trato epistolar y, en ningún caso, emplear abreviaturas.

#### **Carta**

Una carta formal debe llevar los tratamientos pertinentes: membrete, fecha, destinatario (vocativo, nombre, cargo, empresa), cuerpo, despedida, antefirma y firma. Las cartas más utilizadas son: agradecimiento, solicitud, felicitaciones, condolencias.

#### **Esquila**

Debe ser redactada en tercera persona. Es menos formal que la carta, de carácter y uso personal. Se emplea, en particular, para: enviar felicitaciones por aniversarios institucionales, nombramientos, ascensos, distinciones, aceptar una invitación a una ceremonia o acto o excusarse por no poder asistir a la misma; agradecer atenciones recibidas y expresar condolencias.

### **Uniforme de Aduana**

El uniforme de aduana se destina para brindar una imagen institucional que permita

identificar al aduanero actuante durante el cumplimiento de su función estatal y está destinado al uso por los trabajadores de todas las categorías ocupacionales.

El uniforme se usa totalmente abotonado, sin modificaciones a su diseño, limpio y sin roturas, quemaduras o manchas. No se le adicionan adornos ni prendas, salvo aquellos estímulos otorgados en la institución por resultados relevantes en el trabajo, los que se colocan sobre la cinta del bolsillo izquierdo de la camisa o blusa, según corresponda.

1. Para el personal del sexo masculino: camisa de mangas cortas o largas, pantalón, calzado, abrigo y gorra, ésta última para el uso de los oficiales y los auxiliares que realizan su labor a la intemperie,

2. Para el personal del sexo femenino: blusa de mangas cortas, saya o pantalón, calzado, chaqueta y cartera. A las trabajadoras gestantes se les entrega el tejido para la confección del uniforme oficial, de acuerdo a sus características físicas en este período.

En la confección de la camisa y blusa se implanta un monograma circular sobre la manga izquierda, con 7 centímetros de diámetro, en cuyo centro se ubica el escudo nacional de la República de Cuba, orlado en letras amarillas con la palabra "ADUANA" en la parte superior y "CUBA" en la inferior. Sobre el bolsillo izquierdo se implanta una cinta de tela negra, de 8,5 centímetros de largo por 2 centímetros de ancho, con la palabra ADUANA bordada en letras de color amarillo, tamaño de 6 milímetros, rodeadas de un marco bordado con hilo de color amarillo.

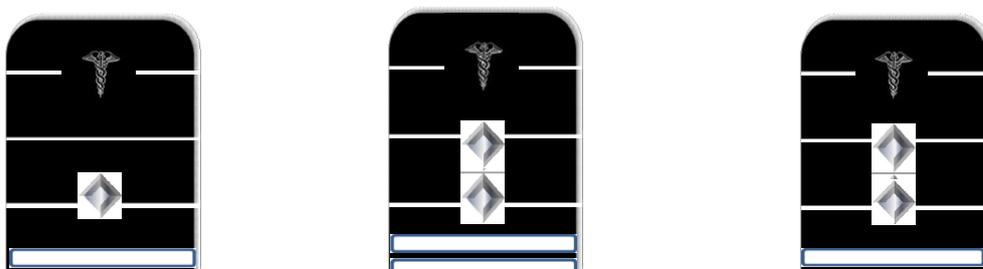
### **Grados aduanales**

Los grados aduanales establecen las distinciones jerárquicas y de profesionalidad y forman parte de la imagen de la institución, brindando a las personas que acuden a su servicio la impresión primaria sobre la capacidad y la autoridad de quien las atiende.

Se diseñan sobre funda de tela negra, que se introduce en las hombreras de las blusas y camisas del uniforme de aduana. Su distinción se logra con la colocación de cintas de color blanco y amarillo, con rombos. El diseño se corona con el caduceo, símbolo del comercio, caracterizado por una vara alada bordeada con dos serpientes, sobre la cual se ubica el gorro frigio, el que ratifica la nacionalidad cubana.

