



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ANÁLISIS: DEL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS EVENTOS SOCIALES POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL MUNICIPIO DE IBARRA. AÑO 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLARIA

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español.

AUTORA:

Lima Tito Ximena de Lourdes

DIRECTOR:

Dr. Julio Alarcón

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como director de la tesis del siguiente tema **“ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS EVENTOS SOCIALES POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DE GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE IBARRA AÑO 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR”** Trabajo realizado por la señora egresada: **XIMENA DE LOURDES LIMA TITO**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

A ser testigo presencial, y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal.


DR. JULIO ALARCÓN
DIRECTOR DE TESIS

DEDICATORIA

*“CON ESFUERZO Y PERSEVERANCIA VENCEMOS
OBSTÁCULOS Y LLEGAMOS HACIA LA META FINAL”*

Dedico este trabajo fruto de mi esfuerzo y perseverancia,
en primera instancia al ser invisible y creador de todo el
universo Dios, a los seres que más amo en este mundo:
mis hijos Gloria, Alyson, Ricardo a mi esposo Ricardo Mauricio,
a mi nieto Juan Diego a mi hermana Alexandra que cada
instante me respaldo y me brindo una voz de aliento para seguir
adelante, a mi madre quien me enseñó que para ganar hay
que luchar, sobre todo que para tener éxitos en la vida,
solo hay que ser constante y sentirse triunfadora.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**,
por haberme brindado la oportunidad de mejorar mi nivel
académico, hecho que se revertirá en mi vida
profesional diaria.

De manera especial a todos los docentes,
a mi tutor Dr. Julio Alarcón, quien me oriento
apoyo con sus sabios consejos y enseñanzas para
cumplir con mi trabajo de tesis.

Agradezco a Dios, y a todas las personas
que directa o indirectamente colaboración con
la ejecución de este trabajo, para cumplir
con mi aspiración.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	v
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I	
1.1. ANTECEDENTES.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	6
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.7. FACTIBILIDAD.....	8
CAPÍTULO II	
2. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	9
2.2. EL PROTOCOLO.....	10
2.2.1. PROTOCOLO SOCIAL.....	16
2.2.2. PROTOCOLO OFICIAL.....	17
2.2.3. PROTOCOLO EN EL SECTOR PRIVADO.....	18
2.2.4. PROTOCOLO EN LA MESA.....	18
2.3. LA ETIQUETA.....	24
2.3.1. LA ETIQUETA SOCIAL.....	25
2.4. PROTOCOLO Y ETIQUETA.....	26
2.5. EL GLAMOUR.....	27
2.6. EL COMPORTAMIENTO PERSONAL.....	28

2.6.1. COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA LABORAL.....	29
2.6.2. COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA SOCIAL.....	30
2.7. BUENOS MODALES.....	30
2.8. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	31
2.8.1. QUE ES IMAGEN?.....	31
2.8.2. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	31
2.8.3. IMPORTANCIA DE LA IMAGEN.....	32
2.8.4. LA IMAGEN CORPORATIVA DEBE REFLEJAR LOS VALORES DE NUESTRA EMPRESA.....	32
2.8.5. LA IMAGEN DEBE DE SER COHERENTE.....	32
2.8.6. COMO ARTICULAR UNA BUENA IMAGEN.....	33
2.8.7. LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ESTRATÉGICA.....	33
2.8.4. EL INTERNET, INTRANET Y EXTRANET.....	34
2.9. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	34
2.10. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	36
2.11. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	36
CAPÍTULO III	
3. 3. MARCO METODOLÓGICO.....	39
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.2 MÉTODOS.....	40
3.3 TÉCNICAS.....	40
3.4. POBLACIÓN.....	41
CAPÍTULO IV	
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
4.1. PROCESOS.....	42
ENCUESTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS.....	43
ENCUESTAS REALIZADAS A AUTORIDADES.....	58
ENCUESTAS REALIZADAS A SECRETARIAS.....	73
CAPÍTULO V	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
5.1. CONCLUSIONES.....	88
5.2. RECOMENDACIONES.....	89
CAPÍTULO VI	

6. PROPUESTA ALTERNATIVA.....	90
6.1. GUÍA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA EN LOS EVENTOS PROGRAMADOS POR LA INSTITUCIÓN.....	90
6.2. INTRODUCCIÓN.....	90
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	91
6.4. FUNDAMENTACIÓN.....	92
6.5. OBJETIVOS.....	92
6.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	92
6.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO.....	93
6.6. ANTECEDENTES.....	93
6.7. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA.....	94
6.8. FUNCIONES DE LA PROPUESTA.....	94
6.8.1. VENTAJAS DEL USO DE LA GUÍA.....	95
6.8.2. GENERALIDADES DE PROTOCOLO Y ETIQUETA.....	95
6.9. NORMATIVAS DE PROTOCOLO Y ETIQUETA.....	98
6.9.1. PRECEDENCIA.....	98
6.10. LEY DE LA DERECHA.....	105
6.11. LA MESA DE HONOR.....	106
6.11.1. TRATAMIENTO.....	108
6.11.1.1. TRATAMIENTOS DE LA JERARQUÍA ECLESIASTICA.....	108
6.11.1.2. RANGO DIPLOMÁTICOS.....	109
6.12. TIPOS DE EVENTO.....	109
6.12.1. SEMINARIO.....	109
6.12.2. CONFERENCIA.....	112
6.12.3. FORO.....	114
6.12.4. SIMPOSIO.....	116
6.12.5. PANEL.....	117
6.12.6. CONGRESO.....	119
6.12.7. COLOCACIÓN DE LA PRIMERA PIEDRA.....	120
6.12.8. FIRMA DE UN CONVENIO.....	122
6.13. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS.....	124
6.13.1. PLANEACIÓN DEL EVENTO.....	124

6.13.2. COORDINACIÓN DEL EVENTO.....	125
6.14. DESARROLLO DEL EVENTO.....	128
6.14.1. EVALUACIÓN DEL EVENTO.....	129
6.15. TIPOS DE MESAS PARA REUNIONES Y PARA COMER.....	129
6.15.1. MESAS PARA REUNIONES.....	129
6.15.2. TIPOS DE MESAS PARA COMER.....	130
6.16. ETIQUETA EN LA MESA.....	133
6.16.1. COLOCACIÓN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS QUE COMPONEN LA MESA.....	134
6.16.2 REGLAS PARA SERVIR LA MESA.....	137
6.17. USO DE SÍMBOLOS PATRIOS.....	138
6.17.1. BANDERA DEL ECUADOR.....	138
6.17.2. ESCUDO DEL ECUADOR.....	141
6.17.3. HIMNO NACIONAL.....	143
6.18 NORMAS DE CORTESÍA.....	147
6.19. PROYECCIÓN DE BUENA IMAGEN.....	150
6.20. MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL POR ESCALAS DE CALIFICACIÓN.....	159
6.21. IMPACTOS.....	159
6.22. DIFUSIÓN.....	160
6.23. BIBLIOGRAFÍA.....	160
ANEXOS.....	161

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue realizada al detectar la falta de conocimientos sobre protocolo y etiqueta que es muy importante y beneficiara a las secretarias del municipio de Ibarra basados en el conocimiento de las reglas y costumbres que les permita desenvolverse de una manera organizada, adecuada en los diferentes eventos que organice el municipio de Ibarra facilitando y haciendo agradable las relaciones con las demás instituciones y la ciudadanía que asista a los eventos. Empleando los buenos modales sobre urbanidad y cortesía donde nos permita compartir en espacios públicos, donde se debe guardar ciertas formas de comportamiento siendo así el lazo que une a todas las personas. Aplicando las reglas que se debe seguir al realizar un evento. Tal es el caso del ceremonial, que es el conjunto de actitudes y usos con los que se revisten y ornan los actos sociales según su naturaleza y fines, la organización con extremo cuidado de la totalidad de los detalles, para propiciar momentos inmejorables y que sean un éxito a cualquier nivel. Se habla de protocolo social como el equivalente al protocolo en los actos de sociedad y familiares que no trascienden al exterior y que, por esa razón, no pueden ser considerados como actos públicos. El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc. Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo. La etiqueta gobierna las expectativas del comportamiento social, de acuerdo a las normas convencionales dentro de una sociedad, dentro de los actos sociales, tanto en eventos familiares, como en grandes ceremonias, que garantizan el respeto mutuo en nuestro entorno, elementos que nos permiten unas buenas relaciones con los demás, para vivir mejor. La imagen que la empresa como entidad articula en las personas suele llamarse también imagen corporativa o de empresa. La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

ABSTRACT

The purpose of this research was carried out to detect the lack of knowledge about Protocol and etiquette that is very important and will benefit to the secretariats of the municipality of Ibarra based on knowledge of the rules and customs that allows them to engage in an organized manner, appropriate in different events organized by the municipality of Ibarra, facilitating and making friendly relations with other institutions and citizens who attend the events. Using good manners on civility and courtesy which allows us to share in public spaces, where certain forms of behavior should be stored so the laso that unites all people. Applying the rules that must be followed to an event. Such is the case of the ceremonial, which is the set of attitudes, and customs that are covered and ornan social acts according to its nature and aims, the organization with extreme care of all the details, to foster excellent moments and to be a success at any level. Speaking of social protocol as the equivalent to the Protocol in the acts of society and families that do not transcend to the outside and which, for that reason, cannot be considered as public events. The Protocol is mainly order and respect for the hierarchy. Businessmen maintain increasingly frequent contacts: political and technical conferences between representatives of various institutions, business conventions, international congresses of multiple associations, symposia, etc. All of these meetings must be governed by a code, which regulates and facilitates the interrelation, this code is the Protocol. The tag governs the expectations of social behavior, according to the conventional norms within a society, social events, both in family events, like in great ceremonies, which guarantee mutual respect in our environment, elements that allow us to good relations with others, to live better. The image that the company as an entity divided into persons used to be also called corporate or company image. The institutional image encompasses and exceeds the previous, since an act or omission of any organization contributes to the creation of a good or bad institutional image.

INTRODUCCIÓN

El permanente anhelo de contribuir con la búsqueda de soluciones a los problemas relacionados con la falta de conocimientos sobre protocolo y la etiqueta. Mi objetivo es lograr que las secretarias mejoren la presentación y organización de los diferentes eventos organizados por el Municipio de Ibarra, aplicando las reglas protocolarias necesarias.

La etiqueta es el ceremonia que debe observarse en todo acto público solemne o privado su jerarquía radica en la estructura de reglas muy simples y sencillas basadas en el conocimiento que hacen de nuestro servicio diario una manera ordenada, cómoda para el trato Asia los demás siendo así el protocolo un conjunto de normas y destrezas vigentes que rigen para la celebración de los actos para ello se ayuda de la etiqueta y el ceremonial.

En el primer capítulo se plantea los antecedentes, justificación, objetivos además se estable la importancia del conocimiento de las reglas de protocolo y etiqueta de la imagen institucional, se toman puntos elementales para la aplicación del protocolo y etiqueta en los eventos del municipio de Ibarra.

En el segundo capítulo se realiza los fundamentos, definiciones, y contenidos sobre la importancia de los eventos especiales como parte

fundamental en la proyección de la imagen del municipio de Ibarra dentro del ámbito de las relaciones públicas

En el tercer capítulo se propone la metodología de la investigación sobre protocolo y la etiqueta ya que se basa en el estudio y recolección de fuentes bibliográficas, ilustraciones previas e internet, a fin de ampliar el conocimiento sobre el problema para realizar reflexiones, conclusiones y la práctica de las reglas de protocolo, utilizara la investigación de campo, ya que se realizara de manera directa con las personas que asistan a un evento como son las autoridades, las secretarias, los funcionarios del municipio de Ibarra y público presente.

En el cuarto capítulo se plantea una propuesta sobre aspectos usuales en el manejo del protocolo y etiqueta para su aplicación dentro de los eventos que organice el municipio de Ibarra. Se realiza un análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.

Este trabajo es descriptivo averiguar las causas de las falencias en la aplicación de las reglas de protocolo y pro-positiva porque hará una propuesta de una guía práctica que permite solucionar los problemas por la falta de conocimiento que tienen las secretarias por no ser ellas las que organicen los eventos en el municipio de Ibarra.

CAPÍTULO I

1.1. ANTECEDENTES

Se considera que este tema es de fundamental importancia, dada la vinculación directa que existe entre el individuo vecindado dentro de la circunscripción territorial del Municipio y su relación directa con éste. No se puede olvidar que la materia municipal como solución de las necesidades colectivas, tiene su apareamiento cronológico antes que el Estado y es el sustento de su evolución desde la familia. Doctrinariamente se mencionan como sus elementos constitutivos al territorio, la población y la autoridad, añadiéndose el vínculo de subordinación con respecto al Estado.

Sobre su origen mucho se ha discutido, apareciendo dos tendencias opuestas: la sociológica o naturalista y la legalista. La primera concibe al Municipio como una institución de Derecho Natural que nace como respuesta espontánea de la vida familiar y que como consecuencia de ello, el Estado simplemente reconoce su existencia.

La legalista en cambio habla de la existencia primigenia del Estado y luego la creación del Municipio, cuando por ley, le entrega funciones que pueden ser ampliadas o limitadas por éste.

Es lógico que ambas posiciones se complementen, para enmarcar con realidad el alcance conceptual del Municipio, enlazando el hecho social y legal. Sin embargo, no olvidemos que esta institución es tan importante

que su personero sigue teniendo la calidad de Juez Natural frente a los vecinos del lugar.

El Municipio es una persona de Derecho Público, constituida por una comunidad humana, asentada en un espacio físico o territorio determinado y que administra sus propios recursos económicos y humanos, dependiendo en el esquema administrativo de un ordenamiento superior llamado Estado; o como lo define al inicio la propia Ley de Régimen Municipal: "El Municipio es la sociedad política autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, la atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de la respectiva jurisdicción. El territorio de cada cantón comprende parroquias urbanas cuyo conjunto constituye una ciudad, y parroquias rurales". En consecuencia a lo señalado anteriormente, deberíamos aumentar el valor de otro elemento fundamental: su Autonomía. De estos cuatro, resalta su población que fomenta sus relaciones de vecindad entre sus habitantes y su proyección a lo que significa la vida comunitaria, en un proceso democrático participativo.

A la autonomía se le entenderá como una facultad realizadora de sus fines que conlleva la elección de sus autoridades, la planificación y ejecución de sus obras, y la administración de sus propios recursos, sin depender del Gobierno Central. Esto no quiere decir que su autonomía es absoluta, porque siempre dependerá del Estado en su esquema general, sujetándose a la Constitución de la República y su marco jurídico.

En el Art.12 de la actual Ley de Régimen Municipal se mencionan los fines del Municipio, en esta forma: "Al Municipio le corresponde, cumpliendo con los fines que le son esenciales, satisfacer las

necesidades colectivas del vecindario, especialmente las derivadas de la convivencia urbana cuya atención no compete a otros organismos gubernativos”. Los fines esenciales del Municipio de conformidad con esta Ley, son los siguientes:

Procurar el bienestar material de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.

Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.

Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y la confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación”. En esta disposición se consagra y resume el alcance de la organización social y la naturaleza del organismo que tiene como misión protegerla.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema se basa en la falencia del conocimiento que tienen las secretarías sobre la aplicación de las reglas de protocolo en un evento de carácter social y cultural que se realice en el Municipio de Ibarra.

Una de las causas es la falta de capacitación adecuada de las reglas y técnicas de protocolo, lo que hace que desconozcan la forma de organizar, conducir un evento social cultural en el Municipio de Ibarra, así

como dirigir y cuidar el mínimo detalle que conlleva organizar un evento sin olvidar los detalles en su organización.

En vista que las secretarías no se encargan de realizar ningún evento de protocolo que el Municipio de Ibarra requiere se tiene que solicitar a otras instituciones para que lo realicen.

Ocasiona temor y falta de interés por parte de las secretarías el desconocimiento de lo que es y cómo se usan las reglas de protocolo en un evento. Al dirigirse al público por no tener seguridad y desconocimiento de las reglas y técnicas que se usan cuando se habla, el incorrecto uso del lenguaje, no es claro y poco entendible la no moderación de su timbre de voz, quita el interés, la tensión ocasiona malestar en las personas que le escuchan dando así una mala imagen ante las autoridades asistentes.

La falta de aplicación de las reglas que se debe seguir al realizar un evento puede ocasionar molestias en las personas que asistan y resentimientos por no haber recibido el trato jerárquico adecuado una mala imagen de la institución ante las personas asistentes al evento.

El comportamiento inadecuado de los funcionarios en el evento como no respetar las reglas que manda el protocolo en el desarrollo del mismo hace que el público asistente cuestione sobre estos aspectos del mismo recibiendo crítica, murmuraciones, por no haber preparado el evento con la calidad esperada, y por el bien de la institución.

La falta de actualización constante de las secretarias en las reglas y técnicas de protocolo que se deben conocer en un evento hace cometer muchos errores y genera críticas por los asistentes lo que deja una mala imagen del Municipio con todos los asistentes, ya que existen cambios periódicos en su aplicación.

Esto dará las bases de lo que se puede y no se puede decir, de los temas de conversación, gestos y ademanes que se puede o no se puede hacer, la forma de saludar, en general la forma de comportarnos sin causar ningún conflicto que pueda dar lugar a la rotura de las negociaciones o al enfriamiento de las relaciones comerciales al igual que las personales, se basan en la confianza y en cierta medida en la amistad.

Si no se controla o domina la situación puede dar una sensación de inseguridad y desconfianza por parte de los interlocutores. Una negociación generalmente, basada en la desconfianza, tiene poco futuro de llegar a buen término.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los conocimientos que las secretarias del Municipio de Ibarra tienen para la aplicación de las reglas de etiqueta y protocolo en los eventos sociales?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación se encaminó en la búsqueda del mejoramiento de la imagen institucional y está dirigida a las secretarias del Municipio de Ibarra.

Esta investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, ubicado en la calle García Moreno 6-31 y Bolívar de la parroquia el Sagrario del Cantón Ibarra Provincia de Imbabura.

La investigación se desarrolló desde marzo al 2013 hasta agosto del 2013

1.5. OBJETIVOS

- **OBJETIVO GENERAL**

Determinar cómo se ejecutan las reglas de etiqueta y protocolo por parte de las secretarías del Municipio de Ibarra, en los eventos sociales de la institución para mejorar su aplicación a fin de realzar la imagen institucional.

- **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Diagnosticar la situación actual que tienen las secretarías sobre el conocimiento de las reglas de etiqueta y protocolo en los eventos sociales del Municipio.

Seleccionar cuáles son las principales reglas y técnicas protocolares de acuerdo a los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra.

Elaborar una guía de procedimientos para la aplicación de las reglas de etiqueta y protocolo en los eventos que ayude en el conocimiento a las secretarías y funcionarios que los organizan.

Socializar la guía de etiqueta y protocolo para los funcionarios y secretarías Municipales.

1.6. JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación se justifica en cuanto al análisis acerca de la aplicación de las reglas de Protocolo en eventos sociales internos e interinstitucionales cuyo resultado permitirá obtener una mejor imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra.

La práctica de las reglas de protocolo constituye una herramienta contribuirá al mejoramiento institucional por que ayudará a relacionar mejor la teoría con la práctica tratando de desarrollar los buenos modales para que las secretarías sean capaces desenvolverse.

En el aspecto social permitió que el entorno, tenga mayor confiabilidad y seguridad al proyectar un nivel de confianza. Alcanzando conceptos positivos que indudablemente ayudara a conseguir los objetivos planteados. Ofreció una organización de calidad para todas las personas e instituciones para lograr una interrelación y una buena imagen con las diferentes instituciones.

El tema seleccionado cumplió con los requerimientos fijados por la Universidad Técnica del Norte de la facultad FECYT de acuerdo al

método científico cumpliendo con las expectativas de la institución: por tanto sus etapas a desarrollar serán. Planteamiento del Problema, Justificación, Objetivos, Marco de Referencias, Sistema Interrogantes, Indicadores, Glosario de Términos, Metodología, Población, Muestra, Cronograma de Actividades, Recursos Financiamiento, Presupuesto, Fuentes de Información, Bibliográfica y Anexos.

Esto permite proyectar una excelente imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra hacia el público tanto interno como externo que se iniciará desde el saludo, la buena presentación al vestir la armonía cuando se trata de eventos sociales como: seminarios, conferencias, secciones solemnes para dejar una buena imagen de la institución.

1.7. FACTIBILIDAD

En este aspecto se cuenta con los recursos bibliográficos especializados, libros, internet requerimientos que fueron financiados para este trabajo de investigación, y además el apoyo de los funcionarios y secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

Las instituciones aplicarán un paradigma de construcción social ya que las personas no solo con educación se pueden actuar en sociedad. Una persona no es solo cultura, formación, educación o amabilidad. Una persona es un conjunto de todos esos elementos, que combinados hacen posible que una persona sea completa y capaz. Cuando va a hablar debe tener cuidado, utilice el vocabulario correcto. Saber callar a tiempo es indispensable. Su manera adecuada de vestir, de caminar y pararse frente los demás.

Un hecho que debemos tener siempre presente en nuestra vida. Se puede ser rico, culto e incluso un genio, pero todos somos personas y hay que comportarse educadamente con los demás.

La forma como cada uno interpreta las relaciones con las cosas y con las personas lo hace ver de una determinada forma. Conectándose las técnicas de comportamiento y la relación con su entorno para llegar al protocolo y la ética.

Según el método científico el cual nos ayudará a determinar ordenadamente lógicamente para llegar a demostrar la propuesta

planteada y reflexionada para resolver el problema del conocimiento de las reglas de protocolo.

2.2. EL PROTOCOLO

Protocolo es el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, unido a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales, es decir, aquellos que son organizados por la Administración Central, Autonómica o Local.

Esta definición corresponde a su sentido original, pero resulta insuficiente en la actualidad, ya que no incluye otras actividades públicas realizadas por las autoridades y que no pueden considerarse estrictamente actos de carácter oficial.

Hoy es preciso introducir y comprender otros conceptos. Tal es el caso del ceremonial, que es el conjunto de actitudes y usos con los que se revisten y ornan los actos sociales según su naturaleza y fines.

Simplificando, podríamos decir que el protocolo es la norma y ceremonial es la forma (la puesta en escena).

La Real Academia Española define la etiqueta - otro concepto importante - como “los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas o solemnes, así como en las notificaciones externas de la vida social”.

En definitiva, aunque es principalmente en la ejecución de actos públicos donde se aplican el protocolo y las técnicas de etiqueta y el ceremonial, hoy Fundamentos del Protocolo.

Según afirma Josefina Gómez

El protocolo incluye el conjunto de normas, costumbres y prácticas necesarias para la realización de los actos, ya sean públicos o privados, y la ordenación de sus invitados.

El protocolo en España sólo tiene normas legales de obligado cumplimiento en los actos oficiales, que son aquellos que organiza cualquier institución comprendida en los ámbitos de la Corona, el Gobierno o la Administración del Estado, las comunidades autónomas o las corporaciones locales.

El resto de los actos, promovidos por instituciones, entidades o personas distintas a las anteriormente citadas, se consideran privados, y su ordenación y desarrollo serán establecidos por el anfitrión.

No obstante, los profesionales de la materia aconsejan que sea tenida en cuenta la normativa vigente, aunque se trate de actos privados. En tales supuestos, la reglamentación correspondiente debe adaptarse a los fines y pretensiones que hayan motivado el evento en cuestión.

En definitiva, el protocolo no se limita sólo a ordenar el acto, define además su proyección externa y condiciona su proyección pública a través de los medios de comunicación social.

La información de la página

<http://www.universidadambientaldelapalma.es/>

Establece que:

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la Celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

Por lo tanto hay que buscar otros conceptos que sirvan de complemento al campo del protocolo. Y por ello surgen términos como etiqueta o ceremonial, entre otros. Etiqueta es "el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes" o bien "la ceremonia en la manera de tratarse las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad". Y ceremonial es "el conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne" y se asienta sobre la sólida base del principio jurídico de la igualdad natural de los estados.

Este conjunto de términos, protocolo, etiqueta y ceremonial, nos dan las bases fundamentales para la preparación, organización y ejecución tanto de actos oficiales como de actos privados. No obstante, cuando

hablamos de protocolo se puede dar por sentado que, en muchos casos, nos estamos refiriendo a estos tres términos cuando hablamos en general del Protocolo (con letras mayúsculas). El término protocolo ha absorbido en sí mismo las tres acepciones dadas anteriormente y por la tanto suele ser representativo de las tres definiciones dadas con anterioridad. Aunque no debemos olvidar que cada término tiene su propio significado y función.

Para El prestigioso profesor y experto en protocolo Señor Vilarrubias define al protocolo con dos palabras: es una ciencia y un arte. Una ciencia que trata temas referentes a la diplomacia, la historia, la heráldica, etc. y un arte que trata de conjugar la armonía, la estética, el estilo, etc.

Para otro de los grandes autores y experto en protocolo, José Antonio de Urbina el protocolo es el arte y la técnica de crear las formas necesarias para que la acción del Estado se realice dentro de unos términos o cauces adecuados, en lo que a las necesidades del Estado requiere en la organización y desarrollo de los actos.

El protocolo, como término concentrador de otros afines, se puede definir como el conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarias para la correcta organización y desarrollo de actos, bien sean públicos o privados, y la buena consecución final de los mismos.

El protocolo, salvo el aplicado basado en la ley para los actos oficiales, no impone sino que aconseja y da unas pautas básicas a seguir si se desea la correcta organización y desarrollo de un acto. El protocolo oficial o legal (basado en normas y leyes) queda reducido al ámbito de la Corona, el Gobierno, las Administraciones del Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales.

No quita que en el resto de actos organizados por empresas, instituciones, colectivos, etc. sea una base fundamental y punto de referencia esta normativa, pero no es de obligado cumplimiento. En este caso el "protocolo" a seguir, los órdenes de precedencia, las presidencias, etc. son responsabilidad de sus organizadores que pueden "crear" su propia estructura y sus propios desarrollos para actos determinados.

No obstante, hay que hacer hincapié en que no se debe abusar de una excesiva reglamentación en los actos privados, sobre todo si a los mismos no acuden autoridades. Todo acto tiene que llevar una buena organización, pero sus esquemas no deben dar rigidez al acto, dejando a criterio de los organizadores hacer disposiciones que pueden ser poco habituales, pero que ellos puedan considerar de interés por determinados parámetros o características del encuentro. Una aplicación racional del "protocolo" hará más sencillo y más "llevadero" un acto privado que no tiene por qué ser un complicado enmarañamiento de estrictas normas a seguir durante el mismo, con la consiguiente incomodidad para los invitados.

Una información actualizada se encuentra en la página

http://www.protocolo.org/social/protocolo_y_etiqueta_social/

La que dice un conocimiento básico de las normas de protocolo y etiqueta que son imprescindibles para una correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias.

Hoy en día el protocolo forma parte básica de nuestra sociedad - desde los buenos modales - protocolo social - hasta normas de protocolo en situaciones más formales. Saber cómo actuar o vestirse según la

situación es muchas veces el primer paso para lograr que los demás tengan una buena impresión de nuestra persona.

Según la pagina

http://www.protocolo.org/social/protocolo_y_etiqueta_social/

Al resumir el protocolo y el trabajo de sus profesionales de la misma manera nunca me pareció fácil. Entrar en definiciones puras de protocolo y mencionar aquello de los usos y tradiciones inveteradas, sería demasiado denso para alguien que lo escucha por primera vez y no quiero imaginar, a qué pensarían que me dedico. De ahí que en muchas ocasiones mi respuesta siguiese el hilo de relacionar el protocolo con la organización de eventos.

Aunque quienes nos dedicamos a esto pensemos que es muy clarificante, no debía serlo tanto, ya que con frecuencia, y casi siempre confirmado, sólo se quedaban con términos como bodas, comuniones, banquetes, normas de educación, hostelería... sin ir más lejos en su entendimiento. Y esa parte del protocolo existe, no vamos a renunciar a él, pero no englobaba el trabajo de tantos compañeros, que lejos de eso, desempeñan su trabajo en el seno de empresas e instituciones para engrandecer su imagen y sus acciones comunicativas. Me encantaría que todos fuesen conscientes que el uso del protocolo es tan cotidiano que ni tan siquiera los mismo que afirman no saber que es o incluso no seguirlo, son conscientes de su continua práctica.

En un mundo de existencia en sociedad, son necesarias unas pautas y unas reglas para beneficiar las relaciones humanas y las comunicaciones personales y asociativas. Precisamente el protocolo es quien estudia las

maneras adecuadas para organizarnos socialmente y establece las pautas para interactuar con corrección.

El protocolo y sus profesionales deben conocer y saber manejarse en los distintos planos sociales: particular, empresarial, institucional, universitario, deportivo... para poder así regularlo de manera adecuada. En cualquier situación existe un componente social y por tanto siempre es necesario el protocolo. Inconscientes aquellos que presumían de transgredirlo.

Si algo caracteriza el trabajo del profesional de protocolo es la organización con extremo cuidado de la totalidad de los detalles, para propiciar momentos inmejorables y que sean un éxito a cualquier nivel.

Una pena no tener siempre oportunidad de explicar todo esto a quienes nos preguntan, así que cuando respondo a ¿Qué es protocolo?, trato de sintetizar y recurrir a su esencia: el protocolo es organización, por tanto se encarga de ordenar a las personas y las cosas en el marco de cualquier situación.

Para la explicación de protocolo social encontramos en la

<http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-etiqueta.htm>

Las siguientes afirmaciones:

2.2.1. PROTOCOLO SOCIAL.

(Del b. lat. *protocollum*, y este del gr. *πρωτόκολλον*) es el conjunto de conductas, reglas y normas sociales a conocer, respetar y cumplir, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar. Cuando dentro de

una organización se aprecia como pertinente aplicar protocolos, se crea uno interno basado en la potencialidad de las autoridades que forman parte de la misma; esto le permite llevar a cabo sus actividades en general.

El protocolo actual se aleja considerablemente de esa trasnochada apreciación que lo sitúa en el estudio de las buenas maneras y educación o del arte de comportarse en público, lo que se conocía como urbanidad. Por contra, a día de hoy, es un conjunto de técnicas, normas y tradiciones mediante las cuales deben organizarse los diferentes actos, eventos, celebraciones, que promueven tanto las Instituciones Públicas como las privadas, y, por ello, se sitúa en el campo de la organización, tanto en el quehacer diario de una Institución, como de la gran organización, para que sea profesional y se desarrolle acorde con los objetivos que se fijan por las entidades organizadoras.

Dentro de sus habilidades a desarrollar se encuentra: hacer y recibir invitaciones, así como retribuir las. También abarca las precedencias en una mesa principal, el tratamiento que se debe tener con ciertas autoridades ya sean políticas o eclesiásticas. A nivel empresarial se encarga de organizar juntas de accionistas, congresos, ferias, conferencias, siendo así una de las ramas principales de las relaciones públicas asumiendo lo que se conoce como relaciones institucionales. Asimismo actúan como agentes de imagen personal, personal shopper.

2.2.2. PROTOCOLO OFICIAL

Designamos así al conjunto de órganos del Estado y de las demás entidades públicas que tienen como misión cuidarse de programar, planificar, dirigir y realizar los actos públicos de la institución a la Que sirven.

Distinguimos las siguientes administraciones:

- Administración del Estado.
- Administración autónoma.
- Administración local.

2.2.3. PROTOCOLO EN EL SECTOR PRIVADO

En principio, el protocolo en el sector privado no tiene, como es lógico, la importancia que reviste en el sector público, pues éste es el protocolo oficial, el protocolo por antonomasia. Pero, aun hecha esta afirmación, debe distinguirse entre el protocolo de los actos organizados por las instituciones que, aunque incluidas en el sector privado, participan de alguna manera en la vida pública oficial (corporaciones o empresas públicas), y los actos organizados por las demás entidades o personas físicas.

2.2.4. PROTOCOLO EN LA MESA

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc. Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo.

<http://www.monografias.com/>

La cortesía viene de muy lejos. Y más allá de que la etimología de la palabra nos remita a un mundo alcanforado de reyes, reverencias y formalidades varias.

El boom de los buenos modales. Los cursos de ceremonial y protocolo crecieron un 60 por ciento en los últimos cinco años. Los libros que enseñan cómo comportarse en sociedad también están en alza. La tendencia se nutre del auge de la gastronomía, la enología y los negocios con empresas extranjeras. Cuáles son las nuevas reglas de la cortesía en el siglo XXI.

