

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE COMUNICACIÓN



TEMA:

“ANÁLISIS DE LA APLICACIÓN DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL EN LAS
UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA ZONA 1”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciada en Comunicación

AUTOR(A):

Gilian Michelle Encalada Sedamanos

DIRECTOR(A):

PhD. Claudia Alicia Ruiz Chagna

Ibarra, junio - 2023



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO		
CÉDULA DE IDENTIDAD:	DE	1106020066
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	Encalada Sedamanos Gilian Michelle
DIRECCIÓN:		Calle. Rosa Andrade de Larrea y José Yépez 40
EMAIL:		gmencaladas@utn.edu.ec
TELÉFONO FIJO:		TELF. MOVIL 0979687906

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Análisis de la aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la zona 1
AUTOR (ES):	Encalada Sedamanos Gilian Michelle
FECHA: AAAA/MM/DD	2023/06/13
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Lic. en Comunicación
ASESOR /DIRECTOR:	PhD. Claudia Ruiz
	Msc. Ana María Larrea

2. 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 13 días, del mes de junio de 2023.

EL AUTOR:



Gilian Michelle Encalada Sedamanos

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

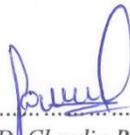
Ibarra, 13 de junio de 2023

PhD. Claudia Ruiz

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de titulación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT) de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.


(f)
PhD. Claudia Ruiz
C.C.: 100224327 J.

Dedicatoria

“Ningún sueño es imposible si tienes el coraje para conseguirlo”

A mi madre Mercy y mi padre Robinzon quiénes son un pilar fundamental en mi vida, y me permitieron volar lejos de casa para poder cumplir mis sueños. Muchos de mis logros se los debo a ellos.

A mis abuelos, hermanos y sobrinos por ser el aliento y fuerza en cada paso que doy.

A cada uno de los amigos que hice en estos cuatro años de vida universitaria además de mis amigos de toda la vida, quiénes sin esperar nada a cambio se convirtieron en mi segunda familia.

A mi primo Andrés, mi ángel.

Agradecimiento

Mi gratitud a la Universidad Técnica del Norte por brindarme la oportunidad de formarme diariamente en sus aulas.

A mi tutora de titulación PhD. Claudia Ruiz, por guiarme mediante sus orientaciones, sugerencias y correcciones en el ámbito académico y profesional.

A mi asesora de titulación Msc. Ana María Larrea, por su apoyo y conocimiento en este trayecto educativo además de todas las enseñanzas impartidas dentro y fuera de la academia.

A cada uno de los docentes de la carrera de Comunicación, que se esfuerzan por formar profesionales éticos y responsables con la sociedad.

A quiénes participaron en las entrevistas realizadas durante la investigación, Msc. Cristina Álvarez y Lic. Jenny Paspuel por su grata predisposición.

A cada una de las personas que conocí durante mis prácticas pre-profesionales, quiénes me incentivaron a convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona.

A Liam, Harry, Louis, Niall y Zayn porque cada una de sus canciones ha resonado en mi corazón siendo mi banda sonora en momentos de estudio, reflexión y superación.

A mis tíos, primos y demás familiares que desde uno u otro ámbito contribuyeron con su apoyo constante además de ser una inspiración para perseverar, luchar por mis sueños y nunca rendirme.

Resumen

La comunicación es una amplia área del conocimiento, la cual cuenta con diversas aristas que pueden ser estudiadas mediante algunos enfoques. Dentro de la Comunicación Institucional resalta el Protocolo y Ceremonial Universitario, que se define como un conjunto de reglas y normas para la planificación, ejecución y evaluación de eventos académicos. En el Ecuador, las universidades públicas y privadas desarrollan diariamente actos que deben estar regidos bajo un lineamiento, pero en el sector educativo no existe una normativa legal que respalde y guíe la gestión de ceremonias en las instituciones de educación superior. Por lo tanto, se dispuso a analizar la aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la Zona 1, en base a las características particulares de cada entidad. Para la investigación se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo, teniendo como público objetivo a los directores de Comunicación de las universidades públicas y privadas del país además de las encargadas del departamento de Relaciones Públicas y Comunicación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte y Universidad YACHAY Tech. Se obtuvieron resultados que reflejan un bajo nivel de conocimiento acerca de la existencia del Reglamento de Ceremonial Público Nacional. También se destaca que dos de las universidades públicas de la Zona 1 se manejan bajo un ceremonial universitario interno, siendo únicamente una entidad la que posee un reglamento creado y aprobado por el Consejo Superior Universitario. Finalmente se considera al Protocolo y Ceremonial Universitario como una herramienta idónea para la proyección positiva de la identidad e imagen institucional mediante la organización de actos internos y externos.

Palabras clave

Comunicación institucional, protocolo universitario, ceremonial universitario, relaciones públicas.

Abstract

Communication is a broad area of knowledge, which has several edges that can be studied through some approaches. Within the Institutional Communication, the University Protocol and Ceremonial stands out, which is defined as a set of rules and norms for the planning, execution and evaluation of academic events. In Ecuador, public and private universities develop daily acts that must be governed by a guideline, but in the education sector there is no legal regulation that supports and guides the management of ceremonies in higher education institutions. Therefore, it is prepared to analyze the application of protocol and ceremonial in the public universities of Zona 1, based on the particular characteristics of each entity. For the research, a qualitative and quantitative analysis was carried out, having as a target audience the directors of Communication of the public and private universities of the country in addition to those in charge of the Department of Public Relations and Communication of the Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte and Universidad YACHAY Tech. Results were obtained that reflect a low level of knowledge about the existence of the National Public Ceremonial Regulation. It is also noted that two of the public universities in Zona 1 are managed under an internal university ceremonial, being only one entity that has a regulation created and approved by the Superior University Council. Finally, the University Protocol and Ceremonial is considered as an ideal tool for the positive projection of institutional identity and image through the organization of internal and external events.

Keywords

Institutional communication, university protocol, university ceremonial, public relations.

Índice de contenidos

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Capítulo I	4
1. Marco Teórico	4
1.1 Comunicación Institucional	4
1.1.1 Comunicación interna y externa.....	5
1.2 Protocolo y Ceremonial	5
1.2.1 Antecedentes históricos	6
1.2.2 Conceptos básicos.....	8
1.2.3 Reglamento de Ceremonial Público en el Ecuador	8
1.2.4 El protocolo y ceremonial en las Instituciones de Educación Superior	9
1.3 Tipos de Eventos Universitarios	11
1.3.1 Científico.....	11
1.3.2 Académico.....	14
1.3.3 Cultural.....	15
1.3.4 Deportivo.....	15
1.4 Aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la Zona 1	16
1.4.1 Universidad Técnica Luis Vargas Torres	16
1.4.2 Universidad Politécnica Estatal del Carchi	17
1.4.3 Universidad Técnica del Norte.....	18
1.4.4 Universidad Yachay Tech	19
Capítulo II	22
2. Metodología	22
2.1 Tipo de investigación.....	22
2.2 Técnicas e instrumentos de investigación.....	22
2.3 Hipótesis	23

2.4	Participantes.....	23
2.5	Procedimiento y plan de análisis de datos	24
Capítulo III.....		25
3.	Resultados y discusión	25
3.1	Encuestas.....	25
3.2	Entrevistas.....	35
Capítulo IV.....		39
4.	Propuesta	39
4.1	Título de la propuesta.....	39
4.2	Definición de ceremonial universitario.....	39
4.3	Finalidad del ceremonial universitario.....	39
4.4	Ceremonial Universitario: Universidad Técnica del Norte.....	40
Conclusiones.....		41
Recomendaciones.....		42
Referencias		43
Anexos.....		46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Reuniones científicas en instituciones de tercer nivel	12
Tabla 2. Perfil de las directoras de comunicación entrevistadas	23

Índice de figuras

Pág.

Figura 1. Línea de tiempo: Reconocimiento de manuales de protocolo y ceremonial en Europa	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Línea de tiempo: Manuales de Protocolo y Ceremonial Universitarios en Ecuador	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3. Organigrama jerárquico funcional de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4. Organigrama jerárquico funcional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi	¡Error! Marcador no definido.
Figura 5. Organigrama jerárquico funcional de la Universidad Técnica del Norte	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6. Organigrama jerárquico funcional de la Universidad YACHAY Tech.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 7. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Edad;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Género;	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Conocimiento de Ceremonial Público Ecuatoriano.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Conocimiento de Protocolo y Ceremonial Universitario	¡Error! Marcador no definido.
Figura 11. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Ceremonial Universitario y la proyección institucional.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 12. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Procedimiento de Protocolo y Ceremonial.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 13. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Seguimiento del Ceremonial Público Ecuatoriano.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 14. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario	¡Error! Marcador no definido.
Figura 15. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Reglas de Protocolo y Ceremonial Universitario Interno	¡Error! Marcador no definido.
Figura 16. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Capacitaciones de Protocolo y Ceremonial Universitario	¡Error! Marcador no definido.
Figura 17. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Frecuencia de capacitaciones de Protocolo y Ceremonial Universitario	¡Error! Marcador no definido.
Figura 18. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Características del manual de Protocolo y Ceremonial Universitario	¡Error! Marcador no definido.

Figura 19. Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Presentación del manual de Protocolo y Ceremonial Universitario..... **¡Error! Marcador no definido.**

Introducción

Las guías de protocolo y ceremonial son manuales que detallan y establecen un conjunto de normas para regular la etiqueta, comportamiento, costumbres y tradiciones de un grupo específico en un contexto determinado. Por lo que la importancia de este tipo de instrumentos está ligada a la comunicación e imagen para un reconocimiento multidisciplinar en entornos educativos, fijando así las claves entre las interrelaciones sociales y profesionales.

Las instituciones académicas de tercer nivel poseen una identidad propia, la cual cuenta con símbolos y características que son plasmados de manera constante en actos, ceremonias y eventos. De esta manera se muestra públicamente la imagen que la academia desea transmitir, por lo que es necesario contar con una guía de protocolo y ceremonial institucional para generar los adecuados criterios de organización y la correcta aplicación de estos en las diversas actividades a ejecutar dentro y fuera de la universidad.

Varios autores indican la relevancia de la aplicación de este tipo de guías en las instituciones de tercer nivel.

El Protocolo Universitario es la serie de normas, reglas y procedimientos previamente establecidas de acuerdo con la costumbre, o por resolución que conlleva a establecer un ceremonial en los actos de carácter académico, cultural, científico, social, etc., en los cuales la Universidad tenga participación, con el fin de mantener la solemnidad y majestuosidad de lo académico en la sociedad. En este protocolo se deben distinguir las formas de actuar y organizar el ceremonial cuyo procedimiento esté relacionado directamente con el tipo de acto o evento (Jiménez, 2022, p.23).

Por otro lado, el protocolo y ceremonial brindan las bases para la planeación y ejecución de los actos oficiales en instituciones públicas o privadas adaptándose a nuevos actores y escenarios. A raíz de esto, se considera que no se debe realizar diligencias de manera arbitraria y precipitada ya que deben existir los lineamientos adecuados en base a las características particulares de la universidad.

En la actualidad, dentro de las instituciones de tercer nivel se presentan de manera constante graduaciones, congresos, visitas de Estado entre otros actos que deben desarrollarse de manera íntegra y adecuada; por lo que si las universidades públicas o privadas no lo realizan guiándose en normas establecidas posteriormente esto puede desencadenar en una problemática mal comunicada y ejecutada de manera errónea, generando un impacto negativo a nivel nacional e internacional.

Por otro lado, se considera que las universidades públicas de la Zona 1 del Ecuador, las cuales son: Universidad Técnica del Norte, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Universidad Estatal Amazónica, Universidad YACHAY Tech, no llevan a cabo un protocolo y ceremonial antes, durante y después de un

evento dentro de las instituciones educativas, esto debido a la falta de capacitación en relación con el tema dentro de las comunidades universitarias.