Las fundas con una o dos cintas de color blanco identifican a los trabajadores que tienen nivel de técnico y aquellas que tienen tres cintas de color blanco identifican a los trabajadores con nivel técnico y mayor especialización. (Fig. 1.1)

**Fig. 1.1**



Las fundas con una o más cintas de color amarillo identifican a los trabajadores que tienen la condición de cuadro ejecutivo y aquellas que tienen tres cintas de color amarillo identifican a los cuadros directivos.

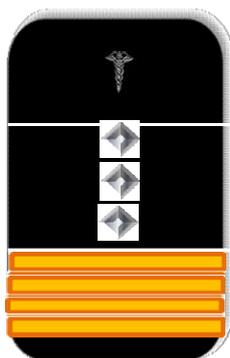
Las fundas con tres cintas de color amarillo y dos o más rombos identifican a los cuadros directivos superiores. (Fig.1.2)

**Fig.1.2**



La funda con cuatro cintas de color amarillo y tres rombos identifica al cargo de jefe de la Aduana General de la República. (Fig.1.3)

**Fig.1.3**



La imposición de los grados aduanales tiene lugar mediante acto solemne y público y se realiza por:

1. El jefe de la entidad aduanera al personal subordinado,
2. El director de la Escuela Nacional de Formación Aduanera a los alumnos que culminan los cursos de formación básica.
3. Un miembro del Consejo de Dirección de la Aduana General de la República al

personal subordinado del Aparato Central.

Los grados aduanales corresponden al nivel jerárquico del cargo desempeñado por el trabajador y se modifican en atención a la promoción o democión de éste.

### **Normas de conducta**

Los trabajadores del Sistema de Órganos Aduaneros están obligados a cumplir las reglas de conducta siguientes:

1. Observar estrictamente las reglas de educación formal, incluyendo el respeto y el espíritu de cooperación, en el trato conferido a los viajeros, a sus compañeros de trabajo y a los representantes de otras autoridades que convergen en el trabajo aduanero, con independencia de su nivel jerárquico.
2. Mostrar dominio y seguridad en sus actos.
3. Mantener una postura correcta que denote atención y esmero en el cumplimiento de sus funciones.
4. No fumar, masticar confituras ni ingerir alimentos en sus puestos de trabajo o desatender a la persona que requiera de su atención.
5. Hacerse entender hablando en voz baja y pausada y sin interrumpir a su interlocutor.
6. Dar a conocer la norma que regula la acción que fuere necesario tomar, el derecho que asiste al afectado para reclamar, así como los términos e instancias para hacerlo.
7. Ser cooperativos con ancianos, niños, embarazadas y discapacitados.
8. Abstenerse de tomar decisiones que no se encuentren dentro de su ámbito de competencia.
9. En caso de duda o confusión, solicitar la presencia de la autoridad superior, en el lugar, el momento y la forma apropiados, para esclarecer la consulta o adoptar la decisión que corresponda.
10. Rechazar, de forma cortés y educada, el ofrecimiento de dádivas o regalos por parte de las personas que se someten al control o que son atendidas por cualquier aspecto relacionado con la función que ejerce.
11. Mantener una postura intransigente ante las violaciones de la ética y el quebrantamiento del orden establecido.

### **Salón de Protocolo en el Aeropuerto Internacional Jaime González Grocier (AIJG)**

La Dirección del Protocolo del AIJG facilitará el salón del aeropuerto a las misiones diplomáticas y de organismos internacionales acreditadas ante el gobierno de Cuba para la llegada y salida definitiva de los jefes de misión, o para el recibimiento y despedida de altos dignatarios extranjeros en visita oficial a Cuba.

Los dignatarios extranjeros y sus comitivas recibirán un trato especial ajustado a las instrucciones específicas emitidas por el estado que implican a todas las autoridades que intervienen en la frontera.