La cortesía viene de muy lejos. Y más allá de que la etimología de la palabra nos remita a un mundo alcanforado de reyes, reverencias y formalidades varias, se trata de una manera de ser y de actuar en sociedad, que involucra la urbanidad, las buenas costumbres, el decoro, el savoir-vivre. Desde hace algunos años la cortesía parece estar de regreso. Pero no porque la vida en común haya dejado de degradarse (toda vez que los bocinazos y los insultos entre conductores, o el gesto de arrojar botellas y papeles en la vía pública teniendo un cesto de residuos a dos pasos, siguen siendo moneda corriente), sino porque cada vez son más las personas que estudian carreras como Ceremonial y Protocolo, o las que se anotan en cursos de etiqueta. Un fenómeno que en los últimos años ha generado que algunas editoriales volvieran a publicar y a vender con cierto éxito manuales de buenas maneras. Y que, en la televisión, le ha dado una mayor cabida a programas y columnistas encargados de instruirnos en el preciado arte de ser educadas.

Si bien cuando se habla de protocolo se piensa, por lo general, en normas estrictas vinculadas con la agenda gubernamental o diplomática, hoy son cada vez más los ejecutivos, profesionales y estudiantes que se

preocupan por saber tomar correctamente los cubiertos y distinguir cuáles son los indicados para cada plato. Esta tendencia ha impulsado en los últimos cinco años un aumento del 60 por ciento la demanda de clases de ceremonial y protocolo. Ocurrió de manera simultánea el auge por la cocina gourmet y la enología (el conocimiento relativo a la elaboración de vinos).

Pero más allá del costado mundano y esnob que puede haber en el asunto, lo cierto es que para muchas empresas el comportamiento social ha pasado a ser una herramienta de trabajo cada vez más necesaria. El aumento de los negocios con extranjeros también influyó para que muchos ejecutivos consideraran indispensable esto de saber moverse con soltura, conocer la forma de ser y las costumbres de los otros.

Karina Vilella, directora del Centro de Estudios Diplomacia Delfina Mitre, certifica la importancia que en estos últimos tiempos han adquirido estos saberes en la cultura empresarial. Y remarca que cada uno de los órdenes de la vida cotidiana está regido por fórmulas de cortesía no escritas.

"En todos los ámbitos se ve el desarrollo de las normas de etiqueta", afirma Vilella, convencida de que hay algunas que se llevan incorporadas. "Por ejemplo, la gente va a la iglesia y sigue un protocolo eclesiástico, no se pregunta por qué se para, por qué se sienta, por qué repite. La gente que va a ver un partido de golf también sigue la etiqueta del lugar. La etiqueta del golf es una de las más estudiadas porque es un deporte de moda. De hecho, el ceremonial deportivo está muy en auge. Ni hablar del corporativo, y sobre todo del corporativo a nivel internacional.

En este rubro están las empresas que tienen contacto permanente con visitantes extranjeros. Y puesto que la etiqueta árabe, la japonesa o la china son muy diferentes a la nuestra, es necesario que quien pretenda hacer negocios con personas de estos países esté al tanto de cuáles son sus normas. Desconocerlas hasta podría implicar que directamente se cierre la posibilidad de hacer negocios", explica Vilella.

Las reglas de caballerosidad han sufrido una gran transformación en un contexto en que las mujeres hace tiempo que no dejan de ganarles terreno a los hombres. Hoy en día no es descabellado concebir que un señor no se decida a cederle el asiento en el colectivo a una mujer por temor a herir su susceptibilidad y hacerla sentir vieja, ¿no había una publicidad en la que una adolescente le preguntaba la hora a un muchacho llamándolo "señor" y a éste por poco se le transfiguraba la cara? Eso deja ver una falta de cortesía, que podría ser una burda excusa para justificar la propia comodidad, así como un comportamiento que treinta años atrás era impensable.

Pero más allá de cómo el hombre no deja de sentirse descolocado (y reacciona en consecuencia) ante una situación en la que es cada vez más inconcebible y anacrónico mandar a la mujer a lavar los platos, para Daniel Sabatella, psicoanalista y profesor de ceremonial y protocolo en la Universidad Católica, la situación actual no puede atribuirse solamente a la defección masculina.

"La mujer podrá ser igual o mejor que el hombre, pero no debe olvidar lo que es ser una dama. Ella puede ser superior en lo laboral o en lo intelectual, pero no debería colaborar para que los hombres sigan dejando de lado la caballerosidad y las reglas de cortesía. Que una mujer entre a un restaurante por iniciativa propia, sin esperar que el hombre le abra la

puerta, es un ejemplo de ello. Y hay ciertas costumbres que, por mucho que la mujer haya evolucionado socialmente, debe hacer que se respeten. Hacerlo no va en desmedro de su lugar en la sociedad. Por el contrario. Me hago cargo cuando digo que es la mujer la que ha dado lugar a que la caballerosidad y la cortesía masculina fueran desapareciendo", dice.

Y agrega: "Algo que debe quedar en claro es que el respeto no es anticuado. La etiqueta, el ceremonial, el protocolo no son anticuados en sí mismos: se relacionan junto con los cambios que se dan en las sociedades. Después de todo, ¿es anticuado ayudar a que una mujer se saque el tapado o correrle la silla en un restaurante? Decimos que esas son costumbres anticuadas porque se fueron perdiendo, pero no tiene tanto que ver con las modas sino con un relajamiento de las costumbres que se han ido generalizando".

Para Víctor Ego Ducrot, periodista y autor de varios libros (Los sabores de la patria y Los sabores del tango, entre otros) que mezclan la gastronomía con la historia de las costumbres, no es conveniente confundir cortesía con galantería. Esta última está más vinculada a la idea de juego de seducción que a las buenas maneras. "Considerar que la cortesía es una cuestión de trato de los varones para con las mujeres implicaría dos serias descortesías", sostiene Ego Ducrot. "Por un lado, una expresión de machismo, y por el otro, de mala educación más allá de los géneros. ¿O acaso no se vive mejor si somos corteses entre todos, seamos hombres o mujeres?"

Desde su especialidad, el mundo culinario, Ego Ducrot no duda en desaconsejar "seguir la modas y concurrir a lugares que son galerías exhibicionistas". Y señala lo típico que es que el argentino confunda la buena mesa con pagar caro. "Son muchos los modos en que la gente suele meter la pata en lo que se refiere a los buenos modales en la mesa.

Pero para mí hay un gesto que se lleva todos los laureles, por lo ridículo: cuando los tipos bambolean la copa de vino, acercan al borde sus narices de resfriados, ponen ojitos de trance y dicen: 'Mmmm, sabe a madera, a frutos del bosque...' (y vaya a saber a cuántas cosas más), y le hacen al mozo un gesto de entendidos. Por supuesto, los mozos se ríen por dentro. En este país, los que se creen dueños de las buenas maneras suelen ser personas de una vulgaridad impune".

A la hora de enumerar las reglas de cortesía y/o urbanidad se respetan con menos frecuencia, Karina Vilella pone la impuntualidad en el tope del ranking. "La impuntualidad es un problema muy importante. No tienen en claro que la tolerancia para llegar tarde son diez minutos como máximo. Y todo porque existe esa cuestión de no querer llegar primeros. También se suelen desatender los códigos de invitación.

DEFINICIONES.

Entre todos los vocablos utilizados, hay pequeñas confusiones en las que todos caemos, al mezclar significados. Explicaremos con claridad las diferencias existentes entre ceremonial, etiqueta y protocolo. Aunque todas ellas están muy relacionadas, tienen significados distintos, que muchas veces se mezclan y se utilizan de forma indistinta.

Según el diccionario de la Real Academia Española:

- Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.
- En las cartas, expresiones de obsequio y urbanidad que se ponen antes de la firma.

Otras definiciones:

- Familiarmente es el comportamiento educado de las personas que respetan las normas de buena conducta y buena educación.
- Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto.

2.3. LA ETIQUETA

Es un código que gobierna las expectativas del comportamiento social, de acuerdo a las normas convencionales dentro de una sociedad, clase social o grupo social, reflejo fórmulas de conducta establecidas socialmente.

La palabra etiqueta nos describe un verdadero sistema de actos sociales, tanto en eventos familiares, como en grandes ceremonias, que garantizan el respeto mutuo en nuestro entorno, elementos que nos permiten unas buenas relaciones con los demás, para vivir mejor.

Los códigos de etiqueta prescriben y restringen las maneras en que las personas interactúan con los demás, basados en el respeto para los otros y las costumbres aceptadas en una sociedad, como por ejemplo: saludar a nuestros familiares, amigos y conocidos, con calidez y respeto, abstenerse de insultos, ser hospitalaria con los invitados, usar ropa adecuada, tener un buen comportamiento en la mesa, la puntualidad, entre otros.

2.3.1. LA ETIQUETA SOCIAL

Se habla de protocolo social como el equivalente al protocolo en los actos de sociedad y familiares que no trascienden al exterior y que, por esa razón, no pueden ser considerados como actos públicos.

Las normas que los rigen quedan limitadas a determinados usos, admitidos en cada época y que, según ésta y a veces el territorio en que se celebran aquellos actos, pueden variar, y de hecho varían. Estos usos se imponen a todos los individuos, poniéndoles de manifiesto lo que se hace y lo que no se hace, ejerciendo, como la moda, una auténtica presión sobre los mismos, aún sin que ellos se den cuenta.

Para las normas de elegancia se encuentran en la página

<http://www.diazdesantos.es/>

Informa lo siguiente: La elegancia se ha convertido en un concepto confuso en nuestros días. Hace apenas dos siglos, estaba claro quién o quienes ostentaban este privilegiado calificativo pero, actualmente, con los cauces de información que nos llegan desde los medios, la idea de elegancia se ha diluido.

Antiguamente, el ser elegante era una condición para asistir a los eventos de los más altos estratos sociales. La elegancia que primaba era aquella que cuidaba minuciosamente los detalles del vestido, el tejido, el peinado y, sobre todo, las normas de comportamiento, voz, muecas y demás gestos corporales. Para asistir a una fiesta, era imprescindible haber adquirido las nociones de urbanidad oportunas para conducirse correctamente en sociedad. Hoy, nos parecería una cursilería tener que aprender estas cosas, pues la vida se ha hecho más sencilla y ha cobrado un sentido práctico que rehúsa de estos requisitos. De esta serie de

aspectos, se ha heredado la idea elemental de la verdadera elegancia, que engloba muchos puntos pero que se resume así: la elegancia es el arte del buen gusto en la elección de la indumentaria para cada momento, con sus complementos perfectamente armonizados y en consonancia con la personalidad del sujeto. Una condición inherente a la imagen exterior es el cuidado del espíritu y de la educación (la belleza interior), pues un vestido no es elegante, sino la persona quien lo lleva.

2.4. PROTOCOLO Y ETIQUETA

- Protocolo es la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

- El protocolo forma parte básica de nuestra sociedad - desde los buenos modales - protocolo social - hasta normas de protocolo en situaciones más formales.

- Normas de comportamiento que consiste en los buenos hábitos y la vivencia de un sentido común son parte esencial de ETIQUETA.

- La etiqueta, se refleja en diferentes situaciones cotidianas, que se nos presentan a diario. Los buenos modales en la mesa, presentaciones, en eventos y reuniones sociales, etc.

- Urbanidad, son una serie de pautas de comportamiento que se debe cumplir y acatar para lograr una mejor relación con las personas que convivimos.

- Es importante, saber agradecer, comportarse de modo correcto en cualquier ocasión y mostrar lo mejor de nosotros.

- Los buenos modales son el toque distintivo de tu personalidad, con ellos irradiarás elegancia, naturalidad, sencillez y mostrarás tu buena educación.

- El cuidado de la imagen personal posee suma importancia, pues implica el perfeccionamiento del aspecto exterior a través del porte, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestro interlocutor.

- Recordemos que las reglas de cortesía y buena educación han estado presentes en todos los tiempos y culturas. Para poder vivir en armonía, es necesario cumplir con las reglas o normas de urbanidad, pequeños detalles, que hacen que nuestra vida sea más agradable. Son necesarias para vivir en sociedad y para poder disfrutar de una vida tranquila.

2.5. EL GLAMOUR

El glamour se define como el encanto que posee una persona, que encanta, que impresiona, que deja huella. No solo es la belleza física, es sofisticación, elegancia, se ve reflejado en todo aspecto de una persona, en su manera de vestir, de caminar, de sentarse, de hablar, de sonreír, de mirar, en su pulcritud, y no solamente está asociado al lujo y al refinamiento, sino a su manera de actuar en todo aspecto. El glamur se diferencia de la belleza más simple y cotidiana, por que una persona puede ser bella, pero si carece de elegancia pasará inadvertida.

La etiqueta es dependiente de cada cultura, muchas veces, lo que es excelente etiqueta en una sociedad puede sorprender a otros. La etiqueta evoluciona dentro de cada cultura. La ETIQUETA puede variar mucho entre dos culturas y naciones. En China, una persona que toma la última pieza de comida de un plato o tazón común sin ofrecerlo primero a los demás, puede ser vista como glotón y que insultaba la generosidad del anfitrión. En la mayoría de las culturas europeas, se espera que un huésped se coma toda la comida que se le sirve, como un halago a la calidad de la comida

2.6. EL COMPORTAMIENTO PERSONAL

Es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona, los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética.

El comportamiento humano desde los inicios de su historia se ha tratado de estudiar y comprender, esto para tratar de aprovechar sus características en el desarrollo de actividades o mejorarlo para permitirle al mismo vivir de una mejor manera, ya sea observando sus fortalezas, mejorando esos aspectos y tratar de disminuir las debilidades aumentando la atención en los puntos en los que generalmente el ser humano suele fallar.

Muchos consideran el comportamiento humano algo muy complicado, sin embargo no lo es, puesto que desde sus inicios el ser humano ha demostrado su interés de aprender sobre lo que lo rodea y aprovecharlo para su beneficio y comodidad, si bien el ser humano es curioso, también es creativo, al inventar toda una serie de formas para comunicarse, desde el lenguaje por señas, el escrito, incluso el oral, entre otras muchas más cosas que ayudaron a facilitar la vida del ser humano, así como su supervivencia. Otro aspecto importante sobre la forma de ser de las personas es el hecho de la manera en la que éstas aprenden; siendo esto la imitación, este recurso es muy utilizado por el ser humano desde la antigüedad, evidentes ejemplos de esto es el hecho de que mediante la copia o imitación se aprende a hablar o caminar.

2.6.1. COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA LABORAL

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral; existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente. La cortesía se coloca en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las fórmulas clásicas; no es necesario pedir permiso para entrar o retirarnos de algún lugar o reunión.

Dado la cantidad de mujeres que trabajan ha modificado el tratamiento social que se les imparte, para pasar a ser tratadas prácticamente con la misma cortesía con la que un señor trata a sus colegas hombres.

Dentro de las empresas nos encontramos con una diferencia básica con los medios sociales: un gran respeto por las jerarquías. Las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar.

Para Zúñiga Ana Eloísa, (2006) en su obra de etiqueta y protocolo dice: para muchos la palabra etiqueta hace alusión a grandes ceremonias, venías y una serie de rituales y actitudes que alguna vez fueron habituales en las grandes cortes. Pero realidad pocos conocen el significado verdadero de la palabra que describen el sistema de regulaciones del comportamiento social tanto actos cotidianos como solemnes, de acuerdo con costumbres pre-establecidas. Cuando hacemos referencia específicamente al conjunto de reglas de comportamiento que debe observar en eventos oficiales y gubernamentales, empleamos la palabra protocolo (p.34)

2.6.2. COMPORTAMIENTO EN EL ÁREA SOCIAL

La estructura social es el patrón de relaciones, posiciones y número de personas que conforman la organización social de una población, ya sea un grupo pequeño o toda una sociedad. Las relaciones se dan siempre que las personas se implican en patrones de interacción continuada relativamente estables. Las posiciones (estatus social) consisten en lugares reconocidos en la red de relaciones sociales que llevan aparejadas expectativas de comportamiento, llamadas roles. Normas y reglas son impuestas para garantizar que se viva a la altura de las expectativas del rol social, y se imponen sanciones positivas y negativas para asegurar que se cumplan. Las normas y reglas son la expresión observable de los valores de un sistema social particular. Los roles, normas y valores deben integrarse en un sistema para que éste sea completamente funcional.

2.7. BUENOS MODALES

Los buenos Modales, son necesarios para vivir en sociedad, para conseguir las metas que nos hemos propuesto y para poder disfrutar de una vida tranquila. Hay que saber que en el trato con las demás personas, hay unas ciertas reglas que deben aplicarse, así sea o no de tu agrado esa persona.

Es el sentimiento de los sacrificios impuestos al amor propio por las relaciones sociales, es no hacerse molesto sobre cosa alguna, o burlarse igualmente de sus sentimientos y sus debilidades, como de los defectos y virtudes de los demás, con tal que se haga con gracia y que nunca se vaya tan lejos que pueda herirse el amor propio de alguna persona, es el respeto de los derechos de los demás.

Tener buena educación ayuda a saber qué hacer en casi todas las situaciones cotidianas, a saber tratar con respeto a todas las personas, sin distinción de raza o condición social.

La educación debe ser una tarea diaria, constante y seguramente algo repetitiva.

2.8. IMAGEN INSTITUCIONAL

2.8.1. QUE ES IMAGEN?

Es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicación directa o indirecta de personas, producto servicio, marca, empresas o instituciones.

2.8.2. IMAGEN INSTITUCIONAL

Es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas suele llamarse también imagen corporativa o de empresa. La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

La entidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y una positiva reputación pública.

2.8.3. IMPORTANCIA DE LA IMAGEN.

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actualidad final hacia un servicio a veces la imagen por si sola configura la actitud. En otros casos es un componente de la configuración de la actitud final. En el caso de las instituciones públicas, la imagen desempeña un papel muy importante ya que las mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los servicios.

2.8.4. LA IMAGEN CORPORATIVA DEBE REFLEJAR LOS VALORES DE NUESTRA EMPRESA

Nuestra personalidad debe ser comunicada en nuestra imagen. Los valores que caracterizan nuestra empresa debe ser trasmitidos al público antes de comenzar a desarrollar una imagen decida cuales son los valores que más identifican a la institución (honestidad, eficacia, prontitud, amabilidad, originalidad, sencillez, elegancia, entre otros).

2.8.5. LA IMAGEN DEBE DE SER COHERENTE

Es muy importante que definamos nuestra imagen desde el principio y la asumamos bajo unos estándares para que todos los aspectos de la imagen estén unificados. La imagen de nuestra empresa debe ser presentada siempre de la misma forma. Debemos respetar al máximo todas las características que la componen porque es la forma en que el público nos identifica y nos conoce.

Tenga en cuenta que cualquier cambio que realice en su imagen va a afectar a la apreciación que su público tiene de su empresa y por tanto

cualquier cambio que se decida hacer tiene que ser analizado previamente para conseguir ciertos objetivos.

2.8.6. COMO ARTICULAR UNA BUENA IMAGEN

Todas las personas, producto, marca, servicio, expresan e instituciones articulan inexorablemente una imagen. El hecho de existir hace que ella genere comunicaciones directas o indirectas y esas comunicaciones articulan una imagen. A veces se articula una buena imagen y otras veces no.

2.8.7. LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL ESTRATÉGICA.

Comprende el conjunto de tácticas que corresponden al propósito de concebir la imagen institucional en lógica extinción de la identidad institucional en la actualidad no podemos concebir la construcción de la imagen institucional sin considerar la capacidad e influencia de las comunicaciones digitales. Adaptarlas será un deber para la empresa o instituciones que vean en ella una ventaja competitiva y no desees sucumbir ante el progreso tecnológico.

2.8.4. EL INTERNET, INTRANET Y EXTRANET

El internet es el escaparate que permite dar a conocer la imagen institucional. El extranet es una extensión del internet para que los proveedores, públicos financieros y cualquier otro público que deba y quiera consultar información de la organización.

Como se mantiene la imagen todo lo actuado por un individuo u organización articula poco a poco la imagen cualquier acto de comunicación construye la imagen por sumatoria; cualquier acto de comunicación constituye la imagen por sumatoria de hechos percibidos. Una vez lograda la imagen positiva esta permanece viva y activa en el receptor de los mensajes solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evaluación desarrollo mediante investigaciones permanentes. La imagen no es un hecho estático, sino dinámico que es afectado por otros hechos y acciones; sufre el paso del tiempo y puede perder vigencia como símbolo de referencia.

2.9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Jerarquización. Acción y efecto de jerarquía
- Precedencia. Anteriormente, prioridad de tiempo. Anteposición, antelación en el orden. Preeminencia o preferencia en un lugar y asiento y en algún acto honorífico.
 - Primacía. Superioridad, ventaja o excelencia que algo tiene con respecto a otra cosa de su especie. Dignidad o empleo principal.
 - Rutinario. Que se hace o practica por rutina, dicho de una persona: que obra por mera rutina.
 - Discreción. Sensatez para formar juicio y tacto para hablar u obrar don de expresarse con agudeza, ingenio y oportunidad.
 - Tolerancia. Acción y efecto de tolerancia. Respeto a las ideas, creencia práctica de los demás cuando son diferentes o contrarios a las propias.
 - Ridiculez. Dicho o hecho extravagante e irregular. Excesiva delicadeza de genio o natural. Cosa pequeña o de poco aprecio.
 - Vulgares. Pertenecientes o relativos al vulgo. Común o general, por contraposición a especial o técnico que es impropio de personas cultas.
 - Anfitrión. Persona o entidad que recibe en un país o en su sede habitual a invitados a o visitantes.

- Imprescindible. dicho de una persona o de una cosa: de que no se puede prescindir. Necesario obligatorio.
- Auténtica. Acreditado de cierto y positivo por los caracteres requisitos o circunstancias.
- Trocear. Dividir en trozos. Inutilizar un proyectil abandonado haciéndolo explotar.
- Chucherías. Cosas de poca importancia, pero pulida y delicada. Alimento corto y ligera, generalmente apetitoso.
- Flexión. Acción y efecto de doblar el cuerpo o algún miembro. Doblamiento suave de los estratos terrestres.
- Ceremonial. Conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes.
- Confianza. Es el convencimiento que alcanzamos sobre nuestras propias capacidades y cualidades. La confianza se verá más o menos reforzada en función de las acciones.
- Disciplina. Es el camino que nos provee de aprendizaje y desarrollo constantes, como también de satisfacciones, todo su tiempo justo sin limitaciones, pero con responsabilidad.
- Efectividad. Está en función de lo que se produce, de los medios o bienes y de la capacidad de producción. Se es efectivo siendo eficiente y eficaz.
- Liderazgo. Generar, inspirar y guiar hacia una visión de futuro y lo que debe hacer: construir planes y buscar presupuestos y mecanismos de seguimiento para alcanzarlos.
- Modales. Son las buenas costumbres o hábitos en que se desempeña el ser humano y que le sirve como herramienta para sus actividades cotidianas. Son el toque distintivo de tu personalidad.

2.10. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El Municipio Autónomo de Ibarra debe aplicar una guía modelo en el buen manejo de etiqueta y protocolo en todos funcionarios y secretarias

de la institución, para que sean capaces de organizar los diferentes eventos institucionales en el municipio.

Dentro de nuestra sociedad existe personas con diferentes características cada una distinta de la otra pero ello no implica que todos somos personas merecedora de respeto, consideración, capaces y completas

La forma como cada uno interpreta las relaciones con las cosas y con las personas lo hace ver de una determinada forma. Conectándose las técnicas de comportamiento y la relación con su entorno para llegar al protocolo y la ética.

2.11. PREGUNTAS DIRECTRICES

1. ¿Cuál es la situación actual de conocimientos de las reglas de etiqueta y protocolo que tienen las secretarias y funcionarios del Municipio de Ibarra?

Existen algunas falencias sobre el tema en las secretarias y funcionarios, por lo cual están muy interesados en aprender sobre etiqueta y protocolo, ya que lo consideran muy útil dentro de su perfil profesional.

2. ¿Cuáles son las principales reglas y técnicas protocolarias y de etiqueta que deben tener los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra?

Todas las reglas expuestas en la guía que se ponen en consideración el capítulo VI de la tesis, son importantes al momento de organizar y realizar un evento en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, de igual forma se debe tomar en consideración las normativas de protocolo y etiqueta.

3. ¿Una Guía de procedimientos de etiqueta y protocolo ayudará en la organización de eventos en el Municipio?

Si, ya que el propósito de esta guía es beneficiar a las secretarías y funcionarios guiándoles con la finalidad de organizar de forma adecuada y desenvolverse de una manera correcta, en los diferentes eventos que organicen, dentro de la institución o fuera de ella.

4. ¿El conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo mejora la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra?

La imagen institucional mejora y supera en un buen porcentaje, al momento de comprender y aplicar las normas de etiqueta y protocolo, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de carácter descriptivo porque averiguó las causas y efectos de las falencias en la aplicación de las reglas de protocolo.

Además y propositiva porque hará una propuesta de un modelo práctico que permite solucionar los problemas por la falta de conocimiento que tiene las secretaria y los funcionario las cuales se detectaron después del proceso investigativo.

Además se determina que las secretarias no tenían estas funciones específicas no se encargaban de la organización de ningún evento con lo cual es conveniente que las secretarias conozcan y se encuentren capaces de organizar cualquier tipo de evento ya que es parte de sus conocimientos.

Es bibliográfica ya que se basa en el estudio y recolección de fuentes bibliográficas, estudios previos e internet, a fin de ampliar el conocimiento sobre el problema para realizar mediante las reflexiones conclusiones y la práctica de las reglas de protocolo mediante la elaboración de una guía. Este método aplicó en el marco teórico.

En esta fase se utilizó la investigación de campo, ya que se realizó la investigación de manera directa con las personas que asisten a un evento como son las autoridades, las secretarias, los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra.

3.2 MÉTODOS

Los métodos que se va a utilizaron en la investigación son:

MÉTODO CIENTÍFICO. Por ser el más general en relación a teoría y práctica en procura de encontrar la solución del problema investigado.

Además guio las diferentes etapas del procesos.

MÉTODO INDUCTIVO DEDUCTIVO. Se utilizó para el análisis de los datos, y la interpretación de resultados a fin de llegar a ciertas conclusiones y recomendaciones para la propuesta.

3.3 TÉCNICAS

Para la recopilación de la información se aplicó la encuesta a las secretarias y a las autoridades y asistentes a los eventos municipales.

3.4. POBLACIÓN.

CUADRO DE POBLACIÓN DE FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS

EXTRACTO	TALENTO HUMANO
SECRETARIA	22
FUNCIONARIOS	22
TOTAL	44

NOTA La población de funcionarios ha reducido por lo tanto no se hará cálculo de muestra

CUADRO DE POBLACIÓN AUTORIDADES

Las autoridades que han visitado al gobierno autónomo descentralizado de Ibarra.

JERARQUÍAS	AUTORIDADES
Nacionales	<ul style="list-style-type: none">• Presidente de la Republica• 5 Ministros de Estado
Provinciales	<ul style="list-style-type: none">• 1 Gobernador• 1 Prefecto• 6 Alcaldes
Locales	<ul style="list-style-type: none">• 3 Concejales• 3 Consejeros
TOTAL	20

NOTA: Con el aspecto de la población de autoridades que visitaron el municipio de Ibarra se aplicó la encuesta a las autoridades provinciales y cantonales y no a las nacionales por obvias razones de logística.

Por lo tanto las autoridades encuestadas bajan de 20 a 14 y siendo pequeña la población no se realiza cálculo de muestra.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas la población de autoridades, secretarías y funcionarios del gobierno descentralizado del Municipio de Ibarra se ha logrado tener información necesaria para la realización de este trabajo.

La investigación ha tenido como objeto analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa, utilizando gráficos y cuadros mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información, se aplicó una encuesta a las autoridades que visitaron al Municipio, así como también a los secretarías y funcionarios del Municipio de Ibarra, una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencia se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

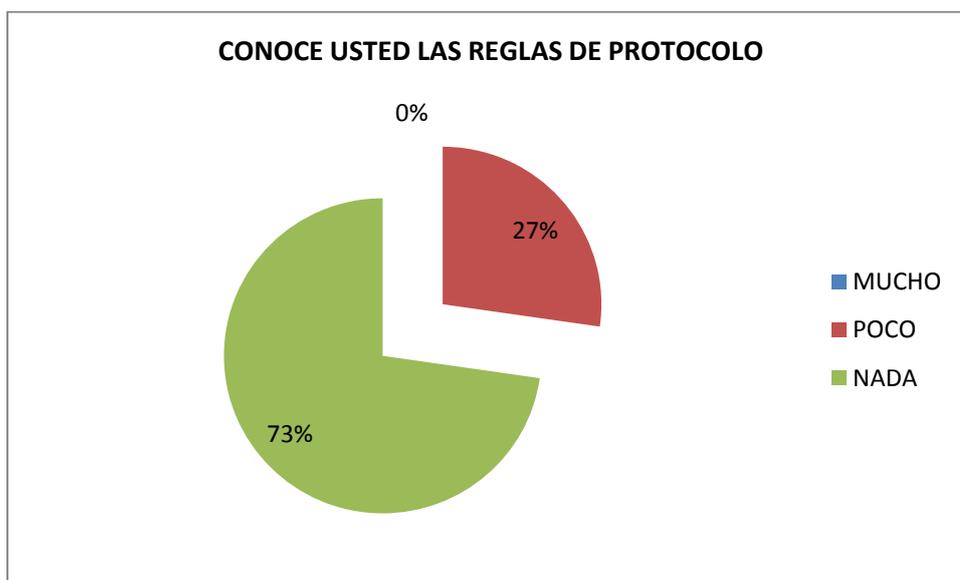
Los porcentajes obtenidos se ingresan a la hoja de cálculo Excel, luego en la Barra de Menú la opción insertar, en el grupo ilustraciones se escogió gráficos de barras.

Los gráficos de barras sirvieron a la investigadora para el análisis e interpretación de los resultados, que se presenta a continuación.

ENCUESTAS REALIZADAS A FUNCIONARIOS

1.- CONOCE USTED LAS REGLAS DE PROTOCOLO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	0	0
Poco	6	27.27
Nada	16	72.73
TOTAL	22	100.00

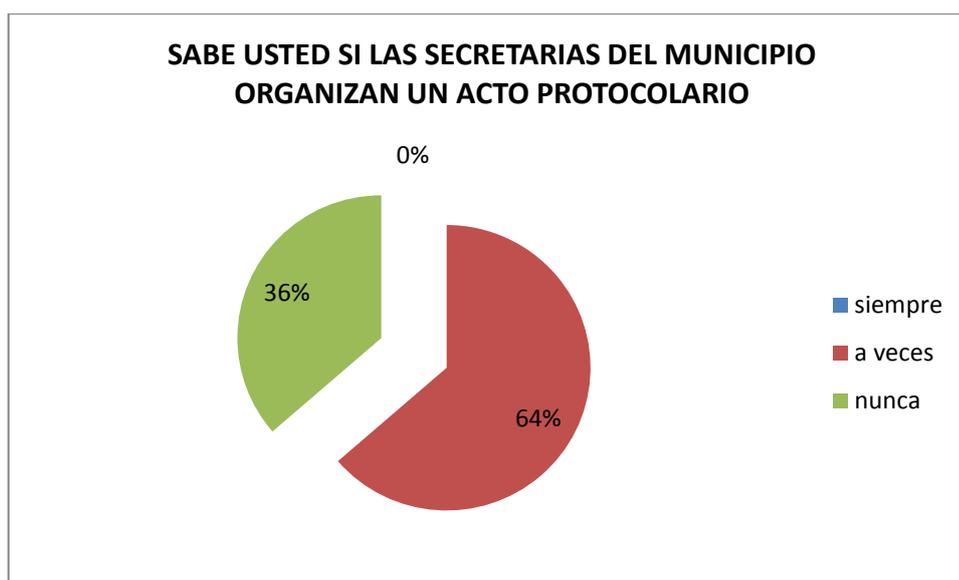


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la totalidad de las encuestas realizadas los funcionarios la mayoría no conoce sobre las reglas de protocolo.

