



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CAYAMBE, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013, PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR”.

Trabajo de Grado previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

AUTORAS:

SHARIANA TUNDUAMA OLGA MARÍA

SÁNCHEZ CATUCUAMBA VERÓNICA MARIBEL

DIRECTOR:

DRA. CECILIA REA

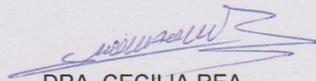
Ibarra, 2014

ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA

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 directora del Trabajo de Grado titulado: **“LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CAYAMBE, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013, PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR”**, de las señoras egresadas: SHARIANA TUNDUAMA OLGA MARÍA Y SÁNCHEZ CATUCUAMBA VERÓNICA MARIBEL, previo a la obtención del Título de Licenciadas en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

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



DRA. CECILIA REA
DIRECTORA

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a DIOS por haberme concedido la vida y la salud para cumplir esta importante meta a nivel académico, también a mis padres quienes constituyen el pilar fundamental de mi vida y siempre me han guiado con su valioso ejemplo y enorme sabiduría, a mis hijos Daivis y Daniela quienes han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y seguir superándome día a día para alcanzar mis sueños e ideales, ya que ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor puro y verdadero, y poder llegar a ser un ejemplo para los dos, y que se sientan orgullosos de su madre, quien en sus vidas ha sido padre y madre Incondicional, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza, y es que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida.

OLGA SHARIANA

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación. A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité; en especial a mi madre Fernanda por su ayuda y constante cooperación y a mis hijos Andy, Nohemí que han sido mi mayor motivación para no dejar mis estudios y a mi esposo Daniel por apoyarme y ayudarme en los momentos más difíciles.

VERÓNICA SÁNCHEZ.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinito a Dios por guiarnos y bendecirnos en cada uno de los pasos para la culminación de este Trabajo de Grado. A todos ellos por quienes hemos llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder culminar nuestros sueños. A los catedráticos de la Universidad Técnica del Norte, Autoridades y a los Profesores de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, FECYT, por confiar en nosotras, por apoyarnos y poseer la sabiduría necesaria para enseñarnos. A mi directora de tesis Dra. CECILIA REA, por su esfuerzo y dedicación, quien con su paciencia y por haber guiado de manera correcta, el desarrollo de este Trabajo de Grado.

También me gustaría agradecer a mis profesores de toda mi carrera estudiantil universitaria, porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mi coordinador Dr. Julio Alarcón, por sus consejos y sus enseñanzas, y sobre todo por su amistad.

LAS AUTORAS

ÍNDICE GENERAL

	MARCADOR	NO
ACEPTACIÓN DE LA DIRECTORA		DEFINIDO.
DEDICATORIA		III
AGRADECIMIENTO		IV
ÍNDICE GENERAL.....		V
RESUMEN.....		VIII
ABSTRACT		IX
INTRODUCCIÓN.....		X
CAPÍTULO I.....		1
1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....		1
1.1 ANTECEDENTES.....		1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....		3
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....		4
1.4. DELIMITACIÓN		4
1.4.1. Unidades de observación.....		4
1.4.2. Delimitación temporal.....		4
1.4.3. Delimitación Espacial.....		4
1.5. OBJETIVOS.....		5
1.5.1. Objetivo General		5
1.5.2. Objetivo Específicos		5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....		5
1.6.1 Factibilidad.....		7
CAPÍTULO II.....		8
2 MARCO TEÓRICO		8
2.1CONCEPTOS DE ETIQUETA		8
2.2 CONCEPTO DE PROTOCOLO.....		9
2.2.1Clases de protocolo		10
2.3 LA ETIQUETA EN LA OFICINA.....		10

2.3.1 Reglas de comportamiento que debe mantener la secretaria en la oficina El trato cortés de una secretaria debe estar comprendida en:	11
2.4 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ETIQUETA EN LA EMPRESA	11
2.5 LA IMAGEN A TRAVÉS DE LA ETIQUETA TELEFÓNICA	14
2.5.1 Técnicas para manejar las labores de secretaria.....	15
2.6 SU IMAGEN PERSONAL, ES LA IMAGEN DE SU EMPRESA O INSTITUCIÓN	18
2.7 ETIQUETA EN EL TRABAJO	21
2.8 ETIQUETA Y LOS BUENOS MODALES	25
2.8.1 Los buenos modales.....	26
2.9 DEFINICIÓN DE PROTOCOLO	27
2.9.1 Tipos de protocolo	28
2.9.2 Clases de protocolo	29
2.10 NORMAS DE PROTOCOLO	30
2.11 IMAGEN INSTITUCIONAL.....	31
2.11.1 ¿Sobre quiénes se proyecta la Imagen institucional?	33
2.11.2 ¿Para qué proyectar una buena Imagen Institucional?.....	33
2.11.3 ¿Cómo se mantiene la imagen?	34
2.11.4 Importancias de la imagen institucional	34
2.12 IMAGEN CORPORATIVA.....	35
2.12.1 Diferencias entre identidad e imagen corporativa	35
2.13 GLOSARIO DE TÉRMINOS	36
2.14 PREGUNTAS DIRECTRICES O INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
CAPÍTULO III	40
3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.2 METODOS.....	40
3.3 TÉCNICAS.....	41
3.4. CUADRO DE POBLACIÓN.....	41
3.5. MUESTRA	42

CAPÍTULO IV.....	45
4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1 PROCESOS.....	45
4.2 TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES, FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS.....	46
 CAPÍTULO V.....	 63
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
5.1 CONCLUSIONES	63
5.2 RECOMENDACIONES.....	64
 CAPÍTULO VI.....	 66
6. PROPUESTA ALTERNATIVA	66
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	66
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	66
6.3 FUNDAMENTACIÓN	68
6.4 OBJETIVOS.....	69
6.5 IMPORTANCIA	69
6.6 UBICACIÓN	70
6.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA	71
7. IMPACTO.....	112
8 VALIDACIÓN	112
9. BIBLIOGRAFÍA	113
Anexo 1.....	116
ÁRBOL DE PROBLEMAS	116
Anexo 2.....	117
Anexo 3.....	118

RESUMEN

El presente trabajo de investigación parte del problema que se observa en el Personal de Funcionarios y Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe, donde no existe un procedimiento efectivo para la aplicación de normas de Protocolo y Etiqueta, por lo que planteamos diseñar una guía de capacitación, sin embargo se debería hacer un estudio serio acerca de la problemática que es evidente y que permita plantear los correctivos necesarios para brindar un buen servicio. Entre las razones que motivaron a que realicemos esta investigación, fue la búsqueda del mejoramiento y prestigio institucional, es decir, conocer las fortalezas y debilidades de los funcionarios y administrativos a través de la aplicación de encuestas que nos ayuden a mejorar la calidad en la organización de los eventos y de la misma manera buscar el cambio de actitud de las secretarías, incentivándolas al cumplimiento de sus funciones en base de la rendición de cuentas a la sociedad. Luego de esto se consideró el marco teórico como un aspecto fundamental en el desarrollo de la investigación, ya que el mismo provee información científica y social. Vale indicar que entre la información que el marco teórico ofrece están las teorías de etiqueta y protocolo. En la realización del diagnóstico intervinieron 103 funcionarios, autoridades y secretarías de la institución quienes fueron encuestados, los mismos que facilitaron la recopilación de información para posteriormente realizar la tabulación y de esta manera realizar el análisis e interpretación de resultados. Se puede concluir que esta investigación es un aporte significativo para mejorar la imagen y prestigio de la institución a través de una guía que optimice la aplicación de los principios protocolarios y las normas de etiqueta en los eventos organizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.

ABSTRACT

The present research starts from the problem observed in the staff of officers and secretaries of the Autonomous Decentralized Government of the Canton Cayambe, where there is no an effective procedure for the application of Protocol and Etiquette rules, so we have proposed to design a training guide, however a serious study of this evident problem should be made to allow the design of corrective measures in order to provide a good service. Among the reasons to perform this research, it was the pursuit of the institutional improvement and prestige, which means to know the strengths and weaknesses of the management officers through the application of surveys to help us improve the quality of the organization of events and also the change in attitude of the secretaries, encouraging them to fulfill their duties on the basis of accountability to society. After this, it was considered the theoretical framework as a fundamental aspect in the development of research, since it provides scientific and social information. It is important to notice that the provided information in the theoretical framework includes the theories of etiquette and protocol. In the diagnose, one hundred and three officers, authorities and secretaries of the institution were involved who were surveyed and provided the collected information that later was tabulated and which made possible the analysis and interpretation of results. It can be concluded that this research is significant to improve the image and prestige of the institution through a guide which optimizes the application of the protocol principles and etiquette rules in the events organized by the Autonomous Decentralized Government of the Canton Cayambe.

INTRODUCCIÓN

La Etiqueta y Protocolo es un proceso encaminado a la obtención de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las Instituciones y de las personas. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe, es una de las Instituciones que debe mejorar la calidad de los eventos que ofrecen a sus clientes. El trabajo de las secretarías, tiene que ver con la organización de eventos y actos solemnes u oficiales, agilidad de trámites, buena atención y servicio al usuario que vaya en beneficio de la institución. En cada uno de estos puntos se han evidenciado ciertas irregularidades protocolarias con relación al desempeño de los funcionarios, administrativos y secretarías que no cuentan con un conocimiento de normas de etiqueta y protocolo.

Este trabajo constituye una herramienta de investigación y consulta para funcionarios, administrativos y secretarías. Se ha elaborado minuciosamente de tal forma que resulte comprensible en todo su contenido, el mismo que se encuentra estructurado por capítulos.

En el **capítulo I:** se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó, la formulación del problema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la justificación.

En el **capítulo II:** se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema a investigar, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

En el **capítulo III**: se expone la metodología general que se usará durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, población, muestra y al final consta un esquema de la propuesta a realizarse.

En el **capítulo IV**: se encuentran las preguntas con su respectivo análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el **capítulo V**: se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado que fueron encuestados y posteriormente se establecen ciertas recomendaciones sugeridas para el mejoramiento de la calidad y estilo de redacción.

En el **capítulo VI**: se hace mención de la propuesta alternativa con su respectivo título, la justificación de su desarrollo y la importancia de la misma que contribuirá con la solución del problema encontrado. Así también se describe la fundamentación en la que está cimentada la propuesta, los objetivos que se quieren lograr con su aplicación, el desarrollo completo de la propuesta planteada, el impacto social que generará y finalmente la manera cómo se efectuará la difusión.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Ha sido para todos una preocupación saber dónde se originaron nuestras costumbres y tradiciones; y en realidad en este lugar encontramos representadas las raíces de los antiguos habitantes de la cultura Kayambi que antecede a la cimentación de este cantón, siendo único en su estilo y contenido, porque representa a un pueblo único con una cultura única que a través de múltiples abatares ha llegado a ser lo que hoy es el Cantón Cayambe. Los kayambis tienen su propia historia, territorio, su cultura forma de organización, producción, cosmovisión, propias edificaciones.

En la memoria oral del Pueblo indígena se conoce, que históricamente el pueblo Kayambi estaba, ubicado en las provincias que hoy son Pichincha, Imbabura, y Napo. El territorio Kayambi limitaba: al Norte con el Lago San Pablo; al sur con el río Guayllabamba, al Este con la Cordillera Oriental y al Oeste con la Cordillera Occidental. Su capital era Puntiatzil, ubicado a tres cuerdas del parque central, ahí se encontraba un adoratorio con un cilindro laminado en plata, mismo que fue desmantelado por los españoles y del cual nos dio fe La Condamine, Jorge Juan y Antonio de Ulloa (1748). Dicho cilindro fue utilizado como un calendario y reloj solar, puesto que en los equinoccios de Marzo y Septiembre no había sombra al medio día y en los solsticios de Junio y Diciembre la sombra abarcaba la mayor parte de su superficie interior.

El cacicazgo Kayambi contaba con observatorios astronómicos y puntos de vigilancia en todo su territorio; desde Quito Loma en Pambamarca (parroquia de Cangahua) hasta Pesillo (parroquia de Olmedo); mantenían un sistema de comunicación entre sí.

También se entregaron haciendas a manos privadas, algunas de las cuales conservaron nombres autóctonos como Cusubamba, Guanguilqui, Chagalá, y Guachalá. Otros los nombres de sus propietarios Conquistadores como Zuleta y Carrera, también hubo nombres típicos españoles como Miraflores y el Hato.

Durante la época de las haciendas la cultura criolla se desarrolló como fruto del mestizaje, transformando a Cayambe en una ciudad próspera y productora. Los tradicionales bizcochos, quesos de hojas, botas de cuero, monturas, textiles de ponchos, y vestimentas típicas que son usadas durante las festividades y todo lo que nosotros hemos visto vienen de esa época. Cayambe es el granero del Ecuador. Mientras en Cangahua se producía en algún momento toda la cebada para toda la elaboración de la cerveza que tomaban los ecuatorianos, en el valle se producía leche para regalar.

En 1790 se crea la parroquia de Cangahua luego viene la independencia se suprimen los obrajes pero las cosas no cambian mucho en el sistema de haciendas. En 1851 se crea la parroquia de Otón.

En 1907 con la Ley de los Brazos Caídos; las haciendas de las iglesias pasan a manos del Estado; las haciendas del estado pasan a ser botín político; el granero del Ecuador pasa a ser centro de poder político y económico.

En 1911 se crea la parroquia de Olmedo.

En 1.913 se crea la parroquia de Ascázubi.

En 1927 se crean las parroquias de Ayora y Juan Montalvo. En 1.944 se crea la parroquia de Cusubamba.

En 1963 se dicta la primera Ley de la Reforma Agraria y las haciendas del Estado pasan a sus propietarios originales los campesinos, después de 350 años de haber sido arrebatadas.

En 1973 se dicta la segunda Ley de la Reforma Agraria, misma que parte con la filosofía la tierra es para quien la trabaja”. Siendo este el fin de la esclavitud, de los trabajos forzados y de la explotación de las haciendas. Sin embargo el precio de la libertad fue caro para los Cayambeños, ya que la producción se vino al suelo, los beneficiarios no tenían tecnología, la erosión en nuestros campos era visible, y otra vez la pagaron los Cayambis, los más pobres. Entonces creció el desempleo las parcelas a cabo de una generación no alcanzaban para la subsistencia de los campesinos, la ciudad de Cayambe se despobló y se perdió la fe en nuestro cantón.

Herederos de aquellas antiguas civilizaciones, los primitivos cayambis mantenían su creencia en su dios Sol, al que lo aclamaban con una connotación distinta a la de los incas: los cayambis con su gozoso baile y canto individual y masivo de los aruchicos, “ganando la plaza mayor” desde la última semana de junio de cada año, en gratitud por la maduración de los sembrados (era la iniciación del tiempo de cosechas); en cambio los incas, en el Cuzco, Perú, agradecían al Inti (sol), por haberles dado un buen padre fundador del Tahuantinsuyo llamado Mancu-Cápac Inca, celebración solemnísimas que incluía un desfile militar en el que se exhibían las armas con que obtuvieron las victorias de sus numerosas conquistas. Prof. Luis Guzmán

<http://municipiocayambe.gob.ec/index.php/la-ciudad/histo>

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Mediante la observación realizada por las investigadoras, se encontró la falta de aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo ceremonial en el desarrollo de eventos.

La incorporación del protocolo en la estrategia institucional es una necesidad, ya que el mismo convierte en valor agregado a la imagen tanto personal como corporativa. Mejora la calidad de vida y las relaciones interpersonales de todos sus miembros, por lo que su conocimiento y aplicación deben formar parte de la estrategia de preparación de los recursos humanos. Las actividades que se organizan en Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe, presentan algunas falencias en cuanto a normas protocolares a seguir, lo que afecta la Imagen Institucional frente a los invitados y al Público en General. Todo esto se basa por la falta de conocimiento sobre normas de atención al cliente.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El Gobierno Autónomo Descentralizado, tiene un manual que regule las técnicas de protocolo adecuadas a cada acto, para cuidar su imagen y sus relaciones institucionales tanto interna como externamente?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de observación

Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe

1.4.2. Delimitación temporal

La investigación se realizó de Noviembre del 2012 hasta Marzo del 2014.

1.4.3. Delimitación Espacial

El trabajo investigado se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe ubicado en los calle Bolívar y el Eje

Transversal y Terán, frente al parque central del Cantón Cayambe de la Provincia de Pichincha.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Determinará cuáles son las normas de Etiqueta y Protocolo que aplican las secretarías y los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe y cómo influye en la imagen institucional

1.5.2. Objetivo Específicos

- Diagnosticar que principios protocolarios se aplican en los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.
- Diseñar un programa de capacitación en etiqueta y protocolo ceremonial para las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.
- Desarrollar talleres para fortalecer los conocimientos de las secretarías en etiqueta y protocolo ceremonial.
- Proponer una guía de Etiqueta y Protocolo para la organización de Eventos Institucionales.
- Socializar la Guía.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene especial interés para el personal administrativo que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe; puesto que los funcionarios y personal operativo al ser un grupo que ejecutan actividades en los Eventos, necesitan orientación de normas de convivencia entre las personas y de la observación de principios de protocolo y etiqueta.

La relevancia del actual trabajo es por la importancia en contribuir a que el personal de secretaría a fin de que proyecte una imagen positiva de la institución, debido a que día tras día se observan dificultades en aplicar consejos y normas de cortesía, de respeto y apeados de la práctica de etiqueta

Tener un conjunto de reglas que se deben tomar en consideración en la organización de los actos públicos de la institución, disponer la clasificación interna de los cargos de ésta y definir las relaciones humanas dentro y fuera del ámbito de la misma.

Esta investigación, es beneficiosa para toda la comunidad ya para el éxito del evento, todas las acciones deben estar plenamente coordinadas: entrega de invitaciones, atención y recibimiento de los invitados, ubicación tanto de las autoridades y demás representaciones, así como los demás invitados externos, se percibe que todas estas labores son parte de la ejecución del personal de protocolo dando lugar a la cortesía, respeto y el correcto comportamiento.

Esta investigación fue factible porque contó con la guía de parte de la Universidad Técnica del Norte

Es indispensable por contar con un instructivo de etiqueta y protocolo con el afán de unificar criterios de organización de eventos, normas de cortesía y generar una conciencia de apoyo al desarrollo Institucional, contribuyendo a que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva del Municipio.

Además es importante la realización de este trabajo porque la UTN en su planteamiento educativo debidamente normado, en su reglamento exige a los estudiantes una tesis de grado (para acceder al título) de acuerdo a los campos profesionales en los que se va a desempeñar los estudiantes.

1.6.1 Factibilidad

- Existe la disponibilidad de material bibliográfico suficiente y actualizado, en el internet y otras fuentes que proporcionan la información necesaria para sustentar el marco teórico y científico.
- Es factible realizar esta investigación porque además se cuenta con los recursos económicos para la ejecución de este trabajo hasta su culminación.
- Logística (realizamos en Cayambe por que las investigadoras trabajamos cerca del lugar de la investigación).
- Se cuenta también, con el apoyo de autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe porque existe un marcado interés del personal administrativo, en conocer y aplicar un instructivo de etiqueta y protocolo para satisfacer las necesidades de la colectividad

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 CONCEPTOS DE ETIQUETA

ETIQUETA

JOSÉ FERNANDEZ, (2007): El conjunto de normas que debe seguir en los actos públicos solemnes o en cualquier acto social. Según sea la solemnidad del acto y en la parte del día que se desarrolle determinará la etiqueta a llevar.