Es relevante mencionar que en el Ecuador se expidió el primer Reglamento de Ceremonial Público en el 2002 durante el gobierno del expresidente Gustavo Noboa Bejarano, y con su última actualización realizada durante la presidencia de Guillermo Lasso en el 2022. Sin embargo, este documento no ha sido socializado de manera adecuada dentro de las instituciones públicas y privadas para el correcto uso en diferentes ceremonias.

Por lo tanto, la problemática se basa en la ausencia de una guía metodológica de protocolo y ceremonial universitario. De esta manera se evidencia que es necesario desarrollarla como un documento oficial de apoyo en el que se recojan los criterios técnicos para la planificación, ejecución y evaluación de eventos, la cual sea aplicada de manera adecuada por docentes, estudiantes y colaboradores.

Se presenta este proyecto de investigación con la finalidad de analizar la aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la Zona 1, para posteriormente diseñar una guía metodológica de protocolo y ceremonial para la Universidad Técnica del Norte, de la ciudad de Ibarra. Teniendo como objetivo principal realizar procedimientos de respuesta a través de un plan protocolario para regular los actos institucionales y finalmente solventar los problemas encontrados dentro de este ámbito.

Para sustentar adecuadamente el análisis y el posterior ceremonial universitario se analizó el Plan Estratégico Prospectivo de Desarrollo Institucional (PEPDI) y el Plan de Comunicación elaborado por las universidades públicas a investigar, en donde se encuentran diversos objetivos estratégicos los cuales desglosan a su vez diferentes políticas, metas y objetivos institucionales para el cumplimiento e implementación de programas y proyectos.

La normativa protocolaria estará regida bajo el respeto a las características internas y externas que posee la universidad, lo que será de ayuda para aumentar la capacidad de reacción y respuesta antes, durante y después de los eventos a realizar logrando mantener la estabilidad, prestigio y valores de institución. También se busca impulsar a que otras universidades del país realicen este tipo de guías para salvaguardar la imagen e integridad de la academia y quienes forman parte de ella.

La guía de protocolo y ceremonial universitario es un aspecto fundamental debido a que para su desarrollo se analizan los antecedentes, filosofía organizacional, estudios de entorno, eventos, tipo de públicos, entre otros. Esto para elaborar correctamente espacios y actos adecuados para así evitar posibles escenarios críticos. En el área académica es de vital importancia contar con este tipo de manuales ya que es constante la creación de relaciones con diferentes instituciones y se busca mantener un vínculo público con la sociedad.

También según autores:

Ejercer el Protocolo, dentro y fuera de la Universidad, consiste en la aplicación de las normas y procedimientos ya definidos y delineados por ella, debidamente aprobadas por el Consejo Universitario de la Institución, y por los cuales deberán regirse cada uno de sus miembros cuando les toque ser representantes de la institucionalidad universitaria, y ejerzan sus responsabilidades en nombre de la Universidad, ya que deben guardar su jerarquía, su representatividad y precedencia. (Jiménez, 2022, p.51).

La investigación y desarrollo del ámbito protocolario y ceremonial ayudarán al estudio de los factores internos y externos, para establecer las medidas convenientes a seguir en actos y eventos dentro y fuera de la universidad, orientadas siempre en mostrar una correcta identidad de la institución.

Los objetivos de la investigación están divididos entre general y específicos. El objetivo general indica que se va a analizar la aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la Zona 1, en base a las características particulares de cada institución. Por otro lado, dentro de los objetivos específicos están: Analizar la importancia de los manuales de protocolo y ceremonial dentro del ámbito educativo en la zona norte. Realizar procedimientos para la planificación, ejecución y evaluación a través de una guía de protocolo y ceremonial universitario para solventar los problemas encontrados. Establecer la metodología, técnicas y estructura para realizar una guía de protocolo y ceremonial en la Universidad Técnica del Norte.

Este trabajo se ejecutará en distintas etapas de investigación, primero estudiando las teorías y conceptos referentes a protocolo, ceremonial y organización de eventos públicos y privados desde la perspectiva de diversos autores.

Posteriormente, se analizará la filosofía organizacional de las universidades, así como sus fortalezas y debilidades dentro del campo de la comunicación y la ejecución de ceremonias, al igual que los diferentes tipos de públicos que son la base de las instituciones.

Dentro del proceso metodológico se utilizarán herramientas como entrevistas y encuestas, para posteriormente con los datos recogidos diseñar un ceremonial universitario acorde a las necesidades de la Universidad Técnica del Norte. Para finalizar se realizará una guía que abarque los puntos más importantes de la institución, para consolidar a la academia como una organización con bases concretas para desarrollar los eventos que se presentan diariamente.

Capítulo I

1. Marco Teórico

1.1 Comunicación Institucional

Para ampliar el ámbito conceptual de este trabajo de investigación se procede a indagar desde el aspecto de la Comunicación Institucional, la cual abarca varias características que extenderán la visión de la relevancia del Protocolo y Ceremonial dentro de las instituciones de tercer nivel.

Inicialmente la Comunicación Institucional era considerada una arista que no concebía varias definiciones, pero esto cambió debido a que con el tiempo algunos investigadores han ampliado el término. Esta área nace en el siglo XX cuando varios países de occidente atravesaban una crisis económica y política, por lo que se necesitaba reestructurar la imagen interna y externa de las organizaciones. Grunig y Hunt (2000) mencionan que “en este contexto, empiezan a ser contratados *“agentes de prensa”* para mediar entre el mundo de los negocios y la opinión pública [...] al mismo tiempo, diversas universidades, congregaciones religiosas, y otras entidades sin ánimo de lucro empezaron actividades de *“publicity”*” (p.218). En efecto, se empiezan a establecer actividades comunicacionales de manera más sistemática para ejecutar procesos de gestión empresarial en este entorno.

Por otro lado, la Comunicación Institucional a lo largo de los años ha sido una rama que ha estado en constante evolución, por lo que algunos autores tienen distintas definiciones sobre esta de acuerdo a la tendencia por la que se ha estudiado. Para Cornelissen (2008), “es la gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de los que la organización depende” (p.220). Por lo tanto, se la puede considerar como una herramienta que se encarga de mantener una adecuada opinión pública sobre la organización además de que genera responsabilidad social y concientización sobre los procesos comunicacionales.

Otros de los aspectos que destacan son la imagen y reputación institucional, las cuales son bases fundamentales dentro de una organización debido a que permiten construir y proyectar un concepto positivo ante la colectividad. Por lo tanto, estas características son estructuradas minuciosamente por parte del comunicador ya que permiten transmitir una identidad y personalidad propia a través de los valores corporativos. Con la unión de estos rasgos se consigue crear un comportamiento coherente, apegado a la realidad y ligado a los públicos.

Finalmente, pese a existir diversas definiciones sobre esta rama de la comunicación se puede establecer que “Comunicación Institucional es aquella función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes

grupos de públicos” (Rodrich, 2022, p.228). En efecto, se puede decir que es una parte fundamental e integradora dentro de las bases comunicacionales.

1.1.1 Comunicación interna y externa

Dentro de la Comunicación Institucional existen varias aristas que destacan, entre ellas están la Comunicación Interna y la Comunicación Externa las cuales se precisan como procesos de interrelación entre los diferentes públicos y la organización.

Ambas áreas son de gran relevancia institucional, por un lado, se define a la Comunicación Interna como “un proceso fundamental y complejo en las organizaciones: por lo que los directivos tienen que estar comprometidos con la idea de que la comunicación con los colaboradores resulta esencial para el cumplimiento de los objetivos empresariales” (Saló, 2008, p.39). De esta manera, dentro de este concepto se hace referencia a la importancia que cumple el mantener una buena comunicación estratégica interna mediante tácticas formales e informales, así como canales y escenarios diversos. En conclusión, se busca mantener una relación efectiva con los colaboradores internos para potenciar a la institución y obtener resultados deseados.

En cuanto a lo que respecta a la Comunicación Externa, esta se considera como “el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos [...] encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable, o a promover sus productos o servicios” (Calero, 2015, p.24). Refuerza también la transferencia de información mediante actividades como relaciones públicas, publicidad, marketing, entre otras. Así pues, se encarga de mantener relaciones sólidas con los sectores externos mediante la comunicación.

1.2 Protocolo y Ceremonial

El protocolo y ceremonial son un conjunto de reglas y formalidades para la planificación, organización y desarrollo de actos y eventos oficiales. Ambos campos están estrechamente relacionados puesto que permiten establecer procesos sociales a través de herramientas comunicacionales con los públicos internos y externos de una organización.

Pese a ser dos ramas aliadas estas tienen diferentes definiciones, con respecto al protocolo este “se configura como una herramienta de comunicación corporativa y eficaz, que utilizan las instituciones públicas y privadas para dar a conocer a sus públicos - externos e internos- su identidad y cultura corporativa” (Reyes, 2013, p.21). Así que se lo puede considerar como una guía oficial en la cual se establecen reglas ya sean normadas o por costumbre para mejorar las actividades sociales de una entidad pública o privada.

En cambio, otros autores indican que por su parte el ceremonial es un “conjunto de actitudes, usos y ceremonias con la que revisten y ornan los actos oficiales según su naturaleza, [...] de la Presidencia, de las características del lugar y de su comportamiento” (Vilarrubias Solanes, 1998, pág. 19). Es decir que se considera como la aplicación de las

normativas previamente establecidas para el desarrollo de actos oficiales dentro de una organización dependiendo del contexto en el cual se desenvuelva.

Para concluir se puede destacar que el protocolo y ceremonial tienen por objetivo mantener eventos íntegros y exitosos a través de diferentes reglamentos y actividades para crear un ambiente socialmente armónico.

1.2.1 Antecedentes históricos

A lo largo de la historia han existido diversos actores y escenarios en los contextos sociales de todo el mundo. Por lo que se buscaba crear y establecer criterios para la organización de actos, los cuales generen una armonía entre los valores y elementos tangibles e intangibles de una entidad y el ser humano.

Para empezar el protocolo nace de terminaciones latinas y griegas ya que se asignó este nombre debido a dos vocablos que unificados significaban un escrito con instrucciones concretas. “El término protocolo, procede del latín "protocollum", (en griego deviene de protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). Que venía a decir que era la primera hoja de un escrito” (Fernández, M, 2015, p.3). Lo que posteriormente y con la llegada de nuevos escritores y hechos le darían un concepto más acorde a la realidad.

En el entorno latinoamericano y con la ayuda de estudios antropológicos se ha demostrado que antes de que existan recursos pedagógicos como la escritura o la lectura ya se establecían ceremonias de protocolo y ceremonial principalmente en el ámbito religioso.

Entre estos análisis “los testimonios escritos son muy antiguos, pero es seguro que las raíces del protocolo son anteriores a todas las evidencias escritas, valga como ejemplo el del paleolítico que para sobrevivir debía relacionarse con sus iguales siguiendo unas pautas o modos de conducta establecidos para aquella época” (Fernández, J, 2012, p.740). Destacando también que se realizaban eventos desde el aspecto empírico y con el único fin de expresar agradecimiento frente a las entidades consideradas como divinas o supremas durante la época mencionada.

Por otro lado, en Medio Oriente las reglas a seguir eran más directas y debían ser aplicadas y seguidas por toda la población, así que se consideraba al protocolo y ceremonial como una parte importante dentro del culto nativo de toda la región.

El imperio egipcio adquiriría su equilibrio a través de la vinculación ritual entre poder político y religión. El Faraón, máxima autoridad del Estado, poseía la doble jerarquía de Dios y Soberano, cumplía todas las etapas que el ceremonial le imponía; la liturgia funeraria, ceremonias de coronación, festejos y celebraciones religiosas, el comienzo del año nuevo o la representación del misterio de Osiris, entre otras (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.19).