2.- ¿SABE USTED SI LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO ORGANIZAN UN ACTO PROTOCOLARIO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
A veces	14	63.64
Nunca	8	36.36
TOTAL	22	100.00

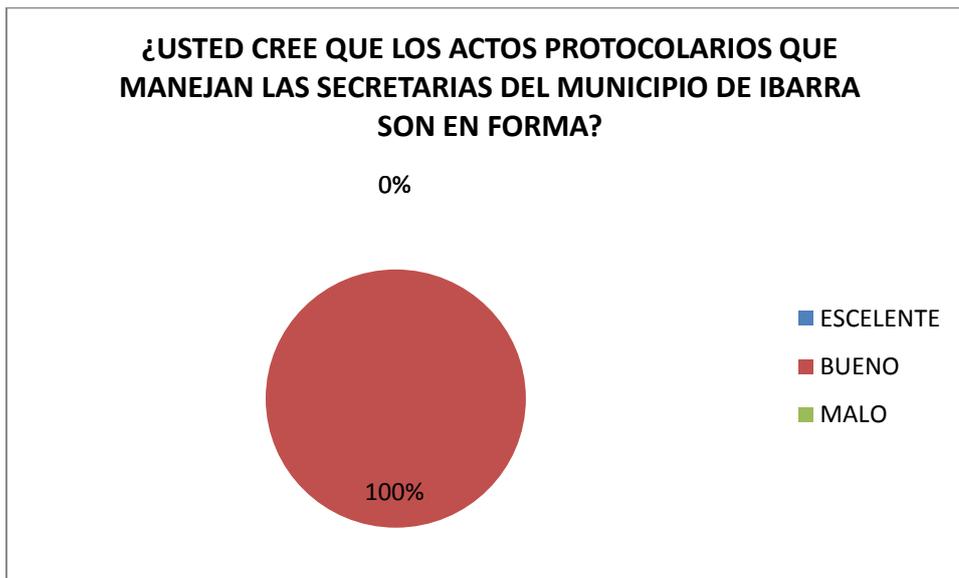


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada, los usuarios creen que rara vez existe acto protocolario realizado por las secretarías del municipio.

3.- ¿USTED CREE QUE LOS ACTOS PROTOCOLARIOS QUE MANEJAN LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA SON EN FORMA ADECUADA?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	0	0
Buena	22	100.00
Malo	0	0
TOTAL	22	100.00

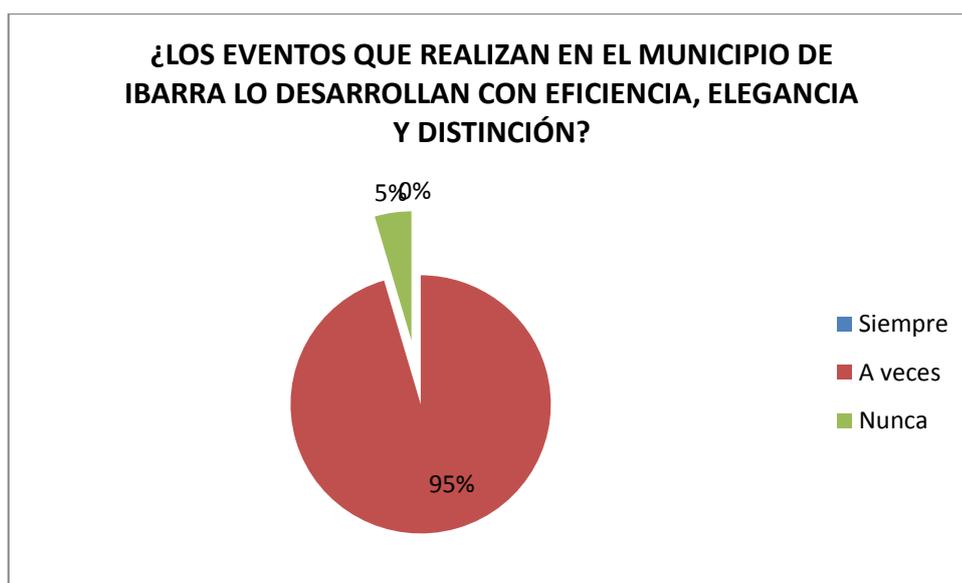


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que todas las secretarias del Municipio de Ibarra maneja los actos protocolarios en forma estándar, por ende es recomendable fomentar mediante capacitaciones constantes sobre protocolo al personal que labora en esta entidad.

4.- ¿LOS EVENTOS QUE REALIZAN EN EL MUNICIPIO DE IBARRA LO DESARROLLAN CON EFICIENCIA, ELEGANCIA Y DISTINCIÓN?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
A veces	21	95.45
Nunca	1	4.55
TOTAL	22	100.00

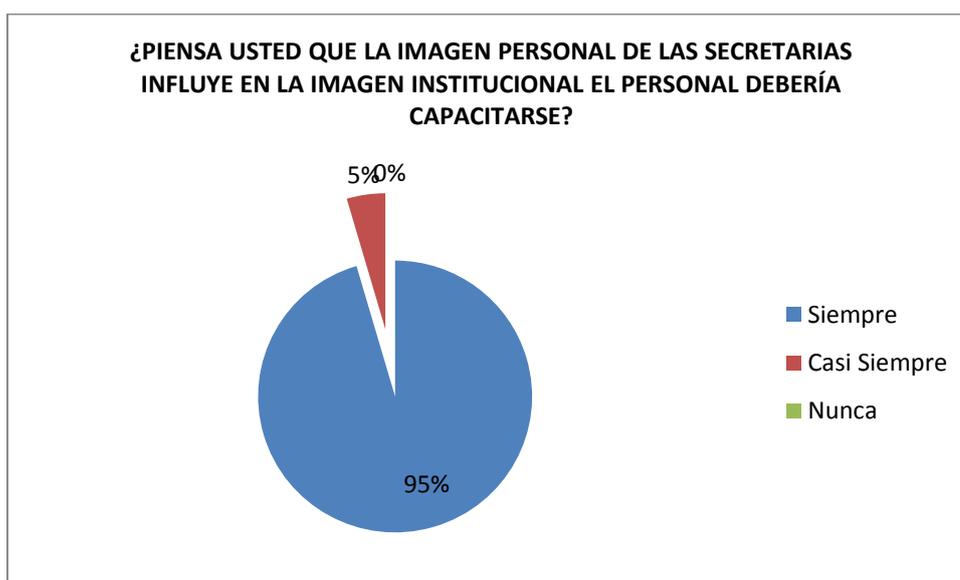


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios encuestados creen que a veces los eventos que realizan en el municipio de Ibarra lo desarrollan con eficiencia, elegancia y distinción, de manera que se aconseja incentivar al personal sobre la importancia de la eficiencia y eficacia en el aspecto laboral.

5.- ¿PIENSA USTED QUE LA IMAGEN PERSONAL DE LAS SECRETARIAS INFLUYE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EL PERSONAL DEBERÍA CAPACITARSE?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	21	95.45
Casi Siempre	1	4.55
Nunca	0	0
TOTAL	22	100.00



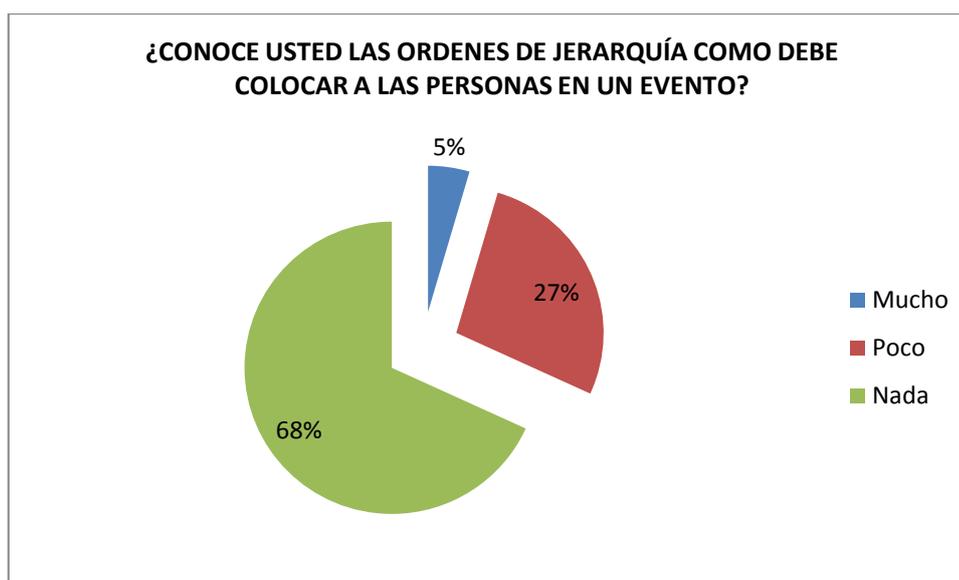
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Gran parte de los usuarios opinan que siempre la imagen personal de las secretarias influye en la imagen institucional el personal debería capacitarse.

Para esto es aconsejable capacitar con cursos permanentes sobre imagen personal.

6.- ¿CONOCE USTED LAS ORDENES DE JERARQUÍA COMO DEBE COLOCAR A LAS PERSONAS EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	1	4.55
Poco	6	27.27
Nunca	15	68.18
TOTAL	22	100.00



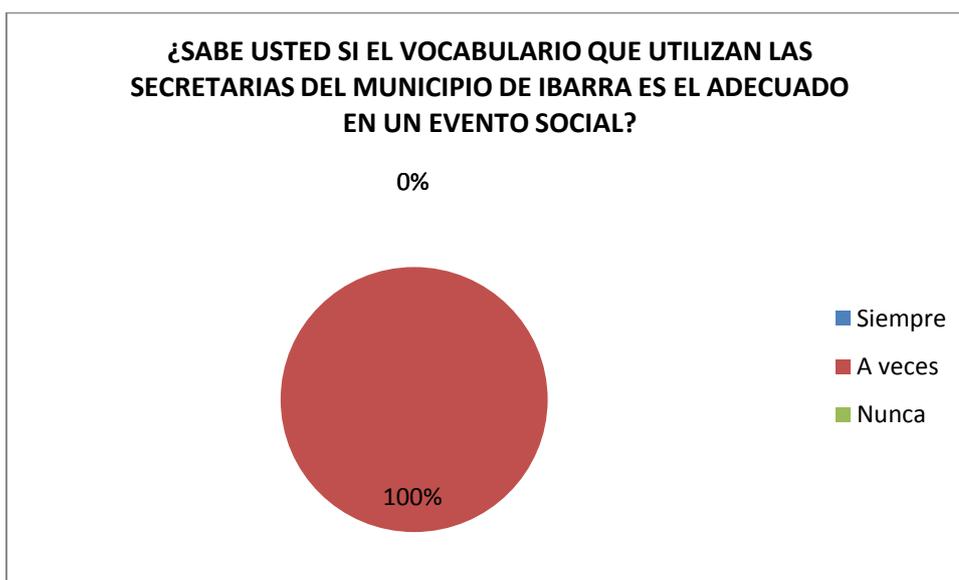
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En gran parte el personal desempeña funciones para los cuáles no fue capacitado, es por eso que más de la mitad de las personas no conocen las órdenes de jerarquía como debe colocar a las personas en un evento.

Por ello sería conveniente recomendar a los funcionarios de las empresas o instituciones capacitar sobre este tema.

7.- ¿SABE USTED SI EL VOCABULARIO QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA ES EL ADECUADO EN UN EVENTO SOCIAL?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
A veces	22	100
Nunca	0	0
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo conocer que todas las secretarias, solo a veces es adecuado el vocabulario de las secretarias del Municipio de Ibarra cuando existe eventos sociales, por lo que consideramos efectuar seminarios con la finalidad de mejorar el vocablo en el personal ejecutivo.

8.- ¿LA OBSERVADO SI LA SECRETARIA UTILIZAN LAS REGLAS DE CORTESÍA EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	0	0
Poco	17	77.27
Nada	5	22.73
TOTAL	22	100.00

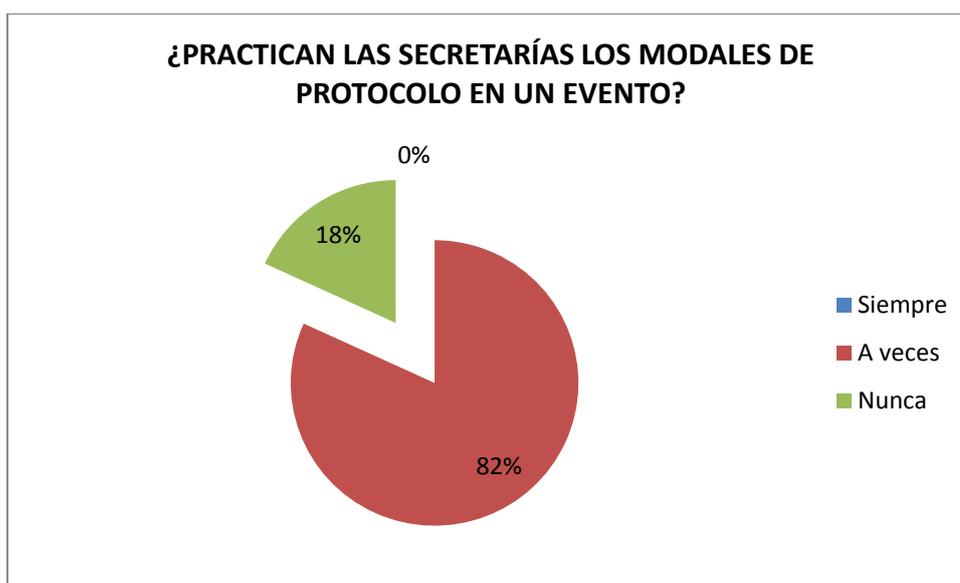


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar esta encuesta nos dimos cuenta que las secretarías del municipio demuestran pocas reglas de cortesía en los eventos realizados, no obstante sería factible emplear estrategias para obtener mejoras al utilizar las reglas de cortesía.

9.- ¿PRACTICAN LAS SECRETARÍAS LOS MODALES DE PROTOCOLO EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
A veces	18	81.82
Nunca	4	18.18
TOTAL	22	100.00

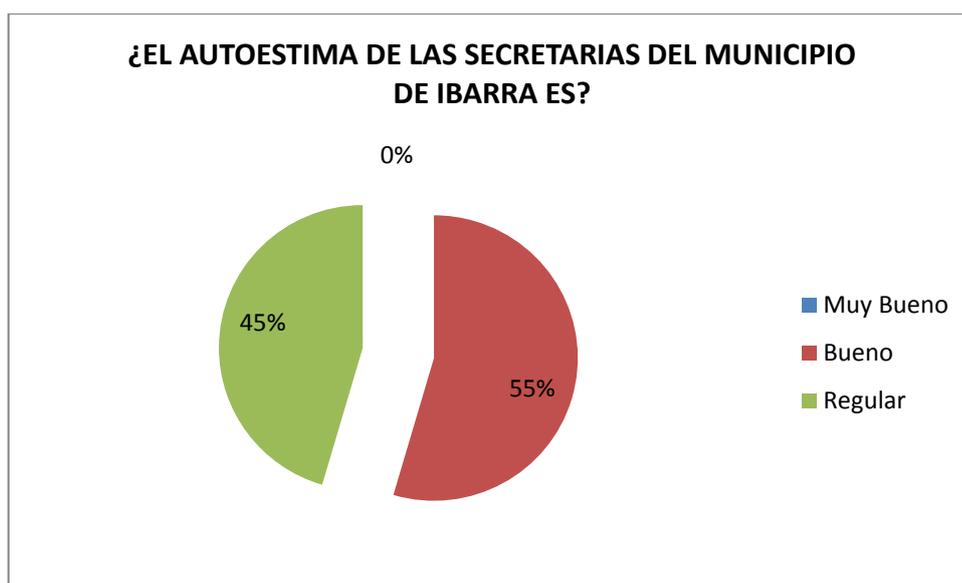


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos en la encuesta, se analiza que las secretarías del Municipio de Ibarra a veces practican los modales de protocolo en un evento, por eso recomendamos conferencias que incluyan temas sobre protocolo ya que es muy importante aprender para dar realce a estos programas.

10.- ¿EL AUTOESTIMA DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA ES?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	0	0
Bueno	12	54.55
Regular	10	45.45
TOTAL	22	100.00



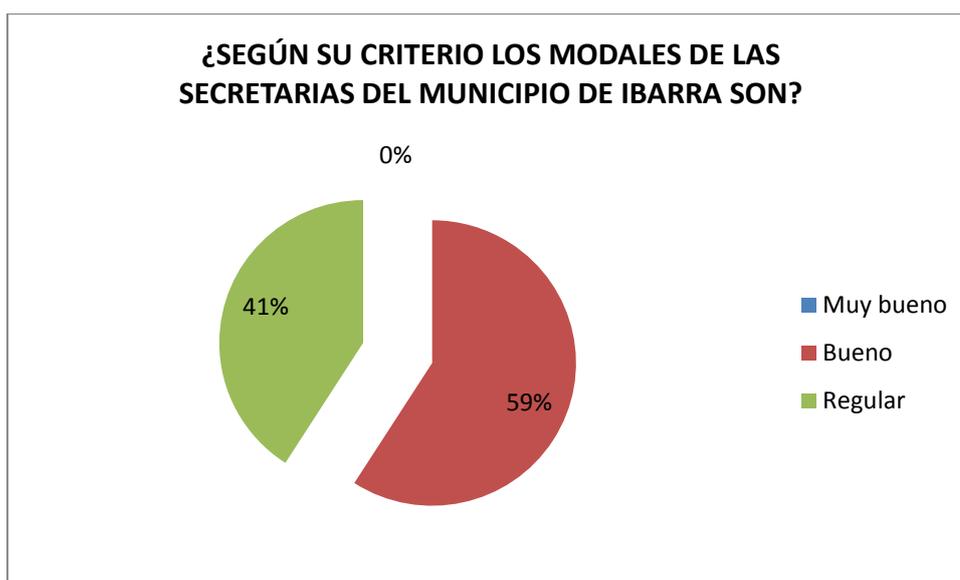
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los encuestados al responder esta pregunta nos dieron a conocer que la autoestima de las secretarías se encuentra entre bueno y regular por lo que se debería brindar bastantes charlas sobre como elevar el auto estima en las personas en general.

Estoy ayudaría de manera positiva y general a todos quienes trabajan en el Municipio de Ibarra y sobre todo mejorar el ambiente en la colectividad.

11.- ¿SEGÚN SU CRITERIO LOS MODALES DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA SON?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	0	0
Bueno	13	59.10
Regular	9	40.90
TOTAL	22	100.00

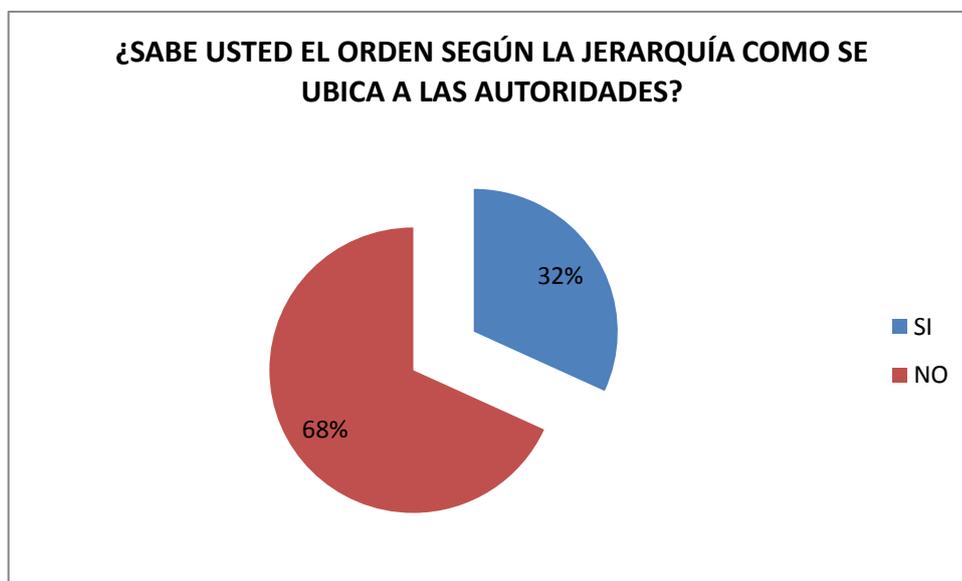


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las secretarias del Municipio de Ibarra reflejan buenos modales, por lo que se debería capacitar al personal para que pongan en práctica los modales hacia la colectividad diariamente sin importar el ambiente de trabajo en el que se encuentren.

12.- ¿SABE USTED EL ORDEN SEGÚN LA JERARQUÍA COMO SE UBICA A LAS AUTORIDADES?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	7	31.82
No	15	68.18
TOTAL	22	100.00

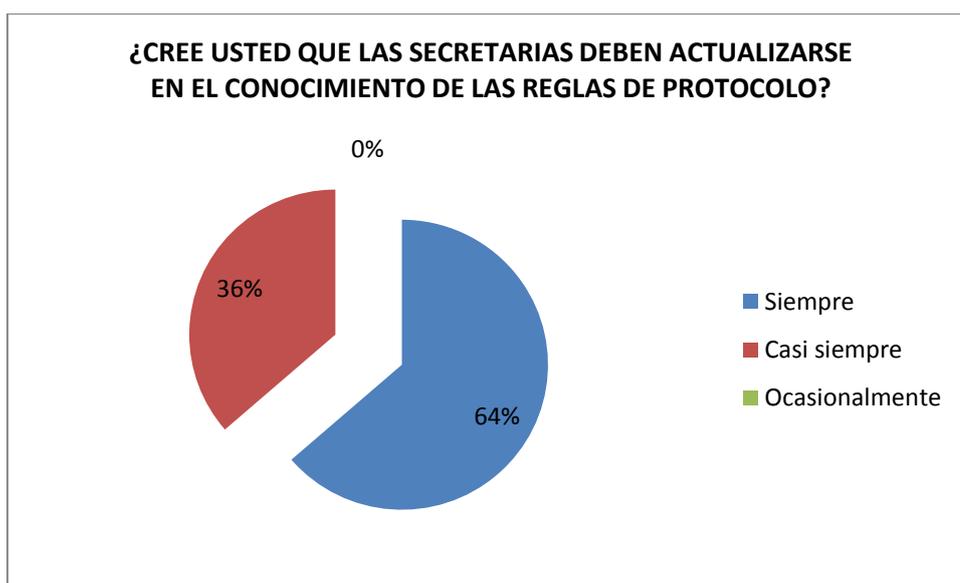


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Aún en la actualidad cuando todo avanza a pasos agigantados no sabemos cómo ubicar a las autoridades según su jerarquía, de manera que se aconseja capacitar a todos para conocer sobre este tema que es muy útil y que se lo debería poner en práctica siempre.

13.- ¿CREE USTED QUE LAS SECRETARIAS DEBEN ACTUALIZARSE EN EL CONOCIMIENTO DE LAS REGLAS DE PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	14	63.64
Casi siempre	8	36.36
Casi normalmente	0	0
TOTAL	22	100.00



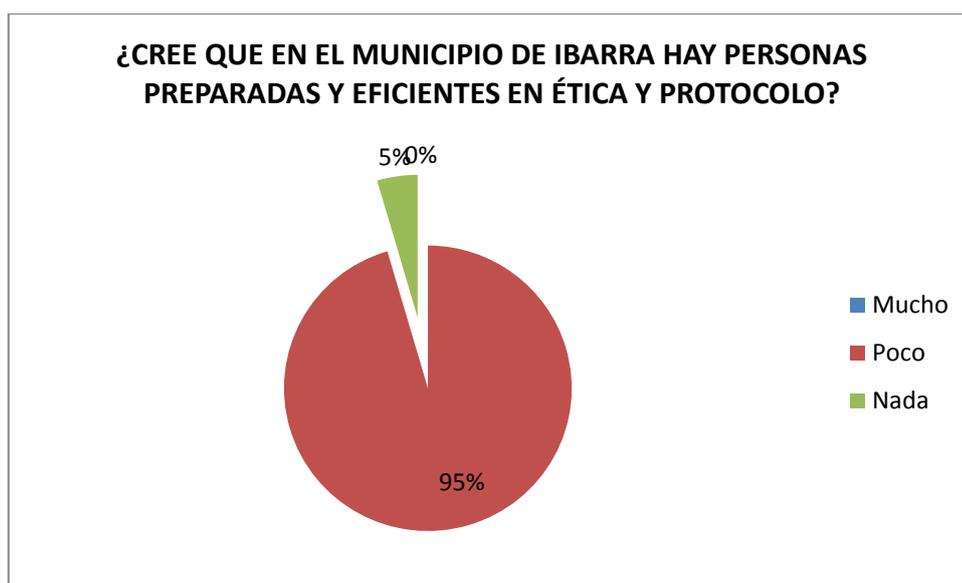
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la totalidad de las encuestas, la mayoría de los usuarios creen que las secretarias deben actualizarse en el conocimiento de las reglas de protocolo.

Para de esta manera poner en práctica estos conocimientos en todo el entorno laboral, mejorando la imagen en el personal del Municipio de Ibarra.

14.- ¿CREE QUE EN EL MUNICIPIO DE IBARRA HAY PERSONAS PREPARADAS Y EFICIENTES EN ÉTICA Y PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	0	0
Poco	21	95.45
Nada	1	4.55
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

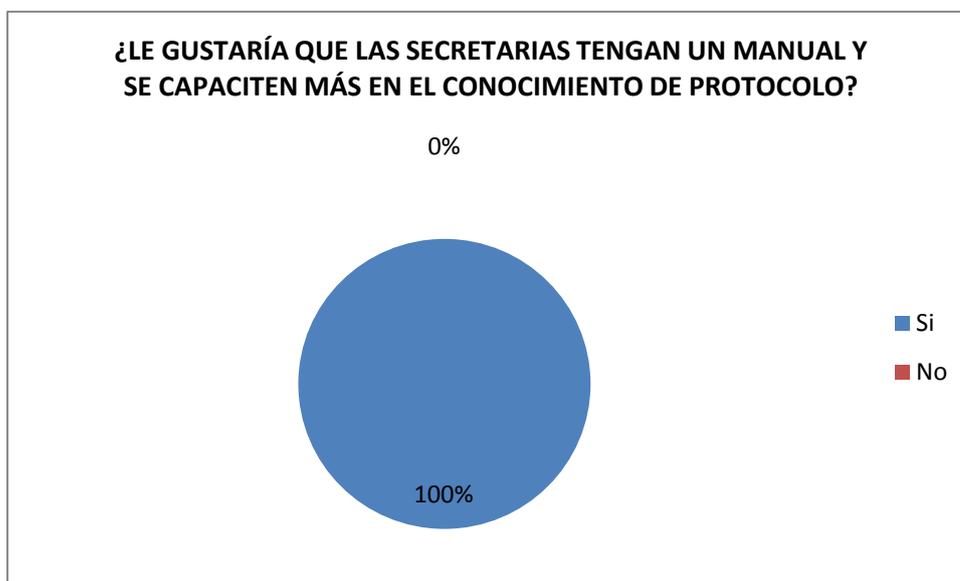
El más alto resultado de los usuarios cree que no hay personas preparadas y eficientes en ética y protocolo.

Tomando en cuenta que este es uno de los aspectos más importantes que deberían fomentar las secretarías en el Municipio de Ibarra.

Incluir capacitaciones constantes al personal.

15.- ¿LE GUSTARÍA QUE LAS SECRETARIAS TENGAN UN MANUAL Y SE CAPACITEN MÁS EN EL CONOCIMIENTO DE PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	22	100
No	0	0
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

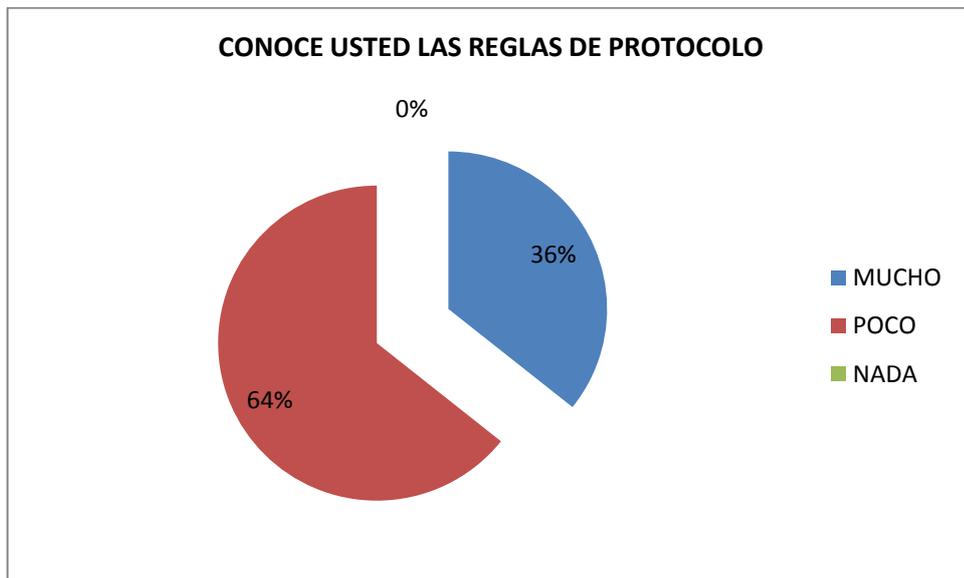
El total de los encuestados manifiesta que una guía sería de gran ayuda para las secretarías y todo el personal en sí.

Por lo que se recomienda implementarla de manera urgente con la finalidad de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía.

ENCUESTAS REALIZADAS A AUTORIDADES

1.- CONOCE USTED LAS REGLAS DE PROTOCOLO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	5	35.71
Poco	9	64.29
Nada	0	0
TOTAL	14	100.00



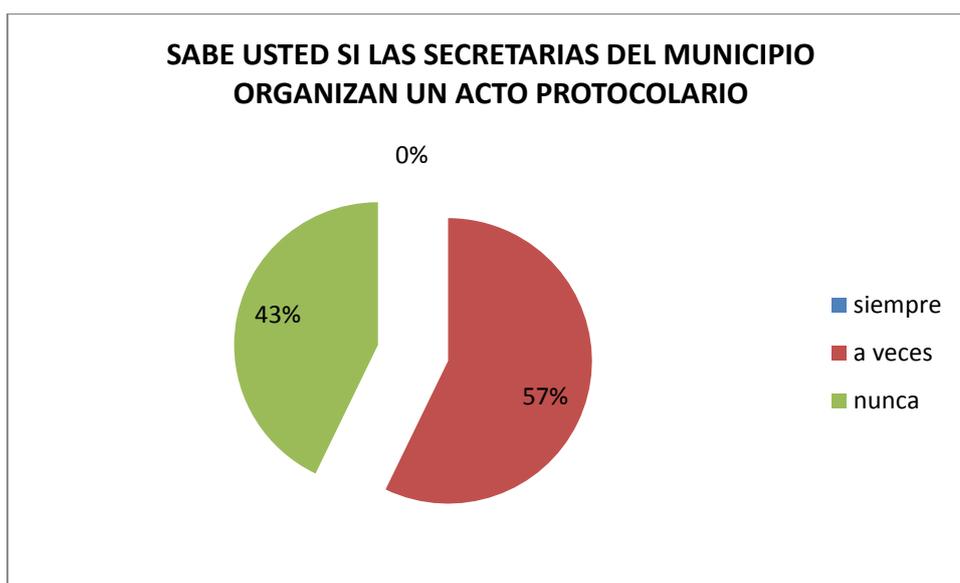
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar estas encuestas se observa que más de la mitad de los directores conoce muy poco sobre las reglas de protocolo.

Por lo que se recomendaría a las autoridades brindar capacitaciones frecuentes sobre este tema, a las secretarías y porque no a todo el personal.

2.- ¿SABE USTED SI LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO ORGANIZAN UN ACTO PROTOCOLARIO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
A veces	8	57.15
Nunca	6	42.85
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos mediante la encuesta realizada, los directores creen que a veces existe acto protocolario realizado por las secretarías del municipio.

3.- ¿USTED CREE QUE LOS ACTOS PROTOCOLARIOS QUE MANEJAN LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA SON EN FORMA ADECUADA?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	0	0
Buena	14	100.00
Malo	0	0
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que en su totalidad las secretarias del Municipio de Ibarra maneja los actos protocolarios en forma estándar, por ende es recomendable fomentar mediante capacitaciones constantes sobre protocolo al personal que labora en esta entidad.