El tratamiento a los pasajeros debe caracterizarse por ser amable y respetuoso, observándose en todo momento las normas de cortesía, ética y profesionalidad establecidas, teniendo en cuenta los valores de la Institución.

A fin de facilitar y acelerar el despacho de las personas que entran al país se considera necesario establecer procedimientos de control de fronteras adecuados, que garanticen la seguridad nacional y orden interior, e impedir que se produzcan demoras innecesarias por la actuación poco profesional de los oficiales que cumplimentan esta importante función en la frontera.

Este procedimiento es obligatorio y aplicable por las unidades de la Aduana General de la República, durante el proceso en los Puestos de Inspección a los viajeros y sus equipajes, a la entrada del territorio nacional.

### **Personas que reciben atención de forma diferenciada en los puntos de la frontera**

1-Personalidades extranjeras y delegaciones oficiales del primer nivel.

2-Extranjeros con inmunidad diplomática.

3-Otras personas que reciben atención diferenciada (las personas a las que el MINREX brinda atención por protocolo y que tienen definido por su jerarquía. Invitados por las instancias superiores del estado y el gobierno, previa coordinación con la Aduana General de la República. Primeros secretarios de los Comités Provinciales del PCC. Presidente y Vice presidente y secretario de la Asamblea Nacional del Poder Popular (PP). Presidentes Provinciales del PP. ministros, Controlador General de la República, presidentes de los Organismos de la Administración Central del Estado y Vice ministros. Presidente del Tribunal Supremo y el Fiscal General de la República. Delegaciones invitadas a Cuba por titulares de los Ministerios, Generales y Jefes de Divisiones de las FAR y MININT.

4-Corresponsales de medios de prensa extranjeros.

5-Jerarquía católica (cardenal, los arzobispos, los obispos otros integrantes de la Conferencia Episcopal, comprende además sacerdotes y monjas extranjeras.

6-Sacerdotes, pastores, monjas, seminaristas, laicos prominentes y las figuras principales de las religiones protestantes, afrocubanas e instituciones fraternales, entre otras).

### **Protocolo general en situaciones de crisis**

Al momento de gestionar las crisis hay que tener un protocolo de aplicación preliminar, que permita manejarlas a priori de forma adecuada, sobre todo cuando ya son públicas y las organizaciones deciden hacer frente ante los medios de comunicación:

- 1) Constitución de grupos de trabajo.
- 2) Confeccionar un dossier de informaciones.
- 3) Tomar la decisión de convocar a los medios.
- 4) Seleccionar los ponentes informativos (quien dice que) ante los medios de comunicación y disponer de las posibles preguntas que estos les harían.
- 5) Establecer un guion y horario para la rueda de prensa a los medios.
- 6) Determinar cuáles medios de comunicación asistirían a la presentación o rueda de prensa y la confección de la invitación a estos.
- 7) Remitir las invitaciones a los medios y su posterior confirmación de asistencia.
- 8) Disponer de un fotógrafo para que tome las impresiones de todo cuanto suceda.
- 9) Según la magnitud de las crisis y el grado de implicación de los directivos de las organizaciones en la solución de las misma es recomendable realizar un ensayo de cómo se pudiera desarrolla la actividad ante de su celebración.
- 10) Debemos señalar que, en la aplicación de este protocolo, las crisis por las que pudiera estar a travesando las organizaciones hacen de ese momento crítico por lo que se deben medir o calcular los márgenes de tiempo máximo y mínimo para cada acción.

## **Conclusiones**

Tras la revisión conceptual y diacrónica, se comprueba la naturaleza gerencial de las Relaciones Públicas, sus objetivos de mutuo beneficio y recíproco entendimiento entre la organización y sus públicos, además de su carácter socialmente responsable.

Con el diseño de este trabajo se conforman los lineamientos, tanto generales como específicos, que delimitan el actuar de la comunidad aduanera en diversas situaciones que se llevan a cabo en el marco de las Relaciones Públicas, dentro y fuera de un círculo social. Delimitando la solemnidad, el respeto, el carácter de las ceremonias, las relaciones afectadas, las culturas o costumbres, entre otras. Marcando pautas en el estilo de comunicación, jerarquía y presentación personal.