Según arqueólogos se considera que en el siglo XVIII a.C. en esta cultura se desarrolló el primer código de protocolo y ceremonial denominado Hammurabi, en el cual ya se establecían normas para los ciudadanos y no ciudadanos. “El conjunto de leyes Código Hammurabi, es uno de los primeros códigos de leyes escritas de la Historia. Estas leyes fueron inscritas en una estela de piedra de 2,4 m de altura, encontrada en Persia en 1901 de procedencia desconocida” (Feedbooks, 2008, p.2). Cabe destacar que en esta cultura se jerarquizaba el proceso de protocolo y ceremonial teniendo muchas veces a un único representante y pese a ser eventos públicos algunos sectores de la sociedad no podían acceder a ellos.

También dentro del continente asiático existían otras naciones que aplicaban diferentes normativas de protocolo, estas reglas al igual que en Latinoamérica estaban basadas en la religión. En el Imperio Chino destacan dinastías como la Chou la cual fue fundada alrededor del siglo XII por Chou Kong, quién es conocido como el primer redactor de los libros ceremoniales más antiguos en el área.

Es reconocido hasta la actualidad debido a la gran colección de escritos que logró crear, siendo estos en su mayoría textos para actos solemnes dentro de su territorio. “Esta constante transformación de la práctica y de la argumentación de las representaciones simbólicas del poder inspira una reflexión sobre la probabilidad de que en un futuro el protocolo chino influya a su vez en el protocolo internacional” (Plamenova, 2021, p.4).

Asimismo, en Europa también se elaboraron libros para marcar las normas, costumbres y tradiciones en el ámbito político, social y cultural de los habitantes, esto con el fin de normalizar ciertas características que se debían realizar en actos sociales.

Figura 1: Línea de tiempo: Reconocimiento de manuales de protocolo y ceremonial en Europa



Nota: Elaboración propia. **Fuente:** Protocolo.org

Se puede considerar que el Protocolo y Ceremonial son dos áreas que han tenido un largo proceso de transformación en la historia, además de destacar que en cada región se generaban diferentes reglas las cuales en su mayoría estaban fundamentadas bajo la religión y la política.

También que son ámbitos de gran relevancia social pues han ayudado a mantener un orden dentro de los eventos sociales a través de guías orales o escritas generando un contacto ameno entre los individuos, los elementos y la colectividad. Así pues, en la actualidad ambas aristas fijan la conducta del ser humano para generar a corto o largo plazo un bienestar general.

1.2.2 Conceptos básicos

Para empezar a profundizar dentro del Protocolo y Ceremonial se deben conocer ciertos conceptos básicos que existen alrededor del tema, esto debido a que estas terminologías ayudarán a ampliar la visión de la temática desde un aspecto general.

- ❖ **Protocolo:** “Establece normas, decretos y reglamentaciones que deben de observarse en ceremonias que merecen las personalidades de acuerdo con su cargo. La jerarquía es la regla que rige las relaciones de las autoridades en el plano social, oficial, y diplomático” (Poma, 2016, p10-11).

- ❖ **Ceremonial:** “Conjunto de reglas que rigen el desarrollo formal de los actos públicos y privados las mismas que están determinadas en el protocolo, la tradición y la costumbre; pues permite crear el escenario, en el contexto del acto” (Poma, 2016, p10-11).

- ❖ **Etiqueta:** “Es el ceremonial de usos, estilos, costumbres que deben guardarse en actos y ceremonias públicas y solemnes, así como también en los actos sociales, o en la vida privada, empleando principios de urbanidad y buenos modales” (Poma, 2016, p10-11).

- ❖ **Precedencia:** “Establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, de manera correcta, destacada respecto a la atención entre una persona u otras, es el lugar más acentuado que puede ocupar una o varias personas” (Poma, 2016, p10-11).

La unión de estos conceptos concreta una óptica de lo que se puede analizar dentro del Protocolo y Ceremonial, siendo principalmente las normativas y reglas para actos formales e informales dentro de entidades públicas o privadas y de la sociedad en general para mantener un orden y mostrar los valores adquiridos a lo largo del tiempo.

1.2.3 Reglamento de Ceremonial Público en el Ecuador

En el Ecuador durante muchos años no existió un Reglamento de Ceremonial Público que rigiera los diferentes actos solemnes de entidades públicas o privadas, por lo que se procedía a realizar dichos eventos bajo normativas internacionales o en algunos casos de manera empírica basándose en lo realizado anteriormente por autoridades que habían manejado un área relacionada a la planificación y ejecución de ceremonias.

Con el paso del tiempo se procedió a la creación de un Reglamento de Ceremonial Público Ecuatoriano para mantener un orden dentro de los actos sociales de índole variada. El primer Reglamento de Ceremonial Público nace bajo el Decreto Ejecutivo 2029, publicado en el Registro Oficial No.483 el 21 de julio de 1986. Como lo mencionan algunos autores este documento fue realizado bajo el análisis de criterios relevantes respecto al ordenamiento de autoridades ecuatorianas.

El personal protocolario tuvo la guía para realizar la correcta ubicación de las diferentes autoridades según las jerarquías nacionales, diplomáticas, provinciales y cantonales. [...] es la responsabilidad de la autoridad de turno elaborarla, modificarla y conservarla según los cambios de rangos de personas o instituciones que conforman el Estado (Abarca, 2019, p.14).

Posteriormente se da el primer reajuste al reglamento el cual fue realizado en la presidencia de Gustavo Noboa Bejarano, bajo el Decreto Ejecutivo 3432 publicado en el Registro Oficial No.727 el 18 de diciembre del 2002, este documento es el que regía a los distintos actos oficiales hasta principios del año 2022. Con la llegada de Guillermo Lasso se procedió a realizar una tercera actualización bajo el Decreto No. 439 del Registro Oficial No.84 el 15 de junio de 2022 (Reglamento de Ceremonial Público, 2022).

El Reglamento de Ceremonial Público ecuatoriano se encuentra dividido en 17 capítulos en los que se encuentran las siguientes temáticas: Objeto y Alcance, De los Agentes Diplomáticos, Llegada de un Jefe de Misión, Audiencias, Presentación de Personalidades Extranjeras, Visitas de Jefes de Estado o de Gobierno, de Casas Reinas y Otras Autoridades Extranjeras, Comunicaciones al Cuerpo Diplomático, Invitaciones a Actos Oficiales, Banquetes y Recepciones, Término de una Misión Diplomática, Cambios en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Cambio de Gabinete, De la Banda Presidencial, Fallecimiento del Jefe de Estado y Autoridades Ecuatorianas, Fallecimiento de un Jefe de Estado, Jefe de Gobierno o de Casas Reinas o de un Ministro de Relaciones Exteriores Extranjero, Fallecimiento de un Agente Diplomático y De la Precedencia Generalidades.

Este documento cuenta también con 112 artículos, además de una disposición transitoria, dos disposiciones derogatorias y una disposición final evidenciando su última entrada en vigor dispuesta en el año 2022. Se considera que la elaboración del Reglamento de Ceremonial Público es de gran importancia ya que ayuda a mantener un orden, establecer relaciones con otros Estados y generar vínculos efectivos para tener un entorno pacífico.

1.2.4 El protocolo y ceremonial en las Instituciones de Educación Superior

El protocolo y ceremonial son normas que otorgan diplomacia a los eventos públicos y privados que se realizan dentro y fuera de una organización. Por lo tanto, las instituciones de educación superior como entes difusores de aspectos académicos y sociales deben establecer el uso de ambas características en los diferentes actos solemnes a ejecutar. No obstante, pese

a la importancia de aplicar un manual o reglamento de protocolo y ceremonial la mayor parte de entidades educativas no lo crea y ejecuta.

Este documento es fundamental debido a que ayuda a mostrar a través de diferentes reglas la identidad e imagen que posee una universidad. De igual manera, “el protocolo universitario debe reflejar las más antiguas tradiciones universitarias, su simbología, sus normas y su autonomía; y es indispensable para lograr un orden, un respeto y una solemnidad en cada acto” (Reyes, 2013, p.76). Estableciendo de esta manera interrelaciones positivas entre las personas que forman parte de la academia y el público externo.

Inicialmente el protocolo y ceremonial universitario surge alrededor del año 1808 en la universidad de Bolonia, la cual era una institución ligada al ámbito religioso en donde se efectuaban actos de diversa índole los cuales debían ser regulados a través de un documento escrito para así mantener un legado de los símbolos, expresiones e identidad en general respecto a estos sucesos celebrados interna y externamente con la comunidad universitaria. “A pesar de que se atribuye el origen de algunos estudios al brote de carácter espontaneo, [...] el de Bolonia, no cabe duda de que marcó desde sus comienzos una serie de elementos que contribuyeron a dotarlos de cierta unidad” (Quijada, 2015, p.35).

Además, otras universidades como Oxford, Harvard y Complutense de Madrid sintetizaron sus tradiciones dentro de textos académicos y diplomáticos. Como lo indica Suarez (1996) “la Universidad es una de las pocas instituciones que han superado los cambios sociales y políticos acaecidos desde el Medievo, época de la que datan las primeras fundaciones” (p. 13). Por lo que, las instituciones de educación superior se deben adaptar a las diferentes transiciones tomando en cuenta cada una de las aristas que la rodean, en este caso los reglamentos protocolarios.

En el Ecuador no existe un Reglamento de Protocolo y Ceremonial Universitario que ordene y establezca los eventos académicos oficiales, pero las entidades educativas se rigen a través del Reglamento de Ceremonial Público de Ecuador y el Protocolo Universitario Mundial que data del siglo XIII, esto, aunque dentro de ambos documentos no existan artículos enfocados netamente a la educación superior.

Sin embargo, existen tres manuales realizados por universidades ecuatorianas de los cuales dos han sido aprobados el consejo universitario interno y el otro se mantuvo en un trabajo de investigación de pregrado.

Figura 2:

Línea de tiempo: Manuales de Protocolo y Ceremonial Universitarios en Ecuador

Nota: Elaboración propia. **Fuente:** UTPL, UTMACH, UCUENCA.



En la actualidad estas tres instituciones de educación superior son las únicas que cuentan con planificaciones protocolarias públicas para la organización, desarrollo y ejecución de distintos tipos de eventos académicos. Por otro lado, una de las características en común es que las tres universidades se encuentran ubicadas en la zona sur del Ecuador generando un contraste con las que se encuentran ubicadas al norte en la denominada Zona 1.

En definitiva, se contextualiza que los manuales de protocolo y ceremonial son un aspecto omitido en la mayor parte de universidades nacionales e internacionales esto, aunque sean un apoyo completo en la realización de ceremonias y pese a que sea un documento flexible que puede admitir cambios y evolucionar apegado a la identidad y realidad de la institución.

1.3 Tipos de Eventos Universitarios

Dentro de las instituciones de tercer nivel se encuentran varios tipos de eventos académicos los cuales van desde ceremonias internas hasta convenios externos con entidades públicas y privadas, por lo tanto, al ser actos de índole oficial deben regirse bajo una guía para la correcta planificación y desarrollo de estos debido a que son la carta de presentación de una universidad.

Por otro lado, se debe resaltar la importancia de establecer un protocolo y ceremonial interno debido a que “todas las organizaciones, públicas o privadas, celebran en algún momento de sus vidas algún evento extraordinario destinado a «crear puntos de encuentro entre la organización y sus públicos en los que poder confluir y compartir intereses comunes, al margen de que se produzca su difusión informativa y paralelamente o no a ella»” (Otero, M, 2006, p.258). Esto con el fin de mantener una imagen y reputación adecuada ante los diferentes tipos de públicos mediante el despliegue de actos diplomáticos de calidad.