4.- ¿LOS EVENTOS QUE REALIZAN EN EL MUNICIPIO DE IBARRA LO DESARROLLAN CON EFICIENCIA, ELEGANCIA Y DISTINCIÓN?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	7.15
A veces	13	92.85
Nunca	0	0
TOTAL	14	100.00

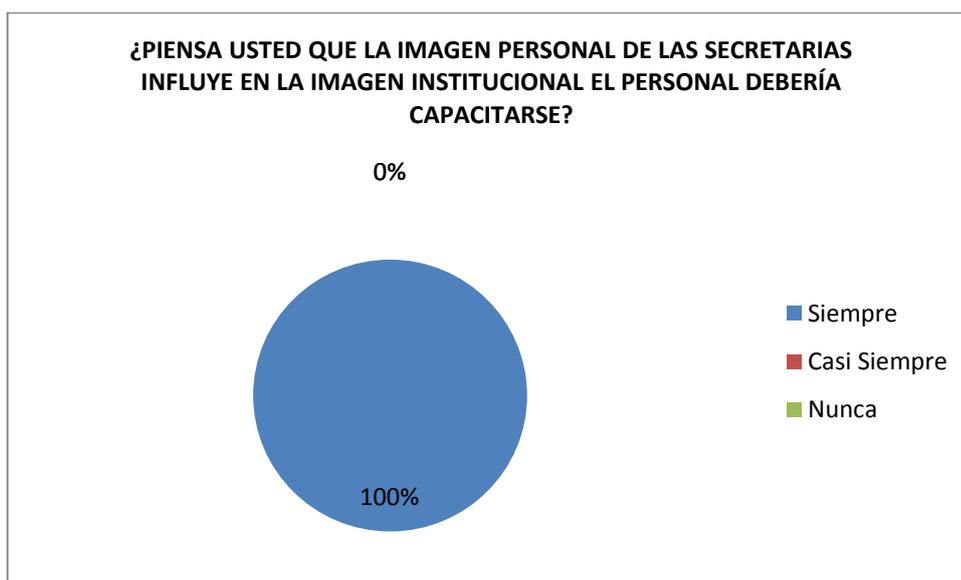


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios encuestados cree que a veces los eventos que realizan en el municipio de Ibarra lo desarrollan con eficiencia, elegancia y distinción, de manera que se aconseja incentivar al personal sobre la importancia de la eficiencia y eficacia en el ámbito laboral.

5.- ¿PIENSA USTED QUE LA IMAGEN PERSONAL DE LAS SECRETARIAS INFLUYE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL EL PERSONAL DEBERÍA CAPACITARSE?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	14	100.00
Casi Siempre	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	14	100.00



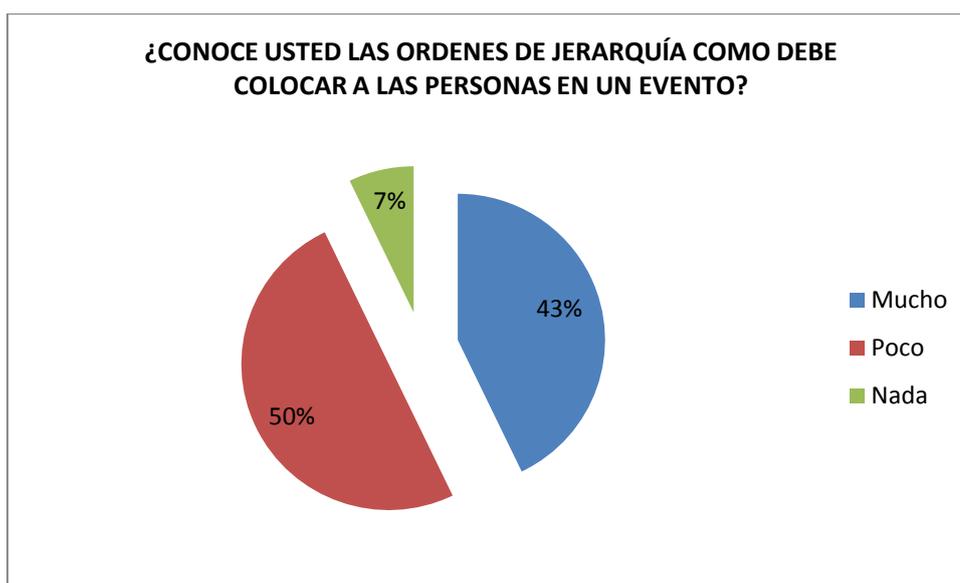
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todos los encuestados opinan siempre la imagen personal de las secretarias influye en la imagen institucional, el personal debería capacitarse.

Para esto es aconsejable dictar cursos permanentes sobre imagen personal.

6.- ¿CONOCE USTED LAS ORDENES DE JERARQUÍA COMO DEBE COLOCAR A LAS PERSONAS EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	6	42.85
Poco	7	50.00
Nunca	1	7.15
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En gran parte el personal desempeña funciones para los cuáles no fue capacitado, es por eso que se puede decir que solo la mitad de las personas conocen un poco sobre las órdenes de jerarquía como debe colocar a las personas en un evento.

Por ello sería conveniente recomendar a los funcionarios de las empresas o instituciones capacitar sobre este tema.

7.- ¿SABE USTED SI EL VOCABULARIO QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA ES EL ADECUADO EN UN EVENTO SOCIAL?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	14.28
A veces	12	85.72
Nunca	0	0
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo conocer que en un las secretarias a veces utiliza un adecuado vocabulario dentro de las funciones que desempeñan dentro del Municipio de Ibarra cuando existe eventos sociales, por lo que consideramos efectuar seminarios con la finalidad de mejorar el vocablo en el personal ejecutivo.

8.- ¿A OBSERVADO SI LA SECRETARIA UTILIZAN LAS REGLAS DE CORTESÍAS EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	1	7.15
Poco	13	92.85
Nada	0	0
TOTAL	14	100.00

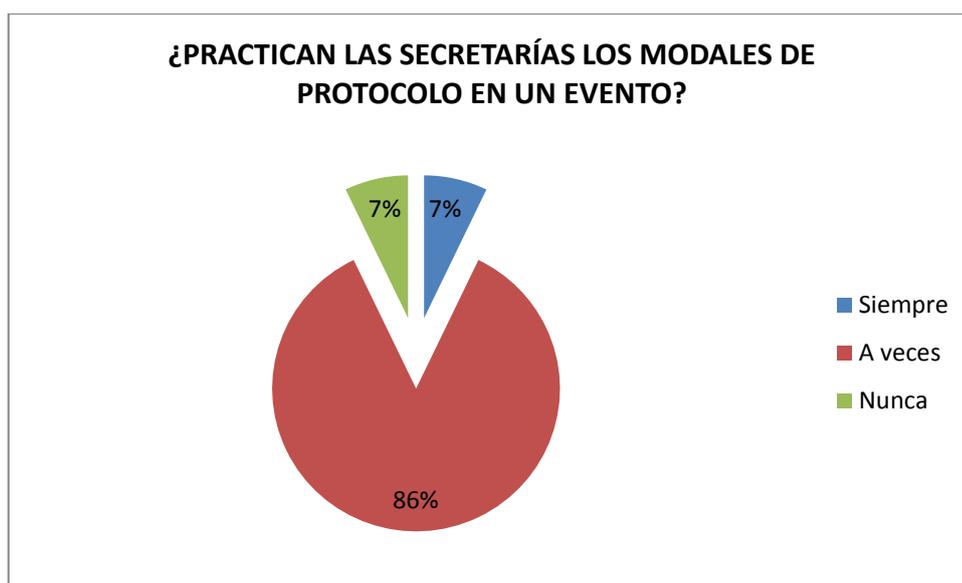


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar esta encuesta nos dimos cuenta que las secretarias del Municipio demuestran pocas reglas de cortesía en los eventos realizados, no obstante sería factible emplear estrategias para obtener mejoras al utilizar las reglas de cortesía.

9.- ¿PRACTICAN LAS SECRETARÍAS LOS MODALES DE PROTOCOLO EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	7.14
A veces	12	85.72
Nunca	1	7.14
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos en la encuesta, se analiza que las secretarias del Municipio de Ibarra a veces practicas los modales de protocolo en un evento, por eso recomendamos conferencias que incluyan temas sobre protocolo ya que es muy importante aprender para dar realce a estos programas.

10.- ¿EL AUTOESTIMA DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA ES?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	0	0
Bueno	13	92.85
Regular	1	7.15
TOTAL	14	100.00

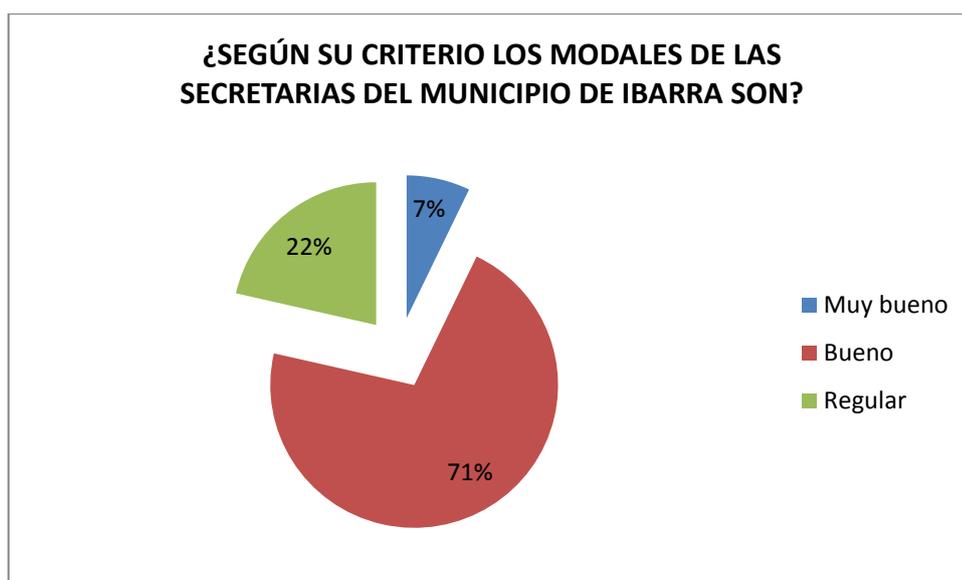


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los encuestados al responder esta pregunta nos dieron a conocer que la autoestima de las secretarias se encuentra entre bueno y regular por lo que se debería brindar bastantes charlas sobre como elevar el auto estima en las personas en general. Estoy ayudaría de manera positiva y general a todos quienes trabajan en el Municipio de Ibarra y sobre todo mejorar el ambiente en la colectividad. .

11.- ¿SEGÚN SU CRITERIO LOS MODALES DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA SON?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	1	7.15
Bueno	10	71.42
Regular	3	21.43
TOTAL	14	100.00

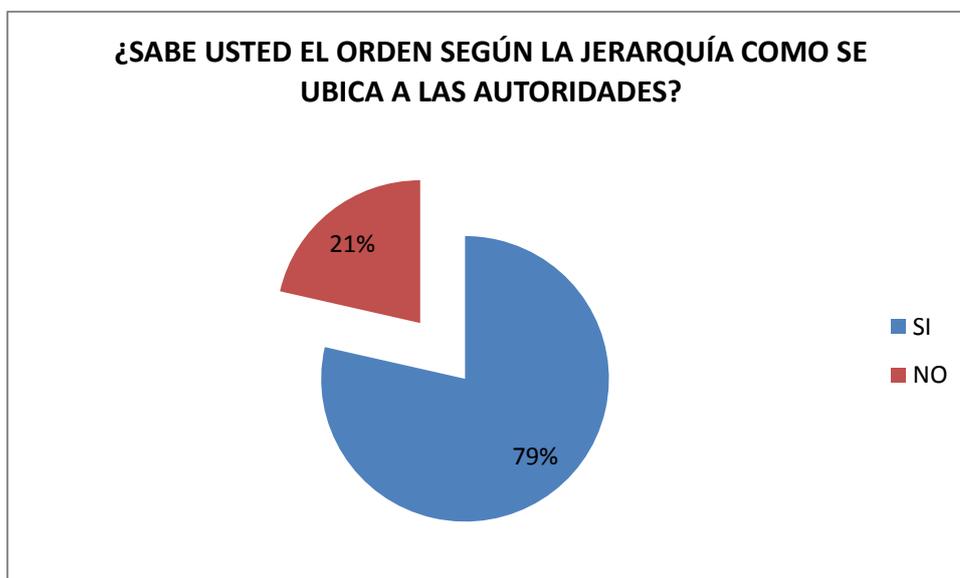


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las secretarias del Municipio de Ibarra reflejan buenos modales por lo que se debería capacitar al personal para que pongan en práctica los modales hacia la colectividad diariamente sin importar el ambiente de trabajo en el que se encuentren.

12.- ¿SABE USTED EL ORDEN SEGÚN LA JERARQUÍA COMO SE UBICA A LAS AUTORIDADES?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	11	78.57
No	3	21.43
TOTAL	14	100.00



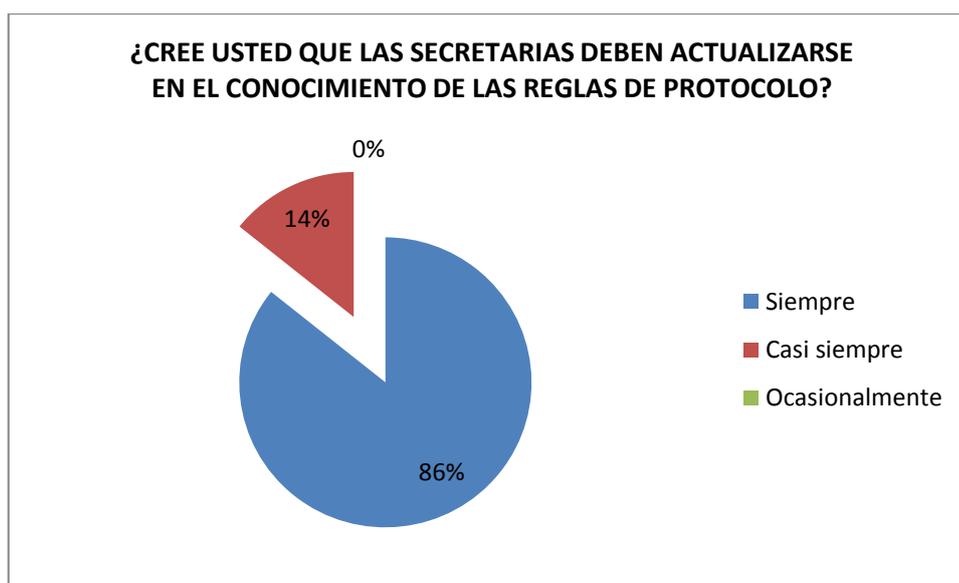
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a los directores se muestra que las tres terceras partes si conocen de como ubicar a las autoridades según su jerarquía.

Pero a pesar de este resultado se debería poner más énfasis este temario para que todos los funcionarios del municipio sepan de protocolo.

13.- ¿CREE USTED QUE LAS SECRETARIAS DEBEN ACTUALIZARSE EN EL CONOCIMIENTO DE LAS REGLAS DE PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	12	85.72
Casi siempre	2	14.28
Casi normalmente	0	0
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la totalidad de las encuestas realizadas casi todos de los directivos creen que las secretarias deben actualizarse en el conocimiento de las reglas de protocolo.

Para de esta manera poner en práctica estos conocimientos en todo el entorno laboral, mejorando la imagen en el personal del Municipio de Ibarra.

14.- ¿CREE QUE EN EL MUNICIPIO DE IBARRA HAY PERSONAS PREPARADAS Y EFICIENTES EN ÉTICA Y PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	0	0
Poco	12	85.72
Nada	2	14.28
TOTAL	14	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

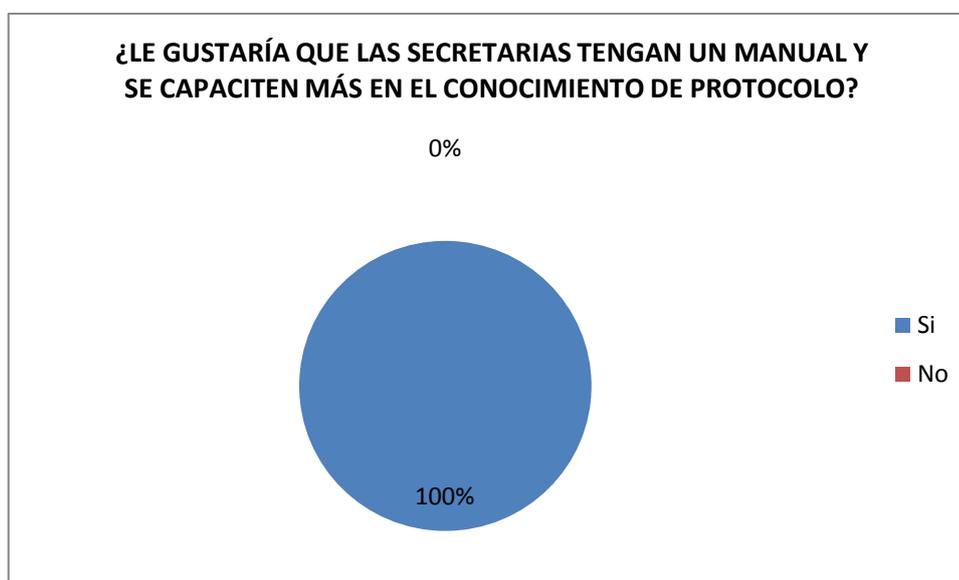
El más alto porcentaje de los directivos creen que hay pocas personas preparadas y eficientes en ética y protocolo.

Tomando en cuenta que este es uno de los aspectos más importantes que deberían fomentar las secretarías en el Municipio de Ibarra.

Incluir capacitaciones constantes al personal.

15.- ¿LE GUSTARÍA QUE LAS SECRETARIAS TENGAN UN MANUAL Y SE CAPACITEN MÁS EN EL CONOCIMIENTO DE PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	14	100
No	0	0
TOTAL	14	100



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

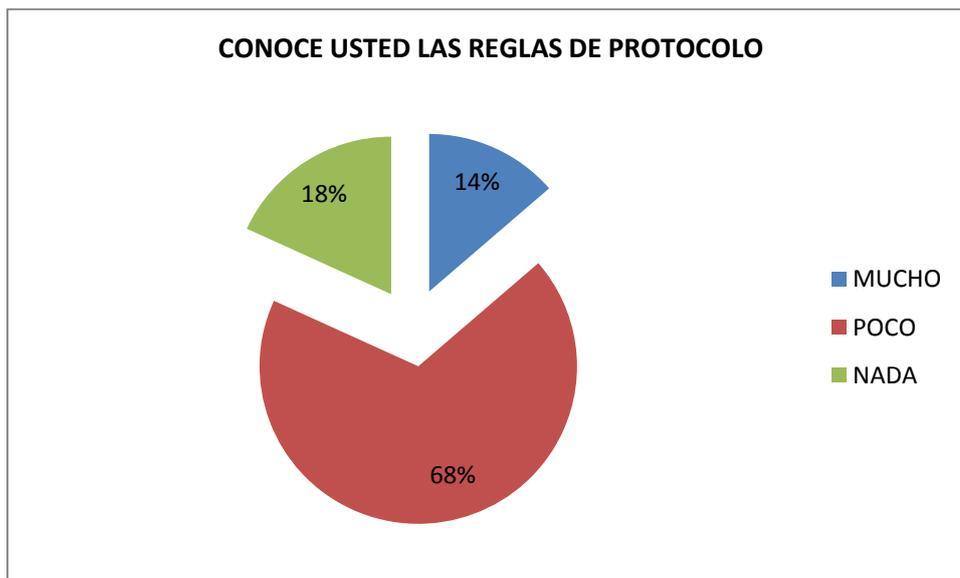
El cien por ciento de los directivos encuestados manifiesta que una guía sería de gran ayuda para las secretarías y todo el personal en sí.

Por lo que se recomienda implementarla de manera urgente con la finalidad de ofrecer un buen servicio a la ciudadanía y mejorar el protocolo en la Institución

ENCUESTAS REALIZADAS A SECRETARIAS

1.- CONOCE USTED LAS REGLAS DE PROTOCOLO

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	3	13.64
Poco	15	68.18
Nada	4	18.18
TOTAL	22	100.00



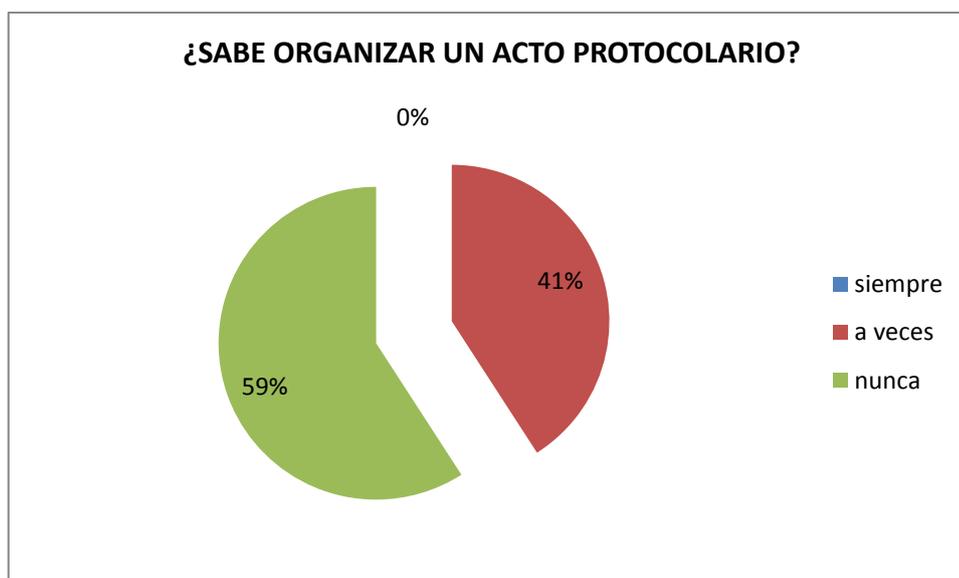
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar estas encuestas a las secretarias del Municipio de Ibarra se observa que en un la mayoría conocen poco sobre las reglas de protocolo.

Por lo que se recomendaría a las autoridades brindar capacitaciones frecuentes sobre este tema, a las secretarias y porque no a todo el personal.

2.- ¿SABE ORGANIZAR UN ACTO PROTOCOLARIO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
A veces	9	40.90
Nunca	13	59.10
TOTAL	22	100.00

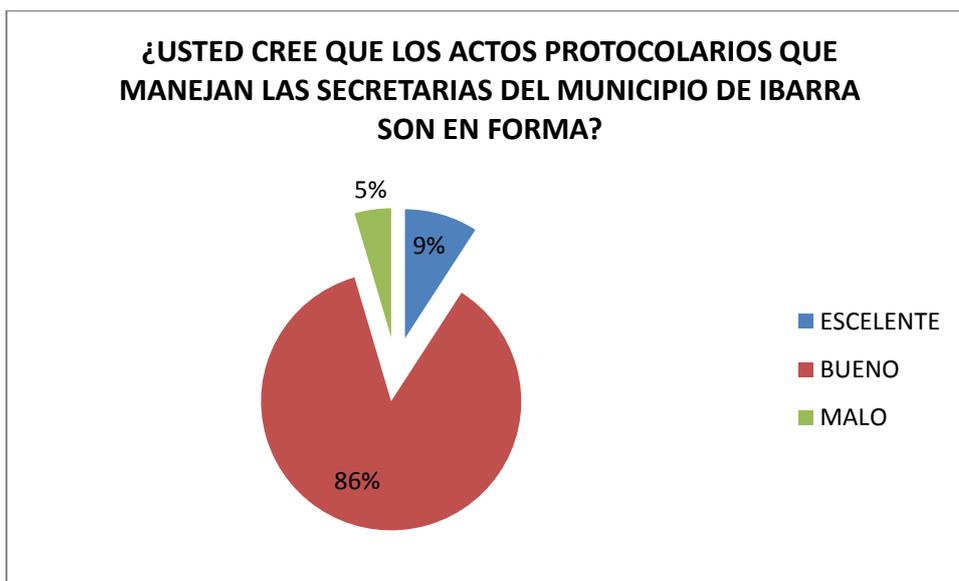


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos, mediante la encuesta realizada a las secretarías del municipio se pudo conocer que en más de la mitad de las encuestadas nunca han organizado un acto protocolario, por lo que se pide poner más énfasis en este aspecto a las autoridades competentes.

3.- ¿USTED CREE QUE LOS ACTOS PROTOCOLARIOS QUE MANEJAN LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA SON EN FORMA ADECUADA?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Excelente	2	9.10
Buena	19	86.36
Malo	1	4.54
TOTAL	22	100.00

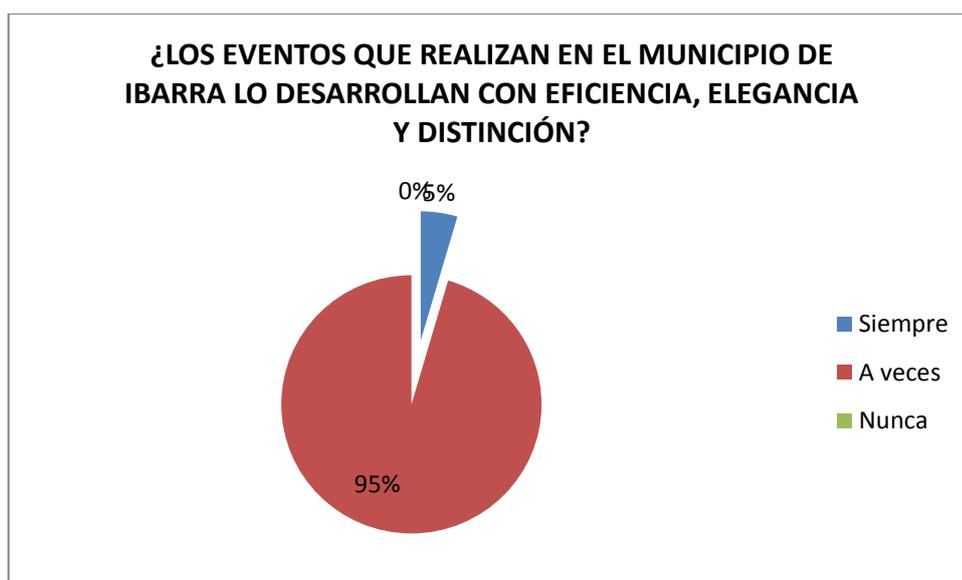


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que el casi todas las secretarias del Municipio de Ibarra que fueron encuestas, maneja los actos protocolarios en forma estándar, por ende es recomendable fomentar mediante capacitaciones constantes sobre protocolo al personal que labora en esta entidad.

4.- ¿LOS EVENTOS QUE REALIZAN EN EL MUNICIPIO DE IBARRA LO DESARROLLAN CON EFICIENCIA, ELEGANCIA Y DISTINCIÓN?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	1	4.55
A veces	21	95.45
Nunca	0	0
TOTAL	22	100.00

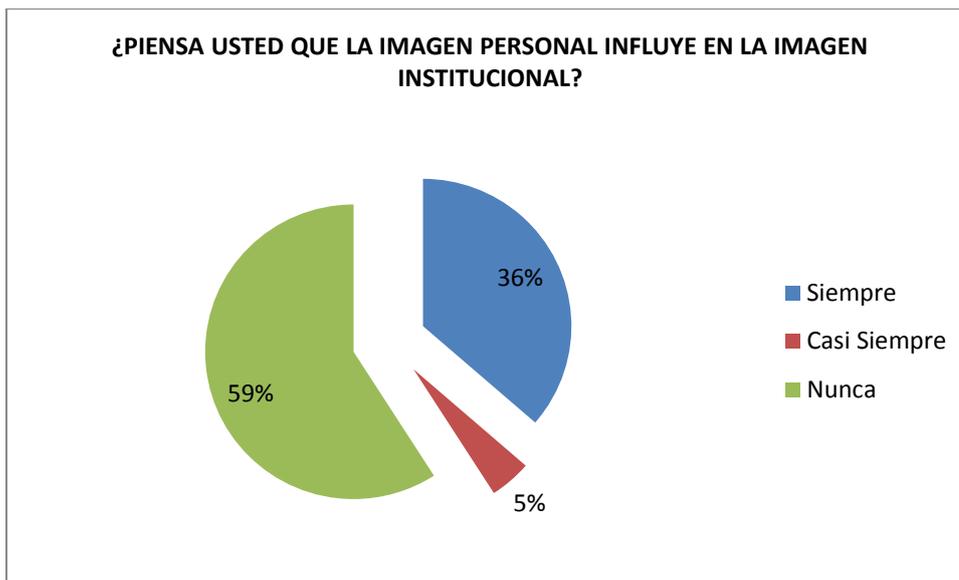


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi todas las secretarias encuestadas manifiestan que solo a veces los eventos que realizan en el municipio de Ibarra lo desarrollan con eficiencia, elegancia y distinción, de manera que se aconseja incentivar al personal sobre la importancia de la eficiencia y eficacia en el ámbito laboral.

5.- ¿PIENSA USTED QUE LA IMAGEN PERSONAL INFLUYE EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	8	36.36
Casi Siempre	1	4.54
Nunca	13	59.10
TOTAL	22	100.00

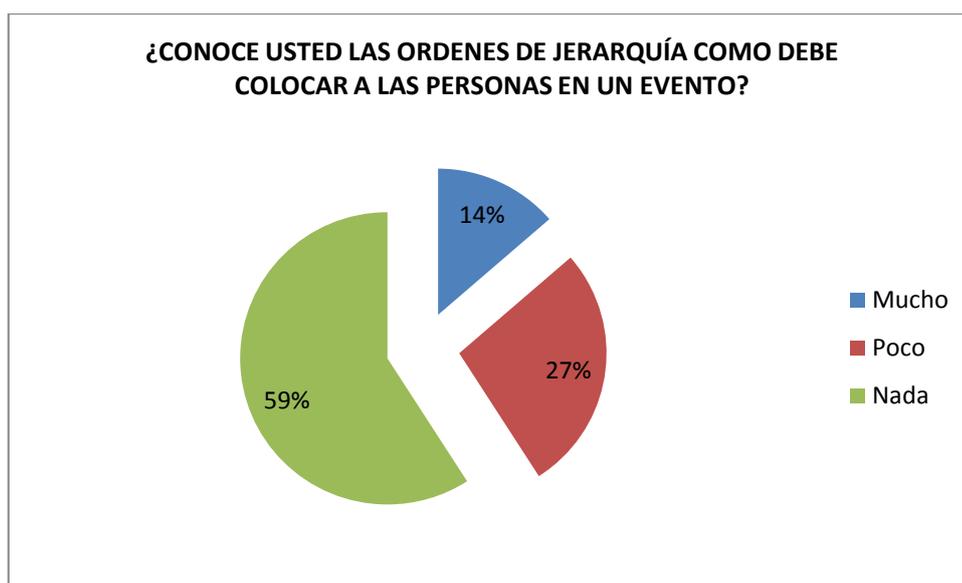


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de las secretarías encuestadas opinan que nunca influye la imagen personal de ellas dentro de la imagen institucional; pero en una pocas opinan en cambio que si influye, por lo que se aconseja poner énfasis en la imagen personal de cada una de las secretarías.

6.- ¿CONOCE USTED LAS ORDENES DE JERARQUÍA COMO DEBE COLOCAR A LAS PERSONAS EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	3	13.64
Poco	6	27.26
Nunca	13	59.10
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En gran parte de las secretarías encuestadas opinan que no conocen cómo deben colocar a las personas por orden de jerarquía. Por ello sería conveniente recomendar a los funcionarios de las empresas o instituciones capacitar sobre este tema.