¿Por qué es necesaria la etiqueta? Pues bien, son actos que debido a sus características requieren de una plática e imagen particular. Con la etiqueta se evita precisamente la originalidad de cada persona. Esta originalidad sería desafortunada. Por ejemplo, en un funeral a excepción precisamente de aquel o de aquella que quiere ser original vestido con gran colorido y pegado al sentimiento de solemnidad o respeto que se quiere plasmar en la ceremonia. (pág.71).

MABEL AGUILAR, (2005): El objetivo de todas estas leyes y normas, sabias unas, ridículas otras es uno solo: hacer fáciles y agradables las relaciones con nuestros semejantes.

Las personas menos acostumbradas al trato social sin duda harán un buen papel en la sociedad, si poseen ese secreto de la verdadera cortesía que es ser bueno para los demás y comprender sus debilidades. Una persona realmente cortesa no hará pesar sobre quienes lo rodean sus cambios de humor, sus disgustos y contratiempos y mostrará a los otros una serenidad amable, un humor igual a los días malos que en los buenos

y sabrá cumplir ante los superiores los deberes sociales sin servilismo. (pág. 29).

Etiqueta

La etiqueta implica dos conceptos: las normas de comportamiento, que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos, y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos.

2.2 CONCEPTO DE PROTOCOLO

PROTOCOLO

FRANCISCO LÓPEZ, (2006): El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez tiene sus raíces griegas (en griego deviene de protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que "protocollum" era la primera hoja de un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

Como definición, protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. (pág. 22).

CARMEN ESCLAPEZ, (2007): Es el conjunto de normas consensuadas dependientes de la jurisprudencia, la tradición y el sentido común de los países que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales, los programas que siguen estas en sus visitas, su vestimenta y su comportamiento todo lo que nos muestra la imagen y el poder.

2.2.1 Clases de protocolo

Pese a todo lo expuesto anteriormente, el concepto de protocolo puede resultar un tanto ambiguo si no se procede a establecer una clasificación de las áreas en las que actúan. Estas son:

- Oficial o institucional
- Diplomática
- Empresarial
- Social
- Militar
- Universitaria
- Deportiva
- Taurina

A continuación definiremos los tres principales ámbitos en los que intervienen: el oficial, el social y el empresarial.

El protocolo oficial: es el conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público oficial.

El protocolo social: lo forman un conjunto de acuerdos tácitos que, con el uso, se convierten en convencionalismos.

El protocolo empresarial: que por no estar del todo definido, debe en demasiadas ocasiones de las fuentes del oficial, tiene sus raíces en el fenómeno que se gesta tras la explosión de la revolución industrial. (págs. 37,41).

2.3 LA ETIQUETA EN LA OFICINA

ANGÉLICA GRANADOS, (2010):La secretaria que adquirido Buenos

Modales se adapta fácilmente a los usos y formalidades del mundo empresarial y comercial de las instituciones. Es la persona con trato agradable, educada, la que crea una buena impresión en cualquier empresa o institución, es la que genera una buena imagen en la empresa.

2.3.1 Reglas de comportamiento que debe mantener la secretaria en la oficina

El trato cortés de una secretaria debe estar comprendida en:

- a) Una sonrisa cordial, franca y acogedora.
- b) Una voz amable con el tono y flexiones adecuadas.
- c) Un sincero interés por la persona.
- d) Un uso regular de frases de cortesía.

- Muchas gracias
- Perdona usted
- Me permite usted
- Por favor
- Mucho gusto
- De nada
- Tenga la bondad de
- Que lamentable
- Disculpa
- Pase usted adelante
- Gracias por su espera. (pág. 1)

2.4 PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ETIQUETA EN LA EMPRESA

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1112/principios.html>

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo no todas buscan el bien común y el aprender a estar en comunidad. Esto es precisamente lo que busca la etiqueta.

Entre estos se encuentran los siguientes:

- **Organización:** Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado.

Muchas personas piensan que el dejar para después las labores encomendadas y cumplir en la fecha estipulada ya es muestra de una persona organizada. Sin embargo, no es así, si usted inicia inmediatamente la gestión, podrá darse cuenta en el transcurso del camino, los errores que se pueden evitar y entregar un trabajo pulcro, oportuno y que corresponda a las exigencias del mismo

- **Paciencia:** Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente. Comportarse impulsivamente en algunas ocasiones, en vez de guardar la paciencia necesaria, emite una imagen incorrecta de usted y de su departamento ya que como jefe o subalterno, lo que se espera de usted es que tenga más mesura y compostura y no precisamente dejarse llevar por las circunstancias.
- **Prudencia:** Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo.

Y ésta es muy fácil de aplicar, en el comportamiento que usted asume en todos los roles que desempeña durante el día, en sus actitudes no verbales, en su comunicación, y siempre tener en cuenta que dependiendo en qué circunstancias la aplique, se convertirá en una persona más confiable para la empresa y para los otros.

- **Buen gusto:** Como dice el refrán: “Entre gusto y gusto no hay disgusto”, se encuentra este principio que denota cultura, tacto para

decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado. Refínese y simplifique, entre más sencilla(o) sea usted, mejor imagen emitirá.

- **Puntualidad:** Aunque es importante para medir el compromiso del trabajador con la empresa, en realización de negocios y todo tipo de eventos personales y profesionales este aspecto es totalmente cultural.

Sin embargo, la puntualidad que usted tenga en cualquier evento, denotará su compromiso y su imagen, y la de su empresa estará respaldada por este principio tan fundamental. Una buena carta de recomendación es la puntualidad.

- **Respeto:** Es un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones.
- **Humildad:** Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.
- **Sencillez:** Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted. En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen. Por lo tanto sea sencillo al hablar, no busque palabras rebuscadas tratando de aparentar una educación y una cultura que no posee. Sea

sencillo al vestir, no ostente las últimas modas creyendo que todo lo que se coloque le hará superior a los demás.

2.5 LA IMAGEN A TRAVÉS DE LA ETIQUETA TELEFÓNICA

MARÍA QUIROZ, (2005):La etiqueta para el uso del teléfono requiere de la aplicación de determinadas normas que influirá en las buenas relaciones internas y externas, a continuación se mencionarán algunas reglas que ayuden a la secretaria a establecer una relación adecuada en la comunicación telefónica.

- Sea directa al iniciar una conversación y no trate de que la persona a quien está llamando adivine o reconozca su voz.
- Evite utilizar el teléfono para hacer críticas o confidencias mal intencionadas.
- Si desea sostener una conversación larga, la etiqueta exige que pregunte al interlocutor si en ese momento dispone del tiempo suficiente para tratar un asunto.
- Si el teléfono tiene una extensión, no levante el auricular de este para escuchar las conversaciones ajenas.
- Quien tiene que concluir las conversaciones es la persona que llama, pero esto no quiere decir que deba prolongarla innecesariamente. Por favor, si usted recibió la llamada, pida disculpas por tener que cortar la llamada.

Uno de los aspectos más importantes que denota la imagen de la empresa y su imagen personal es la etiqueta telefónica.

Y es que definitivamente el teléfono se convierte en una especie también de traductor de estados de ánimo, porque el interlocutor o cliente puede evidenciar rápidamente también lo que hace el trabajador,

interpreta las señales del compromiso que tiene para solucionar su situación simplemente a través del tono que emplea y la forma cómo responde.

Por lo tanto, si usted trabaja para una empresa o institución demuestre calidez en su tono de voz personal, y distíngase mediante su nombre, el de su empresa, y su departamento a la hora de responder, y evite algunas acciones como comer, fumar, y hablar al mismo tiempo con otra persona. Concentre toda su atención en la persona que llama, y hágala sentir importante.

En el caso de que usted sea la persona que va a llamar, recuerde que debe tener a la mano información detallada de la persona a quien dirigirá su llamada, mencione el motivo de su llamada, y escriba las preguntas que vaya a desarrollar durante la misma y sonría, siempre sonría. Recuerde que al llamar muchas personas pueden estar pendientes del comportamiento durante su llamada. Evite fruncir el ceño o hacer otros gestos grotescos.

2.5.1 Técnicas para manejar las labores de secretaria

“Al igual que otras actividades, el ejercicio del secretariado, tanto en la actividad pública como privada, implica un conjunto de técnicas y procedimientos que están innovándose permanentemente de acuerdo a la necesidades de ahorro de tiempo, espacio y recursos.

Uso del teléfono

El teléfono es un medio de comunicación rápido, práctico y valioso que requiere de una técnica definida para manejarlo adecuadamente. Entre los recursos básicos de cualquier administración encontramos los físicos, soportes y un-evento apoyos de toda actividad. La secretaria tiene que

agradar a través de la comunicación telefónica no solo porque es una de sus funciones más corrientes, sino también porque es unas de las más importantes, pues de su eficiente manejo depende no solamente la buena imagen de la empresa sino el éxito de muchas transacciones y acuerdos; por tanto, es necesario poner interés en esta actividad y actuar a través de ella con amabilidad y discreción.

Atención al público

La secretaria es el eslabón que sirve de nexo entre la empresa y los clientes, por lo que su desempeño es decisivo dentro de la gestión empresarial.

En el trato personal con los clientes debe demostrar educación, tacto y paciencia, para lograr que la imagen de la empresa sea positiva, lo que a no dudar redundará en el éxito de los servicios que ofrece la institución.

Dar y pedir citas

Son frecuentes las solicitudes de citas que se reciben en la oficina para entrevistarse con los directivos. El tener un conocimiento muy claro de la misión y objetivos de la empresa, las funciones que se realizan en cada dependencia y el correcto manejo del organigrama, necesariamente convierten al secretario o secretaria en un experto en el arte de dar y solicitar citas, de tal manera que no haya lugar a equívocos al otorgarlas o pedir las.

Al solicitar las citas conviene:

- Dar toda la información relacionada con el motivo de la cita que se pide.
- Ser cordial y amable.

- Proveer los desplazamientos que deban realizarse; horas de mayor tráfico vehicular, día, hora y lugar de reunión.

Recordar actividades y compromisos

Las citas como las actividades y compromisos adquiridos por los directivos deben recordarse y confirmarse con la anticipación necesaria para que no se presenten contratiempos. Igualmente, por escrito datos e información que pueda requerir o tener en cuenta al cumplir un compromiso, y avisar con anticipación cuando se presente algún imprevisto para la realización de una cita o compromiso.

Manejar agenda

Los datos que se anotan en la agenda deben escribirse a lápiz, pues al surgir un cambio o cancelación de compromisos pueden borrarse sin tener que utilizar corrector líquido, realizar tachones o hacer enmendaduras. Antes de comenzar a utilizar una agenda, es importante cerciorarse de que tenga los días festivos del país y corresponda al año en curso, para no programar una cita o adquirir un compromiso en un día no laborable. Debe manejarse una sola agenda para citas y compromisos de la oficina, y tener en cuenta las indicaciones y el tiempo disponible del jefe; esto debe ser un trabajo muy bien coordinado.

Archivar

El archivo ofrece un excelente campo para que la secretaria o secretario desarrollen su creatividad al organizar y mantener al día los documentos que se manejan, tomando en cuenta los procedimientos técnicos. El procedimiento para archivar consta de cinco pasos, a saber: inspeccionar, clasificar, marcar, distribuir, guardar.

Conviene tener presente las siguientes recomendaciones:

- No dejar acumular los documentos por archivar (archivo electrónico o archivo manual).
- Mantener en buen estado las carpetas internas y externas.
- No dejar documentos sueltos en las carpetas.
- No prestar documentos sin la ficha correspondiente.
- Utilizar los elementos adecuados para realizar las labores de archivo.
- Establecer una rutina de archivo.

La profesional de secretariado debe aplicar las técnicas para manejar las labores de secretaría, tanto que esto la llevaría a que su trabajo se le haga más eficaz y eficiente para desarrollar de mejor forma sus funciones en la empresa o institución. (págs.75, 85).

2.6 SU IMAGEN PERSONAL, ES LA IMAGEN DE SU EMPRESA O INSTITUCIÓN

ANGÉLICA GRANADOS, (2010): Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación empleada por el trabajador, al seguimiento de las políticas de la empresa, a la efectividad en la gestión que adelante cualquier funcionario, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen institucional. Es muy común encontrar en el medio empresarial, personas que se esmeran por brindarnos una excelente atención personalizada. Sin embargo, en el momento de establecer un primer contacto directo, percibe usted algunas situaciones que deterioran la imagen personal del trabajador y por ende de la empresa. Los aspectos que determinan esta imagen es la forma como se viste, los accesorios que emplea, la forma como se maquilla, el corte del cabello, la forma como lleva el mantenimiento de las uñas, el color de los zapatos y la correa que utiliza, como lleva el uniforme, como se viste para eventos institucionales.

- **El cabello.-** Para comenzar la forma como se lleve el cabello es un principal complemento tanto de la belleza masculina como femenina.

Es importante resaltar que en el caso de las mujeres, no todos los largos o los cabellos cortos quedan bien. Es necesario tener una asesoría en este sentido para que pueda usted determinar de acuerdo a su edad, su trabajo o cualquier rol que desempeñe, cual es el corte más indicado.

Adicionalmente, el uso de tintes puede realzar su belleza pero también deteriorarla. Observar en una funcionaria tintes ya viejos y que se noten ya dos colores en su cabello, definitivamente no da una buena impresión, así sea que se desempeñe de forma excelente y esté vestida acordeamente.

- **La sonrisa.-** Es agradable ver como un trabajador sonríe a todos sus clientes, pues denota alegría, positivismo, buen ambiente laboral, seguridad. No obstante, al sonreír los dientes deben ir acompañando esa imagen por la buena limpieza oral que se tenga.
- **La imagen en sus manos.-** Las uñas son otro elemento de nuestro cuerpo que debe mantenerse adecuadamente, más cuando tenemos contacto directo con nuestros clientes.

El llevarlas sin limar, sucias, denota un gran descuido y una total falta de higiene. Manténgalas limpias, si no puede ir al manicurista al menos límelas y píntelas con un brillo solamente. No se le ocurra arreglárselas en público. Evite las decoraciones recargadas. Recuerde: Los colores claros, le dan a usted mayor elegancia y sobriedad en sus manos.

- **Uso de los perfumes y los desodorantes.-** Muchas personas utilizan perfumes que son fastidiosos para el olfato de los demás. Tanto para hombres como mujeres, es recomendable utilizar durante el día olores discretos, que denoten su preferencia personal pero no la obstaculice hasta tal punto que las personas no deseen estar cerca de usted.

- **El maquillaje.-** Existen maquillajes apropiados para cada ocasión, para cada tipo de rostro. En el ambiente laboral se requiere de un maquillaje discreto, duradero, con colores suaves que combinen con el tipo de vestimenta que se tiene puesta. La naturalidad en el rostro es respetable según creencias de muchos, pero no es apropiada por imagen de la empresa.
- **El vestuario.-** Muchas personas ascienden seguramente por algunos atributos personales que exhiben al desempeñar su labor, posición de la cual difiere la autora completamente, sin embargo no se puede considerar indecoroso mostrar lo que cada uno tiene, pero con cierto límite más aún en el lugar donde se labora.

Por esta razón, hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado largo ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar. Son recomendadas entonces las faldas, los pantalones clásicos y los vestidos.

En el caso de las faldas, su largo no debe sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no llevarlas tampoco demasiado ceñidas y no debe la tela que tengan al igual que los pantalones y vestidos, transparentar la ropa interior pues es de mal gusto.

Así mismo las blusas, no deben ser transparentes, siempre es recomendable buscar alguna ropa interior tipo “camisilla” para ser usada por debajo, que le permita ser más discreto con la transparencia, además de tener en cuenta que las blusas no deben ser muy escotadas y sin mangas. Finalmente, si usted utiliza uniformes asignados por la empresa, llévelos con orgullo. Recuerde que la primera impresión es lo primero que captan los sentidos al entablar una primera relación personal o empresarial. (pág. 2).

2.7 ETIQUETA EN EL TRABAJO

BEATRÍZ GASTON, (2005): Nuestra imagen en el mundo empresarial es el resultado de las costumbres adquiridas desde la infancia hasta la asimilación de la cultura que nos rodea. El mundo cambiante en el que vivimos nos obliga a adaptarnos a las nuevas exigencias que se producen en el ámbito laboral, tanto para el hombre como para la mujer. Los buenos modales adquieren otras dimensiones más alejadas de la rigidez y la afectación, dando paso a un tipo de relaciones más humanas y cordiales.

Todo ello redundará en la creación de un ambiente de trabajo más relajado y distendido. No en vano pasamos buena parte de nuestra vida en el trabajo. Veíamos en capítulos anteriores referirnos al protocolo social que hacía una diferencia a la mujer bien por cortesía o por costumbre. Esto cambia totalmente en el mundo empresarial donde hombre y mujer se trata por igual y las normas que se establecen en el ambiente laboral de cada empresa afectan del mismo modo a unos y a otros. Todos, ya sean hombres o mujeres son miembros de una misma empresa con sus cometidos específicos, sus niveles en los diferentes estratos pero con una misma relación laboral independientemente del género.

Las relaciones interpersonales a veces suelen ser un poco complicadas y esto debido a que cada persona está enmarcada en un entorno particular, con unas costumbres y formas de hacer las cosas a veces tan extrañas y diferentes de los demás que a veces suelen ser discriminados y terminan sintiéndose aislados del ambiente, solo por el hecho de ignorar que cosa hacer en cierto momento.

Cuando formamos parte de una empresa, un proyecto en equipo, un grupo de trabajo o estudio, debemos tener muy presente el hecho de ponernos en los zapatos de los demás. En ocasiones algún compañero hace algo que no nos gusta y simplemente lo juzgamos y nos sentimos

mal con él, cuando detrás de él existe un reglamento de trabajo, o unos jefes que imponen normas que los hacen actuar así en ocasiones.

Entonces mi recomendación en este aspecto es manejar mucha diplomacia al ejecutar cualquier trabajo, porque las relaciones con otros están presentes casi todo el tiempo. No somos mundos aparte cuando estamos en una empresa, y al ser piezas claves, debemos facilitar a otros sentirse bien en ese espacio de trabajo que comparten a diario y en el cual están presentes muchas horas del día.

Cortesía laboral

A lo largo de la vida, pasaremos por etapas laborales en las que tendremos que convivir y relacionarnos con otras personas: compañeros, subordinados, jefes. Y tenemos que procurar establecer unas relaciones cordiales y fluidas por nuestro bien personal y el de nuestro trabajo. Hay que tener en cuenta que la mayor parte del día la pasamos trabajando, por lo que deberemos tratar de crear un buen ambiente laboral. El trabajo supone una adaptación a un medio distinto, por lo general, a nuestra vida privada.

- **Una sonrisa.**-Cualquiera que sea la actividad que desarrolle, hágalo siempre de forma cordial y distendida. Pese a las dificultades que pueda encontrar, tanto en su vida personal como social, no deje que se reflejen en su vida laboral, utilice una gran dosis de diplomacia. Aparque sus problemas a la puerta del trabajo, aunque no le sea fácil. Todo su entorno se lo agradecerá, así como usted mismo trabajará de forma más fluida y en un ambiente más agradable.
- **Educación.**-Siempre y por encima de todo sea educado. Tanto si es empleado como si es jefe, como si es un profesional liberal. Tener una carrera o un determinado puesto no nos da ningún derecho a ser maleducados con el resto de las personas. Tampoco por ser algo o

alguien, presupone ser una persona educada. Hay muy buenos profesionales en su materia cuyos modales dejan mucho que desear. Las relaciones laborales, al igual que el resto de relaciones (sociales y familiares) deben estar presididas por un trato cordial y educado en todo momento, incluso en los momentos más difíciles o crispados.