Con respecto a los tipos de eventos universitarios estos se pueden clasificar en: científicos, académicos, culturales y deportivos. Cada uno con características diferentes dependiendo de la ceremonia.

1.3.1 Científico

Los eventos de tipo científico se abordan desde diferentes perspectivas en las universidades, principalmente tienen por objetivo difundir la innovación, investigación y progreso realizado por docentes, estudiantes y la comunidad universitaria en general.

Esta área debe ser abordada en la academia puesto que “la realización de la investigación científica, tecnológica, humanística y artística debe estar al servicio de la región y del país” (Reyes, 2013, p.12). Transmitiendo así la misión, visión y valores de la entidad educativa.

Dentro del ámbito científico existen diversas actividades a desarrollar en la academia las cuales van desde ponencias internas dictadas a un grupo específico de estudiantes o docentes hasta congresos internacionales con la participación de varias entidades e individuos.

Tabla 1.

Reuniones científicas en instituciones de tercer nivel

Tipo de reuniones científicas	Características
Conferencia	Exposición sobre un tema doctrinal o específico, dirigida a un auditorio que posee conocimientos previos sobre el tema y profundiza en temas especializados.
Disertación	Exposición metódica de carácter académico a un trabajo de investigación, está dirigida a un público de pares.
Cursillo	Breve serie de charlas o conferencias, enmarcadas en una temática central.
Curso	Conjunto de sesiones pedagógicas destinadas a desarrollar varios temas sobre una materia específica, durante un periodo determinado, que se estructura en torno a objetivos de enseñanza-aprendizaje.
Taller	Actividad práctica realizada en conjunto por un grupo de personas con experiencia profesional en la materia, su propósito es estudiar o buscar soluciones a problemas concretos en pequeños grupos.
Seminario	Actividad académica de carácter teórico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo de un grupo de especialistas para estudiar, analizar o enriquecer un tema previamente determinado.
Coloquio	Reunión de especialistas en la cual no hay público ni expositor central.

Mesa Redonda	Reunión de un grupo pequeño de personas versadas en un tema, se participa en igualdad de condiciones y bajo la dirección de un moderador.
Panel	Modalidad de presentación de un tema ante una audiencia por un equipo de diversos especialistas, quienes lo abordan desde diferentes ángulos.
Foro	Reunión en la que uno o más especialistas exponen ante un público un tema previamente determinado, seguido de una discusión en la cual participa el grupo asistente.
Encuentro	Reunión formal de especialistas, en la cual uno o más expositores abordan temas inherentes a su área conociendo e intercambiando trabajos y experiencias.
Simposio	Consiste en reunir a un grupo de especialistas en un tema, los cuales exponen al auditorio sus ideas o conocimientos en forma sucesiva, conformando así un panorama lo más completo posible del tema en cuestión.
Congreso	Conjunto de sesiones de trabajo sobre una temática determinada que se realiza durante un periodo relativamente prolongado y al cual concurren especialistas invitados. Culmina con una sesión en la que se exponen las conclusiones a las que llegaron.
Ciclo	Serie de actividades cuyos contenidos obedecen a una temática central.
Jornada	Periodo durante el cual se desarrolla una serie de actividades de extensión centradas en un área disciplinaria.
Feria	Evento social, económico y cultural que se lleva a cabo en una sede y que abarca un tema o propósito común.

Nota: Elaboración propia. **Fuente:** Protocolo.org

De esta manera se muestra que dentro de las universidades existen variados tipos de eventos científicos los cuales al ser parte de una rama relevante deben estar estructurados de manera apropiada dependiendo del contexto en el que se van a desarrollar.

1.3.2 Académico

Al igual que los eventos científicos, los de carácter académico se dividen en diferentes ceremonias o actividades. Aunque estos en algunas ocasiones pueden contar con hechos de índole informal deben seguir un reglamento y normativas sociales para mantener una estructura prudente frente a la comunidad universitaria y la colectividad en general.

Debido a que en los actos académicos se realizan eventos parecidos a los científicos se puede establecer la misma organización para los mismos, no obstante, existen otras ceremonias a mencionar.

- ❖ **Charlas:** “Consiste en una exposición de carácter simple, generalmente con propósitos de divulgación o información, sobre diferentes tópicos, tratados sin mayor profundización. No se precisa de requisitos previos para asistir a ella” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.47).
- ❖ **Grado o incorporación:** “Un grado es un evento académico en la que se otorga distinción dispensada por alguna institución educativa, generalmente después de la terminación exitosa de algún programa de estudios” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.50).
- ❖ **Convención:** “Es un evento de vocación privada, generalmente organizado por una sola empresa, con una duración mínima de dos días y al menos cincuenta participantes. Las convenciones están orientadas a la generación de negocio” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.51).
- ❖ **Asambleas:** “Son reuniones numerosas de personas con fines sociales, culturales o económicos. Reuniones que buscan consenso entre las partes para la toma de decisiones, pueden ser de dos clases: asambleas ordinarias y asambleas extraordinarias” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.51).
- ❖ **Barcamp:** “Es una red internacional de "desconferencias" (eventos abiertos y participativos), cuyo contenido es provisto por los participantes [...] actualmente incluyen eventos alrededor de temas sociales, artísticos, educativos, etc., con fuertes componentes creativos e innovadores en los respectivos ámbitos” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.51-52).
- ❖ **Exposiciones:** “Es un acto de convocatoria, generalmente público, en el que se exhiben colecciones de objetos de diversa temática, tales como: obras de arte, hallazgos arqueológicos, instrumentos de diversa índole, maquetas de experimentos científicos, maquetas varias, que gozan de interés determinado” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.52).

Pese a ser los actos académicos más mencionados en manuales protocolarios, pueden existir más variedades dependiendo de lo que requiera la universidad.

1.3.3 Cultural

Los actos culturales tienen por objetivo el desarrollar y difundir eventos que representen la identidad cultura de la universidad, ciudad, región o país, esto con el fin de promover una sociedad apegada a las tradiciones ancestrales.

Dentro de estos actos se debe mantener un reglamento protocolario principalmente interno puesto que las autoridades de cada institución son quienes ejecutan estas ceremonias para exponerlas a un público en particular. Como se lo menciono anteriormente, los eventos descritos dentro del aspecto académico y científico pueden adaptarse también al ámbito cultural aun así existen tres sucesos marcados.

- ❖ **Presentación de libros:** “Acto por el que se da a conocer un libro de autoría de un personaje importante, cuya obra es significativa para el lugar en el que se ha desarrollado la misma, cuyo aporte contribuye al progreso cultural” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.53).
- ❖ **Muestras pictóricas:** “Son exposiciones de trabajos artísticos para mostrar al público obras realizadas por diferentes autores” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.54).
- ❖ **Conciertos:** “Son actos de carácter cultural que se ejecutan como manifestación de una o varias artes. El protocolo va encaminado a las exigencias de primacía de los protagonistas culturales y los promotores” (Chamba, K y Mora, V, 2009, p.54).

De esta manera los actos culturales son eventos que se realizan para potenciar la cultura, identidad y costumbres de una zona en específico con la ayuda de actos realizados por las entidades educativas de tercer nivel.

1.3.4 Deportivo

En lo que respecta al aspecto deportivo, esta es un área más pequeña al momento de ejecutar ceremonias o actividades dentro y fuera de la universidad, pero deben tener un protocolo y ceremonial más marcado pues en su mayoría los eventos que se realizan son de índole masiva. Para el proceso de los actos deportivos se puede utilizar aspectos del tipo académico, científico o cultural, pero adaptando y flexibilizando las características de estos.

Por otra parte, hay autores que definen al protocolo deportivo desde diferentes ópticas dependiendo del contexto en el que se ejecute, en algunos estudios es determinado como “un proceso de coordinación y dirección de personas y actividades para lograr el éxito en la organización de un acontecimiento deportivo” (Fernández, J, 2011, p.7).

Los principales eventos en los que se puede ejecutar el protocolo deportivo son: inauguración de campeonatos internos de estudiantes o docentes, premiaciones, clausuras, entrega de insignias, llama olímpica, saque inicial en un partido de fútbol, entrega de banderines y brindis final.

1.4 Aplicación de protocolo y ceremonial en las universidades públicas de la Zona 1

Después de analizar y obtener diferentes conceptos sobre el protocolo y ceremonial a nivel nacional e internacional, los diferentes tipos de reglamentos, los actos que se pueden ejecutar en las instituciones de tercer nivel se proceden a indagar sobre la aplicación de estas características en las universidades públicas de la Zona 1 del Ecuador.

La Zona 1 es una de las nueve zonas establecidas en Ecuador por la agencia oficial SENPLADES de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Dentro de la división administrativa este sector está compuesto por cuatro provincias (Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos) de las tres regiones del país, por lo tanto, cuenta con un grupo social intercultural dentro de los ámbitos sociales, culturales, económicos y educativos.

Las universidades públicas ubicadas en la Zona 1 se rigen bajo diferentes normativas, principalmente se basan en la Ley Orgánica de Educación Superior, el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y la Ley Orgánica de Educación Intercultural esto para el correcto desarrollo y desenvolvimiento educativo. Cabe mencionar que las universidades que conforman este núcleo académico son: Universidad Técnica Luis Vargas Torres, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte y Universidad Yachay Tech.

Dentro de la aplicación de protocolo y ceremonial estas instituciones no cuentan con una guía para la planificación y ejecución de eventos académicos dentro y fuera de la universidad. No obstante, cuentan con protocolos para la sustentación de defensas y titulación referentes a proyectos de investigación de pregrado y posgrado, así como protocolos para la prevención de casos de discriminación, violencia y de seguridad médica y presentación de proyectos integradores de saberes.

1.4.1 Universidad Técnica Luis Vargas Torres

La Universidad Técnica Luis Vargas Torres (UTLVTE) es una institución pública de educación superior ubicada en la provincia de Esmeraldas sin fines de lucro financiada por el Estado Ecuatoriano. Esta entidad nace el 4 de mayo de 1970 con el fin de generar la superación personal de los habitantes del lugar a través de la educación.

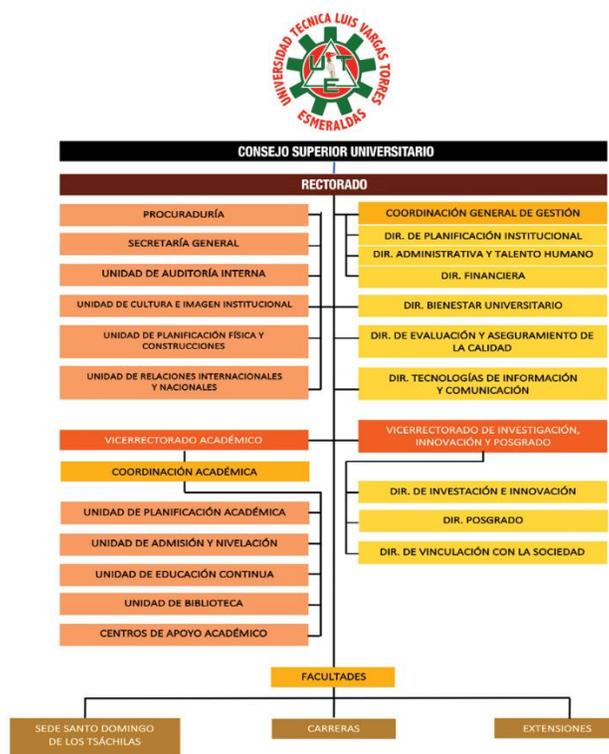
Esta universidad tiene por misión y visión los siguientes enunciados:

Misión: Formación integral de profesionales críticos, propositivos y humanistas, mediante un proceso educativo actual, articulado entre la docencia, la investigación y la vinculación con la sociedad, para el desarrollo sostenible de la sociedad, basados en la construcción adecuada de la cultura universal y ancestral ecuatoriana, la ciencia y la tecnología.