7.- ¿SABE UTILIZAR EL VOCABULARIO ADECUADO EN UN EVENTO SOCIAL?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	5	22.73
A veces	17	77.27
Nunca	0	0
TOTAL	22	100.00

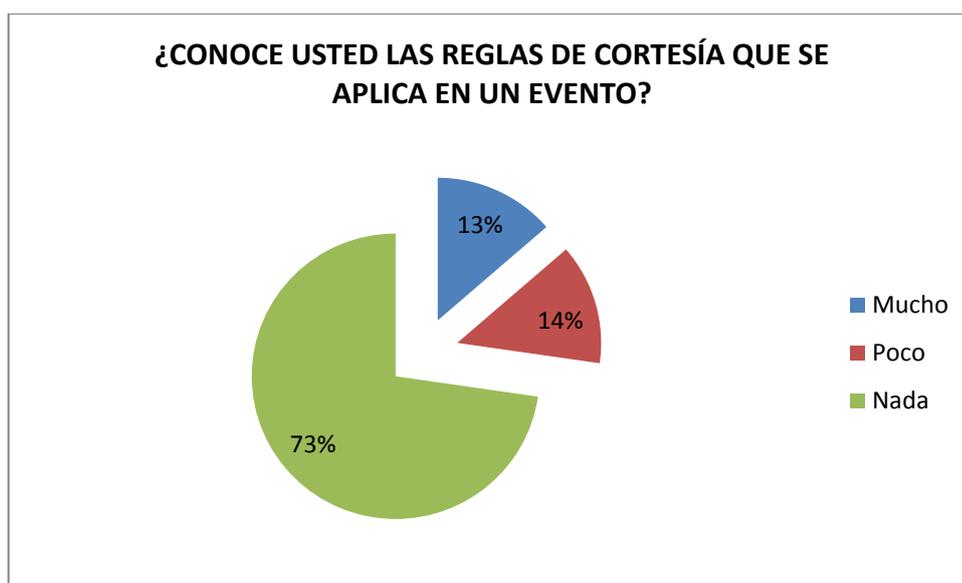


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a las encuestas realizadas a las secretarías del Municipio se pudo conocer que más de la mitad las secretarías a veces utiliza un adecuado vocabulario dentro de las funciones que desempeñan en el Municipio de Ibarra cuando existe eventos sociales, por lo que consideramos efectuar seminarios con la finalidad de mejorar la expresión en el personal ejecutivo.

8.- ¿CONOCE USTED LAS REGLAS DE CORTESÍA QUE SE APLICA EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	3	13.64
Poco	3	13.64
Nada	16	72.72
TOTAL	22	100.00

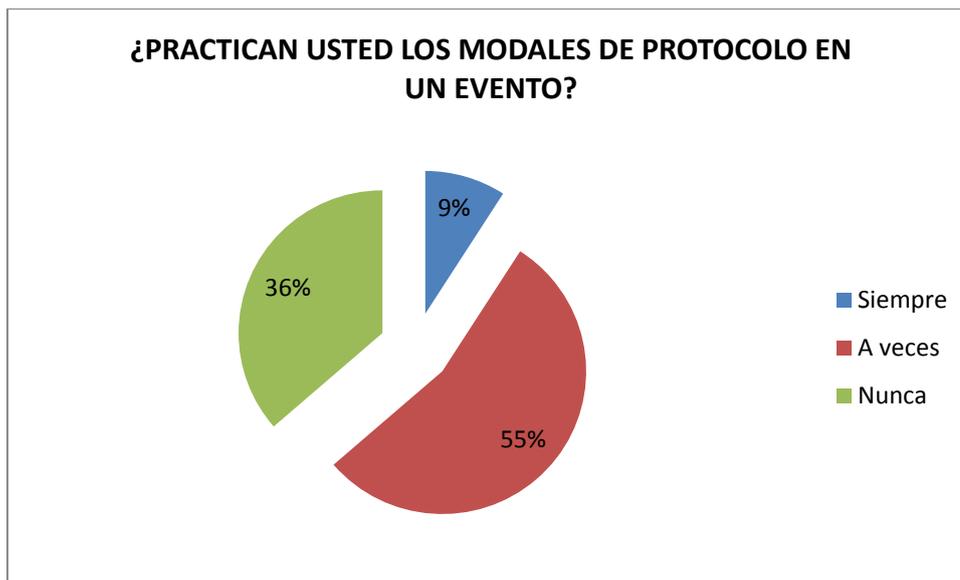


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al realizar esta encuesta nos dimos cuenta que las secretarías del Municipio no demuestran las reglas de cortesía en los eventos realizados, no obstante sería factible emplear estrategias para obtener mejoras al utilizar las reglas de cortesía.

9.- ¿PRACTICAN USTED LOS MODALES DE PROTOCOLO EN UN EVENTO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	2	9.10
A veces	12	54.54
Nunca	8	36.36
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada a las secretarías, se analiza que la mitad a veces prácticas los modales de protocolo en un evento, por eso recomendamos conferencias que incluyan temas sobre protocolo ya que es muy importante aprender para dar realce a estos programas.

10.- ¿EL AUTOESTIMA DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA ES?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	3	13.64
Bueno	7	31.82
Regular	12	54.54
TOTAL	22	100.00

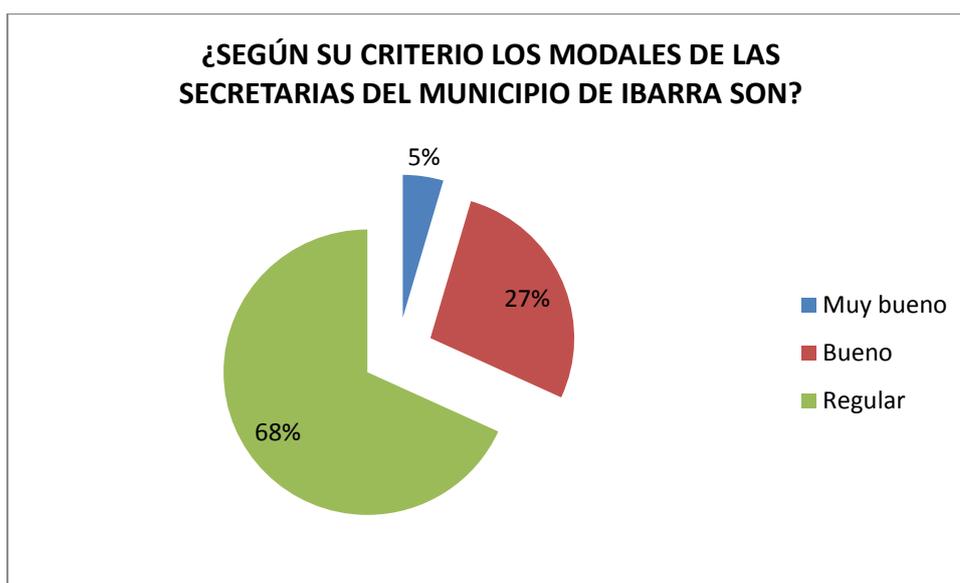


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las encuestadas al responder esta pregunta nos dieron a conocer que la autoestima de las secretarías se encuentra entre regular y bueno por lo que se debería brindar bastantes charlas sobre como elevar el auto estima en las personas en general. Esto ayudaría de manera positiva y general a todos quienes trabajan en el Municipio de Ibarra y sobre todo mejorar el ambiente en la colectividad.

11.- ¿SEGÚN SU CRITERIO LOS MODALES DE LAS SECRETARIAS DEL MUNICIPIO DE IBARRA SON?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Muy bueno	1	4.55
Bueno	6	27.27
Regular	15	68.18
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de las secretarias del Municipio de Ibarra reflejan en las encuestas que en los modales son regulares, por lo que se debería capacitar al personal para que pongan en práctica los modales hacia la colectividad diariamente sin importar el ambiente de trabajo en el que se encuentren.

12.- ¿CREE USTED QUE LAS SECRETARIAS SABEN RESPETAR LAS JERARQUÍAS?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	3	13.64
Casi siempre	3	13.64
Ocasionalmente	16	72.72
Total	22	100.00

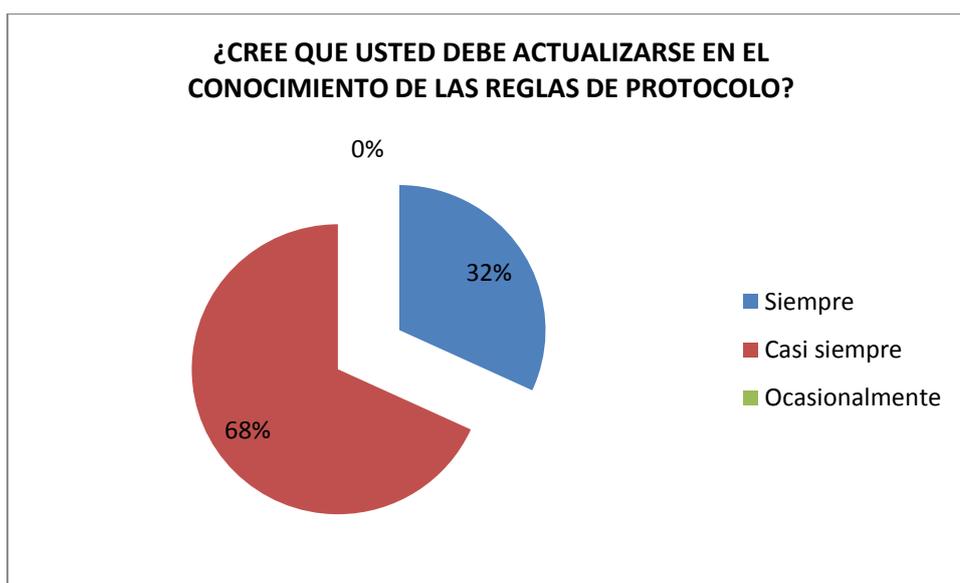


ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según la encuesta realizada a las secretarias del Municipio se pudo conocer que las tres terceras partes ocasionalmente las secretarias saben respetar las jerarquías. Se recomienda a los funcionarios capacitar sobre el tema para que en un futuro todas las secretarias obtengan conocimientos sobre las jerarquías.

13.- ¿CREE QUE USTED DEBE ACTUALIZARSE EN EL CONOCIMIENTO DE LAS REGLAS DE PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Siempre	7	31.82
Casi siempre	15	68.18
Ocasionalmente	0	0
TOTAL	22	100.00



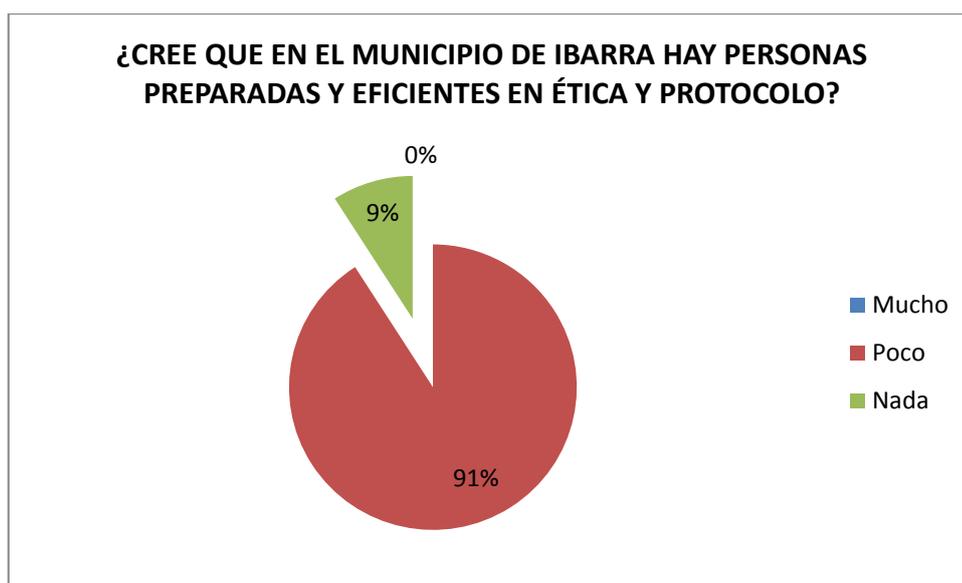
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la totalidad de las encuestas realizadas un más de la mitad de las secretarías creen que deben actualizarse en el conocimiento de las reglas de protocolo.

Para de esta manera poner en práctica estos conocimientos en todo el entorno laboral, mejorando la imagen en el personal del Municipio de Ibarra.

14.- ¿CREE QUE EN EL MUNICIPIO DE IBARRA HAY PERSONAS PREPARADAS Y EFICIENTES EN ÉTICA Y PROTOCOLO?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Mucho	0	0
Poco	20	90.90
Nada	2	9.10
TOTAL	22	100.00



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

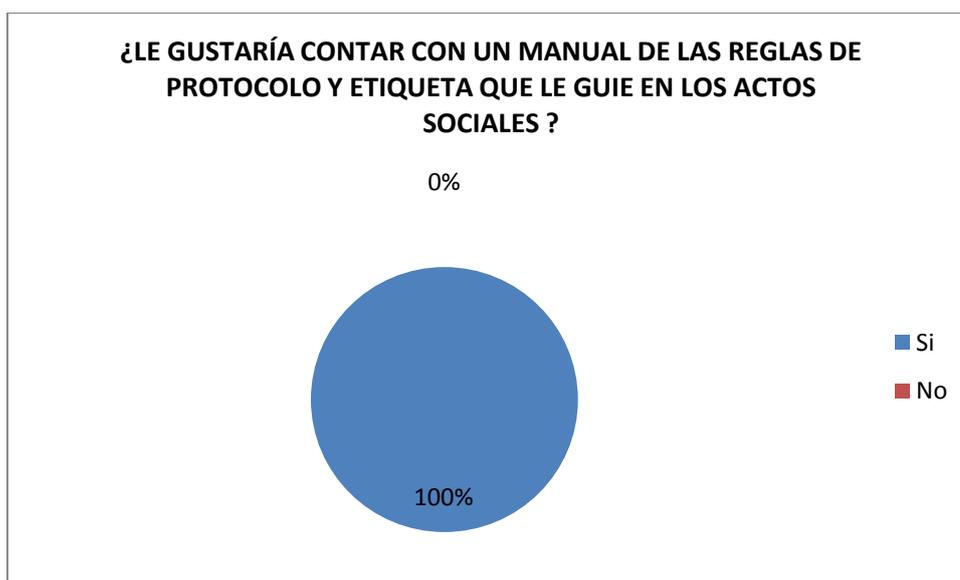
El más alto porcentaje de las secretarías del Municipio creen que hay pocas personas preparadas y eficientes en ética y protocolo.

Tomando en cuenta que este es uno de los aspectos más importantes que deberían fomentar las secretarías en el Municipio de Ibarra.

Incluir capacitaciones constantes al personal.

15.- ¿LE GUSTARÍA CONTAR CON UN MANUAL DE LAS REGLAS DE PROTOCOLO Y ETIQUETA QUE LE GUIE EN LOS ACTOS SOCIALES?

VARIABLES	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
Si	22	100
No	0	0
TOTAL	22	100



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Todas las secretarías encuestadas si desean tener guía que sería de gran ayuda para ellas y todo el personal en sí.

Por lo que se recomienda implementarla de manera urgente con la finalidad de adquirir conocimientos sobre protocolo ofreciendo así un buen servicio a la ciudadanía y mejoras en la Institución.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las secretarías del Municipio de Ibarra no poseen muchos conocimientos sobre protocolo y etiqueta los cuales deberían aplicarse al momento de organizar los diferentes eventos que se celebran en la institución.
- La falta de conocimientos tanto de las secretarías como de los funcionarios sobre el tema dificulta la realización de forma correcta de los diferentes eventos que se realizan dentro y fuera de la institución.
- Las autoridades visitantes indican que es muy importante estar al tanto las reglas de los buenos modales de educación ya que permite que un evento sea serio e interesante y que mejorar la imagen de la institución Municipal.
- La etiqueta el protocolo y el ceremonial indican los encuestados deben ser sencillas y comprensibles para todo el mundo y con los más importantes RESPETO EDUCACIÓN Y SENTIDO COMÚN.
- De acuerdo a las opiniones de las secretarías y funcionarios el manejo de protocolo y etiqueta no solo debe aplicarse en los actos públicos sino también en los actos sociales de ser posible con una guía que oriente estas actividades.

5.2. RECOMENDACIONES

- A las autoridades y secretarías del municipio de Ibarra, exhortamos a dedicar mayor tiempo a conocer sobre las reglas de protocolo y etiqueta lo cual es importante para la correcta realización de un evento.
- Es importante que las secretarías del municipio sean quienes organicen personalmente los eventos dentro de la institución y que no sean otras instituciones las contratadas para organizar los mismos.
- Se considera importante sugerir a las secretarías y autoridades del municipio el conocimiento de la guía de protocolo y etiqueta para obtener mayor información y de esta manera organizar eventos de calidad que den una buena imagen a la institución.
- Sugerir a las autoridades que se implementen capacitaciones a las secretarías sobre protocolo y etiqueta logrando así una apreciación más concreta del tema y solucionando posibles déficits de información en las mismas.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. GUÍA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE IBARRA EN LOS EVENTOS PROGRAMADOS POR LA INSTITUCIÓN

6.2. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos la importancia que en las sociedades se da al PROTOCOLO y la ETIQUETA es cada vez más grande, en las instituciones públicas y en la empresa privada, día con día se busca promover la buena imagen, con el fin de lograr mayores éxitos en la organización.

Una Guía de Protocolo y Etiqueta tiene como finalidad lograr que el personal y las secretarias en este caso del Municipio de Ibarra, se vean fortalecidos en su desempeño laboral a través del uso del mismo, para Eventos Oficiales y otras actividades internas e interinstitucionales.

La necesidad que tienen las secretarias al desarrollar eventos me llevo a elaborar esta guía con la finalidad de brindar un material de apoyo para tener éxitos en la realización de eventos siendo de esta manera eficientes en la labor desempeñada en el municipio de Ibarra.

6.3. JUSTIFICACIÓN

Esta guía didáctica la realice tomando en cuenta su importancia ya que será de gran ayuda a todas las personas que se interesen por conocer sobre Protocolo y Etiqueta en los eventos sociales.

Este tema lo llevaremos a cabo tomando en cuenta su importancia ya que será de gran ayuda para las secretarías del Municipio de Ibarra, dándoles a conocer las reglas de protocolo y etiqueta, siendo la base fundamental para realizar los eventos oficiales y sociales del municipio.

Mi investigación tiene íntima relación con mi profesión, razón por la cual constituye un fundamento, para demostrar que conozco de cerca el tema, a la vez hacerle más activo e interesante. No dudo que este trabajo sea de mucha utilidad y establezca un instrumento práctico para lograr que las personas en especial las secretarías conozcan de protocolo y etiqueta.

A continuación se presenta la Propuesta de Diseño de una Guía de Protocolo y Etiqueta para fortalecer el Desempeño Laboral del Personal de Relaciones Públicas y Comunicaciones de las Secretarías del Municipio de Ibarra. Dicha propuesta contiene objetivos, tanto generales como específicos, la importancia de contar con una Guía de Protocolo y Etiqueta en las Secretarías, el análisis situacional en forma general de las Secretarías y el diseño de la propuesta de la Guía en forma esquematizada.

6.4. FUNDAMENTACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra es la institución cantonal encargada de organizar actos formales y solemnes como: colocación de la primera piedra, placas recordatorias, condecoraciones a personajes e instituciones prestigiosas de la ciudad, inauguraciones de obras, cesión solemne, posesión de autoridades locales como son de Alcalde y concejales entre otros.

Considerando la importancia que representa la organización de lo antes mencionado, es ineludible la implementación de una guía de Protocolo y Etiqueta en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra.

La guía originará un impacto a quienes asistan a los diferentes eventos, además reflejará el nivel de organización de la institución en lo social, para así llevarán una buena imagen no solo de la institución.

6.5. OBJETIVOS

6.5.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el nivel de conocimiento en las secretarías del Gobierno Descentralizado del Cantón Ibarra para aplicarlas en los diferentes eventos que aquí se realicen.

6.5.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Contribuir a mejorar la organización de los diferentes eventos que realiza el Municipio de Ibarra, a través del adecuado uso de las reglas de protocolo y etiqueta.
- Brindar una herramienta que sea un apoyo a la proyección institucional de las secretarías del Municipio de Ibarra.

6.6. ANTECEDENTES

La institución investigada es el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra, ubicado en las calles García Moreno 6-31 y Bolívar del cantón Ibarra, Provincia de Imbabura.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra es quien organiza una serie de eventos, por lo tanto facilitará los conocimientos a las secretarías con la idea de facilitar la guía para que ellas también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento de organizar los eventos.

Con la presentación de la guía de Protocolo y Etiqueta se beneficiará al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Ibarra, proyectando así una excelente imagen institucional. Además servirá para la comunidad y que turistas nacionales y extranjeros se deleiten con eventos de calidad.

Esta guía tiene todos los parámetros para ser aplicable no únicamente en la municipalidad, sino también en otras instituciones porque lo que se plantea está al alcance de todos quienes tengan la predisposición por realizar eventos. En este caso en el Gobierno Autónomo Descentralizado

del cantón Ibarra que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública donde se va a implementar la guía.

Esto que se plantea no merece quedar únicamente en un trabajo de grado, la visión va más allá, se propone que se ponga en práctica la guía de Protocolo y Etiqueta.

6.7. IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

La guía de protocolo y etiqueta traerá beneficios que son de suma importancia tanto para cada una de las secretarías, como para el personal de elabora en el Municipio del Cantón Ibarra.

- **PARA LA INSTITUCIÓN**

La guía de protocolo y etiqueta ayudara a mejorar la imagen que se tiene de las secretarías ya que dirigiendo de manera óptima las actividades que se llevan a cabo en las mismas, se creara una imagen favorable tanto al público interno como al externo.

- **PARA LOS EMPLEADOS**

La guía de protocolo y etiqueta, propuesta permitirá al personal auxiliarse del mismo para guiar el proceso que conlleva a realización de los diversos eventos que se realizan a fin de hacerlo de manera eficiente.

6.8. FUNCIONES DE LA PROPUESTA

Esta guía representa un medio de comunicación de las decisiones de una administración, concernientes principalmente a organización, de

eventos, por ello la guía está diseñada para las secretarías del Municipio de Ibarra, permitiéndoles cumplir con las funciones siguientes:

- Informar al personal sobre Protocolo y Etiqueta lo que influye para que las acciones, términos y lenguaje usados permitan pensar y actuar en forma sincronizada.
- Explicar el uso del Protocolo y Etiqueta en diferentes Eventos Oficiales y Públicos.
- Facilita a las secretarías del Municipio de Ibarra, a adquirir conocimientos básicos y fundamentales acerca de Protocolo y Etiqueta.
- Ayudar a promover la imagen institucional a través del adecuado uso de Protocolo y Etiqueta en la celebración de actos Oficiales y Públicos.
- Ser una guía de consulta tanto para Jefes como para Colaboradores de los diferentes departamentos en temas específicos de Protocolo y Etiqueta.

6.8.1. VENTAJAS DEL USO DE LA GUÍA

- Diseño práctico de consulta rápida
- Proporcionar información variada de Protocolo y Etiqueta para los jefes y colaboradores de los diferentes departamentos.
- Facilidad de acceso a la información por su diseño.
- Instrumento útil para la capacitación del personal.
- Mejora en la coordinación de la realización del trabajo.

6.8.2. GENERALIDADES DE PROTOCOLO Y ETIQUETA

El diseñar un Guía de Protocolo y Etiqueta ha sido una decisión que se toma, debido a la importancia que estos presentan tanto para los

empleados de los distintos departamentos como para las Secretarías de Municipio de Ibarra, ya que será una herramienta de consulta útil al momento de tomar decisiones en cuanto a aspectos protocolarios que se ven día con día en estas instituciones.

Dicha guía se enfoca específicamente las secretarías debido a que ellas son quienes desarrollan las actividades propias de Protocolo y Etiqueta en los diferentes eventos que se realizan en el Municipio de Ibarra.

A continuación se presentan aspectos generales de Protocolo y Etiqueta como son: conceptos, origen e importancia de ellos.

- **CONCEPTO DE PROTOCOLO**

Protocolo es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte, determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante. Es todo, porque realmente es el arte y la técnica de la creación de las formas en que se realiza la acción de Estado.

2. CONCEPTO DE ETIQUETA

Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos, ceremonia en el trato, vestimenta exigida en un determinado acto.

3. ORIGEN DEL PROTOCOLO

El termino Protocolo tiene un origen latino, concretamente en el vocablo protocuium, que a su vez proviene de la voz griega protocollum, el protocolo nace por necesidad social, para reglamentar el desarrollo de los actos importantes para la sociedad, Si las normativas jurídicas son necesarias para regular la convivencia civilizada entre los individuos de una sociedad, se puede decir que la norma protocolaria determina la forma en que deben desarrollarse los actos de las instituciones y particulares de esa sociedad. El Protocolo es algo consustancial a la sociedad y no tiene sentido sin esta. Su aparición se remonta al mismo instante en que surgido el primer grupo de individuos que se vio obligado a convivir y relacionarse unos con otros.

4. ORIGEN DE LA PALABRA ETIQUETA

El uso de la palabra "etiqueta" tiene su origen en la code del rey Luis XIV de Francia, quien al observar que amigos aristócratas hacían sus "necesidades" en los Jardines de Versalles, los cuales el cuidaba con gran esmero, decidió poner etiquetas o rótulos diciendo: "No pisar la grama". Debió, posteriormente, poner el Sella Real para que estas etiquetas fuesen respetadas, originando así el uso de fa etiqueta de las reglas de comportamiento.

5. IMPORTANCIA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA

El ambiente globalizado en el que nos movemos trae consigo una creciente competencia, lo que ha llevado a diversas Instituciones públicas y privadas a buscar nuevos caminos que los orienten a promover la buena imagen de las instituciones.

Es así como el Protocolo y la Etiqueta se ha vuelto determinantes para la organización de un acto, a tal punto que muchas instituciones públicas y privadas cuentan con personal especializado en el tema, por lo indispensable que se vuelve para el ámbito laboral. Los conocimientos de Protocolo y Etiqueta, brindan a las personas la posibilidad de conducirse apropiadamente en cualquier circunstancia, por consiguiente se vuelven con el correr de los años en un instrumento clave para la realización de diversos eventos. El personal que se dedique a la planeación, organización y desarrollo de cualquier evento dentro de una determinada institución debe poseer los conocimientos básicos de Protocolo y Etiqueta a fin de desempeñar adecuadamente tan importante labor. Ambos términos se encontrarán siempre unidos, pues facilitan las relaciones institucionales, haciéndolas más agradables y dejando a las personas que las representan en el lugar que les corresponde, evitando situaciones incómodas y estableciendo normas que reglamentan todo el ambiente que debe regir la organización y desarrollo de un acto.

6.9. NORMATIVAS DE PROTOCOLO Y ETIQUETA

6.9.1. PRECEDENCIA

Uno de los términos más importantes del Protocolo es el de la precedencia. Esta es la parte que establece el orden de prioridad o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otra u otras. El sistema de precedencias significa ordenar a las personas, de forma jerárquica, por razones de cargo o categoría, que acuden a un determinado acto.

El vocablo precedencia tiene varias acepciones entre las que podemos destacar.

- Prioridad en el tiempo.
- Colocación preferencial en actos y eventos honoríficos a los cuales concurren autoridades de diversas latitudes y niveles.
 - Preferencia en el encabezamiento y el presenciar ciertas solemnidades.
- Superioridad.
- Jerarquía.

En muchos casos la precedencia viene determinada, no por un rango personal sino por lo que ella representa, por lo cual existen dos tipos de precedencias:

Precedencia por ley: es la precedencia, también llamada por derecho, que concede la ley por ostentar un determinado cargo o rango.

Precedencia por cortesía: es aquella que se ostenta por sesión o cortesía. Aunque "oficialmente" no le corresponde ese orden, el mismo viene determinado por la sesión de este honor o privilegio.

- **PRECEDENCIA EN LOS ACTOS PROTOCOLARES**

La precedencia en los actos protocolares el máximo representante del Organismo e Institución que invita. Esto es válido para los actos oficiales públicos o privados. Por lo tanto la precedencia será determinada por Protocolo y Etiqueta que organice el acto, sea este una entidad pública o una privada.

- **PRECEDENCIAS DIPLOMÁTICAS EN EL ECUADOR**

En la república del Ecuador existe la ley de Ceremonia Diplomático: se establece el Orden Nacional de Precedencia que es la que rige los eventos oficiales a nivel nacional.

Los Eventos, basados en el reglamento de ceremonia al público que observa un orden protocolar Art. 98.- El orden general de la precedencia de las autoridades nacionales y de los diplomáticos extranjeros en las ceremonias oficiales que se celebren tanto en la capital de la República como en las capitales de provincia. Elaboradas por la Cancillería y el Ministerio de Relaciones Exteriores que se deberá cumplir porque es la base para ubicar a los invitados en cualquier evento, son las siguientes:

- Presidente de la República;
- Vicepresidente de la República;
- Presidente del Congreso Nacional;
- Presidente de la Corte;
- Presidente del Tribunal Constitucional;
- Presidente del Tribunal Supremo Electoral;
- Presidente del Tribunal Fiscal;
- Presidente del Tribunal de lo Contencioso y Administrativo;
- Cardenal;
- Ex-presidentes de la República
- Ministros de Estado;
- Secretario General de la Administración Pública; Secretario General de Comunicación; Secretario General de la Producción;
- Decano del H. Cuerpo Diplomático;
- Embajadores Extranjeros en orden de precedencia;
- Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;

- Comandante General del Ejército;
- Comandante General de la Marina;
- Comandante General de la Fuerza Aérea;
- Comandante General de la Policía Nacional;
- Procurador General del Estado;
- Ministro Fiscal de la Nación;
- Superintendente General de Bancos;
- Superintendente de Compañías;
- Superintendente de Telecomunicaciones;
- Ex-vicepresidentes de la República;
- Arzobispos;
- Vicepresidentes del Congreso Nacional;
- Diputados provinciales;
- Presidentes de las Comisiones Legislativas;
- Alcaldes municipales;
- Prefectos provinciales;
- Miembros de la Junta Consultiva de Relaciones Exteriores;
- Presidente del Directorio del Banco Central;
- Presidente del Banco del Estado;
- Presidente del Consejo Nacional de Modernización;
- Presidente Ejecutivo de Petroecuador;
- Presidente Ejecutivo de la Unidad de Desarrollo de las Provincias del Norte;
- Presidente Ejecutivo de CONELEC;
- Presidente de la Corporación Financiera Nacional;
- Presidente de CONATEL;
- Gerente General del Banco Central;
- Gerente General del Banco de Desarrollo del Ecuador;
- Director General del IESS;
- Viceministros y subsecretarios de Estado, en orden de precedencia de los ministerios;
- Director General de Ceremonial del Estado y Protocolo;
- Embajadores nacionales en servicio activo;

- Generales de Ejército, Almirantes y generales del Aire;
- Generales de División, vicealmirantes y tenientes generales;
- Encargados de Negocios Titulares;
- Encargados de Negocios Ad-interim;
- Ministros de la Corte Suprema de Justicia;
- Miembros del Tribunal Constitucional;
- Miembros del Tribunal Supremo Electoral;
- Miembros del Tribunal Fiscal;
- Miembros del Tribunal de lo Contencioso Administrativo;
- Obispos;
- Secretario Particular de la Presidencia de la República y Secretario

Privado del Presidente;

- Gerente de la Corporación Financiera Nacional;
- Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
- Embajadores nacionales en servicio pasivo;
- Gobernadores de provincias;
- Coordinador Diplomático de la Presidencia de la República;
- Jefe de la Casa Militar de la Presidencia;
- Generales de Brigada, contralmirantes y brigadieres generales;
- Generales de la Policía Nacional;
- Rectores de Universidad;
- Presidentes de las cortes superiores de Justicia y presidentes de la

Corte de Justicia Militar y de la Corte de Justicia de la Policía Nacional;

- Gerentes generales de las instituciones del sector público;
- Ministros del servicio exterior extranjeros;
- Ministros nacionales del Servicio Exterior en servicio activo;
- Consejeros del servicio exterior extranjeros;
- Consejeros nacionales del Servicio Exterior, en servicio activo;
- Coroneles y capitanes de Navío;
- Concejales municipales;
- Consejeros provinciales;
- Presidentes de las instituciones culturales nacionales;
- Cónsules generales;

- Primeros secretarios del servicio exterior extranjeros;
- Primeros secretarios nacionales del servicio exterior en servicio activo;
- Tenientes coroneles y capitanes de Fragata;
- Cónsules de Primera;
- Cónsules;
- Mayores y capitanes de Corbeta;
- Capitanes y tenientes de Navío;
- Tenientes y tenientes de Fragata;
- Vicecónsules;
- Segundos secretarios del servicio exterior extranjeros;
- Segundos secretarios nacionales del servicio exterior en servicio activo;
- Terceros secretarios del servicio exterior extranjeros;
- Terceros secretarios nacionales del servicio exterior en servicio activo;
- Vicecónsules;
- Adjuntos civiles, culturales y comerciales; y,
- Subtenientes y tenientes de Corbeta.