- **Jefes.-** El trato con nuestros jefes ha dejado de ser, en la actualidad, una relación tan rígida y formal como en épocas pasadas, aunque en determinadas profesiones y sectores aún se mantienen. No obstante, ésta mejora en el trato, no debe dar pie a confundir cordialidad con familiaridad. Debemos saber respetar con mínimo de educación el trato debido por el cargo.

Una buena relación con los jefes hará más cordial nuestro ambiente de trabajo, y esto es muy conveniente si tenemos en cuenta el número de horas al día que pasamos trabajando.

- **Subordinados.-** Las relaciones con empleados y subordinados, en la actualidad, no se basan en relaciones de sumisión total, como hace años, si no en un plano de mayor igualdad. Aunque siempre quedan cosas por hacer, las relaciones con empleados y subordinados han mejorado cualitativamente en los últimos años, logrando erradicar determinadas posiciones tiránicas y de fuerza que se ejercían sobre muchos empleados por determinadas empresas. Tenemos que saber diferenciar un trato respetuoso con un trato impersonal. Hay que mantener las distancias pero conservando un trato humano y educado.
- **Compañeros.-** Si pasamos la mayor parte del día trabajando pasamos la mayor parte de nuestras horas con los compañeros. Independientemente de nuestra relación exterior con ellos (conocido, amigo, familiar, pareja). Debemos mantener un relación cordial con ellos, ya que se ven muchas horas al día. El trato suele ser muy cercano (más que con los jefes o subordinados), debido, generalmente

a la igualdad de categoría dentro de la empresa. El trato diario hace que muchas relaciones laborales acaben en amistad o en relaciones afectivas.

- **Colegas.**-El trato entre colegas (personas de la misma profesión), se caracteriza por ciertas peculiaridades. Una de ellas es la utilización de su propia "jerga" profesional (todos conocemos alguna: médicos, abogados). Su relación lleva implícito un trato de gran igualdad, sobre todo en temas profesionales, debido en gran medida a la convergencia de ejercer una misma profesión. (Aunque la falta de igualdad entre profesiones, aún hoy en día hace que algunas profesiones, y a veces sus profesionales, se crean de más importancia que otras).
- **Imagen personal.**- Es nuestra carta de presentación. Aunque las personas tengamos otros muchos valores la primera impresión es fundamental. La forma de vestir junto con nuestros modales y nuestro comportamiento, es el reflejo que damos de la empresa o institución a la que representamos. Según reza un dicho popular: "Te reciben según te presentas; te despiden según te comportas". Por ello hay que causar una buena primera impresión, pero eso por sí solo no vale.
- **Higiene.**-Tener una buena imagen, no solamente es cuestión de vestuario. Nuestra imagen exterior está muy condicionada por nuestra higiene. Debemos tratar de tener un aspecto agradable y limpio. Esto se consigue: higiene corporal diaria (ducha o baño, cambio de ropa, desodorante), cabello cuidado y arreglado (aunque se lleve melena se deberá llevar cortado y arreglado), uñas, manos, maquillaje moderado (hay veces que una persona no se maquilla sino que se "restaura", barba).

Tenemos que dar una imagen exterior correcta, sin perder nuestra propia personalidad. Lo mismo con los complementos que deben ir acordes al tipo de vestuario utilizado.

- **Valores éticos.**-En el desarrollo de las relaciones humanas, el respeto es de carácter recíproco y debe ser meritorio con principio y acciones concretas; en caso contrario se pierde la autoridad moral y por lo tanto el derecho de ser respetado.
 - Atención
 - La aceptación
 - Honor
 - Honradez
 - Puntualidad
 - Amabilidad/cordialidad
 - Compasión
 - Confianza
 - Consideración
 - Cortesía
 - Generosidad
 - Fidelidad/lealtad
 - Gratitud
 - Humildad
 - Justicia
 - Moderación
 - Tolerancia
 - Integridad
- (págs. 93, 94).

2.8 ETIQUETA Y LOS BUENOS MODALES

MOIRA REDMOND, (2005): 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 de 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.

2.8.1 Los 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.

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 clase o condición social. La educación debe ser una tarea diaria, constante y seguramente algo repetitiva. Los buenos modales verdaderamente expresan el nivel de conciencia que tenemos hacia la dignidad de los demás.

Por eso es importante:

- ✓ Aprender a sonreír independientemente de tu temperamento.
- ✓ Tener el hábito de saludar, independientemente de tu posición en la empresa.
- ✓ Vigilar el tono de tus palabras para no ofender al otro.
- ✓ Ser consciente del daño que hacen las malas palabras.
- ✓ Ser conscientes de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos.
- ✓ Cuando hay necesidad de llamar la atención o discutir es necesario recordar que queremos integrar no desintegrar.
- ✓ Ser consciente que las carcajadas en una mujer la hacen parecer vulgar. Se puede reír con muchas ganas sin necesidad de hacer escándalo.

✓ Saber comportarse al tomar los alimentos. (págs. 13, 20).

2.9 DEFINICIÓN DE PROTOCOLO

JOSÉ URBINA, (2011): Definición.-Protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. El protocolo regula muchos aspectos de la vida pública de las naciones y por lo tanto influye en toda la sociedad y se refleja en las personas que la representan. Los países son regulados por un protocolo acorde con sus costumbres y conductas, ya que no podrían sujetarse a una ley universal que les impusiera formas de vida contrarias a sus hábitos.

Estos conceptos tienden a ser confundidos debido a los elementos que tienen en común. La etiqueta y el protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la etiqueta regula la conducta personal y el protocolo establece los criterios de trato y procedencia de una persona o institución.

La etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el protocolo sí incluye reglas de etiqueta en el comportamiento de cada persona.

Las exigencias que tiene un protocolo estricto son: Vestir correctamente, agradecer es cortesía de reyes, puntualidad en todos los actos sociales, recepción de invitados y organización, presentaciones de acuerdo con jerarquías, saludos en ocasiones cotidianas, el arte de la conversación, los brindis de acuerdo con el acto y ceremonia que se efectúe, reuniones, saludos y despedidas en el momento adecuado. Estas situaciones las vivimos cada día sin darnos cuenta. Si tratamos que los consejos dados nos proporcionen una vida más humana, conjugados con

el buen gusto y la educación; el éxito y el afecto lo tendremos en nuestras manos, y esto nos traerá la dicha y haremos más felices a nuestros semejantes.

2.9.1 Tipos de protocolo

En palabras “el protocolo es aquella disciplina que, con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana”.

De esta manera y, entendiendo las palabras de Urbina, podemos hablar de distintos tipos de protocolo:

- **Protocolo estructural.-** Encargado de crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto a celebrar, en el que aún no interviene ningún tipo de formalidad o protocolo, propiamente dicho. Es la parte más "material" del protocolo, ya que se trata de "crear" la organización de los elementos necesarios para que el evento se desarrolle según lo previsto y de la forma más correcta posible.
- **Protocolo de gestión.-** Apoya al protocolo estructural mediante el cual se controla y conduce todas las acciones que se van a llevar a cabo. Es la gestión humana que tiene lugar durante el desarrollo del acto. Podríamos también definirlo, como una serie de apoyos logísticos que son necesarios para un correcto desarrollo del acto.
- **Protocolo de atención o asesoramiento personal.-** Especialización consistente en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas a nuestro cargo. Hace de este asesoramiento personal una cuarta categoría del protocolo que llama, "Protocolo de la eficacia personal". (págs. 1, 9).

2.9.2 Clases de protocolo

<http://gabinetedeprotocolo.blogspot.com/2013/01/el-protocolo-y-sus-modalidades-cuantos.html>

- **Protocolo social.** En la sociedad el Protocolo es mucho más flexible y se maneja diferente. Va al comportamiento y tiene que ver más con el “saber estar y saber llevar”. Hoy en día se le considera como el conjunto de buenas costumbres en todos los sentidos, saber comportarse en la mesa, en la oficina o trabajo, con los niños, con los compañeros, con las personas mayores, en el metro, en la calle, con los padres y con todos los que nos rodean.

Es saber vivir en sociedad acatando ciertas normas y reglas establecidas con ese fin.

- Uso diario.
- Las personas que nos rodeas y convivimos.
- Saludos: apretón de manos o besos.
- Expresiones corporales y orales.
- Autoridades y jerarquías.
- Manías: dedo meñique, palillos y chicles.
- Modales: Puertas y transporte público.
- Educación: Puntualidad a la mesa.

Protocolo empresarial.-Actualmente se considera el protocolo empresarial no solo cuando efectúan actividades propias de la empresa. Si son las realizadas en conjunto con la autoridad son gubernamentales y empresariales.

- **Protocolo eclesiástico.**- El protocolo religioso contempla multitud de ceremonias y ritos. Centrándonos en la iglesia católica, el papa en su orden

jerárquico se sitúa como el principal miembro, recibe el tratamiento de su Santidad, Santísimo Padre, Beatísimo Padre, Santo Padre o Sumo Pontífice. Le siguen los cardenales o príncipes de la iglesia, se les llama por Eminencia reverendísima, le siguen los arzobispos y obispos llamados por Excelencia reverendísima.

- **Protocolo Internacional.-** Regula la ordenación de otros estados diferentes al nuestro y de las organizaciones internacionales y establece las normas de comportamiento social que se deben respetar para establecer contactos sociales o de negocios entre personas de diferentes culturales y tradicionales.
- **Protocolo Universitario.-** En el ámbito universitario aún se celebran actos que cuentan con un gran componente ceremonioso, y que guardan tradiciones y costumbres centenarias.
- **Protocolo Civil.-** Es la regla y normativas implementadas para actos públicos y diplomáticos del Estado, que determinan la jerarquización de personalidades civiles según su cargo y rango, adquiriendo precedencia que varía según la ceremonia.
- **Protocolo Militar.-** Son reglas que determinan el orden de jerarquización, cargo de antigüedad en todos aquellos actos de historia, militar u oficial que tratan de demostrar públicamente disciplina y educación de las tropas.

2.10 NORMAS DE PROTOCOLO

PUBLICACIONES VERTICE, (2010): Dentro de las normas de protocolo se destacan las siguientes:

Normas de carácter moral: hace referencia a la buena educación y a los modales con el prójimo, es el saber estar.

Normas de carácter social: suelen depender de cada país y pueden variar con los tiempos, se habla de protocolo social en lo referente a los actos sociales o familiares, hace relación al vestir, al modo de comportarse y moverse.

Normas con verdadero carácter jurídico: que se ha de cumplir y son un derecho. (pág. 6).

2.11 IMAGEN INSTITUCIONAL

<http://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL>

Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los sectores públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones.

La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que en una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias, asociaciones y la imagen configurada es siempre un hecho emocional.

Cualquier acto de comunicación construye la imagen por sumatoria de hechos percibidos. La presentación debe articularse para que ésta denote y connote la imagen que se desea. Para explicarlo de una manera clara e inmediata recurrimos a una comparación: un hombre elegante y pulcro, cuando se viste por la mañana, trata de elegir su ropa de forma que los colores, tejidos y estilos combinen entre sí. Pero no se limita a esto; de hecho combina con su ropa un determinado tipo de zapatos, una determinada corbata, calcetines que combinen con la camisa y lo mismo ocurre con su vestimenta que está elegida en estrecha relación con la imagen general que ese hombre quiere dar de sí.

La misma filosofía regula el comportamiento de las empresas; éstas incluso, para mantener un cierto estilo, deben procurar reglamentar todas las expresiones en las que se mezcla su imagen (papel de cartas, rótulos externos, medios de transporte, entre otras), por este motivo, es fundamental recurrir a un diseñador gráfico para que estudie el programa de imagen de la empresa.

Finalmente se dan las disposiciones para los elementos externos, los escaparates, los medios de transporte y las estructuras expositivas (decoración de las oficinas y colores dominantes) como se puede observar, la tarea del diseñador gráfico no es sencillo, sobre todo para las grandes empresas crear una imagen corporativa requiere a veces varios años.

La imagen corporativa es la manera por medio de la cual toda empresa o institución trasmite, quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado.

La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, considerando que tanto los recursos materiales, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos necesarios para el funcionamiento de una empresa.

Imagen Corporativa es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas las partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repartir su imagen y posicionarla en un mercado.

La imagen de la empresa se genera por elementos visuales como la marca (logotipo), color, tipografía, diagramación y formas propias, los que en conjunto representan su identidad corporativa. Estos elementos, aplicados en la presentación de los productos, en la papelería institucional y publicidad, provocan estímulos visuales, cuyo efecto acumulado deja una determinada impresión en el observador; en otras palabras, estos

elementos visuales actúan como vehículos de un mensaje cuyo fin es proyectar la imagen deseada en el público.

Este mensaje se transmite en forma eficiente solo si, las informaciones visuales están coordinadas. De otro modo, el mensaje carece de expresión y produce una imagen difusa. Cada empresa tiene una imagen visual buena o mala; lo menos deseable en todo caso, es una imagen difusa.

Para lograr este objetivo la empresa debe planificar la imagen corporativa que desea proyectar.

2.11.1 ¿Sobre quiénes se proyecta la Imagen institucional?

- Los consumidores potenciales que forman el mercado.
- Los usuarios de la institución.
- Los proveedores y distribuidores.
- La competencia.
- Los empleados de la institución.
- Las demás instituciones.
- Las instituciones financieras y compañías de seguros.
- Las instituciones gremiales y laborales.
- Las instituciones de gobierno.
- Los medios de comunicación.

2.11.2 ¿Para qué proyectar una buena Imagen Institucional?

- Para transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la institución.
- Para incrementar la preferencia por los servicios que proporciona la institución.
- Obtener una presencia permanente en la conciencia del público.
- Aumentar el flujo informativo entre la empresa y el público por medio de una comunicación visual más eficiente (mensajes con menor interferencia).

- Respalda situaciones críticas internas y externas.
- Elevar la moral y la mística de los empleados, aumentando su confianza y su identificación con la institución.
- Incentivar o estimular determinados comportamientos en los empleados (orden, eficiencia, rendimiento) mediante el ambiente visual que los rodea, los que se traducen en una mayor productividad.
- Fomentar la confianza del usuario en la institución.

2.11.3 ¿Cómo se mantiene la imagen?

Una vez lograda la imagen positiva que se definió, ésta permanece viva y activa en el receptor de los mensajes solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y 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.

2.11.4 Importancias de la imagen institucional

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un producto, y a veces, la imagen por si sola configura la actitud. En otros casos es un componente de la configuración de la actitud final. En algunos productos, donde las diferencias con sus competidores no son apreciables a simple vista por el consumidor, la imagen es casi el único factor que influye en la toma de una actitud. En el caso de las empresas, la imagen desempeña un papel muy importante, ya que las mismas son juzgadas por la imagen, por el contacto con ellas, es solo a través de los productos, algo similar ocurre con los personajes notorios que no se conocen personalmente. Todos tienen opiniones formales sobre políticos, artistas, deportistas y cualquier otra persona que haya trascendido el ámbito cotidiano sin haber tratado jamás con ella.

2.12 IMAGEN CORPORATIVA

TERESA PINTADO, (2013): Se puede definir como una evolución o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cúmulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos pueden variar, y pueden coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo.

Algo que se manifiesta internamente. Además esa representación mental la conforma cada individuo y por lo tanto la imagen que una persona tenga de una empresa por ejemplo: coca- cola puede ser totalmente diferente a la que tenga otra. Es posible que un adulto crea que coca- cola es una marca clásica de toda una vida y la asocie a su refresco y botella habitual, sin embargo, una persona de menor edad, asociaría a una marca joven, ligada a la felicidad, la diversión y que además permita el contacto con otros jóvenes.

Por lo tanto, cada persona puede tener una imagen única de una empresa, debido a los múltiples contactos que ha tenido con ella a través de diferentes vías; la publicidad, lo que le cuenta el dependiente de la tienda, lo que les han dicho sus amigos y las experiencias que han vivido en la empresa tanto si son positivas como negativas. Todo puede afectar a la imagen, de ahí que ésta se forme por un cúmulo de atributos referentes a la compañía.

2.12.1 Diferencias entre identidad e imagen corporativa

Es muy habitual utilizar en las empresas los términos “identidad corporativa” e “imagen corporativa” de forma equivalente y por lo tanto tienden a confundirse en el entorno profesional, sin embargo las diferencias aunque sutiles existen.

La identidad corporativa hace referencia a lo que la empresa comunica a sus públicos, partiendo de lo que es. Sin embargo, la imagen corporativa se configura posteriormente ya que como se ha explicado, se relaciona con lo que los públicos perciben y pasan a formar parte de su pensamiento, haciendo que existan diferencias entre las distintas compañías y marcas existentes en el mercado.

Si se analiza el término “identidad corporativa” con más profundidad, se observa que es el “ser” de la empresa, su esencia. Al igual que cuando se estudia un ser humano, éste tiene una serie de atributos y genes que le hacen diferente, ocurre lo mismo con las empresas. Las empresas no tienen genes pero sí una serie de atributos, identificadores y diferenciadores. (págs. 18, 20).

2.13 GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ambiguo: Que puede entenderse de varias maneras.

Atributo: Cualidad o característica propia de una persona o una cosa, especialmente algo que es parte esencial de su naturaleza.

Connotar: Establecer relaciones entre varias cosas.

Denotar: indicar poner de manifiesto un indicio de algo.

Diplomacia: Disciplina o conocimiento de las relaciones entre los estados.

Eminencia: Persona que es muy sabia y destaca mucho en el campo científico o artístico.

Estipular: Acordar o determinar las condiciones de un trato.

Fluidez: Facilidad, soltura para hacer algo.

Indecoroso: Cualidad o característica propia de una persona o una cosa, especialmente algo que es parte esencial de su naturaleza.

Logística: Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

Mesura: Moderación en el ánimo, en las pasiones y en los placeres de los sentidos.

Mística: Parte de la teología que trata de la unión del ser humano con Dios, de los grados de esta unión y de la vida contemplativa.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución en la que se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas

Ostente: Exhibir abiertamente y con orgullo una cosa.

Plasmar: Representar o formar una idea por medio de palabras o explicaciones.

Pontífice: Es un título de ciertos líderes religiosos, ahora usados para principalmente referirse al Papa.

Redundar: Tener una cosa un resultado o consecuencia determinados para alguien o algo, ya sea beneficioso o perjudicial: la educación cívica redundante en el beneficio de todos.

Rigidez: Cualidad de lo que no se puede doblar ni torcer.

Rito: Costumbre o ceremonia que se repite siempre de la misma forma.

Solemnes: Se aplica al acto o celebración que se hace públicamente y con una ceremonia extraordinaria.

Sumo: Que tiene el grado más alto o no es posible un grado superior.

Sutil: Que refleja una gran agudeza o ingenio para comprender o ver con claridad el sentido más profundo de las cosas.

2.14 PREGUNTAS DIRECTRICES O INTERROGANTES DE LA INVESTIGACIÓN

¿Cómo se aplican los principios de protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe?

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe no se aplican principios de Etiqueta y Protocolo en los eventos que realizan porque no están capacitados en cómo organizar un evento, en un porcentaje alto, la mayor parte de funcionarios no conocen las normas.

Es por esa razón que se está realizando una guía de etiqueta y protocolo en beneficio de los funcionarios y de todo el personal que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe, con un propósito de mejorar su imagen y prestigio ante la comunidad y el público en general.