Visión: Ser un referente a nivel nacional e internacional de excelencia académica, científica, tecnológica y cultural, que incide positivamente en el desarrollo equitativo e integral de la sociedad (UTLVTE, 2022).

Figura 3:

Organigrama jerárquico funcional de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres



Tomado de Universidad Técnica Luis Vargas Torres (2022).

Por lo que se considera una universidad humanística dentro de su contexto local. Por otro lado, se debe mencionar el organigrama jerárquico funcional de la Institución ya que a partir de esta estructura se crean y ejecutan las diversas actividades educativas que potencian los valores de la institución.

1.4.2 Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Con respecto a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), esta es una institución de la provincia del Carchi ubicada en la ciudad de Tulcán. Surge a partir del Registro Oficial del Decreto de Creación No. 244, en el año 2006. Su nacimiento fue producto de la visión estratégica de las autoridades, entidades y ciudadanos que fortalecieron su creación.

La universidad cuenta con misión y visión institucionales enfocados en el mejoramiento diario de la casona universitaria.

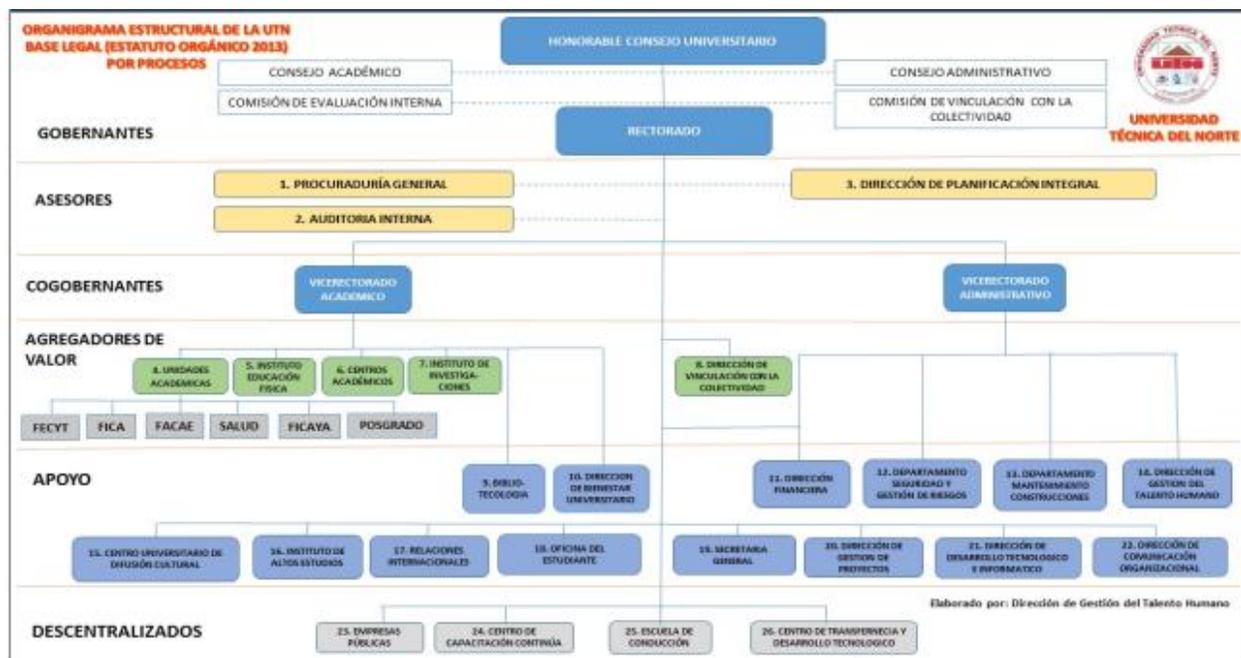
Misión: La Universidad Politécnica Estatal del Carchi, articula de manera efectiva las funciones de investigación, vinculación, docencia, y la gestión integral de la calidad, promoviendo la sostenibilidad, el emprendimiento, innovación, uso social del conocimiento y la internacionalización.

Visión: La Universidad Técnica del Norte, será una Universidad, internacional, sustentable, intercultural, y humanista, líder en la formación integral e inclusiva con impacto social en el desarrollo de la investigación, innovación, emprendimiento y vinculación; será la respuesta académica a la demanda social y productiva que aporta a la transformación y sustentabilidad (Universidad Técnica del Norte, 2022).

Por otra parte, el organigrama estructural de la UTN se encuentra dividido en varios estatutos como: gobernantes, asesores, cogobernantes, agregados de valor, apoyo y descentralizados.

Figura 5:

Organigrama jerárquico funcional de la Universidad Técnica del Norte



Tomado de Universidad Técnica del Norte (2022).

De esta manera estableciendo este tipo de organigramas se mantiene una estructura jerarquizada para los correctos procesos internos y externos de la universidad.

1.4.4 Universidad Yachay Tech

La Universidad de Investigación de Tecnología Experimental YACHAY o también conocida como Yachay Tech es una de las instituciones de tercer nivel más jóvenes en el país, esta nace en el año 2013 en San Miguel de Urcuquí en la provincia de Imbabura. Esta entidad surgió con la iniciativa de enfocarse en la ciencia, tecnología e innovación a través de mecanismos de educación financiados por el Gobierno Nacional.

En resumen, el protocolo y ceremonial son elementos fundamentales para la aplicación de normas y procedimientos en eventos o ceremonias de cualquier área. Su desarrollo en conjunto con la historia, comunicación y relaciones públicas garantiza reflejar solemnidad y respeto hacia un colectivo específico o la sociedad en general.

Capítulo II

2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

El enfoque del proyecto de investigación fue mixto debido a que estuvo basado en dos variables principales, las cuales eran cualitativa y cuantitativa puesto que aportaron un amplio alcance respecto al tema. Por una parte, el aspecto cualitativo se centra en la observación y comprensión de hechos, puede llegar a ser subjetiva y se relaciona a los métodos inductivos. Como lo señala Cauca (2015):

La investigación cualitativa es aquella que utiliza preferente o exclusivamente información del tipo cualitativo cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. La mayoría de estas investigaciones pone el acento en la utilización práctica de la investigación. Algunos ejemplos de investigaciones cualitativas son la investigación participativa, la investigación-acción, investigación-acción participativa, investigación etnográfica, estudio de casos (p.2).

Por otro lado, el ámbito cuantitativo se basa en medir y analizar datos sólidos, es más objetiva y se asocia al método deductivo. De esta manera, autores como Fernández y Díaz (2002), destacan que:

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer referencia a una población de la cual toda muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer referencia causal que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada (p.76).

También cabe destacar que este tipo de exploración se denomina diseño explicativo secuencial, debido a que “en la primera etapa se recabaron y analizaron datos cuantitativos, y luego se recogieron y evaluaron datos cualitativos” (Baptista Lucio, Fernández Collado, & Sampieri Hernández, 2010). Además, fue una investigación de tipo documental porque se analizaron datos obtenidos de diferentes fuentes.

2.2 Técnicas e instrumentos de investigación

Dentro de las técnicas de investigación estuvieron la entrevista y el cuestionario, por lo que como instrumentos se utilizaron un cuestionario de preguntas abiertas para los entrevistados y una hoja de encuesta digital con preguntas cerradas para los directores de comunicación de las universidades públicas.

Cabe destacar que estas herramientas son de gran relevancia pues fusionan dos aspectos importantes dentro de la investigación, y se pueden realizar “a una población (grupal o individual,) con el propósito de recabar información de diferentes variantes de la realidad o para sugerir una hipótesis” (Quispe, D y Sánchez, G, 2011).

2.3 Hipótesis

Para la investigación se plantearon dos hipótesis las cuales son:

- ❖ Las universidades públicas de la zona 1 no rigen los eventos académicos bajo la normativa del protocolo y ceremonial público del Ecuador.
- ❖ Las universidades públicas de la zona 1 no cuentan con un manual propio de protocolo y ceremonial para la planificación y organización de eventos.

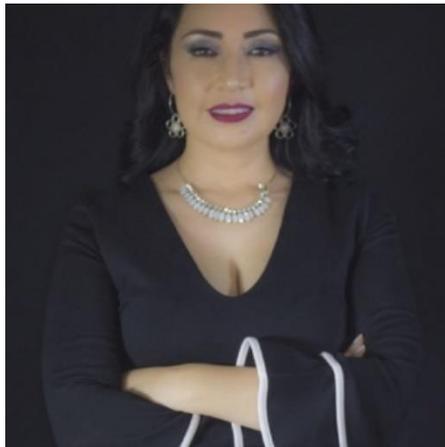
2.4 Participantes

Dentro de la población a investigar se eligió a los directores de comunicación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte y Universidad YACHAY Tech para entrevistar debido a que son quienes conocen sobre la temática tratada y se desenvuelven en el ámbito académico. Cabe mencionar que no se pudo establecer comunicación con la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de la ciudad de Esmeraldas a causa de sucesos externos acontecidos durante el periodo de investigación.

Tabla 2.

Perfil de las directoras de comunicación entrevistadas

Nombre	Perfil
Msc. Cristina Álvarez 	Licenciada en Comunicación Social - UCE (Ec). Magíster en Gestión Empresarial - UTPL (Ec). Profesional Investigadora en UPEC (Ec). Jefa de Comunicación en UPEC (Ec). Profesional en difusión y comunicación de la gestión institucional. Relacionista Pública.
PhD. Claudia Ruiz	Licenciada en Comunicación Social para el Desarrollo - UPS (Ec). Diplomado Superior en Comunicación Corporativa - UTPL (Ec).



Magíster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional - UDLA (Ec).

Máster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional - U Jaime (Es).

Doctora en Formación en la Sociedad del Conocimiento (Es).

Docente Investigadora de la Universidad Técnica del Norte (Ec).

Asesora en comunicación estratégica.

Relacionista Pública.

Lic. Jenny Paspuel



Licenciada en Comunicación Social - UPS (Ec).

Directora de Comunicación en Universidad YACHAY Tech (Ec).

Analista de Comunicación Social.

Profesional en gestión de Comunicación Social.

Comunicadora Institucional.

Relacionista Pública.

Nota: Elaboración propia.

Además, se enviaron encuestas a 67 directores de comunicación de las universidades públicas y privadas del Ecuador, obteniendo 52 respuestas de quienes son los encargados de manejar el ámbito institucional de manera interna y externa en sus respectivas instituciones.

2.5 Procedimiento y plan de análisis de datos

Luego de recolectar la información para la metodología de investigación se procedió a analizar los datos mediante los gráficos realizados de manera automática en Google Forms, por otro lado, en las entrevistas se extrajeron la información necesaria para contrastar y ampliar el tema propuesto de manera más profunda y adecuada.

Capítulo III

3. Resultados y discusión

A continuación, se evidencia que durante el trabajo investigativo se utilizó dos métodos de investigación los cuales son el cualitativo y el cuantitativo. Por lo tanto, se presenta la tabulación y análisis de los resultados.

Dentro del método cualitativo se realizó una encuesta de 11 preguntas dirigidas a los Directores de Comunicación de las universidades públicas y privadas del Ecuador. La encuesta se envió de manera virtual a 67 personas y se obtuvo 52 respuestas.

En cuanto al método cuantitativo se entrevistó a tres Directoras de Comunicación de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte y Universidad YACHAY Tech pertenecientes a la Zona 1 de Ecuador.