Estos son algunos los cargos más relevantes en la República del Ecuador.

3. ORDEN PROVINCIAL DE PRECEDENCIA

A continuación numeramos algunos de los cargos más destacados dentro de la provincia y que se los debe tomar en cuenta de acuerdo al acto que se va a realizar.

Art. 99.- Sin perjuicio de lo que se establece en el artículo anterior, que constituye la nómina general, el orden de precedencia en las ceremonias oficia les que se celebren en las provincias es el siguiente:

1. Gobernador;
2. Legisladores;
3. Alcalde;
4. Prefecto;
5. Arzobispo;
6. Presidente de la Corte Superior;
7. Jefe de la Zona Militar;
8. Jefe de la Zona Naval;
9. Jefe de la Zona Aérea;
10. Obispos;
11. Decano del Cuerpo Consular;
12. Cónsules generales;
13. Director General de Aduanas;
14. Jefe Político del cantón;
15. Capitán del Puerto;
16. Cónsules;
17. Intendente de Policía;
18. Directores de diarios;
19. Jefe de Distrito de la Policía;
20. Gerentes de bancos;
21. Jefes de Seguridad; y,
22. Secretario de la Gobernación.

Cuando asista el señor Presidente Constitucional de la República, se aplicará el orden general de precedencia. Cuando organizamos un evento con mucha gente, el inconveniente que se nos presenta al momento de ubicarlos en la mesa: ¿Cómo y dónde los sentamos?

Existe una variedad de mesas útiles para diferentes ocasiones y objetivos. Si en el evento hay personajes principales, como puede ser en un cumpleaños, en un casamiento o en una reunión de negocios, entonces, para empezar a ubicar a las personas, hay que considerar las reglas de precedencia.

Estas reglas son formales y sirven para solucionar algunos problemas, pero a veces pueden resultar un poco "aparatosas". En realidad, hay que tener en cuenta que no es conveniente sentar a matrimonios enfrentados; si uno al lado del otro o en diagonal. Esto es para evitar que tengan que mirarse si están enojados, o que la conversación se haga monótona entre ellos.

Si te has fijado, cuando estas sentado a la mesa las conversaciones se dan entre las personas que tienes en frente y al costado, esto es porque son a los que escuchas mejor teniendo en cuenta el ruido del ambiente.

6.10. LEY DE LA DERECHA

El lugar de honor es la derecha. Este criterio debe ser respetado siempre, Incluso cuando se desfila dentro del orden protocolar. La persona de mayor rango se coloca siempre de pie o sentada, en el centro o a la izquierda de la precedencia inmediatamente inferior; excepto en los comités de recepción, donde el que preside se coloca de primero en la extrema derecha. Los demás se colocan tomando como base el principal. En una mesa ocupada en todos sus lados, el "punto honorable" es aquel que se encuentra frente a la puerta principal de entrada o aquel que se sienta frente a las ventanas. Tanto en el orden lineal como en el lateral, la precedencia se sujeta a normas diferentes, según la circunstancia. Cuando se trata de dos personas que caminan una detrás de la otra, la

precedencia corresponde al que va adelante. Si son tres, o cualquier número impar, el sitio del medio es el primero; el que precede es el segundo; el que le sigue el tercero. Si son cuatro, la persona que marcha en primer término ocupa el último lugar; la que le sigue el segundo; la subsiguiente el lugar de honor, y la última el tercer sitio. Este es el único caso en que el sitio de precedencia corresponde al penúltimo. Este principio es de aplicación tanto en actos donde las personas están sentadas como en actos donde se está en pie.

6.11. LA MESA DE HONOR

La mesa de honor o mesa principal, debe estar ordenada con mucha anticipación y debe denotar orden, colocando los implementos básicos:

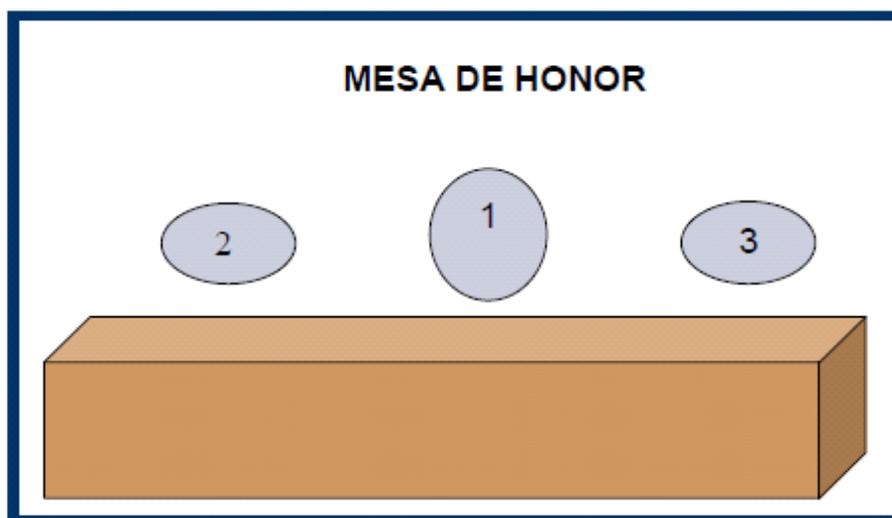
Caballetes con los nombres y cargos de las personas que ocuparán la mesa, dichos nombres deben ir de frente y en la parte posterior, para que los que ocupen un lugar en la mesa puedan ubicarse fácilmente.

Vaso servido de agua a la altura de la mano derecha.

Folder con material impreso, programa, listado con nombres y cargos en forma jerarquizada, de las personas que conforman la mesa. Si estuvieran presentes algunos altos funcionarios en la sala deben incluirse en la lista para que el maestro de ceremonia les pueda mencionar: lápiz, lapicero, borrador.

- Cantidad de sillas suficientes más una o dos sillas adicionales para los imprevistos que puedan presentarse.
- Estandartes o banderas.

- Banderines de mesa (Banderín Nacional e Institucional), si no han sido colocados los estandartes.
- Micrófono en la parte central de la mesa con su base (puede ser también uno inalámbrico) y se debe probar con anticipación que está funcionando perfectamente a fin de evitar problemas al momento de usarlo.
- Micrófono en el pódium, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.
- Si el micrófono esta, en el pódium, entonces los estandartes deberán estar detrás de aquél para que hagan el marco al maestro de Ceremonias.
- Si el micrófono está en el centro de la mesa de honor y el maestro de ceremonias hablará desde, ahí los estandartes deberán estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.



Ejemplo de ubicación jerárquica en Mesa de Honor.

En el Ejemplo anterior "1" es la ubicación que le corresponde al anfitrión, "2" la derecha asignada al invitado de mayor jerarquía (lugar que también le corresponde al invitado de honor si existiere) y "3" lugar que ocupara el invitado que sigue a "2" en orden de precedencia. En el caso que et invitado de honor supere al anfitrión en jerarquía, se le puede invitar a ocupar la cabecera (o centro), desplazando al anfitrión hada la

izquierda de modo tal que el visitante principal ocupe la cabecera y a la vez se encuentre situado a la derecha del anfitrión. En el caso de un Jefe o Director de una Secretaria de Estado, este cederá su lugar solamente al Ministro o Viceministro de su Institución.

6.11.1. TRATAMIENTO

La historia documental, los usos y las tradiciones, indican la antigüedad y la variedad de tratamientos con que se ha distinguido a personas a lo largo de los siglos, sin límites fronterizos. Los tratamientos tienen carácter honorífica y van unidos al rango de la persona que lo ostenta, o a título personal, pudiendo tener condición temporal o permanente con carácter vitalicio (es decir, desde que se obtienen hasta el fin de la vida); el beneficiario a título personal podrá serlo por distintas razones: Por el cargo que ocupa, a par méritos subjetivos (Condecoración, título académico).

6.11.1.1. TRATAMIENTOS DE LA JERARQUÍA ECLESIASTICA

El Gobierno de la iglesia lo ejerce el Papa o Romano Pontífice (es a su vez Obispo de Roma). Los tratamientos que recibe son las siguientes: Su Santidad, Padre Santo, Santo padre, Romano Pontífice, Sumo pontífice, Vicario de Cristo en la tierra, Siervo de los Siervos.

El orden jerárquico está configurado por el siguiente escalonado:

- Cardenales
- Arzobispos
- Obispos
- Abades
- Canónigos
- Arcipreste

- Párroco
- Vicario

6.11.1.2. RANGO DIPLOMÁTICOS

En El Ecuador se reconoce las siguientes categorías Diplomáticas.

- Nuncio o Embajador Extraordinario y Plenipotenciario
- Enviado Extraordinario y Ministro Plenipotenciario
- Encargado de Negocios con Carta de Gabinete
- Encargado de Negocios Interim
- Ministro Consejero
- Consejero.
- Primer Secretario
- Segundo Secretario
- Tercer Secretario
- Agregado

6.12. TIPOS DE EVENTO

6.12.1. SEMINARIO

Es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. Lo inventaron los universitarios alemanes para sustituir la palabra cátedra y para demostrar que es posible unir la investigación y la docencia a fin de que mutuamente se complementen. La ejecución de un Seminario ejercita a los estudiantes en el estudio personal y de equipo, los familiariza con medios de investigación y reflexión y los ejercita en el método filosófico. El Seminario es fundamentalmente una práctica.

RECURSO MATERIAL NECESARIO PARA SU MONTAJE

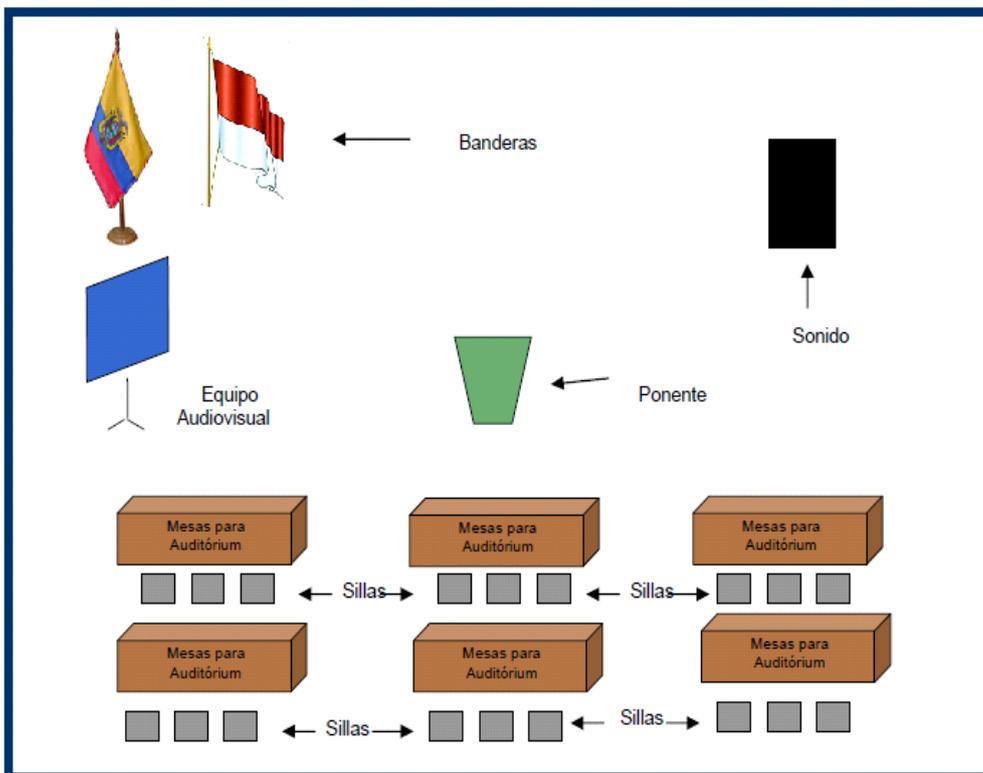
- Mesas capacidad para 3 personas
- Sillas
- Micrófonos inalámbricos
- Mantales
- Pantalla para proyectar presentación audiovisual
- Banderas del Ecuador y de la institución organizadora
- Banderas de los países
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes
- Mesa en la que se colocara el equipo necesario para proyectar presentación
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DEL SEMINARIO

- Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el seminario, pudiendo ser dentro de la institución o contratando un hotel sede para llevar a cabo el mismo.
- Conocer de antemano el número exacta de personas que participaran el seminario a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
- Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
- En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación.
- Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, debido a que la jornada es larga, este puede ser servido dentro de las instalaciones donde se lleva a cabo el seminario o tipo coffe break en un lugar aparte.

- El exposente también deberá contar con una mesa que se utilizará para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que él lleve consigo.
- Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
- Personal encargado para el mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el seminario.
- Personal encargado de la atención tanto de los exponentes coma de los asistentes.
- Edecanes que den la bienvenida a los participantes y les ayuden con su ubicación.

MONTAJE PARA UN SEMINARIO CON MESAS PARA AUDITORIOS – TIPO ESCUELA



6.12.2. CONFERENCIA

Plática entre dos o más personas para tratar de algún punto negocio. Disertación en público sobre algún punto doctrinal.

Es una técnica muy utilizada donde se desarrollan temas con personalidades destacadas en la especialidad del tema que se aborda. La conferencia es en un principio una reunión de índole gubernamental u oficial en la que se abordan problemas diplomáticos, políticos, económicos.

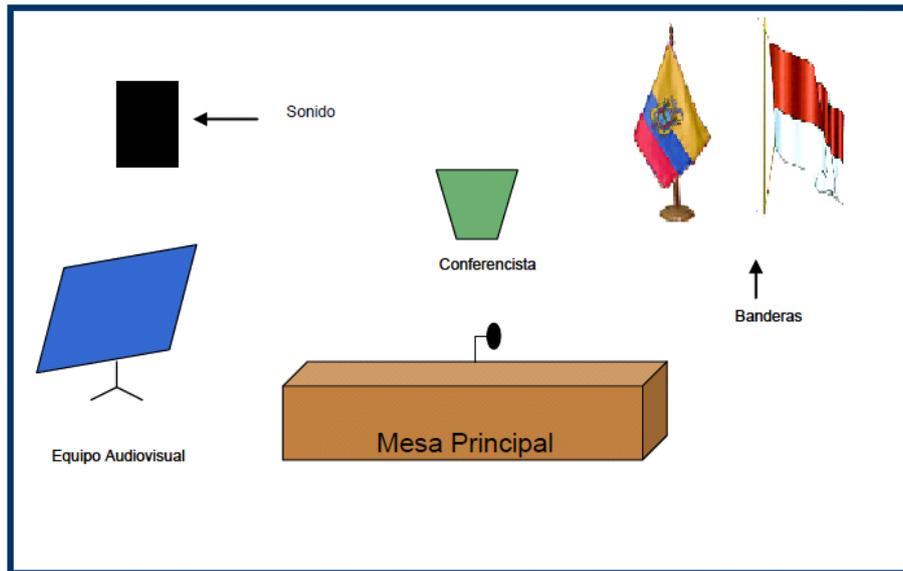
RECURSOS MATERIALES NECESARIO PARA SU MONTAJE

- Micrófonos de Pedestal
- Micrófonos Inalámbricos
- Manteles
- Podium
- Equipo de Sonido
- Banderas
- Extensiones
- Mesa Principal con sus respectivas sillas
- Sillas para invitados
- Mesa en la que se colocara el equipo necesario para proyectar presentación.
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual, podium, equipo de sonido, así como el conferencista.
- Arreglo florar para la Mesa Principal
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes
- Pantalla para proyectar presentación audiovisual

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE UNAS CONFERENCIA

- Se debe conocer el número exacto de personas que participarán para colocar el número necesario de mesas y sillas.
- En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación.
- En las mesas se debe tener la papelería para los invitados, así como un vaso con agua colocado al lado derecho
- El podium se colocará al lado izquierdo de la mesa, (tomando en cuenta que somos parte del público)
- La mesa principal se colocará al centro de la tarima con el número exacto de sillas para las personas que forman parte de ella.
- Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
- Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como del conferencista.
- Los invitados especiales deberán ser colocados en la primera fila.
- De utilizar medios audiovisuales para proyectar una presentación esta debe ser colocada de modo tal que no pierda visibilidad tanto para el conferencista como para los invitados,
- Las banderas se colocaran del lado izquierdo atrás del podium, si no se coloca podium las banderas irán del lado derecho.

MONTAJE PARA UNA CONFERENCIA



6.12.3. FORO

Reunión para discutir asuntos de interés actual ante un auditorio que a veces interviene en la discusión. El forum o foro es una técnica de participación en la cual todos los participantes de igual a igual discuten o intercambian ideas en torno a un tema determinado, bajo la dirección de un coordinador o moderador. En este existe un moderador que guía la participación de cada ponente.

RECURSOS MATERIALES NECESARIO PARA SU MONTAJE

- Micrófonos de Pedestal
- Micrófonos Inalámbricos
- Manteles
- Equipo de Sonido
- Banderas
- Extensiones

- Mesas para Ponentes
- Sillas para Ponentes
- Mesas para invitados
- Sillas para invitados
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual, podium, equipo de sonido, así como el conferencista.
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE UN FORO

- Se debe conocer el número exacto de personas que participarán para colocar el número necesario de mesas y sillas.
 - La mesa del moderador deberá ir al centro y a los lados se colocaran las mesas de los ponentes, lo que denotara equidad en el montaje.
 - En las mesas tanto del moderador como de los ponentes no debe faltar el vaso con agua.
 - En la mesa se debe colocar los caballetes a acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación
 - De contar con un refrigerio, este debe ser servido en un lugar fuera de donde se lleva a cabo el foro.
 - Para efectos de sillas y de comida se debe tener en cuenta el número exacto de personas que participarán en el foro.
 - Deberá haber una persona encargada de las necesidades del moderador y de los ponentes.
 - Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
 - Personal encargada para el mantenimiento de la iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el foro.

MONTAJE PARA UN FORO

6.12.4. SIMPOSIO

Es una técnica de participación en la cual un equipo de expertos desarrolla diferentes aspectos de un tema a problema en forma sucesiva ante un grupo o auditorio.

RECURSO MATERIAL NECESARIO PARA SU MONTAJE

- Micrófonos de Pedestal
- Micrófonos Inalámbricos
- Manteles
- Pantalla para proyectar presentación audiovisual (si es que la hay)
- Equipo de Sonido
- Banderas
- Caballetes con nombres y cargos de los participantes.
- Extensiones
- Mesas para coordinador y para expertos
- Sillas para invitados
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual, equipo de sonido, mesas tanto para coordinador como para expositores.

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE UN SIMPOSIUM

- Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el Simposium,
- Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en el a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
- En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilita su ubicación

- Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos,
- En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
- Se debe contemplar un refrigerio o para los invitados, tipo coffe break servido en un lugar aparte.
- Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como de los exponentes.
- Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
- Personal encargado para el mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el Simposium.

MONTAJE PARA UN SIMPOSIUM

6.12.5. PANEL

Es la participación de un grupo de experto o especialistas de una temática concreta, la cual es cerrada a la participación del público. Aunque su desarrollo es aparentemente espontáneo, debe seguir una secuencia coherente y ordenada. El coordinador o moderador selecciona a los participantes y prepara con ellos las líneas del diálogo. Aunque cabe la improvisación en la presentación, debe seguirse las líneas generales preparadas de antemano.

RECURSO MATERIAL NECESARIO PARA SU MONTAJE

- Micrófonos de Pedestal
- Micrófonos Inalámbricos
- Mantales
- Pantalla para proyectar presentación audiovisual Equipo de Sonido
- Banderas

- Extensiones
- Mesas para expertos Sillas para invitados
- Arreglo florar para la Mesa Principal Caballetes con nombres y cargos de los participantes.

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE UN PANEL

- Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el Panel.
- Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en él a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
 - Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
 - En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilita su ubicación
 - En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
 - Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, tipo coffe break servido en un lugar aparte.
 - Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como de los exponentes.
 - Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
 - Personal encargado para el mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo el Panel

MONTAJE PARA UN PANEL

6.12.6. CONGRESO

Junta de varias personas para deliberar sobre algún negocio. Conferencia generalmente periódica en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión; se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Se dice que es deliberativo y resolutivo, pues a diferencia de otros eventos, en los cuales prima el intercambio y la propuesta; en el congreso aparte de estas características, se adoptan acuerdos y se toma posición sobre temas controvertidos o en discusión.

RECURSOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU MONTAJE

- Pantalla para proyectar presentación audiovisual
- Mesa para colocar equipo para proyección (Computadora)
- Equipo de Sonido
- Tarima para montar banderas, equipo audiovisual, equipo de sonido, mesas tanto para coordinador como para expositores.
 - Arreglo Floral
 - Caballetes con nombres y cargos de los participantes
 - Podium
 - Sillas para invitados
 - Micrófonos de Pedestal
 - Micrófonos Inalámbricos
 - Banderas
 - Extensiones
 - Manteles

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE UN CONGRESO

- Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán el Congreso a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias, así como la alimentación.
- En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación
- Se colocara una Mesa Principal para los Congresistas
- El podium deberá ser colocado del lado izquierdo de la Mesa Principal.
- Las Banderas (Nacional e Institucional) se deben colocar atrás del Podium, cuando no haya podium se colocaran a la derecha.
- Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
- En la mesa se debe tener la papelería para los invitados, así como un vaso con agua colocado al lado derecho
- Se debe contemplar un refrigerio o para los invitados se recomienda tipo coffe break servido en un lugar aparte.
- Los conferencistas también deberán contar con una mesa que se utilizará para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que el lleven consigo.
- Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como de los Congresistas.

MONTAJE PARA UN CONGRESO

6.12.7. COLOCACIÓN DE LA PRIMERA PIEDRA

La colocación de la primera piedra se ha convertido, en el mapa protocolario mundial, en un acto habitual y singular. Se trata de un simbólico acto con ocasión del inicio formal de una obra especial por su

relevancia para la sociedad en general o para la institución promotora en particular.

La construcción de importantes equipamientos para la sociedad hace que sea un tema de especial sensibilidad para los ciudadanos, razón por la cual ha sido objeto de actos protocolarios de diversa índole.

RECURSO MATERIAL NECESARIO PARA SU MONTAJE

- Micrófonos de Pedestal
- Micrófonos Inalámbricos
- Manteles
- Equipo de sonido
- Banderas
- Extensiones
- Mesa principal para firmantes
- Sillas para invitados
- Arreglo florar para la mesa principal
- Caballetes con nombre y cargos de los firmantes

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LA COLOCACIÓN

- Determinar el lugar que se utilizará para llevar a cabo el evento.
- Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en él a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
 - Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
 - En la mesa se debe colocar los caballetes o acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación

- En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
- Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, tipo coffe break servido en un lugar aparte.
- Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como de los exponentes.
- Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
- Personal encargado para el mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se hará la colocación

MONTAJE PARA LA COLOCACIÓN DE LA PRIMERA PIEDRA

6.12.8. FIRMA DE UN CONVENIO

La firma de convenios constituye otro de los actos clásicos en el protocolo actual. Se entiende como tal, el acto en el que dos o más partes suscriben y hacen suyo un documento mediante firma privada o pública, es decir, con presencia de otros invitados o sin ella.

Generalmente, se hace pública la firma para contribuir a su difusión general y dar cuenta del resultado final de las negociaciones. Por ello, estos actos suelen ser de tono positivo, amable y afable, distendidos y, por lo general, muy diseñados para los medios de comunicación o para un sector de público reducido. La firma de convenios puede llevarse a cabo mediante varias fórmulas, pero las más habituales son dos:

Convenio simple: firma pública de tantos ejemplares como firmantes, con intercambio de las mismas.

Convenio múltiple: firma pública de un único ejemplar, sin intercambio de carpetas

RECURSOS MATERIALES NECESARIOS PARA SU MONTAJE

- micrófono de pedestal
- micrófonos inalámbricos
- manteles
- equipo de sonido
- banderas
- extensiones
- mesa principal para firmantes
- sillas para invitados
- arreglo florar para la mesa principal
- caballetes con nombre y cargos de los firmantes

PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE UNA FIRMA DE CONVENIO

- Determinar el lugar que se utilizara para llevar a cabo la firma del convenio.
- Conocer de antemano el número exacto de personas que participarán en el evento a fin preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
- Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objeto de evitar imprevistos.
- En la mesa se debe colocar los caballetes a acrílicos con los nombres y cargos de los firmantes a fin de facilitar su ubicación.
- En las mesas tanto del coordinador como de los expertos se debe tener, vasos con agua, colocados al lado derecho.
- Se debe contemplar un refrigerio para los invitados, tipo coffe break servido en un lugar aparte.
- Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así coma de los firmantes,

- Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente del sonido.
- Personal encargado para el mantenimiento la, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo la firma del convenio.

MONTAJE PARA UNA FIRMA DE CONVENIO

6.13. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE EVENTOS

Para lograr el éxito de un Evento, se debe seguir una serie de pasos que simplifican el trabajo, los eventos que organizan las Instituciones Públicas, cuentan con la presencia de funcionarios tanto nacionales como internacionales por lo que deben tener especial cuidado al momento de planificar los mismos. Las secretarías del Municipio de Ibarra tienen la responsabilidad de verificar que toda actividad que en la misma se realice, proyecte una buena organización ante el público externo.

6.13.1. PLANEACIÓN DEL EVENTO

Todo evento debe ser planeado con anticipación a fin de conocer, el tipo de evento que será, fecha exacta, lugar en donde se llevará a cabo, personas que se invitarán, servicios que se contratarán, recurso humano, recursos financiero, seguridad, las vías de acceso de donde se realizara el acto, alojamiento y transporte de las personas invitadas, giro de invitaciones, logística para parqueo de vehículos, Recepción, facilidades y atenciones a las personas participantes y asistentes entre otros.

6.13.2. COORDINACIÓN DEL EVENTO

Para cada uno de los pasos antes mencionados se debe tener una adecuada coordinación, entre todas las personas que de una u otra manera formaran parte del mismo, para lo que todas las secretarías involucradas deberán tener una adecuada coordinación.

A continuación se presentan los puntos básicos para el éxito de un evento.

 <p>Tipo de evento</p>	<p>Se debe partir de qué tipo de eventos se va a realizar, teniendo claro esto se comenzara con los siguientes pasos,</p>
 <p>Fecha Exacta</p>	<p>Se deberá determinar la fecha exacta del evento para preparar todo con anticipación, si se realiza en un hotel se podrá hacer la reservación para que no haya problemas con el hotel.</p>
 <p>Lugar donde se llevará a cabo el evento</p>	<p>Determinar si se efectúa dentro de las instalaciones de la institución, o se contratará un local adicional, el cual puede ser un hotel</p>

 <p>Precedencia</p>	<p>Al tener el listado de las personas, que presidirán la mesa de honor, se pasa a ordenar jerárquicamente a todas las personas, se deberá consultar la ley del ceremonial diplomático para verificar el orden adecuado a utilizar.</p>
 <p>Invitados</p>	<p>Los invitados forman un punto importante dentro del evento ya que son quienes das realce al mismo, por lo tanto se debe tener especial cuidado en invitar a todas las personas que desea sin olvidar a ninguno.</p>
 <p>Servicios que se contratarán</p>	<p>Los servicios que se van a encontrar pueden ser, local para el evento, edecanes, traductores, sonidos, vuelos aéreos si las instituciones anfitriona los pagara, invitaciones, vehículos donde se transportara a los invitados.</p>
 <p>Recurso Humano</p>	<p>Se debe tener claro todo el recurso humano que se necesitar no solo para el montaje del evento sino para la atención que se dará a los invitados</p>
 <p>Recurso Financiero</p>	<p>Se debe presupuestar cuanto se gastara, incluyendo todos los gastos que se tendrá sin olvidar ninguno a fin de evitar contratiempos posteriores</p>

 <p>Seguridad</p>	<p>Verificar si se contara con seguridad por parte de la policía nacional civil, o de una empresa privada; sea cual sea el caso se harán reuniones con los encargados de dicha seguridad para organizar lo referente al mismo.</p>
 <p>Vías de acceso</p>	<p>Se coordinara con el Policía Nacional Civil, un plan vial que permita el libre tránsito de los vehículos que transporte a los invitados (cuando lo amerite, el rango de los invitados), escoltados siempre por agentes de la Policía Nacional Civil</p>
 <p>Alojamiento y Transporte</p>	<p>Se determinara el lugar donde se alojaran los invitados cuando sea una estadía larga que requiera este servicio ,así mismo se completar el transporte a los invitados</p>
 <p>Giro de invitaciones</p>	<p>Se debe procurar girar las invitaciones con el debido tiempo de anticipación que tiene que ser de amenos 15 días indicando el motivo de la invitación, hora fecha y lugar donde se celebra el evento en las invitaciones más formales se indica el “vestuario” con el que se debe ir.</p>
 <p>Contratación de Menús</p>	<p>Si el evento se realiza en un hotel, este proporcionara la alimentación de lo contrario se contara un restaurante que proporcione el servicio</p>

 <p>Contratación de Floristería</p>	<p>La floristería siempre debe tomarse en cuenta para el centro de mesa principal, jardinera al pie de la mesa principal; así como de las mesas donde se servirá la alimentación</p>
 <p>Maestro de Ceremonias</p>	<p>El maestro de ceremonia es quien dirigirá el evento, debe mantener un comportamiento ecuánime y muy formal, solo debe realizar lo necesario durante el desarrollo del mismo</p>
 <p>Cobertura de Medios</p>	<p>La cobertura que los medios de comunicación brindan son de vital importancia ya que presentan el punto de enlace entre la institución y el público externo</p>

6.14. DESARROLLO DEL EVENTO

El cuidado a la hora del desarrollo de un eventos es de suma importancia, ya que pudo existir una buena planeación y organización pero si llega a descuidar el desarrollo del mismo, puede afectar negativamente todo lo que se hizo con anterioridad, el encargado del evento deberá estar pendiente de todos y cada uno de los puntos que se describen anteriormente; asignándole a cada uno de los Colaboradores de su Departamento una tarea específica para que este al cuidado de la misma.

6.14.1. EVALUACIÓN DEL EVENTO

Todo evento deberá ser evaluado luego de su finalización, se tomaran en cuenta puntos que las secretarias y el personal determinara con anticipación, se recomienda hacer una reunión con todo el personal para hacer ver a cada uno de ellos sus puntos a favor, así como los puntos en contra con el objetivos de que estos sean mejorados, al final se puede realizar un informe donde se plasme lo ocurrido en el evento y sus conclusiones y las recomendaciones que se hacen para futuros proyectos.

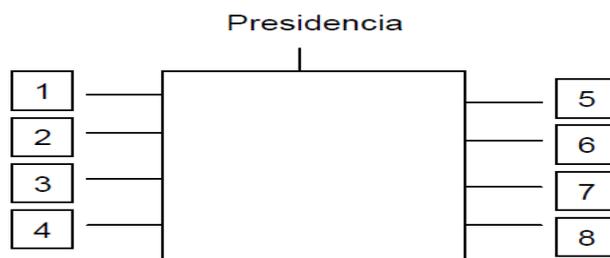
6.15. TIPOS DE MESAS PARA REUNIONES Y PARA COMER

Existen muchas formas de mesas que pueden ser usadas, tanto para reuniones como para comer, por lo tanto deben diferenciarse unas de otras, a fin de no cometer errores, a continuación se presentan los tipos de mesas para ambos casos

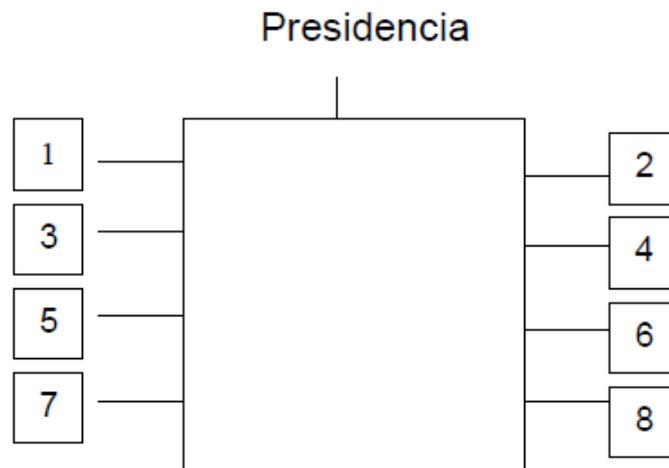
6.15.1. MESAS PARA REUNIONES

Son las que se deben utilizar en cualquier tipo de reunión que sostengan autoridades de una determinada institución con otros similares, la colocación de las personas dependerá del tipo de mesa que se coloque.