¿Cuáles son las normas de etiqueta que aplican los funcionarios de la Municipalidad en los eventos oficiales?

Los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe prácticamente no utilizan normas para los eventos por la falta de conocimiento en cómo se debe organizar un evento o acto solemne por lo cual esta guía a realizarse será de mucha importancia dentro de la Institución y así llegar a proyectar una imagen de categoría y un prestigio de excelente calidad ante la comunidad.

¿Al contar con una guía de etiqueta y protocolo mejoraría la Organización de eventos Oficiales y por tanto la Imagen Institucional?

Con la guía desarrollada ayudará a establecer criterios claros y profesionales para el normal desarrollo de los eventos a efectuarse dentro

de la Municipalidad. La corrección en el trato a las Autoridades en la realización de actos, eventos y ceremonias en todas aquellas situaciones que requieran o permita el mismo trato, permitirá mejorar, su imagen y prestigio frente a la comunidad y el público en general.

¿El conocimiento de la guía permite la aplicación de etiqueta y protocolo?

Esta guía tiene normas de:

- Etiqueta y Protocolo
- Urbanidad
- Presentaciones entre Autoridades
- Saludos y Despedidas
- Los buenos Modales de Comportamiento
- Reglas generales de Etiqueta
- Buenos modales en la sociedad
- El lenguaje como parte de la etiqueta
- Reglas para saber hablar
- Etiqueta en las ceremonias oficiales y sociales
- Etiqueta en la mesa
- Normas de Protocolo
- Orden jerárquico de Autoridades y entre otros

Con el conocimiento de esta guía podemos mejorar el trato protocolar, la imagen y prestigio de nuestra Institución e innovar día a día, y llegar a ser muy reconocidos en toda la provincia como una de las mejores Instituciones que aplican normas de Etiqueta y Protocolo en la realización de eventos y actos sociales.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación descriptiva y propositiva.- Porque explica el cómo y en dónde tenemos que investigar. Establece las condiciones para describir el fenómeno que se investigó a través de un análisis crítico y presentará una propuesta de solución a la problemática planteada.

3.1.2 Investigación cualitativa.- Porque sus resultados se refieren en cualidades que consisten en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables.

3.1.3 Investigación bibliográfica.- Utilizamos esta investigación, por cuanto recogimos y analizamos información primaria y secundaria, es decir mediante consultas, análisis y criterios de documentos. Esta investigación se aplicó para diseñar el marco teórico.

3.2 METODOS

3.2.1 Método Deductivo.- Es el que parte de una generalidad para verificar las particularidades de que están constituidas.

Este método nos ayudó a partir de modelos, teorías y hechos generales para llegar a particularizarlos se lo aplicó en el Marco Teórico.

3.2.2 Método Inductivo.- Este método nos permitió analizar científicamente una serie de hechos y acontecimientos de carácter particular para llegar a generalidades. Se aplicó para recopilar los datos obtenidos en las encuestas (hechos particulares) para luego redactar las conclusiones (hechos generales).

3.2.3 Método Científico.- La FECYT propone para la investigación el método científico que consta de las siguientes partes: tema o título, planteamiento del problema, justificación, objetivos, marco de referencia, sistema de hipótesis o interrogantes de investigación, variables e indicadores, glosario de términos, metodología, organización metodológica(métodos, técnicas, instrumentos), población, muestra, pruebas estadísticas, marco administrativo, cronograma de actividades, recursos, financiamiento(presupuesto), fuente de información (bibliografía), anexos. Por lo tanto, este método se lo aplicó para organizar toda la investigación.

3.3 TÉCNICAS

La técnica que se aplicó en la investigación fue:

3.3.1. Encuesta.- Se aplicaron a los funcionarios de los diferentes departamentos, comisiones y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.

3.3.2. Instrumento.- Se aplicó el cuestionario con preguntas cerradas y de elección múltiple.

3.4. CUADRO DE POBLACIÓN

PERSONAL DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CAYAMBE	EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS
AUTORIDADES	8

DIRECTORES Y JEFES DEPARTAMENTALES	14
SERVIDORES PÚBLICOS,1,2,3,4	30
SERVIDORES PÚBLICOS AUXILIARES 1,2,3,4	72
SERVIDORES PÚBLICOS DE SERVICIOS	3
MIEMBROS JUNTA C.P.N.A	3
CONTRATOS OCASIONALES	5
CONTRATOS PROFESIONALES	4
TOTAL	139

3.5. MUESTRA

Para determinar la muestra, con respecto a la población del Personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Cayambe, fue aplicada a todos los funcionarios, en base a la siguiente fórmula:

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times PQ}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Simbología de la fórmula estadística:

n = Tamaño de la muestra

P.Q= Varianza de la población, valor constante = 0,25

N = Población o universo

(N - 1) = Correlación geométrica, para muestras grandes > 30

E = Margen de error estadísticamente aceptable.

K = Constante = 2

$$n = \frac{139 \times 0.25}{\frac{(139 - 1)(0.05)^2}{2} + 0.25}$$

$$n = \frac{34,75}{\frac{(138)(0.0025)}{2} + 0.25}$$

$$n = \frac{34,75}{138 \times 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{34,75}{0,3362}$$

n = 103

Cálculo de la muestra por estrato, utilizamos la fórmula:

$$m = n \frac{E}{N}$$

Dónde:

n = muestra

N = población o universo

E = extracto

$$m = \frac{103}{139}$$

m = 0.7410

Cuadro multiplicado por cada extracto.

NÓMINA DEL PERSONAL, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE CAYAMBE

$$8 \times 0.7410 = 5.9$$

$$14 \times 0.7410 = 10.3$$

$$30 \times 0.7410 = 22.2$$

$$72 \times 0.7410 = 53.3$$

$$3 \times 0.7410 = 2.2$$

$$3 \times 0.7410 = 2.2$$

$$5 \times 0.7410 = 3.7$$

$$4 \times 0.7410 = 2.9$$

3.5.1 Cuadro de muestra

NÓMINA	MUESTRA DE EMPLEADOS
AUTORIDADES	6
DIRECTORES Y JEFES DEPARTAMENTALES	10
SERVIDORES PÚBLICOS, 1,2,3,4	22
SERVIDORES PÚBLICOS AUXILIARES 1,2,3,4	54
SERVIDORES PÚBLICOS DE SERVICIOS	2
MIEMBROS JUNTA C.P.N.A	2
CONTRATOS OCASIONALES	4
CONTRATOS PROFESIONALES	3
TOTAL:	103

CAPÍTULO IV

4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 PROCESOS

Luego de haber realizado las encuestas a la población de funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación ha tenido como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros los mismos que detallan los porcentajes exactos de las respuestas obtenidas. Para la recolección de la información se aplicó una encuesta a los funcionarios del ilustre Municipio de Cayambe.

Una vez que se obtuvieron los resultados en frecuencias se procedió a realizar el cálculo para transformar las frecuencias en porcentajes mediante una regla de tres simple.

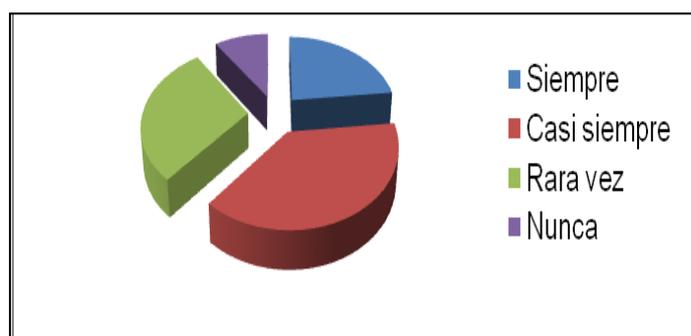
Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel. Luego en la Barra de Menú la opción Insertar, en el grupo ilustraciones, se escogió gráficos circulares. Los gráficos circulares sirvieron a las investigadoras para el análisis e interpretación de estos resultados, los mismos que se presentan a continuación.

4.2 TABULACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS AUTORIDADES, FUNCIONARIOS Y SECRETARIAS.

¿Aplica Normas de Etiqueta y Protocolo en el desarrollo de actividades Sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe?

CUADRO Y GRÁFICO # 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	24	23.30%
Casi siempre	39	37.86%
Rara vez	30	29.12%
Nunca	10	9.70%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

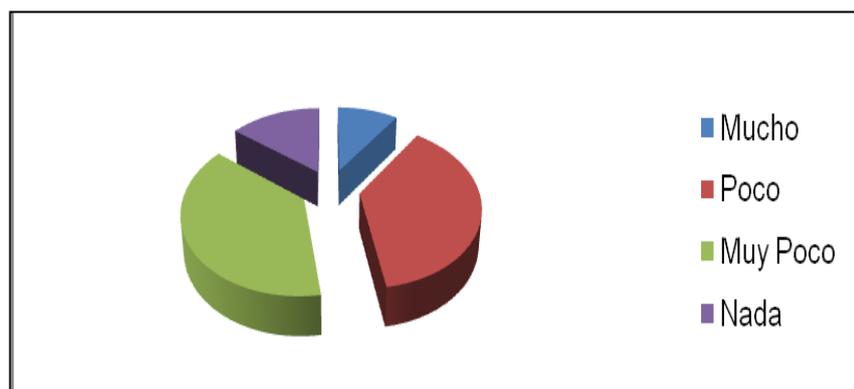
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos permiten conocer que un porcentaje alto de Funcionarios no aplican las normas de Etiqueta y Protocolo en los eventos a realizarse, y que un porcentaje mínimo son los que saben cómo utilizar estas normas para la organización de los eventos, por lo tanto, deben recibir capacitaciones y talleres de etiqueta y protocolo para mejorar el conocimiento de estas normas.

¿Conoce usted las Normas Protocolarias para la presentación entre Autoridades?

CUADRO Y GRÁFICO # 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	10	9.70%
Poco	39	37.86%
Muy Poco	39	37.86%
Nada	15	14.56%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

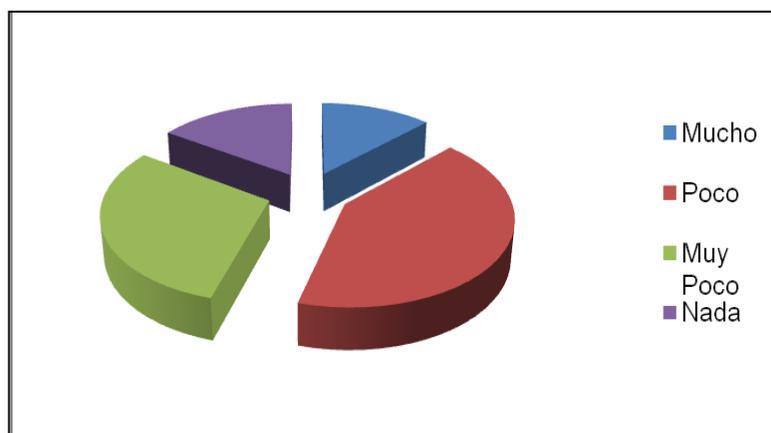
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de Funcionarios del Gobierno Municipal no saben realizar las presentaciones entre Autoridades utilizando normas de Etiqueta y Protocolo; el desconocimiento o la falencia establecen una deficiencia en su imagen Institucional, perjudicando a su Institución. De acuerdo con los datos obtenidos, las cifras demuestran que pocas conocen las normas Protocolarias para la presentación de las Autoridades por lo tanto los funcionarios deben concientizar al personal para que la Institución tenga una imagen de adecuada por tal razón el propósito es elaborar una guía Protocolaria.

¿Sabe cómo se realiza los saludos en términos Protocolarios?

CUADRO Y GRÁFICO # 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	13	12.62%
Poco	43	41.74%
Muy Poco	31	30.09%
Nada	16	15.53%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

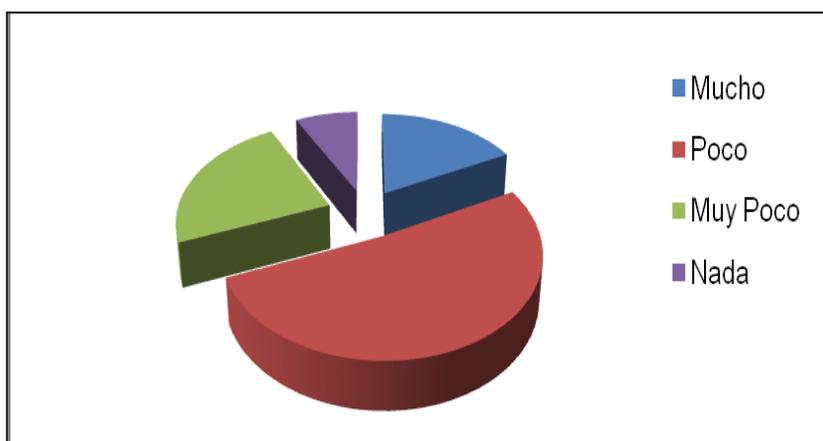
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una minoría de Funcionarios sabe realizar los saludos en términos protocolarios y con un valor alto la mayoría de Funcionarios no saben los saludos en términos protocolarios; el desconocimiento o la falencia del protocolo establecen una deficiente imagen institucional; perjudicando a la institución. Por tal razón conveniente realizar talleres y capacitaciones al personal de la Institución.

¿Realizan en los eventos el orden Jerárquico de las Autoridades mediante las Normas Protocolarias?

CUADRO Y GRÁFICO # 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	18	17.47%
Poco	53	51.45%
Muy Poco	24	23.30%
Nada	8	7.76%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

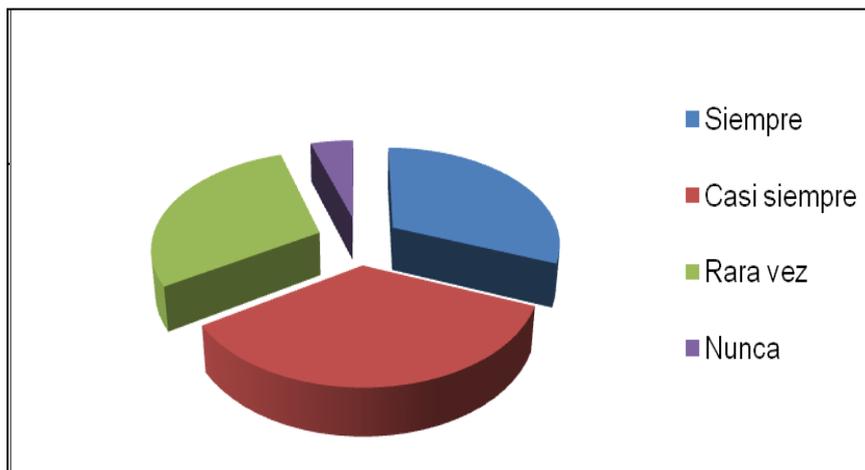
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Observamos que la minoría de los Funcionarios del Gobierno Municipal sabe realizar el orden jerárquico en eventos oficiales; por lo que se recomienda las capacitaciones y al personal de la Institución mediante talleres y cursos para fomentar una imagen de categoría, la cual proyectaría buenas relaciones y a su vez prestigio.

¿Conoce las Normas Protocolarias para atender al Usuario?

CUADRO Y GRÁFICO # 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	32	31.06%
Casi siempre	36	34.95%
Rara vez	30	29.12%
Nunca	5	4.85%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

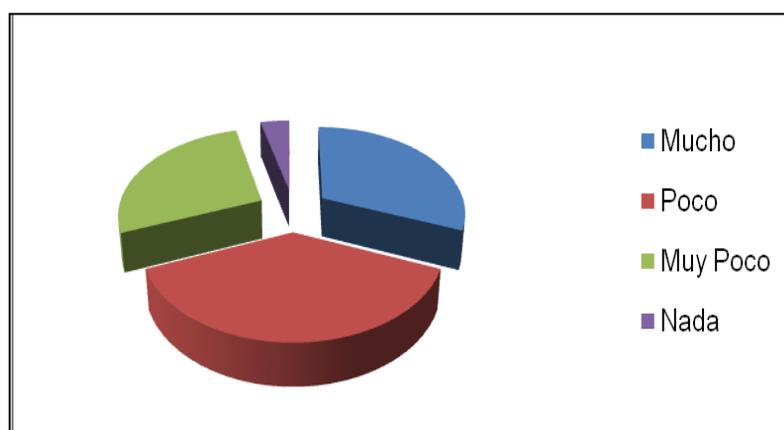
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con un porcentaje mínimo no saben cómo atender a los usuarios con Normas Protocolarias; la aplicación de normas Protocolarias en la Institución fomentará la imagen Institucional y proyectará excelentes relaciones manteniendo un prestigio en su entorno.

¿Sabe aplicar las Normas de Cortesía en los Eventos y Actos Oficiales?

CUADRO Y GRÁFICO # 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	32	31.06%
Poco	39	37.86%
Muy Poco	28	27.18%
Nada	4	3.88%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

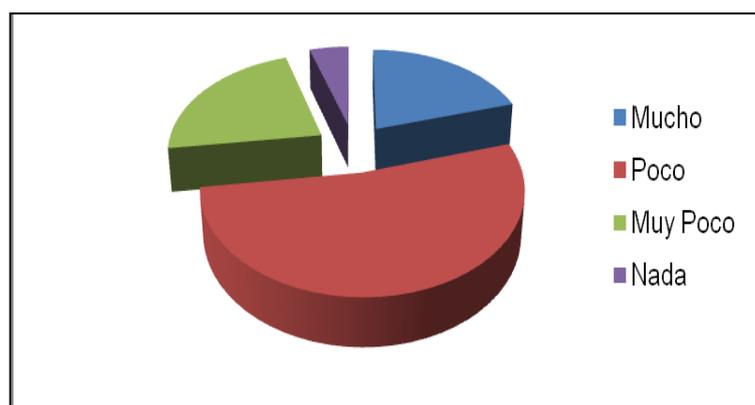
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados indican que son muy pocos los que aplican normas de cortesía en los eventos y actos oficiales de la Municipalidad; esto proyectará una mala imagen a la comunidad y no será reconocida como una de las Instituciones que aplican normas de Etiqueta y Protocolo.

¿Sabe realizar las presentaciones de las Autoridades y Funcionarios que visitan a la Municipalidad?

CUADRO Y GRÁFICO # 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	21	20.38%
Poco	54	52.42%
Muy Poco	23	22.33%
Nada	5	4.85%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

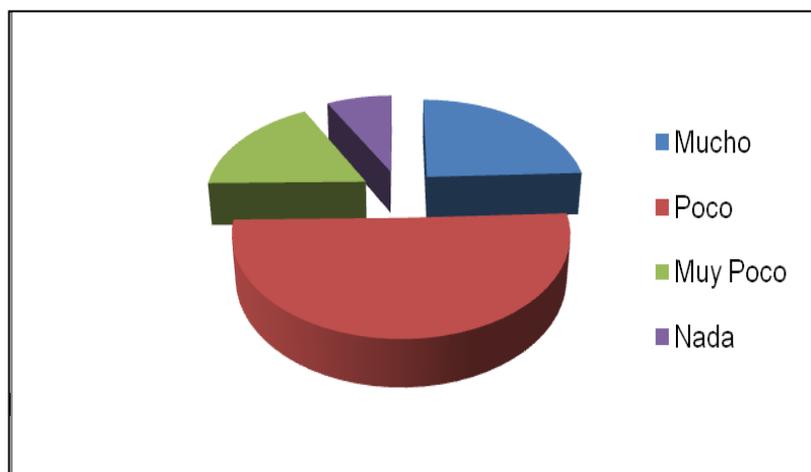
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En un porcentaje alto está la alternativa de que pocos son los que saben las presentaciones entre Autoridades y Funcionarios que visitan la Municipalidad; el desconocimiento de las normas de protocolo perjudica a la Institución, proyectando una imagen deficiente y poco reconocida por la comunidad.