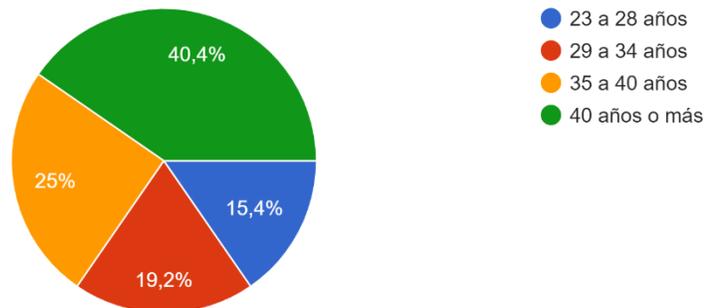
La temática que se abordó fue la Comunicación Organizacional, Relaciones Públicas y el Protocolo y Ceremonial Universitario.

3.1 Encuestas

Edad

Figura 7:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Edad



Fuente: Elaboración propia

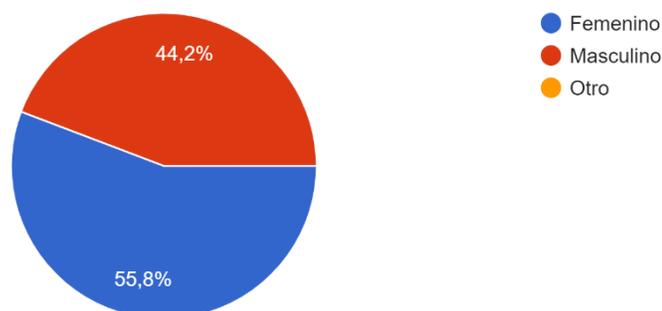
Análisis.

Para empezar, se tomó como referencia la edad de los directores de comunicación los cuales en su mayoría oscilan entre los 40 años o más lo que representa el 40,4%, considerando que quienes trabajan en este sector son personas con experiencia significativa en la Comunicación Institucional.

Género

Figura 8:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Género



Fuente: Elaboración propia

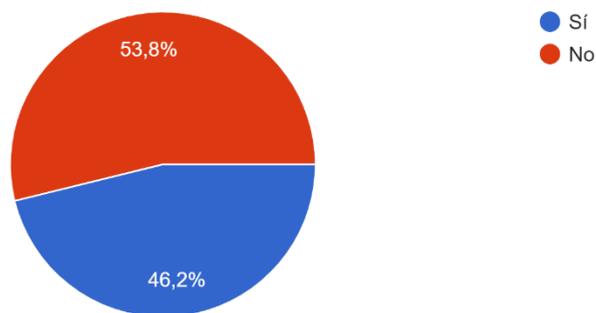
Análisis.

Se puede evidenciar que las mujeres son quienes tienen principalmente el cargo de directoras de Comunicación en las universidades públicas y privadas del país con un 55,8% teniendo una diferencia del diez por ciento frente al género masculino. Cabe destacar que este grupo minoritario se ha ido incorporando en diferentes ramas profesionales ampliando redes y campos de acción para futuras generaciones. Además “el uso del tiempo y el espacio, las concepciones sobre la jerarquía y las relaciones de autoridad, los sistemas de valores y elementos ideológicos se reestructuran de acuerdo con la experiencia de trabajo específica, lo que repercute directamente en la construcción de identidades femeninas diferenciadas” (Melo, 2019, p.40). Pudiendo concluir en que pese a las amplias características y diferencias que existan en el área de la comunicación cada vez se incluyen más mujeres debido a la manera en que ejecutan acciones y procesos en el ámbito profesional.

1. ¿Sabía que en el Ecuador existe el Reglamento de Ceremonial Público, validado bajo el decreto No?439 y actualizado el 15 de junio de 2022?

Figura 9:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Conocimiento de Ceremonial Público Ecuatoriano



Fuente: Elaboración propia

Análisis.

En el Ecuador existe el Reglamento de Ceremonial Público expedido en el año 2002 durante el gobierno del expresidente Gustavo Noboa Bejarano. Este documento se ha ido actualizando de manera regular, siendo su última reforma en el año 2022 durante el gobierno de Guillermo Lasso.

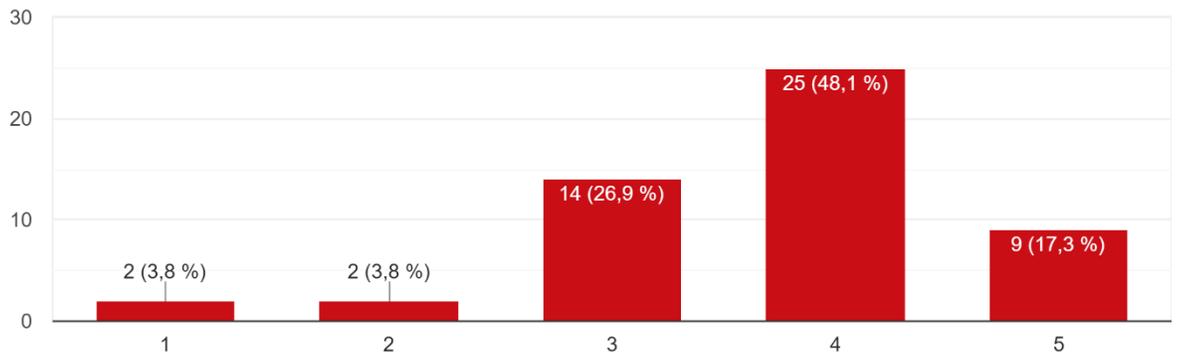
No obstante, es un documento que no se socializa en las diferentes instituciones de educación superior. Por lo que se observa que el 53,8% de los encuestados no conocían de la existencia del Ceremonial Público Ecuatoriano. Como lo indica Morales (2023) “el manejo del ceremonial universitario puede concebirse entonces como uno de los elementos simbólicos de proyección de la identidad corporativa, que es única en cada institución [...]”.

Pero se evidencia así el poco conocimiento sobre lo que es el protocolo y su verdadera función” (p.15). Con relación a lo que menciona la autora, se considera que pese a que se realicen eventos internos o externos en las instituciones de tercer nivel estas no sientan sus bases principales en el documento matriz debido al desconocimiento de su existencia.

2. En una escala del 1 al 5 ¿Cuánto considera que conoce sobre Protocolo y Ceremonial Universitario? Siendo 1 lo mínimo y 5 lo máximo.

Figura 10:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Conocimiento de Protocolo y Ceremonial Universitario



Fuente: Elaboración propia

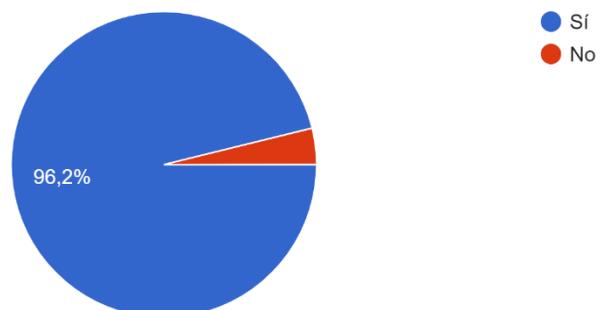
Análisis.

Referente al conocimiento que poseen los Directores de Comunicación en cuanto al Protocolo y Ceremonial Universitario, el 48,1% de encuestados consideran que saben alrededor de un 80% de este ámbito. Este porcentaje refleja un adecuado nivel, ya que al desenvolverse en el campo de la Comunicación quienes trabajen en ella deben tener conocimientos en todas las ramas posibles. Además “el realizar actividades relacionadas con Protocolo y Ceremonia, planificando, coordinando y supervisando actos y/o eventos de la institución, garantiza el cumplimiento de las normas protocolares requeridas” (Plümacher, 2011, p.81). Por lo que es indispensable conocer sobre la realización de actos y ceremonias institucionales.

3. ¿Considera que el Protocolo y Ceremonial son importantes para fortalecer la proyección institucional de la universidad?

Figura 11:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Ceremonial Universitario y la proyección institucional



Fuente: Elaboración propia

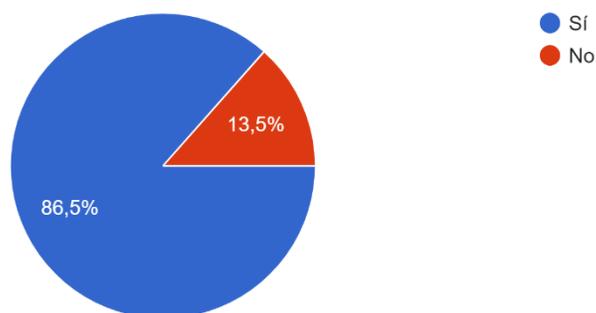
Análisis.

En relación con la proyección y fortalecimiento que genera el Protocolo y Ceremonial en las universidades, el 96,2% de los Directores de Comunicación concuerdan en que sí es un pilar fundamental. En palabras de Sánchez (2013) “el objetivo ha sido proyectar la mejor imagen posible de la organización y conseguir la confianza de los receptores de los mensajes emitidos, ya sean reales o simbólicos, verbales o no verbales, explícitos o implícitos” (p.68). De esta manera, el cómo se realice un evento académico generará diferentes tipos de opiniones en la comunidad universitaria y en la sociedad en general ya sea para beneficiar o perjudicar la imagen institucional.

4. Cuando realiza un evento de la institución, ¿usted sigue un procedimiento de Protocolo y Ceremonial?

Figura 12:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Procedimiento de Protocolo y Ceremonial



Fuente: Elaboración propia

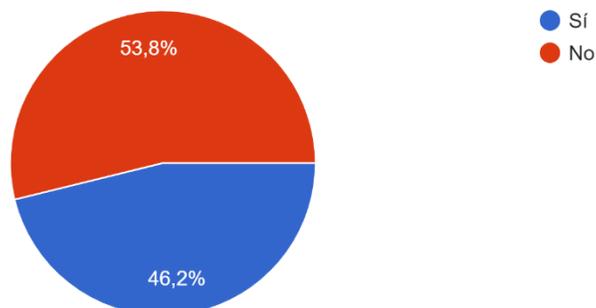
Análisis.

Al realizar eventos internos o externos en las universidades, se deben seguir diferentes parámetros para su correcto desarrollo ya sea que estos estén establecidos en un manual interno o se tomen como referencia de otras guías. El 86,5% de encuestados señala que sí siguen un procedimiento de Protocolo y Ceremonial. Morales (2023) indica que “las instituciones públicas como privadas deben reconocer que el protocolo es una herramienta importante de proyección de imagen e identidad corporativa” (p.15). Por lo que de manera empírica o pragmática los Directores de Comunicación deben conocer, generar y aplicar un procedimiento de Protocolo y Ceremonial debido a las repercusiones que pueden llegar a ocasionar los eventos institucionales.

5. ¿La institución en la que labora se rige bajo los lineamientos del Reglamento de Ceremonial Público Ecuatoriano?

Figura 13:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Seguimiento del Ceremonial Público Ecuatoriano



Fuente: Elaboración propia

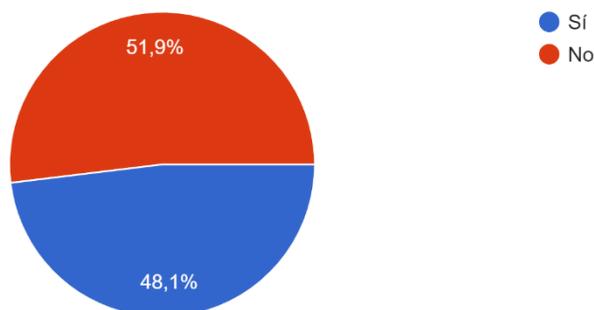
Análisis.