La información detallada de esta investigación servirá como aporte para el manejo de eventos en general, liderados por la Aduana de Cienfuegos, además servirá de guía para el resto de las Aduanas en el país. Se considera que la aplicación correcta de este manual será la principal carta de presentación generadora de una imagen positiva y auténtica de la institución para todos sus públicos.

## **Recomendaciones**

Tomar como referencia esta propuesta de investigación en otras Aduanas del país, para contribuir al desarrollo de óptimas prácticas comunicativas, que generen efectos positivos en cuanto a la imagen que perciben los públicos externos.

Recomendar a la Dirección de la Aduana Cienfuegos, la implementación de este manual, para mejorar su gestión comunicativa.

Proponerle al Dpto de Recursos Humanos de la institución, que realice un seguimiento y una evaluación constante, a todo el personal encargado en la organización de eventos, sobre el conocimiento y la aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo, a fin de que se maneje un solo estándar en dicho proceso.

## Bibliografía

- Abela, J. (2019). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*.  
<https://www.google.com.cu/>
- Alonso, M. y Saladrigas, H. (2000). *Para investigar en Comunicación Social. Guía Didáctica*. Pablo de la Torriente.
- Anabalón, Ramírez, C. (1993). *Apuntes de clases para cursos iberoamericanos de derecho aduanero*. OEA.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/1/218/3.pdf>
- Arceo, J. L. (1988). *Fundamentos para la teoría y técnica de las relaciones públicas*. Editores Promociones y Publicaciones Universitarias.
- Black, S. (1994). *ABC de las Relaciones Públicas*. Ediciones Gestión 2000.
- Blogger. (2019). *Etiqueta y Protocolo*. <http://etiquetayprotocolos.blogspot.com>
- Caldevilla, D. (2009). *Comunicar en situaciones de crisis*. Vivat Academia.  
<https://www.redalyc.org/pdf/5257/525753041004.pdf>
- Cárdenas Acuña, E. (1991). *Protocolo y Ceremonial*. Pueblo y Educación.
- Castillo, A. (2010). *Introducción a las relaciones públicas*. Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (IIRP).
- Ceremonial Diplomático de Cuba. (1960). *Ministerio de Relaciones Exteriores. Servicio de Protocolo*.
- Clark Del Valle, L. T., Cardoso Sánchez, M. L. & Gálvez Aguilera, M. (2014). *Historia Aduana Cienfuegos. Aduana General de la República*.
- Cutlip, S.M, Center, A.H. & Broom, G.M. (2001). *Effective Public Relations*. Englewood Cliffs. Prentice Hall.
- Gálvez, M. (2017). *La dirección General de Aduanas (1902-1982)*. Aduana General de la República de Cuba.
- Grunig, J. & Tood, H. (2003). *Introducción a las Relaciones Públicas como "la dirección y gestión de comunicación"*. Ediciones Díaz de Santos.
- Harlow, R. & Harrison, S. (2000). *Public Relations, and Introduction*. Thomson Editores.
- Losa, F. (2021). *El proceso de transferencia de tecnología en los medios de detección radiológicos en la Aduana de Cienfuegos en el período 2010-2018* [Tesis de Maestría]. Universidad de Cienfuegos.
- Martínez, M. (2007). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Ediciones Díaz de Santos.
- Mikuriya, K. (2019). *La organización Mundial de Aduanas. Estructura. Funciones*.

*Objetivos. Instrumentos. Curso Internacional a distancia.* Escuela Internacional de Comercio Exterior y Aduana.

Otero, M. (2011). *Protocolo y Empresa El Ceremonial Corporativo.* UOC.