¿Sabe cómo tratar a una Autoridad mediante las Normas Protocolares?

CUADRO Y GRÁFICO # 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	25	24.27%
Poco	52	50.48%
Muy Poco	18	17.47%
Nada	8	7.76%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

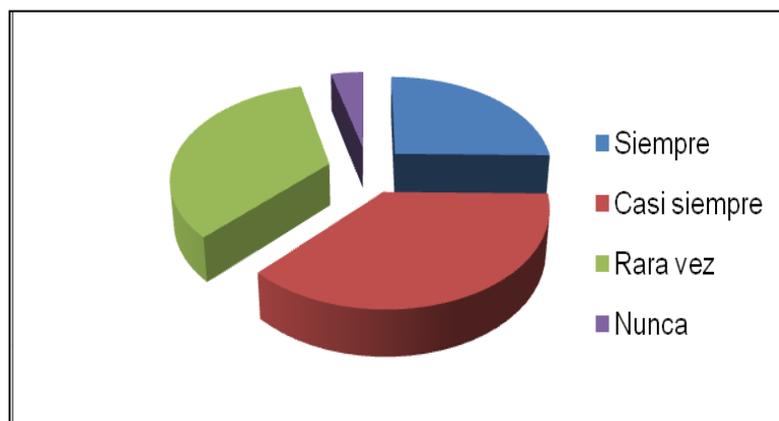
ANÁLISIS EINTERPRETACIÓN

En un porcentaje alto son pocos los Funcionarios que saben tratar a una Autoridad mediante normas Protocolarias; la falta de conocimiento de las normas Protocolarias hace que la Institución no pueda ser reconocida como una Institución de prestigio ante Autoridades y la Comunidad.

¿Se aplica Normas de Organización Protocolaria en las Ceremonias Oficiales del Municipio?

CUADRO Y GRÁFICO # 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	26	25.24%
Casi siempre	38	36.89%
Rara vez	35	33.98%
Nunca	4	3.88%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

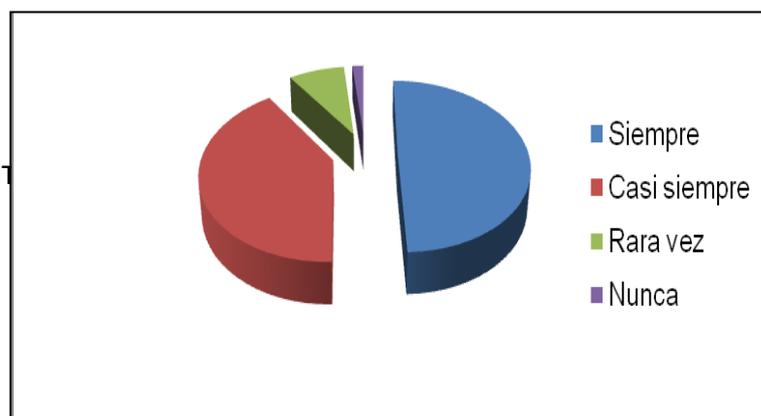
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La aplicación de las normas de organización Protocolaria se utiliza rara vez en las ceremonias oficiales del Municipio; y por este motivo deben incluir una guía para el mejoramiento, y que a su vez proyectará una imagen de calidad en su entorno, estableciendo buenas relaciones y mejoramiento en la Institución ante el público.

¿Cuida de su Imagen Personal frente a las Autoridades en Eventos Especiales?

CUADRO Y GRÁFICO # 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	61	59.22%
Casi siempre	50	48.54%
Rara vez	10	9.70%
Nunca	2	1.94%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

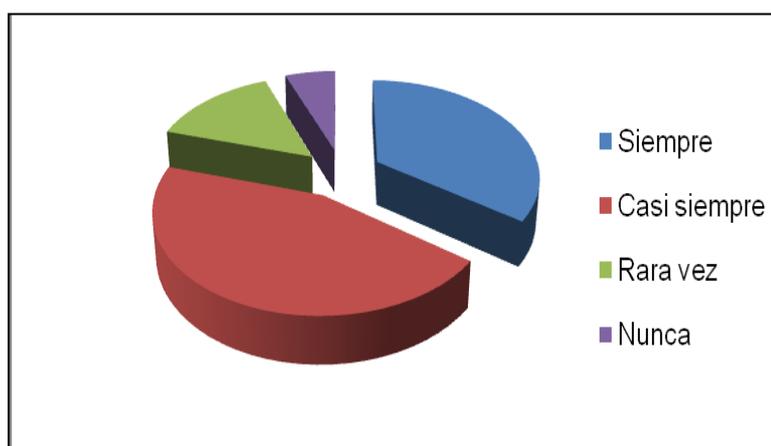
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los Funcionarios cuida de su imagen personal en los eventos oficiales de la Municipalidad; ya que el cuidado de la imagen personal de Autoridades y funcionarios frente al público ayudará a proyectar una imagen de calidad a la Institución mejorando su prestigio y sus relaciones laborales.

¿Gestiona de una manera ágil los trámites a realizarse dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe?

CUADRO Y GRÁFICO # 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	36	34.95%
Casi siempre	46	44.66%
Rara vez	15	14.56%
Nunca	6	5.82%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta. Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

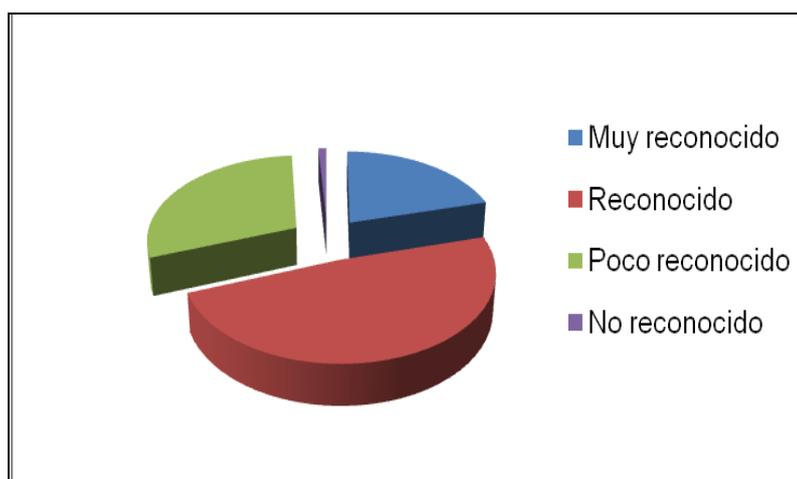
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En un valor alto casi siempre gestionan de manera eficaz los trámites dentro de la Municipalidad y en un porcentaje bajo son pocos los que no realizan de manera rapidez los trámites dentro del Gobierno Municipal; la falta de experiencia y conocimiento por parte de los funcionarios hace que la Institución sea perjudicada y mantenga una deficiencia en rapidez de trámites; por lo que se debe capacitar al personal, lo que sería de gran ayuda para la Institución.

¿La Imagen Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe es reconocido por la comunidad?

CUADRO Y GRÁFICO # 12

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Muy reconocido	21	20.38%
Reconocido	49	47.57%
Poco reconocido	30	29.12%
No reconocido	1	0.97%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

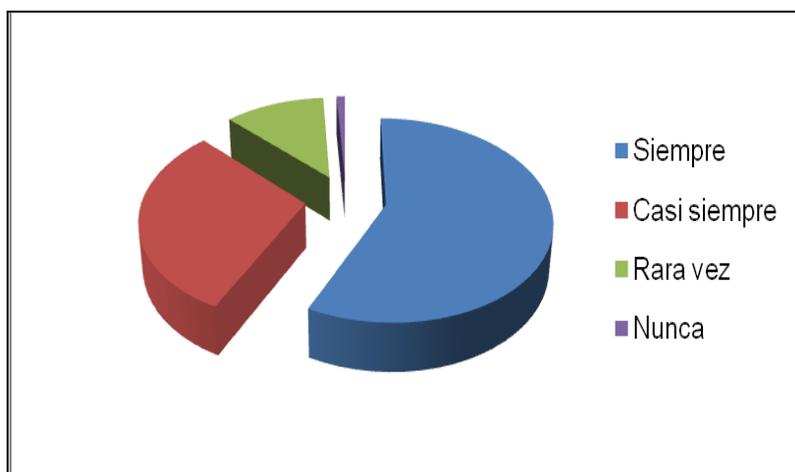
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un porcentaje alto manifiesta que es reconocido el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe por la comunidad; por lo que proyecta una imagen de categoría y a su vez prestigio en su entorno dentro de la comunidad.

¿La Municipalidad tiene una buena Ubicación en su contexto Zonal?

CUADRO Y GRÁFICO # 13

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	59	57.28%
Casi siempre	31	30.09%
Rara vez	12	11.65%
Nunca	1	0.97%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

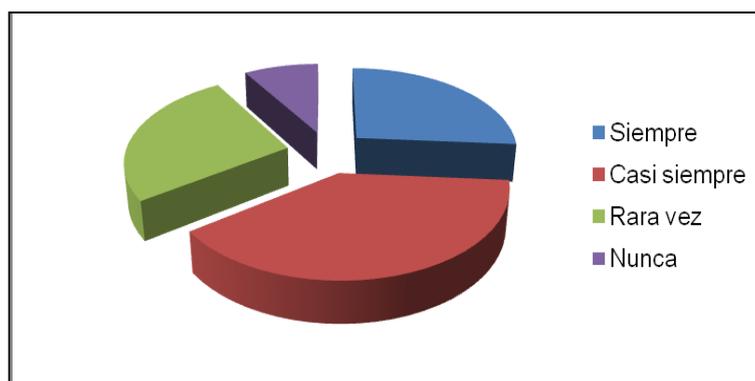
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe es calificado con un porcentaje alto sobre una buena ubicación; procurando mantener siempre una imagen de categoría y un prestigio de calidad frente al público y a la comunidad.

¿Cree que el Municipio tiene Fama y Prestigio como Institución en la Localidad?

CUADRO Y GRÁFICO # 14

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	27	26.21%
Casi siempre	40	38.83%
Rara vez	27	26.21%
Nunca	9	8.73%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

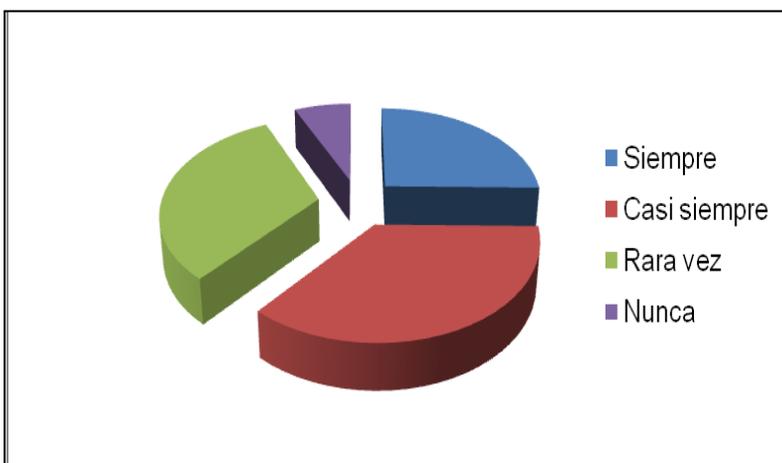
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una mayoría manifiesta que la Institución casi siempre y siempre tiene fama y prestigio en la localidad, y la minoría que no son muy reconocidos dentro de la comunidad y el público; proyectando quizá una imagen no del todo satisfactoria en la localidad.

¿La Imagen que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe es atractiva al Público?

CUADRO Y GRÁFICO # 15

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	26	25.24%
Casi siempre	37	35.92%
Rara vez	33	32.03%
Nunca	7	6.79%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sanchez Veronica y Shariana Olga.

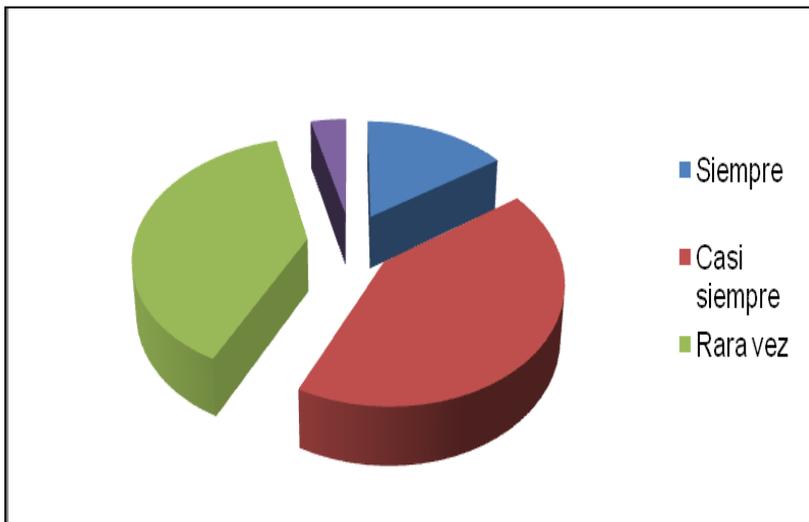
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La imagen que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe es calificada con un porcentaje alto de que es atractiva al público: beneficiando con este porcentaje a que la imagen de la Institución mantiene su reputación y su gloria como una de las mejores Instituciones al servicio de la comunidad.

¿El Municipio genera confianza con los Usuarios?

CUADRO Y GRÁFICO # 16

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Siempre	16	15.53%
Casi siempre	43	41.74%
Rara vez	40	38.83%
Nunca	4	3.88%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

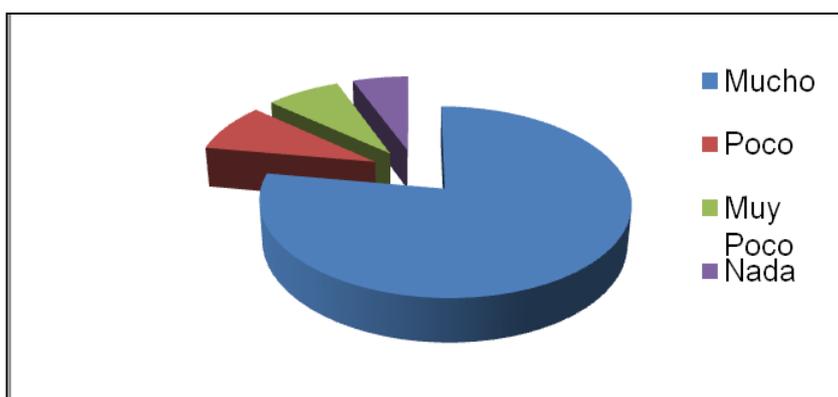
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La confianza que el Municipio genera frente a los usuarios es percibida por la mitad de personas, porque si la institución no cuenta con esa confiabilidad establecerá un perjuicio ante los usuarios y una deficiencia en su imagen Institucional como entidad pública al servicio de la comunidad.

¿La aplicación de una Guía de Etiqueta y Protocolo beneficia a la Imagen de la Institución?

CUADRO Y GRÁFICO # 17

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJES
Mucho	80	77.66%
Poco	9	8.73%
Muy Poco	8	7.76%
Nada	6	5.82%
TOTAL	103	100%



Fuente: encuesta.

Investigadoras: Sánchez Verónica y Shariana Olga.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados obtenidos permiten conocer que la aplicación de una guía de Etiqueta y Protocolo beneficiará a la Institución en la organización de eventos y actos sociales, culturales entre otros; fomentando una imagen de categoría; la cual proyectará buenas relaciones laborales y a su vez prestigio frente a la comunidad y el público, por lo cual es calificada con un porcentaje muy alto por los Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe y con un mínimo de porcentaje califican pocos Funcionarios por la falta de conocimiento y capacitación de normas protocolarias.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Con el desarrollo de este trabajo se pudo detectar que existe poca organización en los eventos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe, específicamente en las instituciones, por el manejo del Protocolo y Etiqueta en cada uno de los actos que se realizan en dichas instituciones. Consideramos que la aplicación correcta de esta guía será la principal carta de Presentación del Gobierno autónomo descentralizado de Cayambe, tanto en los eventos de carácter nacional como internacional.
- Concluimos que las secretarías juegan un papel fundamental en las relaciones públicas gubernamentales, es por ello que su amplio conocimiento en el campo de Protocolo y Etiqueta es determinante, ya que constantemente se ven involucradas en la coordinación de eventos organizados en el quehacer de la vida de las autoridades, y su rol es conocer su correcta aplicación de todos los campos.
- Determinamos que el desarrollo del presente trabajo nos ha permitido clasificar de forma adecuada el tipo de eventos que se atienden en este organismo, ya que la aplicación de protocolo y etiqueta no es simplemente ajustarse a los requerimientos de la situación como se había mencionado anteriormente, es un arte que debe perfeccionarse día a día.

- En base al análisis de las encuestas planteadas, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe, se crea la necesidad de contar con un guía de etiqueta y protocolo específico para el personal de Autoridades, funcionarios y secretarías/o a fin de tener un instrumento técnico, que regule las actividades generales y específicas que la agrupación demanda.
- Consideramos que la información detallada en este trabajo, servirá como aporte para el manejo de eventos en las Instituciones en general, creemos conveniente que la Guía de Protocolo y etiqueta institucional debe ser utilizado como referente para los funcionarios, autoridades y en general para toda la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- Que las Autoridades inmersas en esta organización de eventos, planifiquen frecuentemente seminarios, charlas y talleres que permitan el fortalecimiento y actualización de conocimientos en la organización de eventos oficiales y sociales. Que no se descuide el buen trato al cliente o al personal, ya que éste es el que les permite lograr aportar con el desarrollo y crecimiento de la Institución, y con ello el prestigio de la misma. Dar cursos de capacitación a los funcionarios y al personal que labora en las diferentes áreas, respecto a etiqueta y Protocolo así como de la Organización de Eventos, a fin de que se maneje un solo estándar de procesos.
- A las Secretarías que se motiven a ser innovadoras y creativas a la hora de organizar los eventos de la Institución, para que la imagen corporativa mejore día a día, y así contribuir y alcanzar los objetivos propuestos, porque de esta manera podrán aportar con el crecimiento y prestigio personal e institucional.

- Que se incluya en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado, una partida dirigida a los funcionarios y secretarías para la capacitación permanente en el área protocolaria y de etiqueta.

- Mantener un archivo de los eventos que se desarrollen dentro de la Institución, en donde se incluyan los materiales de difusión que utilizan los funcionarios y crear departamentos que se encarguen de la atención de los diferentes tipos de Eventos que se desarrollen dentro de cada una de las diferentes instituciones del país.

- A todos los funcionarios se recomienda la aplicación de la guía de etiqueta y protocolo para la organización de eventos oficiales y sociales que mejoren la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“GUÍA PARA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CAYAMBE DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL”.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente guía contiene la descripción de la secuencia de actividades que se deben observar para la realización de los diferentes actos y eventos que llevan a cabo las secretarías de las Instituciones, con eficiencia y eficacia.

Para que el personal de secretarías departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe, estén actualizadas con habilidades y destrezas para asumir sus responsabilidades con eficiencia en el manejo de actos protocolarios y de etiqueta de alto nivel.