- Mesas jerárquica con cabecera única en sistema jerárquico



- Mesa jerárquica con cabecera única en sistema de espejo

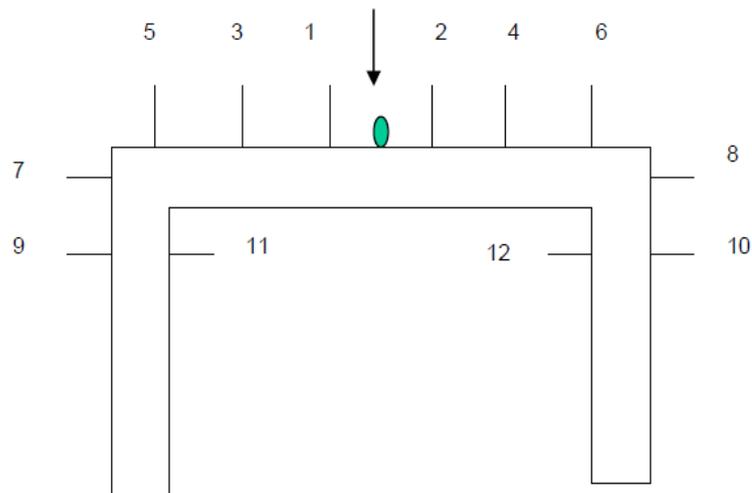


6.15.2. TIPOS DE MESAS PARA COMER

Son las utilizadas cuando se va sentar a comensales, dentro de los diferentes tipos de mesas para comer se encuentran las siguientes:

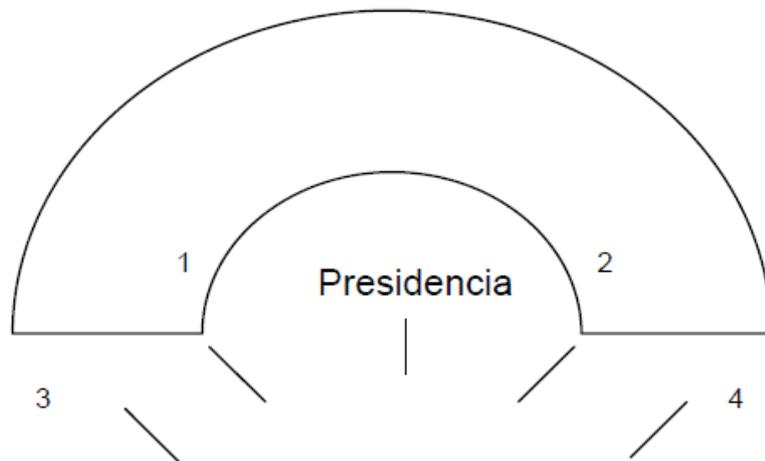
- **Mesa en forma de U**

Perfecta distribución de las precedencias. Nunca deben ocuparse los puestos enfrente de la presidencia (parte frontal interior de la U). Se pueden (y suelen) establecer varios focos de conversación. Ideal para banquetes y otras reuniones de múltiples personas.



- **Mesa en forma de herradura**

Al igual que la forma de "U", facilita en gran medida el establecimiento de las precedencias. Nunca deben colocarse invitados enfrente de la presidencia (parte frontal del interior de la herradura). Es ideal para mantener una conversación o debate

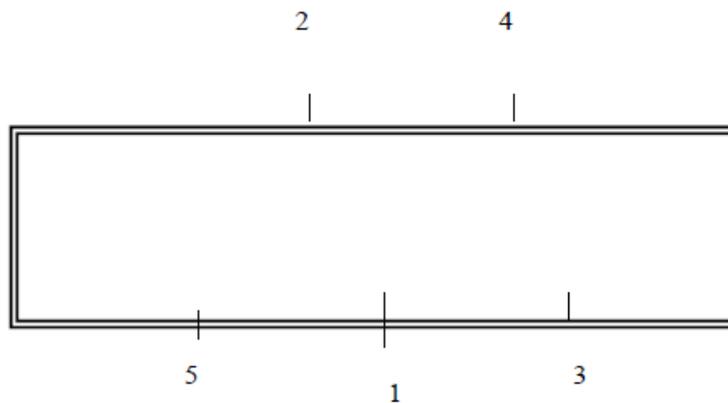


- **Mesa en forma rectangular**

Una de las más utilizadas, y dependiendo de su tamaño puede ser un poco difícil para tener una conversación uniforme, dando lugar por norma general a tres focos de conversación. Entre sus ventajas está la perfecta distribución que se puede hacer en cuanto al orden de precedencias.

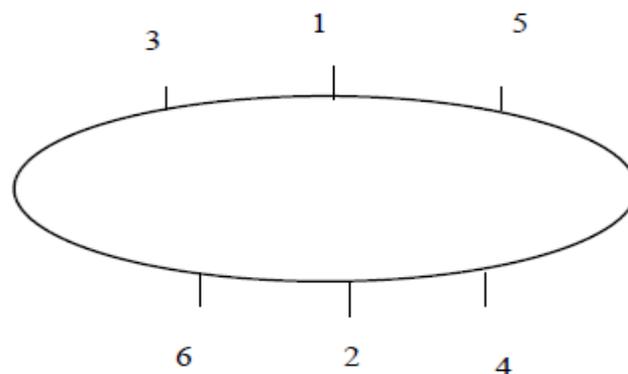
En cenas de gala o de importancia no es correcto colocar a nadie en las cabeceras de la misma (sistema anglosajón).

También es una ventaja la facilidad de acoplar nuevas mesas, pudiendo formar mesas en T o mesas en forma de U.



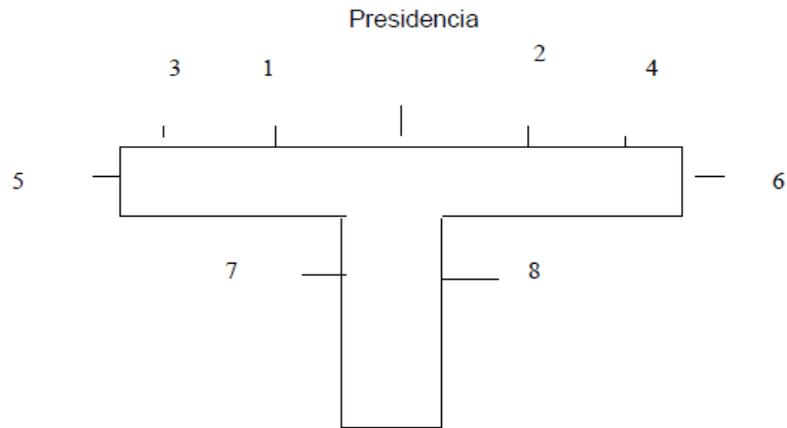
- **Mesa en forma ovalada**

Mesa en forma ovalada diferencia de la mesa rectangular, es más aprovechable en espacio, al poder colocar a gente en las cabeceras de la misma. No se puede tener una conversación uniforme. Es muy claro el orden de precedencias para la distribución de los invitados. Si su tamaño es pequeño, se tiene la ventaja que todos los invitados pueden verse y mantener una conversación uniforme, lo mismo que ocurre en las mesas redondas. Como desventaja no es posible acoplarla a ningún otro tipo de forma.



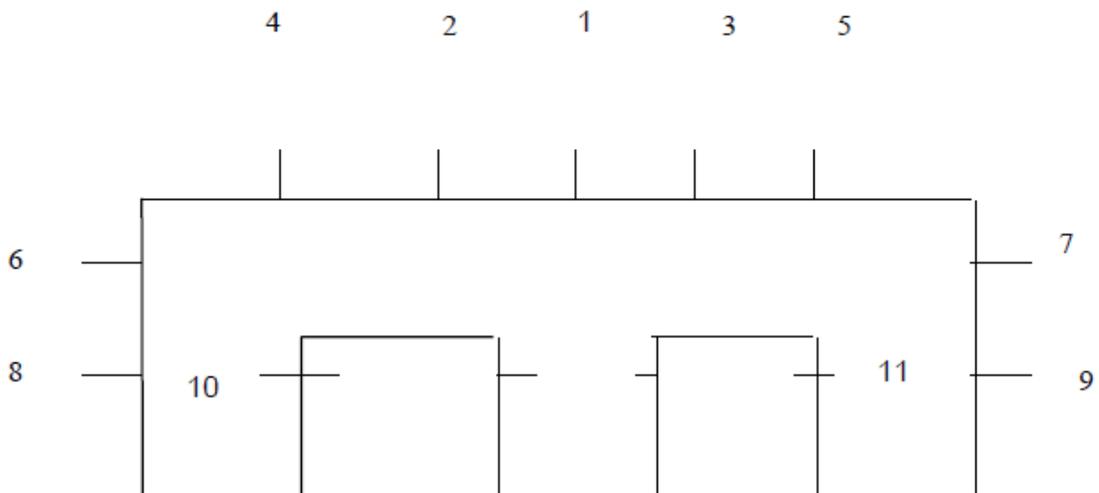
- **Mesa tipo T**

Es una de las formas menos utilizada para cualquier tipo de evento. No es fácil de "rellenar" con invitados al tener muchos espacios comunes. Dificulta la conversación, la visión de los invitados entre sí y la colación no es elegante, al no encontrarse todos los invitados enfrentados, y darse mucho la "espalda".



- **Mesa forma de peine**

No deben colocarse invitados enfrentados a la presidencia. (Parte interior de la U). Tiene las mismas desventajas que la mesa en forma de T (conversación, visión de los invitados entre sí). La única ventaja posible es el aprovechamiento del espacio en una sala.



6.16. ETIQUETA EN LA MESA

La palabra "compañero" significa literalmente "compartidor de pan", y pocas cosas a lo largo de la historia se han considerado peores que volverse contra un compañero de mesa. En los comienzos del siglo XIX, cuando el gastrónomo francés Brillant Savarin afirmaba que "recibir a alguien como nuestro invitado equivale a responsabilizarse de su felicidad

durante todo el tiempo que permanezca bajo nuestro techo", expresaba una regla que durante cientos de años se había tenido por sagrada. Tal regla sigue vigente hoy en día, aunque aligerada de sus más rígidas implicaciones. El anfitrión honra a su invitado considerando las necesidades de éste por encima de cualquier otra cosa. Con su conducta, el invitado hace lo posible para mostrarse merecedor de tal honor.

Este intercambio puede quedar resumido de forma muy sencilla en las dos expresiones, básicas por excelencia, de la cortesía: "por favor" y "gracias".

6.16.1. COLOCACIÓN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS QUE COMPONEN LA MESA

- **Los cubiertos**

La colocación de la cubertería en cada servicio individual se rige por dos reglas básicas: los tenedores se colocan a la izquierda y los cuchillos y cucharas a la derecha, Se comienza la comida utilizando los cubiertos situados más al exterior, avanzando plato tras plato, hacia los situados más al centro.

Los tipos de cubiertos pueden dividirse en cuatro clases:

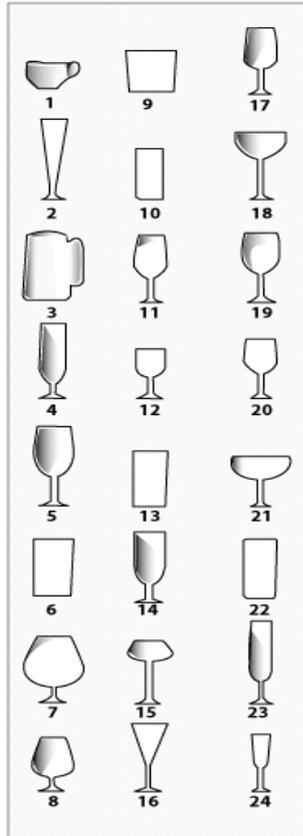
Cuchillos	Tenedores	Cucharas	Cubiertos Especiales
Trinchantes	Trinchantes	Consomé	Langosta
Paleta de pescado	Pescado	Sopa	Cangrejo
Postre – frutas	Postre	Postre	Ostras
Pastel		Café	Caracoles

- **Copas y vasos**

La limpieza y transparencia de la cristalería debe cuidarse al máximo, comprobando que no se haya colocado ningún vaso o copa en mal estado. Las copas nunca deben llenarse hasta el borde, sino solo hasta la mitad o un poco más, la Única copa que puede estar llena antes de empezar es la de agua.

- El vino se sirve por el lado derecho del comensal
- La comida se sirve por el lado izquierdo del comensal
- Los platos se retiran por el lado derecho del comensal
- Las bebidas alcohólicas (whisky Gin-Tonic, etc.) se sirven en vasos altos
- El zumo de tomate con vodka, "Bloody Mary", se sirve en vaso ancho corto
- Los refrescos se sirven en vaso alto

Gráfico 24

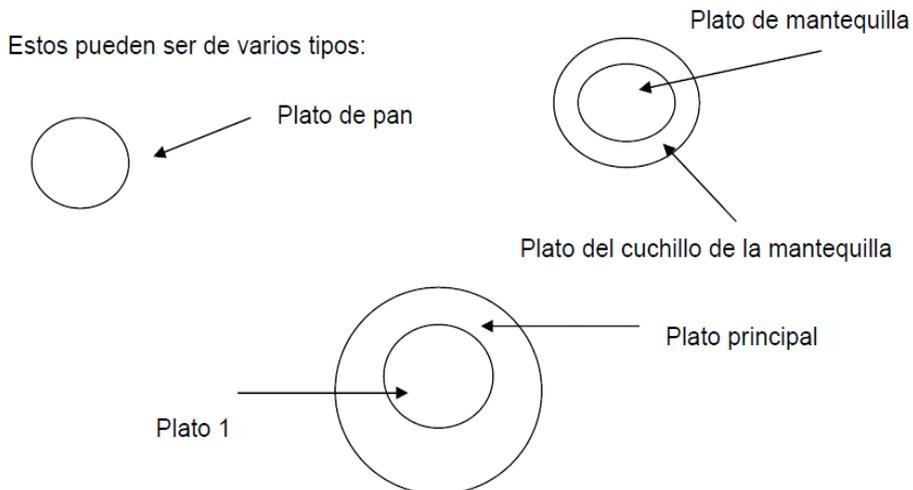


Cristalería de las bebidas:

1. Taza para ponche
2. - Copa para Cerveza
- 3.- Tarro para Cerveza
- 4.- Copa para té helado
- 5.- Copa para Agua (para mesa).
- 6.- Vaso común para agua.
- 7.- Copa grande para Cognac.
- 8.- Copa pequeña para Cognac.
- 9.- Vaso para Bebidas en las rocas.
- 10.- Vaso para Jugos
- 11.- Copas para vinos blancos
- 12.- Copa para crema o licores frappé
- 13.- Vaso para Whisky (mejor no usarlo para coctel).
Puede servir para refresco
- 14.- Copa para Whisky agrio o helado
- 15.- Copa para vino del rin exclusivamente.
- 16.- Copa tradicional para jerez
- 17.- Copa opcional para martini, vino blanco, jerez, etcétera
- 18.- Copa para cocteles.
- 19.- Copa de mesa para vinos tintos
- 20.- Copa opcional para oporto, vino blanco y tintos de mesa.
- 21.- Copa tradicional para champaña.
Tambien para cocteles.
- 22.- Vaso para Jaibol, pero tambien se puede usar para otras cosas como agua y leche.
- 23.- Copa de champaña tipo flauta
- 24.- Copa para licor. Se puede usar tambien para brandy

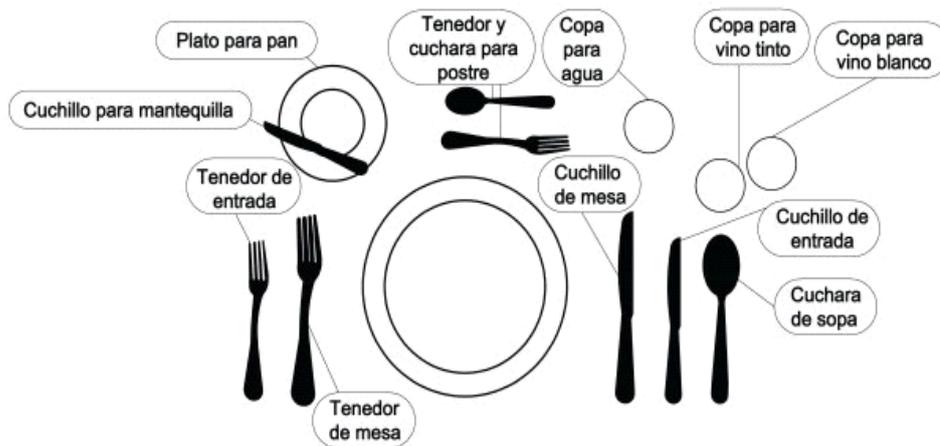
• **Los platos**

Estos pueden ser de varios tipos:



- **Orden de los cubiertos**

CAMUSSO
Platería & Joyería fina



6.16.2 REGLAS PARA SERVIR LA MESA

El orden para servir la comida debe ser el siguiente: primer señora y luego caballeros, con la salvedad de que los anfitriones son los últimos en ser servidos.

- Tenedores siempre a mano izquierda. Cuchillos y cuchara a mano derecha
- Se comienza con los cubiertos del plato principal al lado del plato y sucesivamente se colocan los demás de acuerdo con la secuencia del menú. No se deben colocar más de 4 cubiertos per cada lado para no confundir.
- Se deben colocar las servilletas limpias y planchadas en el centro del plato.
- Los cubiertos para el poste se colocan arriba del plato. Primero la cuchara apuntando a la izquierda y arriba el tenedor punteando a la derecha.

- Las copas para las bebidas se colocan siempre al lado derecho arriba de los cuchillos. Se comienza con la copa de agua a unos dos a tres centímetros de la punta del cuchillo para el plato fuerte. La siguiente copa es del vino blanco la cual se coloca arriba de la copa de agua en un ángulo de 45 grados hacia la izquierda seguida por la copa para el vino Unto en la misma manera. El centro de mesa debe ser de acuerdo con la ocasión. No debe tapar la vista entre los invitados. No se colocan ceniceros en la mesa hasta que se sirve el café.

- Ningún invitado se sentará a la mesa con el cigarrillo encendido; corresponde encenderlos en la sobremesa si se colocan los ceniceros. Correspondientes. En una comida de etiqueta no se rehúsa ningún plato, si no es del gusto se sirve una cantidad mínima y no tiene importancia que se deje intacta la pequeña cantidad servida.

- En las grandes cenas un atraso de media hora se tolera. Cuando un invitado llega con atraso y ya están todos sentados, debe aproximarse a la dueña de casa que no se levantará de su asiento, a fin de ofrecerle disculpas y justificar su retraso.

6.17. USO DE SÍMBOLOS PATRIOS

6.17.1. BANDERA DEL ECUADOR

Es el tricolor nacional de forma rectangular confeccionado en tela, que lleva el escudo de armas en el centro, en ambos lados, sobre la faja amarilla y azul, y que se iza en las astas fijas de las Instituciones públicas, privadas, civiles, militares y policiales.



Pabellón Nacional (Estandarte).

Se denomina Pabellón Nacional al tricolor nacional confeccionado en gamuza de terciopelo con el escudo de armas de la nación al centro, bordado en ambas caras, sobre las franjas amarilla y azul; no debe ser izado, se lo debe guardar en un sitio de honor (urna), colocado sobre una base estática.

Estandarte Nacional.

Es el pabellón nacional, que se moviliza con debida escolta. Estará resguardado y custodiado por un máximo de cinco escoltas y por un mínimo de dos, con los que presidirá ceremonias oficiales y eventos especiales, tales como:

- Informe a la nación.
- Posesión de mando presidencial.
- Ascensos.
- Condecoraciones.
- Cambio de mando militar.
- Graduaciones militares.
- Paradas militares y desfiles cívicos.
- Conmemoraciones patrias: 27 de febrero, 24 de mayo y 10 de agosto.

- Ceremonias conmemorativas de fundación e independencia de ciudades y provincias.
- Colocación de ofrendas florales oficiales.
- Celebraciones institucionales de Fuerzas Armadas, Policía Nacional y de instituciones que posean estandarte.
- Ceremonias especiales de instituciones educativas.
- Religiosas significativas (TE-DEUM)
- Bienvenida y despedida del Presidente de la República, Jefes de Estado extranjeros, reyes, su santidad el Papa, Vicepresidente, Ministro de Relaciones Exteriores y Ministro de Defensa en viajes al exterior.
- Ceremonias fúnebres en las que el decesado tenga derecho a su uso.

Medidas y detalles

La Bandera Nacional tendrá las siguientes dimensiones:

2.20 metros de largo, por 1.47 metros de ancho y en el centro deberá estar estampado el escudo nacional en los dos lados sobre el amarillo y azul, ubicado en el centro de la misma; estas medidas podrán cambiarse sin alterar sus proporciones, de tal forma que la relación entre el ancho y el alto sea de 3 a 2.

En los repartos militares, policiales e instituciones públicas y privadas, en la parte superior e inferior del escudo y en forma de semicírculo, formado un círculo imaginario de 55 cm. descripción correspondiente del reparto u organismo.

La letras deben ser de tipo romano, de 4 cm. de alto, por 3 cm. de ancho, bordadas con hilo dorado.

6.17.2. ESCUDO DEL ECUADOR

El Escudo de Armas del Ecuador consta de un óvalo que en su parte interior y superior contiene el sol; en la elíptica, los signos zodiacales de Aries, Tauro, Géminis y Cáncer, correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y junio en los que ocurrieron importantes hechos históricos.



En la parte inferior derecha consta la representación del Chimborazo (el volcán nevado más alto del país), del que nace un río (el Guayas), en cuya parte más caudalosa navega un buque a vapor, recuerdo del primero que se construyó en América del Sur, en el astillero de Guayaquil (1840) y que tiene por mástil un caduceo, símbolo de la navegación y del comercio como fuentes de la prosperidad del Ecuador.

El escudo reposa sobre un lío de haces consulares, expresión universal de la dignidad republicana, adornado exteriormente con banderas nacionales y ramas de palma y laurel que proclaman la paz. Corona el óvalo un cóndor con alas desplegadas.

Uso del Escudo Nacional

En las Instituciones oficiales, públicas, educativas, militares y policiales deberá ser exhibido en los despachos de direcciones y jefaturas, y, en las instituciones educativas, en las aulas, en el lugar más visible, enmarcado y con vidrio para su protección.

En lo personal, en forma de escarapela en colores, en la solapa del lado izquierdo, es de uso exclusivo del Presidente, y Vicepresidente de la República, Presidente de la Asamblea Nacional, Presidente de la Corte Nacional de Justicia y Ministros Jueces y Asambleístas, Presidente de la Corte Constitucional, Presidente del Consejo Nacional Electoral, Ministros de Estado y Embajadores ecuatorianos acreditados en el exterior.

Podrán utilizar el escudo nacional en su documentación algunos organismos y autoridades estatales, como Presidencia y Vicepresidencia de la República, Ministerios de Estado, Asamblea Nacional, Cortes, Tribunales y Gobernaciones.

El escudo de armas en dorado se utilizará exclusivamente para asuntos oficiales en tarjetas personales y en la documentación del Presidente, Vicepresidente, Asamblea Nacional, Corte Nacional de Justicia, Ministro de Relaciones Exteriores y Embajadores ecuatorianos acreditados en el exterior.

El escudo repujado en blanco se utilizará en asuntos oficiales en tarjetas personales de los Ministros de Estado.

El escudo impreso en color negro se lo utilizará en la documentación diaria de la Presidencia y Vicepresidencia de la República, Asamblea Nacional, Corte Suprema de Justicia, Cortes y Tribunales Nacionales, ministerios y embajadas ecuatorianas acreditadas en el exterior.

Las instituciones públicas que no constan en los numerales anteriores y las personas e instituciones privadas no pueden utilizar el Escudo Nacional en su documentación; por tanto se prohíbe el uso del escudo nacional en la documentación y tarjetas de los demás funcionarios del estado.

6.17.3. HIMNO NACIONAL

Consta de 6 estrofas y un coro, de las cuales únicamente se cantan la segunda estrofa y el coro. Su letra fue escrita por Juan León Mera y su música fue compuesta por el compositor francés Antonio Neumane, quien se inspiró en la del Himno a Pío IX de Gaetano Magazzari. El himno tuvo algunos proyectos de reforma hasta alcanzar su fijación definitiva e intangibilidad en 1948, desde que fue oficialmente estrenado el 10 de agosto de 1870.

Es la composición musical patriótica que representa al país y que, junto con la bandera y el escudo, tiene la categoría de símbolo patrio

El Congreso Nacional declaró Himno Oficial e intangible a los versos del autor ambateño, con fecha 29 de septiembre de 1948. El Ejecutivo sancionó el decreto legislativo el 8 de noviembre y en el Registro Oficial No. 68 del 23 de noviembre se publicó dicha letra. Era presidente de la República Galo Plaza Lasso. El Día del Himno Nacional, en ese entonces, fue el 8 de noviembre.

Al cumplirse, en 1965, el primer centenario de la letra del Himno Nacional, la Junta Militar de Gobierno que regía el país procede a declarar el 26 de noviembre de cada año como Día del Himno Nacional del Ecuador. El decreto se expidió el 24 de noviembre.

La dictadura del Consejo Supremo de Gobierno, por decreto del 11 de marzo de 1977, dispone la supresión de ciertas repeticiones en el Himno Nacional a objeto de hacerlo menos extenso.

CORO

-Salve oh Patria, ¡mil veces! -Oh Patria!

-gloria a Ti !, gloria a Ti !!

Y tu pecho, tu pecho rebosa

gozo y paz, y a tu pecho rebosa
y tu frente, tu frente radiosa
más que el sol contemplamos lucir.

ESTROFAS

I

Indignados los hijos del yugo
que te impuso la ibérica audacia,
de la injusta y horrenda desgracia
que pesaba fatal sobre ti,
santa voz a los cielos alzaron,
voz de noble y sin par juramento,
de vengarte del monstruo sangriento,
de romper ese yugo servil.

II

Los primeros los hijos del suelo
que soberbio el Pichincha decora,
te aclamaron por siempre señora
y vertieron su sangre por ti.
Dios miró y aceptó el holocausto,
y esa sangre fue germen fecundo
de tus héroes que atónito el mundo
vio en tu torno a millares surgir.

III

De estos héroes al brazo de hierro
nada tuvo invencible la tierra,
y del valle a la altísima sierra
se escuchaba el fragor de la lid;
tras la lid la victoria volaba,
libertad tras el triunfo venía,
y al león destrozado se oía
de impotencia y despecho rugir.

IV

Cedió al fin la fiereza española,

y hoy, oh Patria, tu libre existencia
es la noble y magnífica herencia
que nos dio el heroísmo feliz;
de las manos paternas la hubimos,
nadie intente arrancárnosla ahora,
ni nuestra ira excitar vengadora
quiera, necio o audaz, contra sí.

V

Nadie, oh Patria, lo intente.
Las sombras de tus héroes gloriosos nos miran,
y el valor y el orgullo que inspiran
son augurios de triunfos por ti.
Venga el hierro y el plomo fulmíneo,
que a la idea de guerra y venganza
se despierta la heroica pujanza
que hizo al fiero español sucumbir.

VI

Y si nuevas cadenas prepara
la injusticia de bárbara suerte,
-gran Pichincha! prevén tú la muerte
de la patria y sus hijos al fin;
Hunde al punto en tus hondas entrañas
cuanto existe en tu tierra el tirano,
huelle solo cenizas y en vano
busque rastro de ser junto a ti.

LETRA CANTADA EN ACTOS OFICIALES

CORO:

¡Salve oh Patria, mil veces!
¡Oh Patria! ¡gloria a ti! ¡gloria a ti!
¡gloria a ti! ¡gloria a ti!
Ya tu pecho, tu pecho rebosa.

Gozo y paz, ya tu pecho rebosa;
y tu frente, tu frente radiosa,
más que el sol contemplamos lucir.(bis)

ESTROFA:

Los primeros los hijos del suelo
que, sobervio el Pichincha decora
te aclamaron por siempre señora
y vertieron su sangre por ti.
Dios miró y aceptó el holocausto,
y esa sangre fue germen fecundo
de otros héroes, que atónito el mundo,
en tu torno a millares surgir.(bis)

CORO

¡Salve oh Patria, mil veces!
¡Oh Patria! ¡gloria a ti! ¡gloria a ti!
¡gloria a ti! ¡gloria a ti!
Ya tu pecho, tu pecho rebosa.
Gozo y paz, ya tu pecho rebosa;
y tu frente, tu frente radiosa,
más que el sol contemplamos lucir.

El himno nacional se debe escuchar de pie y nadie puede ingresar al recinto del evento cuando esté sonando. Los brazos deben ir sueltos, por costumbre en El Ecuador se coloca la mano derecha cerca del pecho al momento de entonarlo. Los himnos se utilizan en ceremonias solemnes, oficiales. Nunca se aplaude, cuando se esté entonando; los hombres deben quitarse lo que anden en la cabeza (sombrosos o gorras) en señal de respeto.

6.18. NORMAS DE CORTESÍA

Concepto: Según el diccionario de la Real Academia Española, cortesía es "la demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene una persona a otra". Ciertamente, a mayor grado de trato puede corresponder mayor grado de afecto y, por lo tanto, más demostraciones de detalles de cortesía.

- **El Trato con los demás**

El hombre de por Si, es un ser sociable, llamado a relacionarse con los demás. La vida cotidiana ofrece múltiples ocasiones para tratar con otras personas en las más diversas circunstancias, a mayor grado de trato puede corresponder mayor grado de afecto y, por lo tanto, más demostraciones de cortesía, pero esto no implica de ninguna manera que la cortesía se reserve única y exclusivamente para los más allegados; por el contrario, ha de manifestarse para con todos,, aunque trágicamente se adaptará a las circunstancias y relaciones que se mantengan con cada persona; lo que mueve a ello es precisamente la dignidad que cada ser humano posee, se conozca a no.

- **El trato con las autoridades y personas de rangos superior**

En las sociedades es natural que haya personas de distinto rango. La dignidad de la persona es algo intrínseco y permanente, que emana de ella misma, al margen del puesto que ocupe en la sociedad. Existe otro tipo de dignidad, más occidental, que se tiene por razón del cargo y posición que se ocupe en la sociedad.

Detalles a tomar en cuenta:

- En el trato se debe mantener una actitud respetuosa, evitando bromas de mal gusto y familiaridades.
- En la conversación se le trata de "usted", a menos que ella invite al tuteo.

- Se debe evitar llamarla directamente por teléfono excepto cuando haya una razón que los justifique o que ella misma lo haya indicado.
- Se las recibirá de pie, a excepción de las señoras, que pueden permanecer sentadas ante los caballeros, mientras no se trate de una autoridad de rango muy alto.
- Una buena secretaria permanece sentada cuando pasa su jefe y después de saludarle continúa trabajando, si él no se sienta, recibirá el encargo de pie mientras su jefe no le indique que vuelva a sentarse

- **El trato con los iguales: colegas y amigos**

En el trato con los iguales, debe predominar la amabilidad y respeto mutuo. Se deben evitar modos grotescos y circunstancias o comentarios que puedan poner en evidencia a una persona. Los caballeros se levantarán cada vez que lleguen o se marche una señora y le cederá el asiento cuando no haya otro. Las señoras y mujeres jóvenes, a su vez, se harán respetar por los caballeros, con gran naturalidad; esta actitud puede estar llena de sencillez y no tiene por qué ser ostentosa y afectada. Entre iguales, siempre gana el más cortés y quien demuestra, con sus detalles, buen gusto y esmero en su educación.

- **El trato con los subordinados**

El trato con los subordinados siempre ha de estar lleno de respeto y consideración. Hay que saber compaginar la firmeza para poder exigir en el trabajo, con la delicadeza en la forma de hacer los encargos y el agradecimiento ante el trabajo realizado. Conviene inspirar una actitud estimulante, evitando cualquier índice de tiranía. Conviene fomentar la responsabilidad de los subordinados encomendándoles todas las tareas que puedan realizar, pero evitando el servilismo, y sin encargales asuntos que competen a uno mismo. Hay que respetar el horario establecido para los subordinados y no abusar pidiendo que se queden más tiempo del necesario, cuando se puede evitar, ya que podría ocasionarles ciertos trastornos.