La comunicación es un proceso que debe estar presente en todos los ámbitos de una institución, principalmente en la difusión de contenidos relevantes. A raíz de las respuestas de la pregunta número 1 se puede evidenciar que el 53,8% de los Directores de Comunicación encuestados no se rigen bajo los lineamientos del Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador, ya sea por desconocimiento o nula socialización de este documento en las entidades públicas y privadas. Al ser una herramienta importante en la Comunicación Institucional del país se debe considerar “promover, de manera desinteresada, el estudio, la investigación, así como la difusión, mediante publicaciones y debates, del conocimiento del protocolo en todas sus manifestaciones” (Ruiz, 2010, p.195). Esto para garantizar una adecuada pertinencia sobre el protocolo y ceremonial.

6. ¿La institución en la que labora posee un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario?

Figura 14:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario



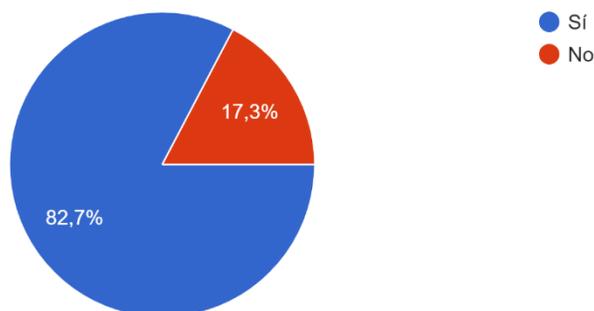
Fuente: Elaboración propia

Análisis.

El manual o guía de Protocolo y Ceremonial Universitario es un documento fundamental en las instituciones de tercer nivel debido a que abarca un conjunto de normativas y procesos para la ejecución de diversos actos académicos. Sin embargo, en el Ecuador “en cuanto a la gestión de eventos y ceremonias, no existe artículo alguno que establezca los parámetros generales a seguir. Los manuales existentes en cada universidad se basan en la práctica heredada [...] de eventos pasados” (Morales, 2023, p.14). Pese a lo mencionado, el 48,1% de Directores de Comunicación ejecutan un reglamento para uso interno considerando que posee características específicas para la institución pero sin estar debidamente aprobado, es decir no cuentan con un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario aprobado por un ente superior.

7. ¿La institución rige sus eventos, vestimenta o presentaciones bajo un reglamento de Protocolo y Ceremonial Universitario Interno?

Figura 15:



Fuente: Elaboración propia

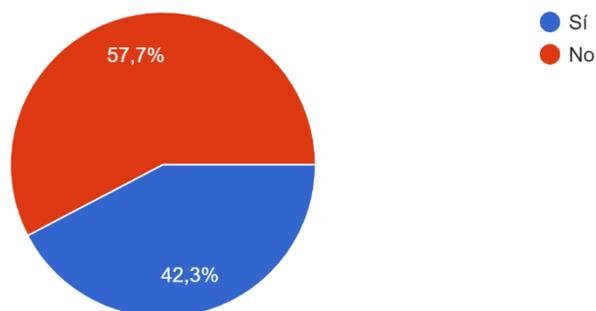
Análisis.

En conjunto con la pregunta anterior, se considera que pese a no poseer un Manual De Protocolo y Ceremonial que esté ratificado por las autoridades y el honorable consejo universitario, el 82,7% de los Directores de Comunicación encuestados se rigen bajo un reglamento interno ya sea que haya sido creado por el comunicador o por el departamento de relaciones públicas y comunicación para eventos y actividades específicas. Cabe destacar que el Protocolo y Ceremonial Universitario Interno se constituye “con los actos privados, la mayoría de los eventos que tienen lugar en una comunidad, responden solo a los intereses organizacionales y están sujetos a unos mecanismos de control propios” (Otero, 2011, p. 36). Considerando a estos manuales como un conjunto de normas autónomas.

8. ¿Dentro de la institución ha recibido capacitaciones acerca de Protocolo y Ceremonial Universitario? Si la respuesta es No, seguir a la pregunta 10.

Figura 16:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Capacitaciones de Protocolo y Ceremonial Universitario



Fuente: Elaboración propia

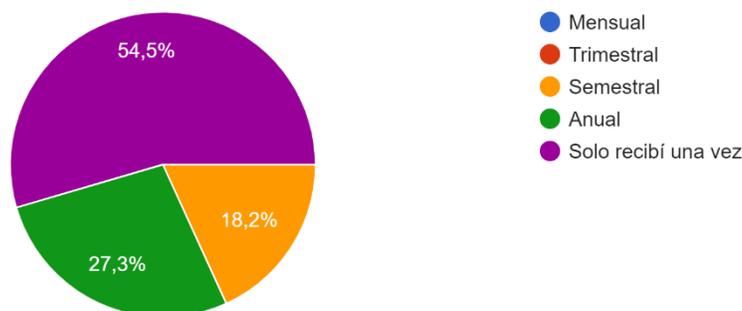
Análisis.

El Protocolo y Ceremonial Universitario, como se mencionaba anteriormente, es un tema que aún no posee la relevancia necesaria en el Ecuador puesto que cuenta con factores limitantes como el desconocimiento en esta rama de la Comunicación Institucional. El 57,7% de los encuestados afirma no haber recibido capacitaciones acerca de Protocolo y Ceremonial Universitario. Como lo explica Bueno (2018) “la conexión del protocolo con la comunicación estratégica de las empresas es para el desarrollo de la identidad, la reputación y la responsabilidad social corporativas” (p.38). Debido a esto las instituciones de educación superior del país deben generar desde la academia capacitaciones o conversatorios sobre el tema, desglosando a esta disciplina como una herramienta estratégica para las relaciones públicas y el ámbito institucional.

9. Si la respuesta anterior fue sí, con qué frecuencia ha recibido estas capacitaciones:

Figura 17:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Frecuencia de capacitaciones de Protocolo y Ceremonial Universitario



Fuente: Elaboración propia

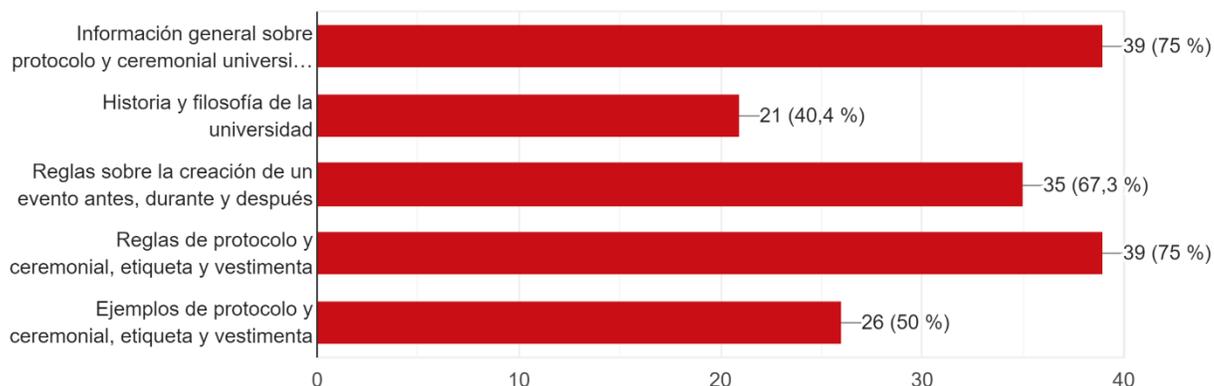
Análisis.

En conjunto con la pregunta anterior, se evidencia que el 54,5% de los Directores de Comunicación que recibieron capacitaciones sobre Protocolo y Ceremonial Universitario solo lo hicieron una vez, reflejando la falta de interés por parte de las entidades educativas acerca del tema, pese a que es una base para la difusión de la identidad e imagen institucional.

10. ¿Cuáles considera que deberían ser las características que se incluyan en un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario? Elija tres opciones.

Figura 18:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Características del manual de Protocolo y Ceremonial Universitario



Fuente: Elaboración propia

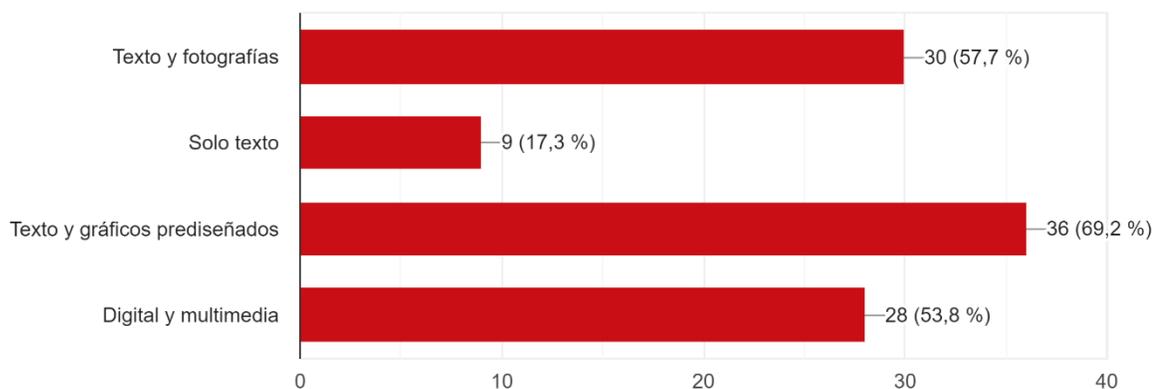
Análisis.

Un Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario debe estar constituido por diversas características que engloben de manera general los principales aspectos institucionales de una entidad educativa. Los encuestados tienen diferentes necesidades sobre lo que debe incluir un Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario, el 75% indica que se necesita información general sobre protocolo y ceremonial universitario al igual que reglas de protocolo y ceremonial, etiqueta y vestimenta. Mientras que el 67,3% quiere conocer acerca de reglas sobre la creación de un evento antes durante, y después. Puesto que “el manejo de los elementos constitutivos del ceremonial marcará el compás del desarrollo del evento” (Morales, 2023, p16). De esta manera se puede considerar a estos aspectos como particularidades necesarias para contextualizar una guía protocolaria en la academia.

11. ¿Cómo le gustaría que se presentara la información en una guía de Protocolo y Ceremonial Universitario? Elija dos opciones.

Figura 19:

Encuestas a Directores de Comunicación - Enero 2023: Presentación del manual de Protocolo y Ceremonial Universitario



Fuente: Elaboración propia

Análisis.

Finalmente se obtuvo los resultados de los Directores de Comunicación sobre la necesidad de poseer una Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario y la manera en que este sería realizado. El 69,2% se decidió por un documento que cuente con fotografías y gráficos, por lo que se considera que al diseñarse será didáctico. En conclusión, se destaca también que al elaborar un ceremonial universitario este “se convierte en un documento de apoyo estratégico para la proyección de la imagen institucional tanto interna como externa” (López, 2007, p.16).

3.2 Entrevistas

Análisis de entrevistas realizadas a Directoras de Comunicación.

Las entrevistas estructuradas estuvieron dirigidas a las Directoras de Comunicación de las universidades públicas de la Zona 1. Se realizaron siete preguntas las cuales permitieron contrastar opiniones además de generar una comparativa con los datos obtenidos en las encuestas.

En el marco de esta investigación es necesario abordar todos los aspectos que engloban a la Comunicación Institucional, por lo que el primer enunciado expuesto en la entrevista indaga en el aporte de las Relaciones Públicas en las instituciones de educación superior. Cabe destacar que en las Relaciones Públicas al igual que en cualquier otra área se debe “planificar la comunicación desde la perspectiva de que todo lo que se diga o se haga comunica una determinada forma de ser, una personalidad propia. Es decir, toda manifestación comunicativa de la organización transmite la propia identidad” (Rodrich, 2012, p.223).

Las entrevistadas en su totalidad concuerdan en que las Relaciones Públicas son de gran importancia dentro de una universidad, esto debido a que son un eje transversal en la parte

comunicacional de la educación, así como un pilar para difundir una correcta imagen e identidad institucional. De igual manera, destacan que al establecerlas dentro de las políticas internas apoyan a la comunicación directa con los diferentes públicos de interés, así como para el desarrollo de estrategias en caso de crisis y finalmente para establecer vínculos internos y externos.