En cuanto a la etiqueta y protocolo se presenta una guía acorde a la experiencia, misión y visión de la institución en el manejo de los actos protocolarios.

Con el personal capacitado, la aplicación de la guía de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón

Cayambe de la Provincia de Pichincha será más secuencial, además permitirá organizar los eventos aplicando las normas establecidas, lo cual ahorrará tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios, en lo profesional e institucional.

La propuesta será indispensable porque a través de esta guía de etiqueta y protocolo la institución podrá proyectar una mejor imagen a la comunidad. Esta guía es importante porque servirá a la institución como una herramienta para el personal administrativo que labora en ella, para desarrollar de manera correcta los actos solemnes y programas protocolarios. Además cabe mencionar, que esta guía se presentó por cuanto se observó una falta de organización en los actos que en la institución se realiza, y en la forma de tratar a sus invitados y autoridades, por esta razón nuestra alternativa es una guía práctica y fácil de implementar.

Aportes Sociales

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe es el que organiza una serie de eventos, por lo tanto facilitará los conocimientos a los diferentes sectores de la ciudad, con la idea de socializar la guía para que ellos también pongan en práctica estas recomendaciones en el momento de organizar los eventos.

A quien beneficiará

Con la presentación de la guía sobre los principios protocolarios y las normas de Etiqueta y Protocolo se beneficiará al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe, proyectando así una excelente imagen institucional. Además servirá para la comunidad, y que turistas nacionales y extranjeros se deleiten con eventos de calidad, además, servirá de guía para los estudiantes e instituciones públicas y privadas en temas de Etiqueta y Protocolo.

Factibilidad

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 Cayambe, que cuenta con la infraestructura necesaria y logística.

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

6.3 FUNDAMENTACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe de la Provincia de Pichincha, es la Institución Cantonal que tiene que organizar actos formales y solemnes como: programas de la institución, placas de reconocimientos y/o condecoraciones a personajes e instituciones prestigiosas de la ciudad, inauguraciones de obras entre otras.

Considerando la importancia que representa la organización de lo antes mencionado, es necesario la implementación de una guía de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe.

La guía que originará un “impacto” a quienes asistan a los diferentes eventos y actos solemnes, además reflejará el nivel de organización de la Institución en lo social, cultural y deportivo frente a la comunidad y al público en general. Siendo reconocida dentro y fuera como la mejor Institución que organiza y dirige con exactitud los eventos a realizarse, proyectando una imagen y prestigio de calidad.

6.4 OBJETIVOS

Objetivo general

Mejorar el nivel de conocimiento y de aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en los eventos Oficiales e Institucionales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe.

Objetivos Específicos

- Fomentar la capacitación de normas de etiqueta y protocolo al personal administrativo del Gobierno del cantón Cayambe.
- Promover el buen desempeño de los temas de etiqueta y protocolo en los actos solemnes y en las tareas diarias del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe, tomando en cuenta las instrucciones de la guía.

6.5 IMPORTANCIA

Debido al problema que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe, no cuenta con el plan de capacitación sobre normas de etiqueta y protocolo, siendo importante que lo incluya en la agenda.

Por este motivo se realiza esta guía en beneficio de la Institución y todo el personal que labora dentro de la misma, ya que esta guía será una importante herramienta de trabajo para la organización de eventos y actos oficiales que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe. Proyectando en sí una imagen de categoría y de prestigio ante el público y la sociedad.

Por lo tanto, facilitará los conocimientos a los diferentes sectores de la ciudad, con la idea de facilitar la guía para que ellos también pongan en

práctica estas recomendaciones en el momento de organizar los eventos y actos.

La institución tiene un rol fundamental en organizar los eventos, actitudes y valores en las generaciones futuras, por lo que es indispensable que ellos impulsen una guía que los ayude a orientar sus acciones en este aspecto, dado que se trata de un tema que está siempre presente. La importancia de manejar los eventos en forma adecuada, es un problema que involucra a todos los actores del GAD del cantón Cayambe. La presente guía entrega unas estrategias metodológicas para el correcto manejo de los eventos que se organicen en la institución, su objetivo es servir de pauta para solucionar de forma adecuada la problemática de los eventos, de acuerdo a la realidad de la institución

6.6 UBICACIÓN

Se aplica en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Cayambe, Provincia de Pichincha que se encuentra ubicado en las calles Bolívar y el Eje Transversal y Terán, frente al parque central.

Esta guía tiene todos los parámetros para ser aplicados no únicamente en la Municipalidad, sino también en otras Instituciones por lo que se plantea está al alcance de todos quienes tengan la predisposición por realizar eventos. En este caso en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública en donde se va 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 etiqueta y protocolo. La creación y aplicación de la Guía de aplicación de la organización de los eventos a los funcionarios de Cayambe es factible ya que Autoridades, Secretarías e Institución posee los medios materiales e informáticos necesarios. El proyecto es factible porque se puede realizar, debido a que las

investigadoras cuentan con los recursos humanos, económicos y materiales para llevar a cabo el programa de capacitación en la organización de eventos

6.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

Esta guía de Etiqueta y Protocolo enfoca diversos temas que orientan a los Funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe, a cumplir con la organización y planificación de los eventos protocolarios y aquellas personas que necesiten de este conocimiento para mejorar la organización de varios eventos. La información que lleva este documento es referente a Etiqueta y Protocolo, Precedencia y Presidencia, Protocolo en Actos Públicos, Fiesta Taurina con Reglas de Protocolo, Fiesta de Inti Raymi con Reglas de Protocolo, Eventos Deportivos y de Recreación, Evento Navideño con Reglas de Protocolo y Eventos Culturales. La siguiente guía es de gran utilidad, cuenta con una amplia información de los conocimientos básicos que los funcionarios de la Institución deberían conocer para una mejor organización de eventos, la cual está presta al diálogo de una manera abierta y dispuesta a mejorar la imagen institucional frente a las comunidades.

¿QUÉ ES UNA GUÍA?.- Una Guía es aquella o aquel que tiene por objetivo y fin el conducir, encaminar y dirigir algo para que se llegue a buen puerto en la cuestión de la que se trate.

CARACTERÍSTICAS DE UNA GUÍA.- La guía constituye un documento instructivo de carácter orientador, cuya función es facilitar la tarea de los funcionarios en la planificación, organización y ejecución de los eventos. Se trata pues, de un conjunto estructurado de principios, técnicas y normas de acción concreta, de aplicación inmediata en la institución.

TALLERES

TALLER 1

PROTOCOLO (CEREMONIAS OFICIALES – ACTOS CÍVICOS)

Objetivo:

Incentivar y promover las normas básicas de la disciplina cívica con identificación a las secretarías, funcionarios y jóvenes para que se involucren en el fortalecimiento y rendir honores Patrios.



RECURSOS:

Escenarios

Estudiantes

Autoridades

Invitados

PROCESO:

Dejar claramente definida la metodología a seguir en los casos que haya que organizar y ejecutar eventos cívicos en fechas conmemorativas de acontecimientos históricos o celebración de fiestas Nacionales, en los que se represente al Presidente Municipal así como a la Coordinadora Municipal; todo ello con la finalidad de fomentar en los ciudadanos del Sector norte el respeto a nuestros valores y símbolos patrios.

Desfile.- Recorrido que efectúan por las avenidas principales del sector en fechas de fiesta Nacional como son: 22 de Junio, en la cual participan instituciones académicas de nivel preescolar, básico, medio y superior, asociaciones civiles, instituciones deportivas con cuadros creativos para dar realce y colorido a dicho acto.



Presentación

- Los estudiantes en general quienes participan en el desfile Cívico- Escolar-Militar, usarán uniforme con las siguientes indumentarias: insignias, distintivos que caracteriza a sus instituciones.



- Para el desarrollo del desfile el docente responsable de la Institución Educativa deberá de presentar a la comisión de orden la credencial firmado y sellado por la dirección de su institución educativa, quien se hará cargo de la llegada oportuna en la hora exacta , ubicación , ordenamiento, desplazamiento, inicio y paso de desfile de los alumnos.
- La concentración y el desplazamiento de las delegaciones estudiantiles y docentes de las instituciones Educativa Públicas y privadas en sus lugares ubicación será a partir a la hora asignada, por orden de llegada, el control estará a cargo de la comisión organizadora.
- Las compañías para el paso del desfile estarán conformados de 4 columnas.
- El delegado o responsable de la institución es la única persona que tiene potestad para coordinar con la comisión de recepción y orden de desfile.

- Está prohibido el movimiento de piruetas antes, durante y después, tanto para escolares, escoltas, compañías y docentes.
- Está prohibido el uso de armas de fuego, puede haber uso armamentos de réplica.
- Se respetará la hora de inicio.

Programa.- Documento que contiene las secciones en que se desarrollará el evento definiendo en orden cronológico todos y cada uno de los actos que se presentarán en el evento cívico.



De la planeación, difusión y ejecución de los eventos cívicos.

- 1.- El evento solo será autorizado por el Director General de la Coordinadora Municipal en delegación del Presidente Municipal.
- 2.- Deberá tener como objetivo destacar el valor a nuestra Patria y el respeto a todo lo que ello significa.
- 3.- Elaborar conjuntamente con la dirección Municipal de Educación y Cultura el calendario de actividades cívicas para el año en curso.

4.- La convocatoria que se lance deberá contener las bases específicas para la participación en el evento como acto generador y punto de partida del mismo.

De la entrega de convocatoria.

5.- Será entregada a los directores de los planteles educativos, directores de dependencias y representantes de asociaciones civiles y deportivas, por lo menos 30 días antes de la realización del evento, a efecto de que estén en posibilidades cronológicas (con tiempo), de preparar su participación.

6.- Recabar el acuse de recibo (sello de la dependencia) de la convocatoria y documentos anexos.

Preparativos del evento.- La Coordinadora Municipal por conducto del supervisor responsable deberá en el acto de honores a la bandera:

- Proveer equipo de sonido.
- Banda de guerra.
- Pódium.
- Bandera.
- Invitaciones personalizadas.
- Grupo de danza.
- Maestro de ceremonias.

Responsabilidades.

Del supervisor:

1.- Organizar el evento en todas y cada una de sus etapas.

2.- Entregar el equipo prestado a las instituciones académicas o bien dependencias municipales que hayan proporcionado algún bien en calidad de préstamo para la celebración del evento.

3.- Elaborar documento (reporte), tomar fotos, o bien cualquier forma de constancia que acredite la ejecución del evento conforme a las órdenes del director general.

EVALUACIÓN:

Los funcionarios y las secretaras tendrán conciencia de las actitudes y valores cívicos positivos de cumplir las normas básicas de etiqueta y protocolo para la seguridad en organización, para que se cumpla todo lo planificado con éxito, se observó la mejoría en la realización de los eventos.

TALLER 2

PROTOCOLO (PRECEDENCIA Y PRESIDENCIA)

OBJETIVO:

Mantener el lugar mediante el orden Jerárquico en diferentes actos Protocolarios.

RECURSOS:

Lugar o auditorio

Mesa

Flores

Banderas

Autoridades

Invitados

PROCESO:

Para ubicar a las autoridades en el estrado se procede de la siguiente manera:

- Al centro se ubica la autoridad principal.
- A la derecha de la autoridad principal, se ubica el segundo en importancia.
- A la izquierda el tercero en importancia.
- A la derecha del segundo el cuarto en importancia.
- A la izquierda del tercero el quinto en importancia y así sucesivamente.

Gran parte de la actividad es realizada entre dos o más personas. Esto exige establecer un determinado orden previo a la actividad, a fin de que



sea eficaz. Implica la previa determinación de su precedencia que nos indicará el orden, la situación o la colocación de estas personas.



El derecho de la derecha:

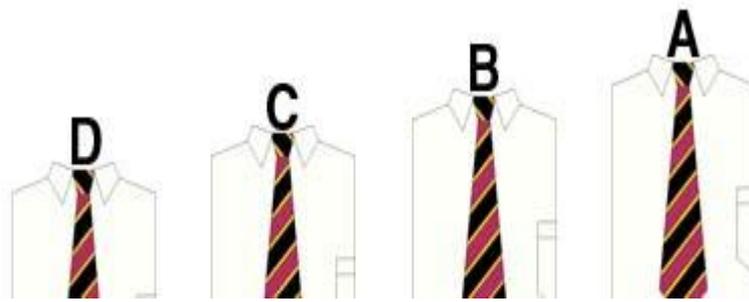
Se señala que basándose en el orden de la precedencia se establece que el lugar de honor es el de la derecha del dueño de casa o de punto central de referencia de un lugar.

3 1 1P 2 4

MESA PRINCIPAL O DE HONOR

Formas para establecer la precedencia

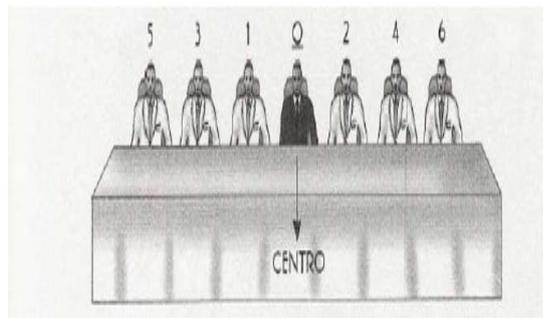
Orden lateral: cuando varias personas están sentadas, paradas o caminando en la misma línea, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. En el caso que el número de integrantes de la fila fuera impar, el lugar privilegiado será el central; pero si el número de integrantes fuera par, el lugar más importante será el de la extrema derecha.



Orden lineal: se da cuando las personas caminan una detrás de la otra, la de mayor jerarquía encabezará la línea, seguida por las otras, que lo harán en el orden de precedencia que les corresponda. La excepción se produce en las procesiones religiosas en las que el lugar de honor es el último.



Orden alternado: se utiliza en la firma de documentos entre personas del mismo rango; consiste en que el original del documento, que le corresponde a cada parte, sea firmado en primer término por los máximos representantes de los presentes. El orden de precedencia aplicable a los demás firmantes será el alfabético.



Orden alfabético: se aplica como método de precedencia cuando se encuentren presentes un grupo de personas de igual rango o posición.



Orden de antigüedad: se utiliza en casos como los de las universidades, según su fecha de fundación, los diplomáticos, según fecha en que presentaron cartas, rangos militares, dignatarios eclesiásticos. En otros funcionarios, según fecha en que tomaron efectiva posesión del cargo.



Orden numeral: se utiliza para determinar precedencias de bloques legislativos; en caso de igual número de miembros, se aplica el criterio de antigüedad en el cuerpo legislativo. Analogía de funciones: cuando no se puede determinar la procedencia de una persona, se le otorga una ubicación por analogías de funciones, tomando como indicativo el orden de precedencia nacional.



Orden protocolar de la República de Ecuador

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 los capitales de la provincia:

- 1.- Presidente de la República
- 2.- Vicepresidente de la República
- 3.- Presidente de la Asamblea Nacional
- 4.- Presidente de la Corte Nacional de Justicia
- 5.- Presidente del Tribunal Constitucional
- 6.- Presidente del Consejo Nacional Electoral
- 7.- Fiscal General de la Nación
- 8.- Presidente del Tribunal de lo Contencioso y Administrativo
- 9.- Cardenal
- 10.- Ex presidentes de la República
- 11.- Ministros de Estado
- 12.- Secretario General de la Administración Pública, Secretario General de Comunicación, Secretario General de la Producción.



La Municipalidad

El municipio es la institución básica de la vida política nacional, es el primer nivel de gobierno y el más cercano a la población. Como entidad política-jurídica el municipio se integra por una población que comparte identidades culturales e históricas, asentada en un territorio determinado, que se administra por autoridades constituidas en un Alcalde electo por sufragio, mediante las modalidades que determine la ley para su progreso y desarrollo. Su personalidad jurídica se manifiesta en su capacidad política, administrativa, patrimonial y reglamentaria.



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.

- 1.- Gobernador.
- 2.- Asambleístas.
- 3.- Alcaldes.
- 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 Diario

19.- Jefe de Distrito de la Policía

20.- Gerentes de Bancos

21.- Jefes de Seguridad y,

22.- Secretario de la Gobernación



EVALUACION:

Las secretarías y los funcionarios tendrán conciencia de cumplir las normas básicas del orden jerárquico para la ubicación de las autoridades en los diferentes actos que se realizan.

TALLER: 3

FIESTA TAURINA

OBJETIVO:

Identificar la importancia del arte y emoción entre los que practican y aficionados que observan las corridas.



RECURSOS:

Personajes

Toros

Colchonetas

Espadas

Estadios

Espectadores

Vestimenta de los participantes,

PROCESO:

Es un arte que tiene su propio ceremonial denominado Liturgia. Una misa se celebra gracias a una liturgia religiosa donde se hace un sacrificio simulado, en cambio en los toros la lidia y la muerte hacen del sacrificio algo



verdadero, un sacrificio que nunca es repetitivo por la naturaleza salvaje del animal. Según los aficionados el rito taurino va más allá. Para ellos es la representación de la historia del hombre, de la lucha entre la razón y la naturaleza, lucha limpia y cruel. Pura poseía, puro arte.

- La Fiesta lo que busca es la emoción entre los que la practican y los que la contemplan.

- Pero esa emoción está regida por unas normas que han ido evolucionando porque la Tauromaquia es un arte vivo.

La corrida de toros de puede clasificar en tres tipos: a pie (la típica española), la caballeresca (el rejoneo) y el alarde popular.

- ❖ El rito del toreo ya comienza fuera de la plaza, en el campo donde vive el toro privilegiadamente. Y desde que se escoge al toro para ser lidiado hasta que los toreros salen de la plaza, el ritual no finaliza.

Pero para explicar los pilares básicos de la liturgia hay que hacer una:

Clasificación:

1. Antes de la lidia.
2. Durante la lidia.
3. Después de la lidia.



1. Solamente antes de la lidia hay que pensar en los toros, el traslado a los corrales, el sorteo, el “apartado”. Pero también hay que pensar en los toreros (todo aquel que se viste de luces, no sólo el matador) que están en vigilia, han de vestirse, visitar la capilla.

2. Durante la lidia es obligado pensar en el paseíllo, en los cambios de tercio, en la vuelta al ruedo.

3. Y después de la lidia hay que pensar en la salida a hombros, los aficionados, la vuelta al hotel.

Una corrida de toros es, en definitiva, un acto con un guion rígidamente establecido. Tiene sus normas, sus usos y sus tradiciones



centenarias. Toda la corrida está destinada a dar muerte al toro en favor de su bravura. Por ello todo es un homenaje al toro hecho por el torero.

- ❖ En una corrida de toros la música, el silencio y el color cobran protagonismo y demuestran que el espectáculo es un arte.

La Fiesta de los toros es emoción.

Y, aunque a uno no le guste este espectáculo a causa de la muerte del toro, debería ver una corrida al menos una vez para apreciar la maravillosa liturgia taurina. Como siempre, mejor asistir a una plaza en persona que verlo por televisión. Y si se sienta al lado de un experto aficionado aproveche a escuchar lo que dice sobre el “protocolo taurino”, la plaza siempre discute.

Corrida de toros

En la actualidad, la actividad más conocida de la tauromaquia es la corrida de toros. En consecuencia, con la consideración de cómo se lleve la responsabilidad de la lidia y muerte del toro (si el torero va a pie o a caballo), existen dos tipos de corridas de toros; de toreros a pie y de toreros a caballo (de rejones o rejoneadores).