- **El trato con los desconocidos**

Por una u otra razón es casi diario tratar con personas desconocidas y no podemos privarlas de los detalles de buena educación. Tal vez pueda ser el encuentro con la vendedora de una tienda en la que se entra por primera vez, o con un funcionario público al acudir a una ventanilla. Pedir lo que se necesita con una sonrisa amable no cuesta ningún trabajo, ni tampoco dar las gracias. A su vez, la persona que recibe a un cliente ha de hacerlo de modo amable y servicial, ocultando el cansancio o aburrimiento del que quizás puede ser víctima.

- **Detalles de cortesía en la señora**

En una señora, las mejores muestras de cortesía, están enfocadas al respeto de su propia dignidad y de su feminidad. Debe evitar decir palabras fuertes y grotescas. Por respeto hacia los demás debe vestir con dignidad, según las distintas ocasiones, sin apelar a los bajos instintos ajenos. Evitará polarizar la atención de los presentes y estará pendiente de sus necesidades.

Deberá hacerse respetar, especialmente por los caballeros, evitando dar pie a que se tomen libertades. Con respecto a otras señoras que tengan mayor dignidad o edad, se levantarán cuando lleguen y se marchen, cediendo el asiento siempre que sea necesario.

- **Detalles de cortesía en la gente joven**

La gente joven, además, debe cuidar los detalles de cortesía para con las personas mayores, evitando interrumpir las conversaciones y dar contestaciones airadas. Al utilizar los medios de transporte público, los hombres estarán especialmente dispuestos a ceder su asiento a una persona mayor y, cuando dispongan de carro, sabrán ofrecerlo a sus familiares próximos, mayores, para hacerles algún servicio.

Es normal que haya diferencias entre la mentalidad de la gente joven y la de las personas mayores, incluso que aquellas piensen que estas están

equivocadas retrasadas, pero es muestra de cortesía saber escucharles, se puede aprender de su experiencia y a los mayores les gusta que se les oiga.

- **La cortesía para con Dios**

Si es necesario cuidar los detalles de cortesía con nuestros semejantes, con mayor razón se debe hacer en las relaciones con nuestro Creador. En la infancia es cuando mejor arraigan las buenas costumbres y cuando se debe enseñar a cuidar los detalles para tratar con Dios. Las oraciones propias de la infancia son una gran ayuda y es conveniente que los niños las aprendan de memoria desde pequeños, explicándoles su contenido, para que puedan adquirir una piedad que les facilite el trato filial con Dios, basado en la confianza y el amor. Ayuda más a saber lo que se hace, si los niños rezan de rodillas y derechos, que apoyados de cualquier forma. En las oraciones vocales es muy importante vocalizar bien y rezarlas con pausa y atención, para saber lo que se dice y a quien va dirigido. También es buena costumbre inculcar en la infancia la bendición de los alimentos, en la comida y en la cena, así como dar gracias al terminar

6.19. PROYECCIÓN DE BUENA IMAGEN

Cuando un empresario crea una empresa se ocupa de dotarla de una imagen por la que sea reconocida y que le permita perdurar en el tiempo.

También eligen a las personas adecuadas para desempeñar las diferentes funciones necesarias ¿pero, cuántos se ocupan de preparar y formar a sus colaboradores en transmitir una buena imagen personal? Las empresas suelen invertir para mejorar su identidad corporativa o al menos, debería ser así. Cuidar todos los detalles en sus relaciones con los clientes, proveedores, colaboradores, etc. se hace fundamental, pero algo que no se debe olvidar, es que para transmitir la imagen que los demás ven de la empresa, lo hacen las personas que la forman, que se

convierten en sus embajadores y son los responsables de transmitir la credibilidad de los productos o servicios que ofrecen. Desarrollar un estilo corporativo propio y único, es esencial para obtener una ventaja diferencial, que permita grabar en la mente de los clientes la excelencia de la compañía y favorecer su fidelización. Marcar diferencias para ofrecer un mejor servicio y un mejor trato, permitirá poner barreras a los competidores. Un aspecto físico impecable con una mente vacía, sin personalidad, no sirve. Al contrario, una mente prodigiosa con una apariencia descuida o suda, tampoco.

El cuerpo es un elemento magnífico de comunicación y es la tarjeta de presentación de una persona, que debe ir acompañado del control del lenguaje verbal y no verbal. Por tanto, cuando se habla de imagen personal, no se hace referencia solamente al atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, que abarca también: los rasgos físicos, posturas y movimientos al sentarse, al caminar, al saludar, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: "estar a gusto y seguro con uno mismo". Para potenciar su imagen debe cuidar una norma fundamental, que es mantener una coherencia entre los cuatro canales de información que se utilizan al transmitir cualquier mensaje. Cuatro instrumentos que deben apoyarse entre sí:

- Condiciones físicas: apariencia exterior
- La voz, el tono y su modulación
- Los gestos
- La indumentaria

- **La imagen y valores personales**

La imagen que otras personas reciben de usted viene dada por muchos aspectos, y lógicamente el primero, es su aspecto exterior. Cuidar el vestuario y la higiene personal es muy importante, pero una vez salvadas

las presentaciones, entran en acción otros elementos como: la comunicación verbal y como habla su cuerpo por sí mismo, su educación, como se comporta, la seguridad que tiene a la hora de presentar el tema que lleva a una reunión, al final, lo que está transmitiendo es su personalidad y su saber hacer.

- **Como vestir correctamente en el entorno profesional**

La elección del vestuario ha de ser cuidada para que transmita lo que se desea. Para elegirlo se debe recordar una frase, que dice: "Viste vulgar y solo verán el vestido, viste elegante y sólo verán a la persona". No hay duda que la forma de vestir dice mucho de imagen personal y de la empresa que se representa.

- **Imagen ejecutiva: la vestimenta más adecuada**



- Un vestido negro, de líneas sencillas, puede ser considerado "un básico" para asistir a diversas reuniones. Los accesorios le darán un aspecto más "formal o más casual"

- Las faldas levemente entalladas hasta la rodilla sientan mejor que las plisadas o rectas

- Los trajes que más favorecen. Pantalones rectos y chaquetas sastre largas con hombreras discretas, levemente entalladas en la cintura en colores negro, azul, beige, gris o pasteles.

- Evitar as telas con adornos muy elaborados y colores muy estridentes durante el día.

- Los zapatos, la cartera y el cinturón, combinaran en color, tamaño y diseño con el resto de la indumentaria.

- El calzado resulta un accesorio de fundamental importancia en la percepción del conjunto de la indumentaria. El tacón más favorecedor para la postura, es el de cinco centímetros, aportando altura y equilibrio.

- Para una reunión de trabajo, evitar los estampados llamativos, los tejidos gruesos y las telas satinadas o con brillos'

- Las piernas se estilizan cuando se usan las medias y los zapatos en la misma tonalidad.

- Los accesorios (pañuelos, guantes, carteras, anteojos, joyas), deberán ser elegidos con un criterio discreto y sutil, a fin de realzar y complementar aportando distinción, sin proyectar un aspecto recargado

- **Selección de la vestimenta más apropiada para cada reunión:**
otros aspectos a considerar

- El tipo de reunión (cocktail, almuerzo de trabajo, conferencia)
- El horario estipulado para la ejecución del evento
- Lugar del evento (salón de un hotel, restaurante, quinta o residencia para fiestas, embajada, sala de reuniones de la empresa)

- La estación del año.
- Perfil de los invitados a la reunión (empresarios, autoridades oficiales, artistas)

- Si utiliza falda, lleve siempre medias, incluso en verano, las piernas quedan más bonitas. se deben evitar los colores de moda y los dibujos. Hay mujeres que se sienten más cómodas con pantalones, estos deben ser de corte clásico, no se debe usar ropa transparente o algo que pueda distraer a los demás.

- cuide el exceso de complementos y joyas.

- el zapato bajo no es lo apropiado; lo mejor es un zapato con tacón de entre unos 4-5 centímetros, siempre y cuando la profesión lo permita. aun así, el zapato como el resto de los componentes, ha de combinarse de manera acertada y armonizado con el conjunto en general.

- El maquillaje también influye mucho en el aspecto global. este debe ser de forma natural. Utilizando fragancias frescas, dejando el perfume fuerte para otras ocasiones o momentos del día.

- El peinado no ha de ser muy elaborado; debe lucirlo de manera natural, siempre bien peinada. Se debe procurar variar con discreción el tipo de peinado; si la largura del cabello lo permiten: un día con una trenza, otro con una cola de caballo, suelto, medio recogido.

- **Como vestir con profesionalidad si es un hombre**

El hombre debe vestir dependiendo de unos determinados factores estrictamente laborales, como el cargo, responsabilidades, filosofía de empresa y entorno en el que se mueve, el vestuario masculino también ha ido tomando forma. Atrás se ha dejado ya el obsoleto concepto del “hombre trajeado” que siempre ofrecía la misma imagen y se ha pasado a mucho más innovador, más actual, moderno y cosmopolita pero sin obviar esos cánones y “estilo clásico”.

Chaqué

Prenda de vestir para utilizar durante el día (por la mañana y hasta el atardecer, entre las seis a ocho de la tarde, más o menos). El negro es el más ceremonioso y habitual, aunque está ganando terreno el gris. Es un atuendo de vestir de ceremonia.



Esmoquin

Indumentaria de fiesta, utilizando principalmente para celebraciones de última hora de la tarde y noche, sin embargo cabe mencionar que esta es una, es una prenda de fiesta no de ceremonia.



Frac

Es el atuendo de gran gala. Se puede decir que es la indumentaria masculina de máxima etiqueta. Se utiliza generalmente de noche y en lugares cerrados.



Spencer

El Spencer es un tipo de frac, también conocido como “frac colonial”. De características muy similares al frac, una de las mayores diferencias es la chaqueta que apenas tiene un poco de falta, ye en el centro del talle, acaba en una ligera punta.



Sugerencias para la vestimenta del hombre

- Los calcetines deben hacer juego con los zapatos o los pantalones. lo mejor, los denominados “ejecutivo” de colores oscuros: negro azul marino, etc.
- Si usa cinturón no lleve tirantes y al revés. nunca se usan las dos cosas juntas.
- Con la corbata, no lleve el cuello de la camisa abierto y procure llevar el botón abrochado. Asegúrese que el nudo este bien hecho y centrado; si no es así, la imagen que ofrece es desequilibrada. El extremo de la corbata ha de tocar la hebilla del cinturón. El mejor tejido para una corbata es la seda y se debe cuidar que vaya bien combinada con la camisa y el traje.
- Las camisas deben ser de manga larga y con los puños dobles para los gemelos, son más elegantes; pero si lo desea, puede utilizar una camisa más informal, sin puños para gemelos, pero que combine bien con el traje y la corbata. El cuello de la camisa más elegante es el inglés.
- Dar un toque de color a la indumentaria masculina es atrevido y divertido, pero se deben evitar los colores excesivamente llamativos.
- Tampoco es recomendable el uso excesivo de joyas o complementos: un anillo en cada mano, un reloj acorde con la vestimenta evitando los grandes relojes deportivos, gemelos, alfiler de corbata.
- Mostrar un buen aspecto facial es muy importante actualmente. En el mercado existen muchos cosméticos para lucir una piel tersa y cuidada, indicados para el hombre. Es aconsejable, en cuanto al perfume, usar una colonia a perfume fresco.

Sugerencias para mejorar la proyección personal

Mantener un corte de cabello apropiado. Según el estilo y tipo de cabello se debe procurar buscar un estilista y salón de belleza que brinde asesoría y orientación oportuna.

Limpieza facial. Las damas que usen maquillaje deben tener desmaquillante, tónico y astringente según el tipo de piel. Tampoco debe faltar un humectante facial y crema nocturna, pues se le debe dar nutrición a cambio del maquillaje que se le da durante el día. Los caballeros deben procurar usar los productos básicos de hombres como cremas y espumas de afeitar, loción después de afeitar. La idea es mantener una piel limpia y pura llena de vida.

Humectar el cuerpo con cremas y lociones. Una piel reseca luce como tablero de escuela rayado con tiza blanca. Usar lociones no tiene género. Tanto hombre como mujer deben usarlo. Las fragancias deben ir acorde a su humor personal.

Ducha y baño. Cuando se duche en la mañana porque hay que hacerlo como una costumbre, procurar usar un jabón con humectante, nutrientes y vitaminas. Por lo general, los dermatólogos recomiendan usar jabón de bebé pues tratan delicadamente la piel.

Limpieza Bucal. Se debe lavar la boca y los dientes después de cada comida. Esto significa que después de cada alimento o chuchería que se coma debe lavarse la boca y los dientes para conservar un buen aliento, usar enjuague bucal después de cada lavado y tener hilo dental para sacar los restos de comida que el cepillo no saco.

Tomar vitaminas y minerales. Mantener y conservar un buen estado de salud es deber de cada ser humano. Procura tomar vitaminas y minerales según el rango edad.

Color de Piel. Se debe averiguar cuál es el color que va con tu tono de piel. Una vez lo averigüe, sabrá cuáles son los colores que le favorecen. Por lo general, en tu ropero debe haber un pantalón negro, camisas y sweaters blancos, camisas beige y perla, dos juegos de falda pantalón y

chaqueta. Todas estas piezas se deben considerar tener para evento casual, deportivo y formal.

Personalidad. La personalidad influye mucho en el corte y forma de las prendas de vestir que se desean usar. Incluso, el estado de ánimo influye en las prendas que se deben usar y comprar.

Accesorios. Los accesorios en una mujer son imprescindibles. Sin embargo, deben procurar ser sencillos y elegantes a la vez. No ser tan llamativos, ni escandalosos, hay accesorios que pasan de moda; se deben invertir en aquellos que se puedan conservar y usar a través del tiempo. Igualmente, accesorios que combinen con todo tu vestuario, zapatos y carteras. Evitar el abuso en el uso de sortijas, aretes y collares.

Zapatos. Deben estar pulcros, limpios y conservados. Hay personas que cuidan su vestimenta y su piel, y los zapatos opacos y sucios dejan mucho que decir. Aunque se tenga uno o dos pares solamente, procurar mantenerlos limpios.

Lavado y planchado. Toda ropa después de ser usada, debe ser lavada. Algunas piezas deben ser planchadas, usar jabones que cuiden la textura y color de la ropa, también enjuagues que dejan fragancias agradables.

No fumar. Fumar arruga rápidamente tu cara, la seca y la opaca. Por más extringentes, tonificantes y cremas que se usen, los pulmones se reflejarán en el rostro. El fumador es una persona nerviosa, ansiosa e insegura que mantiene un olor fétido en su aliento y con el tiempo ese olor es en todo el cuerpo.

6.20. MODELO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL POR ESCALAS DE CALIFICACIÓN

La evaluación del desempeño busca determinar la medida en que tanto jefes como colaboradores de los departamento de relaciones públicas y comunicaciones de las secretarías del Municipio de Ibarra se les ha sido asignadas así como los resultados de los objetivos y metas que como departamento se plantean.

Para verificar dicho desempeño laboral se establecen los siguientes niveles de rendimiento.

EXCELENTE	Las personas se están desempeñando de manera adecuada, dando más de lo esperado.
BUENO	Las funciones de las personas son cumplidos de manera normal, teniendo un rendimiento aceptable.
REGULAR	El desempeño no presenta deficiencias que pueden ser superadas.
DEFICIENTE	El desempeño laboral se encuentra por debajo de lo que se espera

6.21. IMPACTOS

Fue acogido con mucho agrado por las secretarías y los funcionarios ya que se impartieron conocimientos que les serán útiles de poner en práctica al momento de realizar y participar en los diferentes eventos institucionales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra, para brindar una mejor imagen y una organización adecuada dando realce a la institución.

6.22. DIFUSIÓN

La difusión se realizó mediante la capacitación a las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Ibarra, donde se dió a conocer cada uno de los temas que contiene la guía de etiqueta y protocolo, donde participaron todos los funcionarios encuestados.

6.23. BIBLIOGRAFÍA

- Asociación De Profesionales De Ceremonial De La República Argentina
- ALARCÓN Autor Julio Cesar E.
- BALDRIGE, L.(1985) - *Complete Guide To Executive Manners* - Rawson Associates,.
- BALDRIGE, L. (1990). *The New Manners For The 90s* - Rawson Associates,
- PERROTTI . Luciano Esteban. Cuadros y [Diagramas](#) Elaborados Por El Prof.
- DEBRETT - *Nuevo Tratado De Etiqueta y Reglas Sociales* - Edaf, [Madrid](#); (1984).
- [Http://Www.Protocolo.Org/](http://www.protocolo.org/)
- LÓPEZ N. Francisco - [Manual](#) De Protocolo - Ariel, (1995).
- LOZANO, Fernando - *Manual Práctico de Relaciones Públicas* - Edita: [Revista](#) Internacional
- Material Presentado y Desarrollado En El Curso Dictado por Prof. Lic. Luciano Esteban Perrotti
- Taller De Metodología De La Investigación
- VILLALTA Jorge Blanco – (1999). *Ceremonial "Una [Filosofía](#) Para El Tercer Milenio"* - Ed. Valleta Ediciones,

ANEXO 1



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIAS

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
<p>Falta del conocimiento y aplicación de las reglas de etiqueta y protocolo en los eventos sociales por parte de las secretarías del municipio de Ibarra.</p>	<p>Determinar cómo se ejecutan las reglas de etiqueta y protocolo por parte de las secretarías del Municipio de Ibarra, en los eventos sociales de la institución para mejorar su aplicación a fin de mejorar la imagen institucional.</p>
SUB TEMA INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<ul style="list-style-type: none"> • 1. ¿Cuál es la situación actual de conocimientos de las reglas de etiqueta y protocolo que tienen las secretarías y funcionarios del Municipio de Ibarra? • 2. ¿Cuáles son las principales reglas y técnicas protocolarias y de etiqueta que deben tener los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra? <p>¿Una Guía de procedimientos de etiqueta y protocolo ayudará en la organización de eventos en el Municipio?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿El conocimiento y aplicación de los normas de etiqueta y protocolo mejorará la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual que tienen las secretarías sobre el conocimiento de las reglas de etiqueta y protocolo en los eventos sociales del Municipio. • Seleccionar cuales son las principales reglas y técnicas protocolares de acuerdo a los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ibarra. • Elaborar una guía de procedimientos para la aplicación de las reglas de etiqueta y protocolo en los eventos que ayudan en el conocimiento y aplicación a las secretarías y funcionarios que los organizan. • Socializar la guía de etiqueta y protocolo para los funcionarios y secretarías Municipales.

ANEXO 3

MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
Reglas de protocolo	Protocolo como " regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre". Efectivamente, es un conjunto de normas que se establecen oficialmente y se publican en los boletines oficiales para que todos las cumplamos y respetemos. Traemos a colación este asunto porque hay alguna organización política y algunos "personajes" integrados.	Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Modales, cortesía, apariencia personal, comportamiento, confianza, auto estima, eficiencia, lenguaje adecuado, preparación adecuada.
Etiqueta protocolo	Etiqueta y protocolo. Todas ellas están muy relacionadas, tienen significados distintos, que muchas veces se mezclan y se utilizan de forma indistinta.	La aplicación	<ul style="list-style-type: none"> • Trato adecuado • Saber respetar las jerarquías • Satisfacción de los visitantes • Organización adecuada • Dirección logística • Coordinación general

ANEXO 4

NIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS Y AUTORIDADES

Como estudiante de séptimo nivel de la carrera secretariado ejecutivo español. Me encuentro realizando un plan de investigación sobre las reglas de protocolo

En un evento, a su vez les solicito contestar las distintas preguntas cada una sola alternativa en la misma ponga una (x) donde crea conveniente.

- **Conoce usted las reglas de protocolo**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Sabe organizar un acto protocolario**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **Usted cree que los actos protocolarias que manejan las secretarias del municipio de Ibarra son en forma adecuada**

Excelente	Bueno	Malo
-----------	-------	------

- **Los eventos que realizan en el municipio de Ibarra lo desarrollan con eficiencia elegancia y distinción**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **Piensa usted que la imagen personal influye en la imagen institucional**

Siempre	Casi siempre	Nunca
---------	--------------	-------

- **Conoce usted los órdenes de jerarquía como debe colocar a las personas en un evento**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Sabe utilizar el vocabulario adecuado en un evento social**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **Conoce usted las reglas de cortesía que se aplica en un evento**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Practica usted los modales de protocolo en un Evento**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **El auto estima de las secretarias del municipio de Ibarra es**

Muy bueno	Bueno	Regular
-----------	-------	---------

- **Según su criterio los modales de las secretarias del municipio de Ibarra son:**

Muy bueno	Bueno	Regular
-----------	-------	---------

- **Cree usted que las secretarias saben respetar las jerarquías**

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente
---------	--------------	----------------

- **Cree que usted debe actualizarse en el conocimiento de las reglas de protocolo**

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente
---------	--------------	----------------

- **cree que en el municipio de Ibarra hay personas preparadas y eficientes en etiqueta y protocolo**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Le gustaría contar con un manual de las reglas de protocolo y etiqueta que le guie en los actos sociales.**

Si	No		
----	----	--	--

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS**

Como estudiante de séptimo nivel de la carrera secretariado ejecutivo español. Me encuentro realizando un plan de investigación sobre las reglas de protocolo

En un evento, a su vez les solicito contestar las distintas preguntas cada una sola alternativa en la misma ponga una (x) donde crea conveniente.

- **Conoce usted las reglas de protocolo**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Sabe usted si las secretarias del Municipio organizar un acto protocolario**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **Usted cree que los actos protocolarias que manejan las secretarias del Municipio de Ibarra son en forma adecuada**

Excelente	Bueno	Malo
-----------	-------	------

- **Los eventos que realizan en el Municipio de Ibarra lo desarrollan con eficiencia elegancia y distinción**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **Piensa usted que la imagen personal de las secretarias influye en la imagen institucional**

Siempre	Casi siempre	Nunca
---------	--------------	-------

- **Conoce usted los órdenes de jerarquía como debe colocar a las personas en un evento**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Sabe usted si el vocabulario que utiliza la secretaria del Municipio de Ibarra es el adecuado en un evento social**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **A observado si la secretarias utiliza las regla de cortesía la secretaria en un evento**

Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Practican las secretarias los modales de protocolo en un evento**

Siempre	A veces	Nunca
---------	---------	-------

- **El auto estima de las secretarias del Municipio de Ibarra es**

Muy bueno	Bueno	Regular
-----------	-------	---------

- **Según su criterio los modales de las secretarias del Municipio de Ibarra son:**

Muy bueno	Bueno	Regular
-----------	-------	---------

- **Sabe usted el orden según la jerarquía como se ubica a las autoridades.**

Si	No	
----	----	--

- **Cree usted que las secretarias debe actualizarse en el conocimiento de las reglas de protocolo**

Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente
---------	--------------	----------------

- **Cree que en el Municipio de Ibarra hay personas preparadas y eficientes en etiqueta y protocolo**

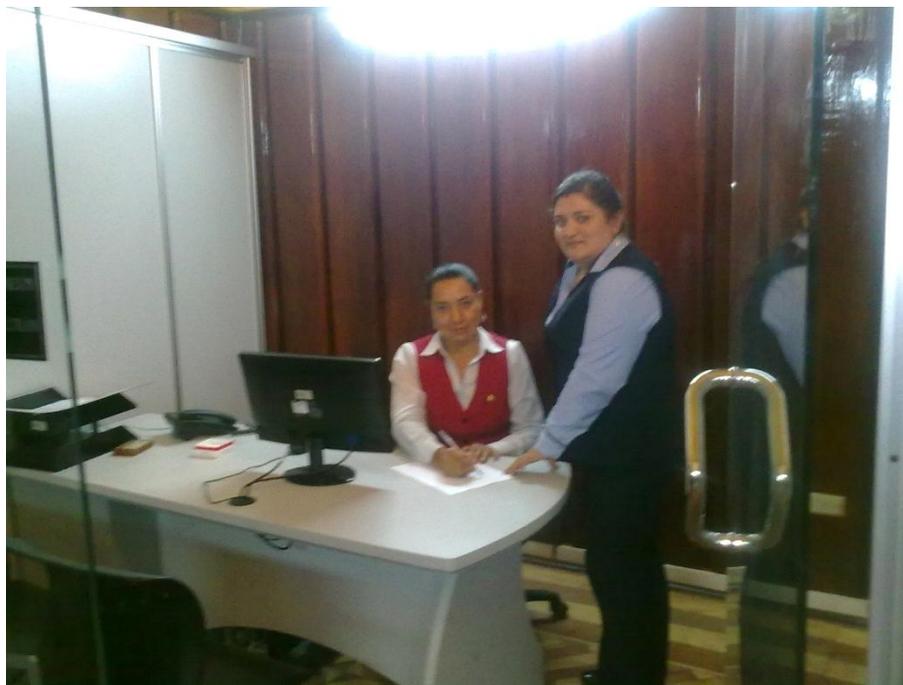
Mucho	Poco	Nada
-------	------	------

- **Le gustaría que las secretarias se capaciten más en el conocimiento de protocolo**

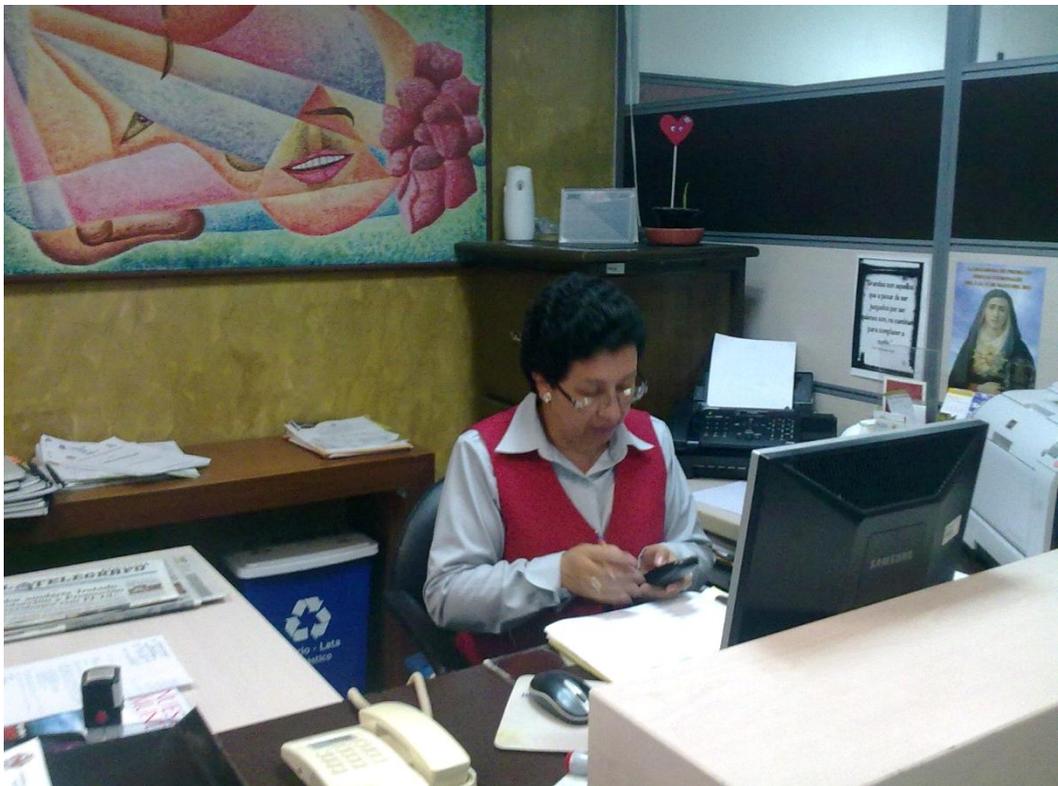
Si	No	
----	----	--

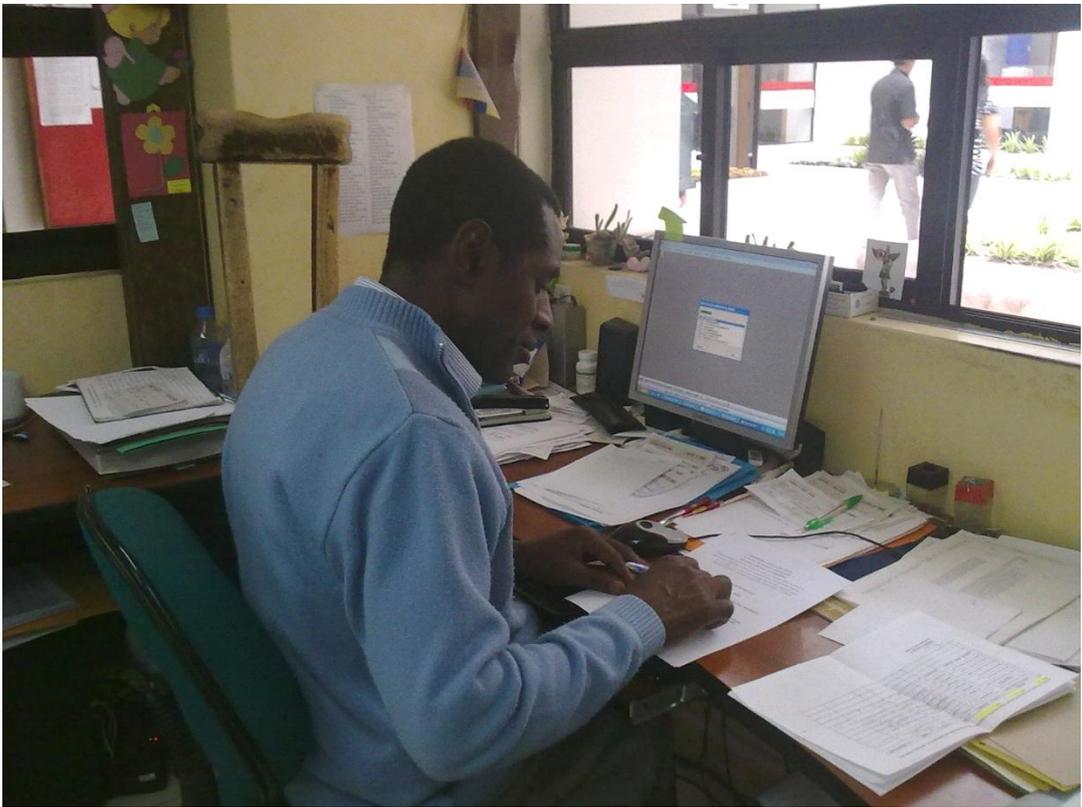
ANEXO 5

FOTOS DE LOS ENCUESTADOS: FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS













**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE IBARRA**

alcaldía
ibarra
ADMINISTRACIÓN 2009 - 2014

A petición verbal de la señora XIMENA DE LOURDES LIMA TITO, portadora de la Cédula de Ciudadanía Nro. 100191650-9, tengo a bien,

CERTIFICAR

Que la mencionada señora egresada de la especialidad de Secretariado Ejecutivo Español de la Universidad Técnica del Norte, realizó la Socialización de la Guía de Protocolo y Etiqueta para fortalecer el desempeño de las secretarías y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Ibarra el 15 de agosto del 2013, contando la asistencia de 45 participantes.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y el interesado puede hacer uso del presente documento como estime conveniente.

Ibarra, 28 de agosto del 2013

Atentamente,


Lcdo. Fausto Romero
DIRECTOR COMUNICACIÓN SOCIAL





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	100191650-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Lima Tito Ximena de Lourdes		
DIRECCIÓN:	Luis Felipe Borja Nro.856 y Rafael Miranda		
EMAIL:	ximena_41216@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062643113	TELÉFONO MÓVIL:	0986381882

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ANÁLISIS: DEL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS EVENTOS SOCIALES POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL MUNICIPIO DE IBARRA. AÑO 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLARIA.
AUTOR (ES):	Lima Tito Ximena de Lourdes
FECHA: AAAAMMDD	2013-9-18
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español.
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio Alarcón

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Lima Tito Ximena de Lourdes, con cédula de identidad Nro. 100191650-9 , en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 18 días del mes de Septiembre del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....


Nombre: Lima Tito Ximena de Lourdes

C.C.: 100191650-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Lima Tito Ximena de Lourdes, con cédula de identidad Nro. 100191650-9 , manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: ANÁLISIS: DEL CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LOS EVENTOS SOCIALES POR PARTE DE LAS SECRETARIAS Y FUNCIONARIOS DEL MUNICIPIO DE IBARRA. AÑO 2013. PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLARIA , que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo Español., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a los 18 días del mes de Septiembre del 2013

(Firma) 

Nombre: Lima Tito Ximena de Lourdes

Cédula: 100191650-9