MINREX., (2021). *Ministerio cubano del Comercio Exterior arribo a su 60 aniversario.*

Piedra Rodríguez, M. (2005). *Manual de Relaciones Públicas.* Félix Varela

Public Relations Society of America. (2023). *Navigating the Transition From Journalism to PR & Comms PRSA.* <https://www.prsa.org>

Rojas, J. (2006). *Gestión de las Relaciones Públicas: Antecedentes, Conceptos y Casos; República Dominicana.*

Sánchez, J. (2015). *Estrategias y herramientas para la solución de las crisis de comunicación y relaciones públicas.* [Tesis de Maestría]. Universidad APEC de Santo Domingo.

Sena. (2015). *Etiqueta y Protocolo - Guía.* SENA.

Solé, M. (2006). *El protocolo y la empresa.* Planeta.

Soria, J. M. (1993). *Ceremonias de la realeza. Propaganda y legitimación en la Castilla Trastámara.*

Vázquez, D. & Aguiar, A. (2022). *Manual De Protocolo, Ceremonial Y Etiqueta Del Hospital Dr. Gustavo Aldereguia Lima, de Cienfuegos.* (Trabajo de Diploma). Universidad de Cienfuegos.

Witker, J. (1999). *Derecho tributario aduanero.* Instituto de Investigaciones Jurídicas. UNAM.

## **Anexos**

### **Guía para la revisión bibliográfica – documental**

- **Objetivos:**
- Consultar los documentos que se relacionan con el manejo de los manuales de protocolo, ceremonial y etiqueta.
- Indagar en los documentos rectores de este proceso para la Aduana de Cienfuegos.
- Se revisaron documentos claves como:
- Reglamentos y Política de trabajo en la institución.
- Informaciones de la dirección referentes a estas actividades.
- Imágenes, guiones, audios, informes sobre actividades que se desarrollan en manejo de estas actividades protocolares.
- Tesis realizadas sobre la institución.
- Documentación del área de la comunicación Institucional en dicho centro.

## **Guía para el análisis de contenido de los trabajos protocolares y ceremoniales de la institución.**

1. Tratamiento periodístico de las actividades (vínculos con los medios de comunicación).
  - 1.1. Localización de tipos de actividades más desarrolladas por el sector sobre esta disciplina.
2. Manejo protocolar, ceremonial.
  - 2.1. Directivos implicados.
  - 2.2. Organizadores.

## **Guía de la observación.**

1. Datos generales.

1.1. Lugar.

1.2. Hora de comienzo de la observación.

1.3. Hora en que finalizó.

1.4. Observador.

2. Características de los sujetos.

3. Características generales de la institución.

4. Características generales de las rutinas protocolares y ceremonial.

5. Valoración personal.

## **Entrevista semiestructurada a director de la Aduana Cienfuegos.**

Fecha:

Lugar:

Hora de comienzo:

Hora de terminación:

Objetivo:

Indagar sobre el tratamiento, manejo y conocimiento sobre los Manuales de Protocolo, ceremonial y etiqueta. Indicadores a tener en cuenta en la realización de la entrevista:

- Actividades sociales y políticas de mayor constancia en el sector.
- Características que predominan en dichas actividades.
- Jerarquía en el manejo de eventos.
- Importancia que se le concede al conocimiento y manejo de la etiqueta, protocolo y ceremonia.

## **Entrevista semiestructurada a oficiales de la unidad.**

Fecha: Lugar:

Hora de comienzo:

Hora de terminación:

Objetivo:

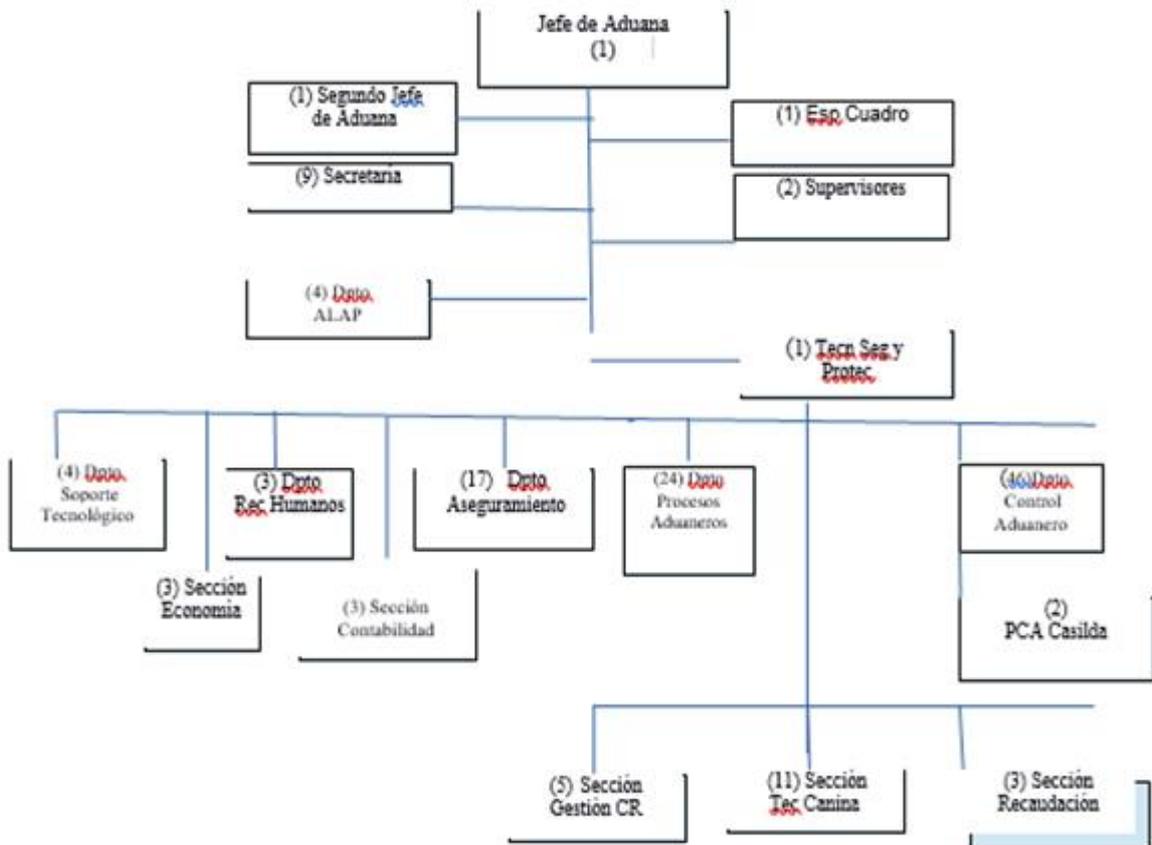
Investigar sobre el tratamiento, manejo y conocimiento sobre los Manuales de Protocolo, ceremonial y etiqueta.

- Motivos para realizar celebraciones.
- Selección y manejo de los actos políticos y sociales que se celebran.
- Características de dichas actividades.
- Fuentes consultantes.
- Instituciones que le brindan información.

## **Guía de preguntas para entrevista al comunicador institucional de la Aduana Cienfuegos.**

- ¿Desde cuándo ejerce como comunicador en la institución?
- ¿Ha trabajado la disciplina de las Relaciones Públicas?
- ¿Conoce el manejo de los manuales de ceremonia protocolo y etiqueta?
- ¿Cuentan con alguno en la institución para que guíe este tipo de actividades?
- ¿Cómo valora el manejo del mismo? ¿Por qué?
- ¿Considera importante el uso e implementación de este tipo de manuales? ¿Por qué?
- Ofrezca sugerencias que considere oportunas para fortalecer el trabajo de las Relaciones Públicas en la institución.

ORGANIGRAMA ADUANA CIENFUEGOS.



## Imágenes de la Institución



## Actividad política cultural



Actos Solemnes



## **Entrega de Reconocimientos**



**Eventos en Frontera**