- ❖ Normalmente, una corrida se desarrolla en tres partes, llamadas tercios, en las cuales el toro es lidiado respectivamente por los picadores, «que, montando un caballo protegido por un peto, utilizan una vara con una puya para preparar al toro para el tercio de muleta»;



- ❖ Los banderilleros, «quienes se encargan del auxilio al matador, bregan al toro y adornan al toro colocando pares de banderillas (generalmente son tres pares)»;
- ❖ El último tercio, y el más importante, el de muerte, en el que el torero lidia al toro manejando la muleta y el «ayudado» (espada de madera o de aluminio), que sostiene con la mano derecha.

El torero principalmente empieza a medir la distancia del toro, lo que se llama «terreno», para empezar a cuajar su faena, hasta empezar a meterle la cabeza en cada suerte o engaño; después coloca al burel con los cuartos delanteros parejos, para que se abra y no pinche en hueso; eso es para asegurar la estocada, y, si es correcta, a petición del presidente y el respetable, se cortan los trofeos.

El presidente es quien recompensa la actuación del torero. Al término de la lidia, el presidente enseña un pañuelo de color blanco, si el premio de la faena es para una oreja, y dos pañuelos para dos trofeos. Al principio de ella también puede enseñar un pañuelo verde si el toro no es apto para torear (cojo, cuerno mal, etc.), o uno naranja para indultarlo si el toro es de gran calidad.

La opinión del público es posiblemente de más peso para los participantes: ha habido corridas en donde el público saca en hombros al torero sin que el juez haya concedido siquiera la oreja, o por el contrario: premios del presidente a pesar del descontento de los asistentes.



Participantes en una corrida de toros

- Matadores (ver torero y rejoneador).
- Picadores.
- Banderilleros.
- Mozo de espadas.
- Alguacilillos.
- Monosabios: Mozos que ayudan al picador en la plaza.
- Areneros: Mozos encargados de mantener acondicionada la arena del ruedo durante la lidia.
- Mulilleros: se encargan de las mulas que arrastran el cuerpo muerto del toro para sacarlo de la plaza.

Festejos populares

El toro de fuego

El **toro de fuego** es un armazón metálico, que imita la forma de un toro, sobre cuyo espinazo se coloca un bastidor con elementos pirotécnicos. Muy utilizado en festejos de pueblos de España.

Este mismo juego popular es utilizado también en Ecuador y es conocido como el «toro candil». Es típico de las Fiestas de San Juan.

En Ecuador, el juego de la **vaca loca** es popular y se lo realiza en la noche, especialmente en las vísperas de algún santo. La vaca loca es un triángulo abierto de madera para que pueda colocarse en los hombros una o dos personas. Está adornado con papel de varios colores, y lleva a los costados fuegos artificiales, voladores, que son carrizos con pólvora que al ser encendidos salen disparados. En la parte superior tiene dos cuernos, que en varias ocasiones son de verdad; es decir, de toros o vacas.



Al son de la banda de pueblo sale la vaca loca y persigue a las personas que se encuentran concentradas en el centro de una plaza tratando de sorprender a los distraídos. La gente corre y se divierte por la emoción y bulla que se produce.

El toreo cómico.- Consistía en la introducción de números circenses de payasos mientras se lidiaban novillos o vaquillas. Generalmente participaban payasos.

Toreros que realizaban recortes de forma cómica y parodiaban la lidia o simulaban estorbar a un torero serio festejos populares.



EVALUACION:

Los funcionarios y las secretarias reconocerán fácilmente cómo organizar el evento taurino con reglas de protocolo con seguridad.

TALLER: 4

EVENTO NAVIDEÑO CON REGLAS DE PROTOCOLO

OBJETIVO:

Compartirlas religiosamente con familiaridad entre compañeros de trabajo y Autoridades



RECURSOS:

Lugar

Arreglos

Mesas

Comidas

Regalos

Invitados

PROCESO:

Desarrollo del Evento

Los Invitados

Lo habitual, si vas a organizar un cóctel es que lo hagas a una hora a la que puedan acudir todos los invitados después de trabajar. Las 19:30 es una buena hora para citarles, ya que a las 20:30 ya estará todo el mundo en el lugar de celebración.



Arreglo de mesa:



Organización de la comida:

Un camarero puede atender en un cóctel a veinticinco invitados aproximadamente, si quieres ahorrarte el servicio de camareros, te aconsejamos que coloques alguna mesa auxiliar en un lugar estratégico con refrescos, bebidas con alcohol, sin alcohol, bocaditos salados, dulces, y servilletas para que los invitados puedan servirse a modo de buffet. Si los invitados exceden de 15, es preferible que las bebidas sean servidas por algún camarero para evitar aglomeraciones.



La comida en las bandejas se puede colocar con cierta elegancia y originalidad, creando una buena apariencia en los platos que nos den ganas de probarlos y tengan toques originales.

Los platos para un buffet suelen ser platos llanos grandes, para que puedan contener una pequeña muestra de la gran variedad de comida que podemos elegir

Para recibir a los invitados, te aconsejamos que sirvas una copita de cava o de champagne. Además de estar de moda, añade un toque de elegancia y exquisitez.

¿Qué podemos poner de aperitivo?

La variedad con la que contamos es tan amplia, como imaginación y presupuesto tengamos. La elección del menú tendrá importantes condicionantes: la edad de nuestros invitados, la época del año, la hora de la comida (si es almuerzo o cena). Podemos confeccionar un menú sencillo pero variado: bocaditos salados variados, frutos secos, brochetas frías, emparedados y sándwiches (troceados), algún tipo de embutido y cualquier otro tipo de canapé (hay cientos de variedades y combinaciones).

Una buena idea es la de ofrecer a nuestros invitados productos de nuestra tierra. Si optamos por poner como aperitivo jamón ibérico, hay que calcular que haya unos 150 gramos por persona.

La presentación de la comida y de la mesa debe lucir llamativa, a la vez que variada. Se pueden combinar distintos tipos de fuentes, bandejas, boles, cestas para el pan y bollos, bandejas para los cubiertos.

En lo referente a las bebidas:

Siempre deben ser acordes con el tipo de comida que vamos a ofrecer, hay que tener una cierta variedad para poder cumplir con los gustos de nuestros invitados. Para que no nos quedemos cortos con las bebidas debemos tener en cuenta que una botella de vino rellena aproximadamente 8 copas, es decir, para cuatro personas en un cóctel y 3 personas en una cena.



Si lo que organizamos es un banquete con mesas de 8 personas, en cada mesa debe haber 2 botellas de vino tinto. Si hay pescado o marisco

serían dos de vino blanco. Probablemente nos sobrar , pero deben tener la opci3n de repetir.

No nos olvidemos del agua, 2 botellas de litro sin gas y 0,5 con gas. Respecto al champagne, debemos tener en cuenta que no se toman más de dos copas por persona, una botella puede compartirse entre 5 3 6 personas fácilmente.

En la sobremesa podemos ofrecer un licor o copa. Hay que tener en cuenta que cada invitado puede consumir 1,5 bebidas entre copas y licores. En caso de continuar la celebraci3n tras la cena, podemos considerar que cada invitado puede tomar de media entre 2,5 a 3 copas. No obstante tendremos que tener en cuenta, tanto en la comida, como en toda la celebraci3n, la edad de los invitados.

Es importantísimo procurar que no escasee el hielo al final del evento, algo que con frecuencia suele ocurrir. Para ello tendremos prevista una bolsa para 8 copas por persona, y en funci3n de los invitados que tenga nuestro evento. Siguiendo estas recomendaciones y poniendo toda nuestra ilusi3n, conseguiremos ser los anfitriones perfectos.



EVLUACI3N:

Reconocer y valorar la navidad como una faceta de reuni3n familiar los compartimientos religiosos entre compañeros y autoridades y así poder mantener uni3n y paz.

TALLER: 5

FIESTA DE INTI RAYMI

OBJETIVO:

Fortalecer la cultura y fomentar la participación con identidad de las comunidades.



RECURSOS:

Vísperas

Castillos

Frutas

Gallos

Guitarra

Los priostes

San Juanes

Aricuchicos

El diablo humas

Los músicos

Vestimenta tradicional

Comidas de alegría



PROCESO:

INTI RAYMI: fiesta al sol, milenaria, nativa, toma de la plaza, rito religioso y agradecimiento a la pacha mama por las cosechas. Fiesta al sol:

SAN PEDRO: Las Fiestas de San Pedro tienen un significado ritual ceremonial de tipo ancestral, pues antiguamente en ella se embocaba al dios sol y se agradecía por las buenas cosechas del año. En la actualidad es una tradición que año tras año se la festeja con gran vistosidad y colorido que se la refleja en las fiestas.



- Primero tiene que reunir en diferentes sitios
- Participan diferentes comunidades

Existen premios a los mejores disfraces

- Todos celebran bailando en grupos de casa en casa, de comunidad en comunidad, en medio de abundante comida y bebida.
- Son danzas en las que las personas que participan se disfrazan libremente a su gusto, cada quien personifica a un ser contemporáneo, moderno, indígena, mestizo, inclusive extranjeros y hasta político, demostrando de esta manera que la sociedad indígena.



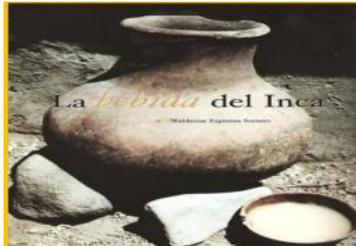
El ayauma:



Sara: maíz la cosecha de los Dioses



La chicha: bebida sagrada de los dioses andinos.



Mujer bonita que canta y baila tradicionalmente:



Planificación general de un acto o evento y su protocolo

Fases Organizativas: Fase del Proyecto. Fase de Preparación y Ejecución. Fase de Valoración. **Fases de la Preparación y Ejecución.** Fase de Tanteo. Fase de Información. Fase de Recopilación Fase de Anteproyecto. Fase de Discusión o Debate Técnico. Fase de Proyecto y Programación. Fase de Organización. Fase de Taquilla. Fase de Comunicación Interna y Externa. Fase de Ensayos. Fases de Ejecución. Fase de Valoración.

Fases del Acto

Fase de Tanteo:

Momento donde se valora si se hace o no un determinado acto, o



dónde y cómo. Incluso es el momento de contrastar con otras instituciones y personalidades externas. Normalmente esta labor o cometido lo lleva directamente el andamiaje político.

Fase de Información:

Es la confirmación de que habrá un evento. Momento para acudir a los colegas para cotejar actos similares de otras instituciones u organismos. Contrastar experiencias.

Fase de Recopilación:

Se está recopilando todo lo necesario para su elaboración. Compendio y selección de todo el material que tenga que ver con el evento. (banderas, relación de familiares, desplazamientos, locales, atriles).

Fase de Anteproyecto:

Cuando se tiene información precisa y recopilado el material necesario para la elaboración de dicho acto o evento. Ofrece seguridad al Responsable de Protocolo. Documento general e interno: Cronograma. Croquis. Listado Provisional. Algunas directrices o explicaciones generales sobre el acto.

Fase de Discusión o Debate Técnico:

Especie de anteproyecto que se presenta con medios informáticos, en la reunión con el organizador y sus colaboradores. (Debe ser rápida, debemos dejar que los interesados pregunten, de esa manera sacaremos conclusiones positivas). Tomar nota de



las sugerencias. Como las fases anteriores esta es una de las más creativas; podemos diseñar, inventar, y podemos realizar aportaciones personales. Tenemos que acudir muy bien preparados, de esa manera tendremos mucho ganado.

Fase de Proyecto y Programación: Es el documento que los responsables máximos han dado el sí, así como las autoridades principales que pudieran participar en el evento. Casi siempre habrá correcciones a posteriori). Será el Programa Oficial: Cronograma. Listados. Croquis. Documentación Adicional. Libro de Ruta Diseños. Anexos.

Fase de Organización: Planificación General de todo el evento. Se trata de llevar a cabo a la práctica a lo que se dio en la Fase de Proyecto.

Fase de Taquilla: Los responsables de la taquilla también se ocuparán de la elaboración de los listados de invitados, pero siempre bajo la supervisión de los máximos responsables. No se debe invitar a todos los que tenemos en la base de datos. Ver el medio por el cual se enviarán las invitaciones (correo ordinario, mensajería privada, en mano entre otros.). Ir viendo cómo van las Confirmaciones (normalmente se enviarán más invitaciones que asientos, de esa manera tendremos un mayor número de posibilidades de garantizar el pleno).

Fase de Comunicación Externa e Interna: Nunca debe confundirse los Medios de Comunicación. Las Relaciones Públicas de carácter interno. Debemos entregar a todos los asistentes al acto o evento su propio "libreto" o "guion", para los que tienen mayor protagonismo debe ser un programa completo y para el resto una versión reducida. Para el "Anfitrión" e "Invitado de Honor" será completo, (pero haciendo hincapié en el papel fundamental que desempeñarán). Todos los que ocupen o desempeñen lugares relevantes, deberán recibir sus correspondientes

notas de protocolo, con texto sencillo es fundamental para los que tienen que velar porque todo salga bien.

Fase de Ensayos: Se realizarán normalmente, la víspera o el mismo día, en el propio escenario con toda la instalación preparada y dispuesta. Desde el acceso hasta la salida. Intervendrán; técnicos y “actores”, y lo más realista posible.

Fase de Valoración: Valoración de los resultados. Analizar lo programado y la forma de funcionar. Estudiar los errores y los aciertos (tomar nota de todo como previsión para el futuro). Valoración en Caliente: Análisis muy somero. Valoración en Frío: Análisis muy pormenorizado de todos los pasos. Valoración Ejecutiva: Análisis técnico (informe de conclusiones), incluimos toda la documentación como anexo y también el informe económico.

Fiesta de Inti Raymi



EVALUACIÓN:

Rescatar y mantener la cultura entre pueblos indígenas mediante la celebración de la fiesta tiempo del buen vivir y la reciprocidad, las mismas que por su colorido y vistosidad son muy apreciadas por los turistas nacionales y extranjeros. Intercambio e interacción entre la diversidad de pueblos y nacionalidades y el Estado.

TALLER 6

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS

OBJETIVO:

Despertar interés a la sociedad por medio de su práctica y crear una cultura medio ambiental y fomentar las relaciones interpersonales de las secretarías y funcionarios para una mejor convivencia



Recursos:

Estadios
Medio ambiente
Personas
Equipos
Medallas
Trofeos
Balones
Logística y seguridad

PROCESO:

Organizar un evento deportivo o recreativo, necesario contar con profesionales que desarrollen trabajos técnicos en protocolo, logística y seguridad.

Antes del evento:

- Delegar funciones de acuerdo a lo previsto en el plan.
- Realizar y aplicar listas de verificación y chequeo.
- Realizar reuniones de coordinación.
- Gestionar el presupuesto y la financiación.
- Realizar las compras necesarias.
- Conocer y verificar el estado de los equipos y materiales.



- Lanzar la promoción del certamen.
- Establecer lineamientos de participación.
- Hacer las inscripciones.
- Revisar y preparar escenarios.
- Revisar continuamente el programa general y las tareas específicas por acciones a realizar.
- Hacer contratos necesarios.
- Adquirir los seguros necesarios.

Durante el evento:

- Supervisar la ejecución conforme a la programación.
- Controlar el desempeño de funciones.
- Hacer evaluaciones periódicas durante el desarrollo.
- Llevar datos estadísticos.
- Hacer boletines informativos.
- Hacer permanente divulgación.
- Hacer reuniones periódicas con el personal de apoyo.
- Adelantar la organizar de la clausura.
- Mantener permanente comunicación con personal de apoyo.
- Prever alternativas ante problemas.



Cierre del programa:

- Suspender las actividades.
- Convocar a los participantes.

- Tabular resultados.
- Presentar a los ganadores.
- Entregar premios si los hay.
- Evaluar con los participantes, si está previsto.
- Despedir a los participantes.

Después del evento:

- Evaluar el evento:
- Verificar el objetivo propuesto.
- Hacer balance de gastos, efectuar pagos.
- Revisar el desempeño de los organismos de dirección.
- Verificar el cumplimiento de funciones del personal de apoyo.
- Receptividad de la actividad.
- Devolver los elementos prestados.
- Enviar cartas de agradecimiento.
- Difundir los resultados.
- Hacer un informe consignando sugerencias que sirvan para posteriores eventos.

Se debe intentar profesionalizar áreas de trabajo concretas y fundamentales para una exitosa gestión deportiva. En lo posible tratar de agrupar en el Club, Municipio o Ciudad, personas que reúnan distintas capacidades, y constituir un equipo de trabajo propio

Hoy en día grandes empresas organizan eventos deportivos para fortalecer y mantener la imagen de marca en sus clientes actuales y lograr establecer nuevas relaciones con potenciales consumidores. Compartimos contigo algunos consejos para la organización de eventos de este tipo:

- Inicia definiendo el objetivo del evento, a quién está dirigido y su denominación.

- Luego determina el deporte y quienes participarán.
- Cuando hayas establecido ¿Para qué? ¿Para quién? y el deporte, busca las instalaciones adecuadas (escenarios naturales, pista deportiva, recinto cerrado).
- En base a la búsqueda elabora presupuestos, compara y elige el que mejor se adecue a tus necesidades.
- Una vez que tengas aprobado el presupuesto, asegura la infraestructura (vestuario, oficinas, sala de primeros auxilios), el equipamiento y mantenimiento.
- Comienza a tramitar las habilitaciones, los permisos, licencias y seguros (música, cortes de calle, uso de la vía pública, acceso a ciudades, uso de instalaciones en la naturaleza, venta de bebidas y comestibles, fijación de carteles, seguro médico, seguro de responsabilidad civil, seguros contra terceros, estacionamientos).
- Designa y da a conocer los nombres de los responsables de la coordinación de las distintas actividades que se desarrollaran el día del evento.
- Una vez que tengas los puntos anteriores prácticamente definidos puedes dar a conocer al público el periodo de inscripción, la fecha de inicio del torneo, lugar donde se realizará la competencia, las vías de contacto, requerimientos acerca de vestimenta, accesorios, reglamentos y condiciones de participación, para esto puedes utilizar los servicios y herramientas que ofrece eventos a organizadores de eventos deportivos.
- También es muy importante que designes responsables del área técnica, encargados de nombrar referís y jueces y velar por el cumplimiento de los reglamentos.

- Las relaciones públicas son importantísimas por lo que seleccionar encargados para esto es clave, ellos te ayudarán a difundir y publicar el evento, mantener informado a los participantes e invitados, realizar las inscripciones y organizar los festejos de entrega de premios, actos de cierre y acciones de prensa.
- Es indispensable que diseñes y pongas en funcionamiento vías de comunicación e información del evento: web, blog, cartelera, afiches, invitaciones, newsletters. y publiques el fixture de las actividades programadas, la tabla de posiciones, estadísticas y comentarios de los asistentes.
- También deberás diseñar las identificaciones del personal, jueces, ayudantes de campo y organizadores y los colores por equipo e identificación de zonas o grupos.
- Si es necesario contrata jueces, árbitros, cronometradores, fotógrafos, camarógrafos.
- Si habrán invitados especiales o VIP ten en cuenta el alojamiento y transporte de los mismos.
- Contempla aspectos vinculados con la seguridad del público, control policial, plan de emergencia y traslados de lesionados;
- Así como también aspectos protocolares: banderas, partituras de himnos, ordenamiento de personalidades en diversos momentos, acreditaciones VIP, de prensa y otros.
- Y recuerda asignar espacios para el contacto personalizado con los medios de prensa. Las acciones de prensa son muy recomendables tanto antes, durante como luego del evento, esto ayuda a la difusión y le atribuye importancia.



Los eventos deportivos pueden ser organizados por organismos nacionales tales como clubes, asociaciones, federaciones, instituciones educativas o empresas.

En la planeación de eventos deportivos y recreativos, se debe tener en cuenta el tiempo que tomará poner en marcha el proyecto, la duración del evento, la cantidad de participantes involucrados, los escenarios y sobre todo la rentabilidad económica y social que representen.



Campeonatos y Torneos

En los eventos competitivos podemos resaltar los campeonatos y torneos, que deben contar con un reglamento especificando muy claramente el sistema de juego y todo lo relacionado con faltas y sanciones, teniendo además bien organizado temas como inscripciones y premiación.

Se busca integrar a los participantes de manera grupal o individual, y sobre todo aprovechar la instancia para formar y desarrollar valores a través de la práctica deportiva.

Se debe tener en cuenta la organización de equipos y delegados, dar información oportuna sobre fechas y horarios de las jornadas. Es muy importante realizar una buena escogencia del cuerpo de jueces y cuerpo arbitral para las distintas instancias de competición.

Cubrir todos los detalles

Los organizadores deben hacer un esfuerzo importante para que el evento deportivo se desarrolle con orden y brillantez, respetando correctamente las ceremonias protocolarias relacionadas con deportistas, directivos y autoridades que participan, así como con los símbolos que se utilizan en dichas celebraciones.



Quienes trabajen en la organización del evento, lo deben hacer a través de diferentes comités, con funciones específicas y bien establecidas previamente en un programa.



Comité organizador

Es el comité encargado de organizar el evento, desde la planeación hasta la ejecución, hacer el cronograma y programa, además de coordinar y supervisar a los otros comités.

Comité financiero

Es el encargado de realizar el presupuesto, el manejo de dinero y rendición de cuentas, así como de la comercialización y toda gestión ante empresas.

Comité de comunicaciones

Trabaja en la difusión, promoción y venta, es el encargado de las relaciones públicas con los medios de comunicación, prensa y radio especialmente.

Comité técnico

Trabaja en la programación, fechas, horarios, y en todos los aspectos técnicos, y de implementación.

Para asegurar el éxito en un evento deportivo se deberán brindar los siguientes servicios:

- Protocolo
- Publicidad y Difusión
- Instalaciones
- Alojamientos
- Obsequios de Empresas
- Fotografía Especializada
- Operativo de apoyo a Prensa
- Apoyo Sanitario y Antidopaje
- Seguridad
- Transporte
- Recepciones
- Manutención
- Equipamientos
- Regalos Promocionales
- Diseño, Logotipos y Cartelera
- Actividades de ocio y aventura.



Recuerda que el éxito depende siempre de una buena organización.

EVALUACIÓN:

La organización de actividades y eventos deportivos atrae además gran cantidad de visitantes que representan ingresos económicos muy considerables. Esto sin dudas ayuda en la regeneración urbana de la ciudad, en su aspecto estético y en su desarrollo económico, así como también a nivel social, incentivando y alentando a la participación deportiva, a las relaciones sociales, y a prácticas más saludables en el estilo de vida.

TALLER: 7

ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO CULTURAL

OBJETIVO:

Promover la inclusión social en la dimensión artístico-cultural de sectores sociales vulnerables de nuestra provincia a través del acceso y la participación de los artísticos, difundiendo sus productos y servicios en los grupos o mercados con una imagen positiva.



RECURSOS:

Escenario

Espectadores

Cuadros

Expositores

Seguridades

PROCESO:

Los eventos culturales pueden ser simples y cortos, o de dos horas de duración dirigida a un grupo selecto, o tratarse de un mega festival en conmemoración de alguna fecha importante para un pueblo, o localidad, con actividades especiales durante una semana de festejos. Un evento cultural involucra como temática principal, alguna rama del arte o de la cultura, involucrando a veces usos y costumbres de la localidad o la región.

Marketing cultural

El evento cultural se genera estratégicamente para difundir y promover proyectos y comunicaciones culturales que realizan empresas e

instituciones con el principal objetivo de crear una imagen positiva en sus mercados.

Asimismo, los eventos culturales son generados por las empresas con el fin de difundir sus productos y servicios en los grupos o mercados a los que les llama la atención el arte y la cultura.

El llamado *marketing* cultural cobra cada vez más fuerza, dada la necesidad de las empresas por comunicarse y legitimar su acción ante la sociedad en general.

El espectáculo como centro de atención



Todo evento cultural cuenta con una atracción especial que será el motor del encuentro.

En torno a este espectáculo girará el resto de actividades, que pueden incluir exhibiciones, una feria, gastronomía, y otros *shows* que secunden la atracción o evento principal.

Organizar un evento cultural

Definir la naturaleza del evento, el motivo de la convocatoria y la duración del mismo.

Las metas básicas en un evento cultural pueden ser la de comunicar y difundir un proyecto, una idea o un producto artístico, o bien conmemorar y celebrar una fecha importante de una ciudad, localidad o país.



Determinar la fecha y lugar para la realización

Para el caso de mega eventos debe tenerse especial atención respecto a la estación del año en que se celebre, debido a dificultades climáticas que pudieran presentarse.

Visualizar el tipo de público, específico o general, y el tipo de evento, formal o informal.



Plasmar los resultados que se pretenden obtener con la organización del evento.

Elaborar un presupuesto para la realización del evento.

Dentro de los costos e inversión prevista, es importante tener en cuenta la posibilidad de asegurar el evento en caso de que el mismo se suspenda, o no se llegue a realizar.

Es importante destinar una buena cantidad de fondos a la difusión y publicidad del evento, a través de variados medios de comunicación, cubriendo Internet, sitio web, redes sociales.

Armar un equipo de trabajo: determinar la cantidad de personas que se necesitará para llevar a cabo el proyecto. Lo ideal es contar con profesionales, personal capacitado, que pueda rendir y garantizar resultados favorables.

Financiamiento del proyecto

Generalmente, en el caso de artistas, son ellos mismos quienes llevan adelante la gestión del evento cultural para promoverse, pero también los gobiernos, a través de los municipios, suelen ser los encargados de subvencionar, gestionar y hasta realizar algunos megos eventos.



También a las empresas les interesa patrocinar este tipo de actividades, ya que les ayuda a difundir y acercar su imagen al público.

Por este motivo, si te encuentras embarcado en un proyecto de estas características no dudes en convocarlas para que colaboren en lo económico como sponsors o patrocinadores del evento.

EVALUACIÓN:

Las secretarías reconocen la importancia de la cultura mediante la formación de líderes comunitarios con una visión clara de las nuevas necesidades que se generan en el ámbito del arte y cultura.

7. IMPACTO

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propiciará cambios a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe, porque será una guía práctica que beneficiara a los funcionarios y secretarías para que sean preparados interactivamente, con mayor eficiencia en el proceso de la organización de eventos que se realizan dentro de la institución.

Se creará conciencia de la importancia de la organización de los eventos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe con el fin de proyectar una imagen de categoría y prestigio, con el fin de ser reconocida por la comunidad y el público en general.

6.9 Difusión

Este trabajo se pudo difundir gracias a la colaboración de los funcionarios de la GAD de Cayambe, quienes con mucho agrado participaron en este proceso y consecución de este producto de investigación. Al respecto, es importante señalar que los Funcionarios y secretarías, al finalizar la socialización de la Guía Práctica de etiqueta y protocolo, manifestaron distintas opiniones en favor de la propuesta, consideraron que el documento ofrece importantes conocimientos referentes al tema y que éstos nos van a dar seguridad para poder organizar con seguridad nuestro evento.

8 VALIDACIÓN

La propuesta fue validada con el concurso de los expertos sobre el tema.

9. BIBLIOGRAFÍA

ALVARADO AGUILAR, Mabel, (2005).Técnicas Secretariales Edit. CREDIAFLE, Santiago.

BAQUERO, José., FERNÁNDEZ, Fernando, (2007).Los Secretos del Protocolo, Relaciones Públicas Edit. Lex Nova S.A. España.

ESCLAPEZ CUADRADO, Carmen, (2007).Protocolo y Comunicación en la Empresa y los Negocios Edit. Fundación Confemetal, España.

ESTÉBANEZ GASTÓN, Beatriz, (2005).Protocolo Social y Empresarial Edit. London Diplomatic Academy S.L, Madrid-España.

LÓPEZ-NIETO, Francisco y MALLO, (2006).Honores y Protocolo Edit. Wolters Kluwer S.A, España.

PINTADO, Teresa., SÁNCHEZ Joaquín, (2013). Imagen Corporativa Edit. ESIC, España.

PATIÑO DÍAZ, Luz Angélica Granados, (2010).Etiqueta y Protocolo base de la Imagen Empresarial Edit. Colombia.

REDMON, Maira, (2005).Etiqueta Y Buenos Modales: Edit.: Gestión 2000, Barcelona.

SEVILLA QUIROZ, María, (2005).Manual de 101 Sugerencias para la Secretaria Eficaz Edit. Libresa S.A España.

VÉRTICE (2010).Normas de Protocolo y Etiqueta.Edit. Publicaciones Vértice S.L. Málaga.

URBINA, José Antonio, (2011).El Gran Libro del Protocolo. Edit. Grupo Planeta, Madrid.

LINCOGRAFÍA:

<http://gabinetedeprotocolo.blogspot.com/2013/01/el-protocolo-y-sus-modalidades-cuantos.html>

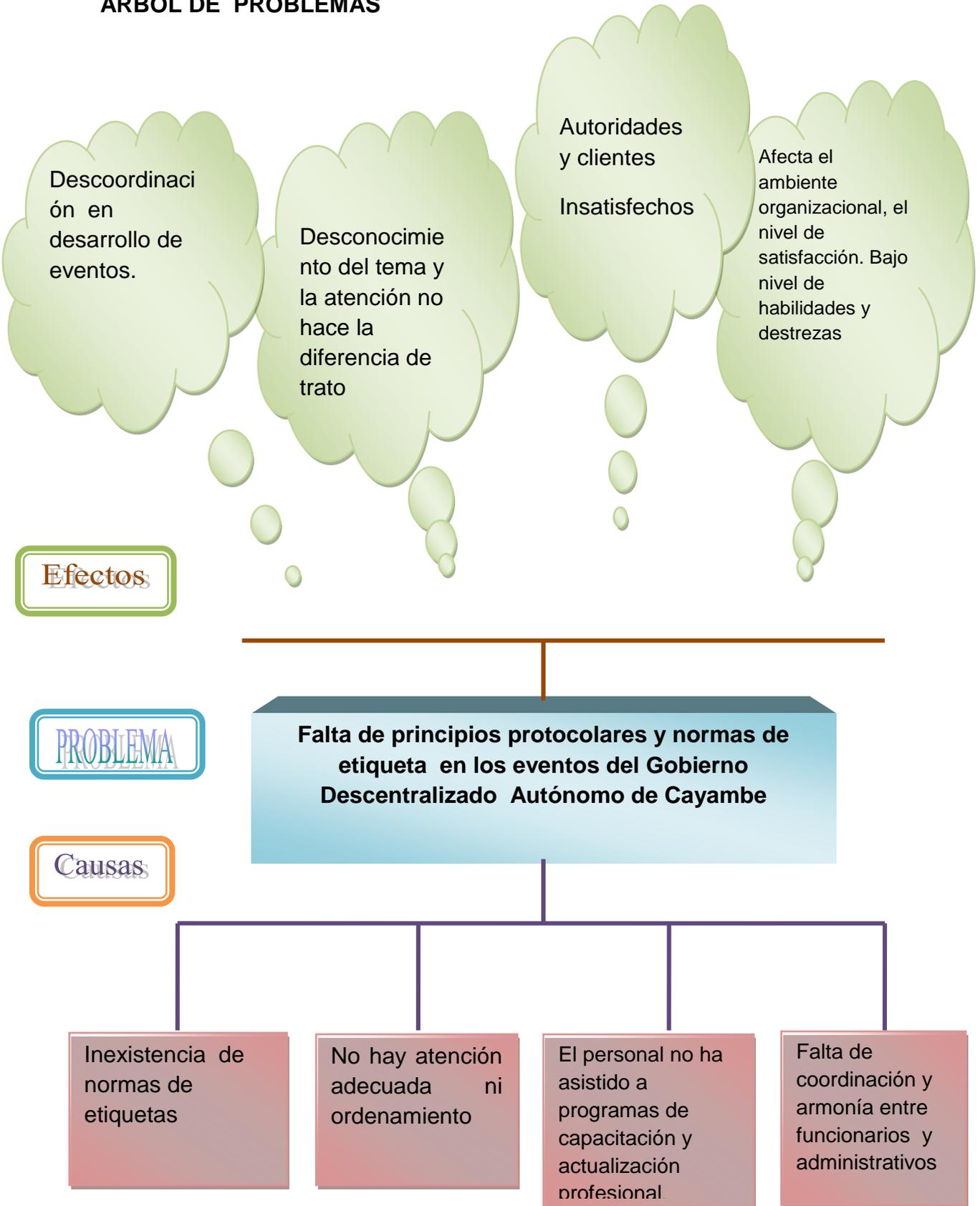
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011f/1112/principios.html>

<http://es.scribd.com/doc/15909907/IMAGEN-INSTITUCIONAL>

ANEXOS

Anexo 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



Anexo 2

MATRIZ DE COHERENCIA

TEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo se aplican los principios protocolarios y las normas de etiqueta en los eventos organizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe?	Determinar cuáles son los principios protocolarios y las normas de etiqueta que aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe en los eventos para mejorar la imagen institucional, mediante la aplicación de una guía protocolar.
PREGUNTAS DIRECTRICES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
1.- ¿Cómo se aplican los principios protocolarios y las normas de etiqueta en los eventos organizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe?	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar que principios protocolarios se aplican en los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe.
2.- ¿Cuáles son las normas de etiqueta que aplican los funcionarios de la Municipalidad en los eventos oficiales?	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer cuáles son las normas de etiqueta que utilizan los funcionarios en los eventos de la institución.
3.- ¿Al contar con una guía de etiqueta y protocolo mejoraría la organización de eventos oficiales y por tanto la imagen institucional?	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer una guía de Etiqueta y Protocolo para la organización de eventos Municipales.
4.- ¿El conocimiento de la guía permite la aplicación de etiqueta y protocolo?	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar la guía.

Anexo 3

MATRIZ CATEGORIAL

CATEGORIAL	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
<p>ETIQUETA</p> <p>PROTOCOLO</p>	<p>Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernosc adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.</p> <p>Significa orden o elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.</p>	<p>Gobierno Autónomo Descentralizado</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación -Saludos -Despedidas -Atención al usuario -Cortesía -Eventos -Ceremonia
<p>IMAGEN INSTITUCIONAL</p>	<p>Es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos servicios, marcas, empresas o instituciones. Imagen institucional. Es la imagen que la empresa como entidad articula en las personas. Suele llamarse también imagen corporativa o de empresa.</p>	<p>Municipalidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Reconocido -Ubicación en el entorno -Fama y prestigio -Atractivo al público -Confianza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FECYT

Encuesta

Le solicitamos comedidamente se digne contestar la siguiente encuesta anónima que servirá para el desarrollo del Trabajo de Grado como:

TEMA: “La Elaboración de un Instructivo de Etiqueta y Protocolo, contribuirá a que el personal de Secretaría proyecte una imagen positiva del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe”.

Instructivo: Lea detenidamente cada pregunta y responda marcando con una **X** la opción que considere correcta.

1. ¿Aplica normas de Etiqueta y Protocolo en el desarrollo de actividades sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

2. ¿Conoce usted las Normas Protocolarias para la presentación entre Autoridades?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

3. ¿Sabe cómo se realiza los saludos en términos Protocolarios?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

4. ¿Realiza en los eventos el orden Jerárquico de las Autoridades mediante las Normas Protocolarias?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

5. ¿Conoce las Normas Protocolarias para atender al usuario?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

6. ¿Sabe aplicar las Normas de Cortesía en los Eventos y Actos Oficiales?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

7. ¿Sabe realizar las presentaciones de las Autoridades y Funcionarios que visitan a la Municipalidad?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

8. ¿Sabe cómo tratar a una Autoridad mediante las Normas Protocolares?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

9. ¿Se aplica normas de Organización Protocolaria en las Ceremonias Oficiales del Municipio?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

10. ¿Cuida de su Imagen Personal frente a las Autoridades en Eventos Especiales?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

11. ¿Gestiona de una manera ágil los trámites a realizarse dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

12. ¿La imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe es reconocido por la comunidad?

Muy reconocido () Reconocido () Poco reconocido () No reconocido ()

13. ¿La Municipalidad tiene una buena ubicación en su contexto Zonal?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

14. ¿Cree que el Municipio tiene fama y prestigio como Institución de localidad?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

15. ¿La imagen que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cayambe es atractivo al público?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

16. ¿El Municipio genera confianza con los usuarios?

Siempre () Casi siempre () Rara vez () Nunca ()

17. ¿La aplicación de una Guía de Etiqueta y Protocolo beneficia la imagen de la institución?

Mucho () Poco () Muy poco () Nada ()

Gracias por su colaboración



**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:	1003627195		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Sánchez Catucuamba Verónica Maribel		
DIRECCIÓN:	San Pablo - Abatag		
EMAIL:	Veronicasanchez_1986@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2918-822	TELÉFONO MÓVIL	0939162090

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CAYAMBE, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013, PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR”.
AUTOR (ES):	Sánchez Catucuamba Verónica Maribel – Shariana Tunduama Olga María
FECHA: AAAAMMDD	2014/06/23
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. Cecilia Rea

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Sánchez Catucuamba Verónica Maribel, con cédula de identidad Nro. 1003627195, 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 08 días del mes Julio de 2014

EL AUTOR:



(Firma).....

Nombre: Sánchez Catucuamba Verónica Maribel
c.c. 1003627195



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Sánchez Catucuamba Verónica Maribel, con cédula de identidad Nro. 1003627195 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 titulado: LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CAYAMBE, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013, PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR". Qué ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutiva en 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 08 días del mes de julio de 2014

(Firma).....
Nombre: Sánchez Catucuamba Verónica Maribel
Cédula: 1003627195



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

4. 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:	1600531600		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Shariana Tunduama Olga María		
DIRECCIÓN:	Otavalo (Gonzales Suárez)		
EMAIL:	olgiloca@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2919-141	TELÉFONO MÓVIL	0982740647

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CAYAMBE, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013, PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR".
AUTOR (ES):	Shariana Tunduama Olga María Sánchez Catucuamba Verónica Maribel
FECHA: AAAAMDD	2014/06/23
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. Cecilia Rea



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, Shariana Tunduama Olga María, con cédula de identidad Nro. 1600531600 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 titulado: "LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS PROTOCOLARIOS Y LAS NORMAS DE ETIQUETA EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CAYAMBE, PARA MEJORAR SU IMAGEN INSTITUCIONAL. AÑO 2013, PROPUESTA DE UNA GUÍA PROTOCOLAR". Que ha sido desarrollada para optar por el Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en 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 08 días del mes de julio de 2014

(Firma).....

Nombre: Shariana Tunduama Olga María
Cédula: 1600531600

5. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Shariana Tunduama Olga María, con cédula de identidad Nro. 1600531600, 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.

6. 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 08 días del mes julio de 2014

EL AUTOR:

(Firma) 
Nombre: Shariana Tunduama Olga María
c.c. 1600531600