Posteriormente, se realizó dos preguntas en conjunto para hondar en el tema del Protocolo y Ceremonial Universitario. Primero se consultó sobre la aplicación del protocolo y ceremonial en las universidades ecuatorianas y si esta área era relevante para fortalecer la proyección institucional. Como lo indica Morales (2023) “El manejo del ceremonial universitario puede concebirse entonces como uno de los elementos simbólicos de proyección de la identidad corporativa, que es única en cada institución, pues forma parte de su cosmovisión” (p.15). A esto dos de las entrevistadas respondieron que en las instituciones de tercer nivel se aplica un protocolo interno para la planificación y ejecución de eventos de manera general, pero sin guiarse en un documento base.

Por otro lado, otra de las participantes señala que existen falencias dentro del manejo protocolario institucional y que no es adecuadamente aplicado. En consecuencia, con la segunda pregunta, todas afirman que el protocolo y ceremonial es un elemento para fortalecer la proyección institucional. Esto porque es una parte fundamental en la difusión de mensajes verbales y no verbales, en establecer un orden y disciplina, y en ejecutar ceremonias que generen buena reputación y sentido de pertenencia con la institución.

En lo que respecta al protocolo y ceremonial que se ejerce en cada una de las instituciones analizadas (Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte y Universidad YACHAY Tech), se interrogó acerca de las normas protocolarias internas o documentos bajo los que se rigen para la realización de eventos públicos y privados, vestimenta o presentaciones. Así mismo se preguntó sobre la manera en que se ejecutan los eventos ya sea pragmática bajo una normativa o de manera empírica.

Se debe aclarar que a lo largo del tiempo “comienza a imponerse la consideración del protocolo como un poderoso código de comunicación no verbal que regula los ámbitos espacio-temporales [...] establecido a través de un corpus de normativa legal y reglas consuetudinarias de aplicación y análisis tremendamente complejo y especializado” (Otero, 2006, p. 256). A raíz de esto las comunicadoras afirmaron que se manejan bajo lineamientos internos para la planificación, desarrollo y evaluación de eventos institucionales. Además del uso de protocolos oficiales en temas como seguridad o salud.

La UPEC por su parte cuenta con un Reglamento de Protocolo y Ceremonial Universitario el cual fue creado por el Dpto. de Comunicación y aprobado por el Consejo Superior Universitario desde el año 2013. Rigiéndose de manera pragmática en este manual para los eventos oficiales, pese a esto la directora de Comunicación señaló que existen departamentos que realizan ceremonias de manera empírica sin pedir una asesoría previa.

Por otro lado, la UTN no cuenta con un manual de protocolo y ceremonial universitario, pero se basan en normas internas creadas en base a conocimiento, teoría y experiencia. De igual manera la Directora de Comunicación explicó que el procedimiento que se lleva a cabo en los eventos es a partir de hojas de ruta y planeamiento. Combinando así el aspecto pragmático y empírico en la organización de eventos.

Para concluir, YACHAY Tech tiene políticas y protocolos internos para el desarrollo de ceremonias, aunque estas no están establecidas en un manual o guía oficial. La Directora de Comunicación supo manifestar que ellos se basan en lo pragmático y empírico puesto que depende de quién realice el evento, ya que unos nacen desde la Dirección de Comunicación y otros de escuelas o clubes internos.

En la sexta pregunta se consultó sobre las falencias y fortalezas en la realización de eventos dentro y fuera de la institución. Estos aspectos son fundamentales debido a que en la actualidad “los eventos pueden jugar un papel importante en esta nueva forma de conectar a los públicos con las marcas, a través de comunicaciones basadas en el diálogo y que les propongan experiencias diferentes” (Galmés, 2010, p.3). Por lo que se debe dar una retroalimentación destacando todos los aspectos que se haya ejecutado en un evento. Las Directoras de Comunicación dentro de sus fortalezas indicaron: experiencia, organización, planificación previa y prestigio institucional. Como falencias destacan: no dirigir todos los eventos universitarios, falta de asesoría, fallar técnicas u operativas y errores en la agenda.

Finalmente, la séptima pregunta hacía referencia a un ejemplo de un evento que hayan realizado las Directoras de Comunicación en la institución y las características principales que tuvo antes, durante y después del desarrollo. Dos de las entrevistadas tomaron como referencia a la sesión solemne, detallando todos los aspectos para la ejecución de esta ceremonia sirviendo como base para la posterior propuesta a elaborar.

A partir de la información recabada y tras contrastar los datos, se procede a responder las hipótesis planteadas.

- ❖ Las universidades públicas de la zona 1 no rigen los eventos académicos bajo la normativa del protocolo y ceremonial público del Ecuador.
- ❖ Las universidades públicas de la zona 1 no cuentan con un manual propio de protocolo y ceremonial para la planificación y organización de eventos.

Según el análisis realizado en las encuestas el 53,8% de los Directores de Comunicación encuestados no se rigen bajo los lineamientos del Ceremonial Público Ecuatoriano, al igual que dos de las tres Directoras de Comunicación entrevistadas señalaron que tampoco se guían mediante este manual para la realización de eventos. Por lo tanto, se considera que la mayoría de las universidades públicas de la Zona 1 no rigen los eventos académicos bajo la normativa del protocolo y ceremonial público del Ecuador, pero si lo realizan bajo sus propias normativas institucionales internas.

Finalmente, luego de analizar los diálogos entablados en las entrevistas con las Directoras de Comunicación de la zona norte se evidencia que dos de las tres universidades públicas de la Zona 1 no cuentan con un manual propio de protocolo y ceremonial para la planificación y organización de eventos. Por lo que la segunda hipótesis planteada no es válida para todas las universidades públicas de la zona 1.

Capítulo IV

4. Propuesta

Para el presente capítulo se tomó en cuenta diferentes directrices previamente investigadas. Primero se evidenció que no existía una guía de Ceremonial Universitario en la Universidad Técnica del Norte, por lo tanto, dentro de los objetivos se consideró establecer la metodología, técnicas y estructura para diseñar un manual interno para la academia sobre la temática mencionada. Esto con la finalidad de reforzar la organización y ejecución de actos académicos para proyectar y promover una adecuada identidad e imagen institucional.

4.1 Título de la propuesta

Ceremonial Universitario para la Universidad Técnica del Norte.

4.2 Definición de ceremonial universitario

El ceremonial universitario tiene sus orígenes desde hace varios años, este término al igual que su significado ha tenido diversas variantes. S

e dice principalmente que “el ceremonial surge como una forma de regir ciertas actividades organizadas del hombre sobre la tierra, condicionadas por la forma en que los pueblos eran afectados por sus estilos de gobierno” (Acosta, M y Garriga, R, 1995, p.14). Por ende, tiene la finalidad de establecer roles para generar un evento de manera precisa.

Sin embargo, varios autores concuerdan en que específicamente el Ceremonial Universitario hace referencia al conjunto de reglas y normas para la organización, ejecución y evaluación de eventos académicos. Siendo de gran importancia en la Universidad debido a que “el ceremonial y el protocolo que siempre han proyectado de forma visual la imagen de instituciones y personas (...), transmiten al conjunto social lo que representan instituciones, corporaciones u otros grupos sociales, así como las personas que las encarnan” (Calahorro, 1997, p.16). Además de que promueve y fomenta el sentido de comunidad en la academia.

4.3 Finalidad del ceremonial universitario

La finalidad e importancia del Ceremonial Universitario viene en conjunto con diversas áreas que lo conforman. Desde el detallar la identidad e historia académica hasta el uso de protocolos y precedencias para ceremonias universitarias. También se destaca “la importancia de la comunicación y del desarrollo de las relaciones entre instituciones, a través de sus actos, favoreciendo también la posibilidad de potenciar y dar valor al protocolo académico” (Corcuera, 2018, p.4).

Por lo que el Ceremonial Universitario debe ser considerado como una herramienta de alto valor en las instituciones de tercer nivel ya que es una guía básica en la cual se puede plasmar

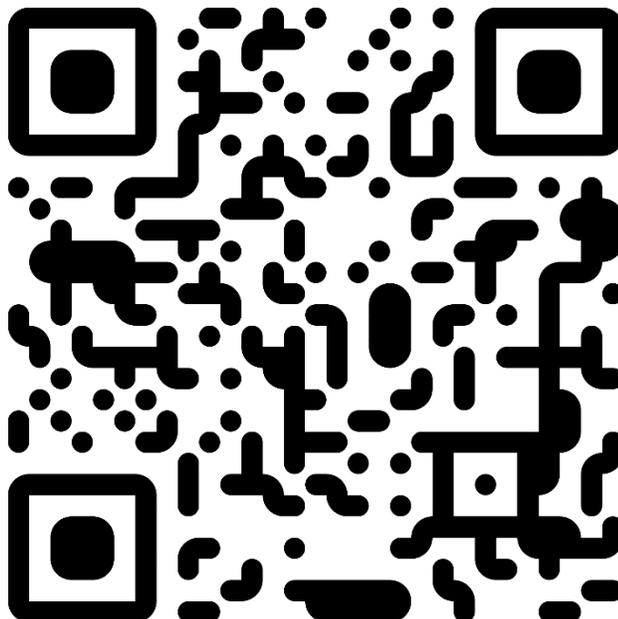
técnicas, reglas y elementos de apoyo para la organización de eventos internos y externos en base a una perspectiva propia en pro de la identidad universitaria.

4.4 Ceremonial Universitario: Universidad Técnica del Norte

- Enlace del Ceremonial Universitario Digital:

<https://n9.cl/bysl7>

- Código QR:



Conclusiones

- ❖ La Comunicación Institucional, las Relaciones Públicas y el Ceremonial Universitario son áreas de gran importancia dentro de las instituciones de educación superior ya que abarcan aspectos teóricos y prácticos para la proyección idónea de la identidad e imagen de la academia.
- ❖ A partir de los resultados de la encuesta aplicada a los Directores de Comunicación de las universidades públicas y privadas del país, se puede observar un bajo nivel de conocimiento acerca de la existencia del Reglamento de Ceremonial Público Ecuatoriano.
- ❖ Referente a las entrevistas realizadas a las Directoras de Comunicación de la Zona 1 se pudo identificar que dos de las tres universidades públicas analizadas se manejan bajo lineamientos de protocolo y ceremonial interno, siendo únicamente una entidad la que posee un reglamento creado y aprobado por el Consejo Superior Universitario.
- ❖ El Protocolo y Ceremonial Universitario es un tema que no posee aún la relevancia necesaria en el Ecuador. A pesar de que existan normas y reglamentaciones nacionales o manuales universitarios en torno al tema, se puede observar la desinformación en diferentes instituciones de tercer nivel teniendo como repercusión la desorganización de eventos internos y externos.

Recomendaciones

- ❖ En las universidades el departamento de Comunicación y Relaciones Públicas debe ser considerado como un área fundamental en la organización, ejecución y evaluación de eventos y actos académicos puesto que desde ahí se elaboran estrategias para potenciar de manera positiva la imagen de la universidad hacia los diferentes tipos de públicos.
- ❖ Las entidades públicas y privadas a través de los encargados del Dpto. de Relaciones Públicas o Comunicación deben difundir mediante canales estratégicos el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador, esto para informar a los colaboradores sobre la importancia de este manual en la planificación de eventos institucionales.
- ❖ Incentivar a que las universidades ecuatorianas generen manuales o guías de Protocolo y Ceremonial Universitario con fundamentos base como: la historia de la institución, políticas institucionales, imagen e identidad y diferentes normativas que se consideren necesarias para regir un evento académico.
- ❖ Fomentar la investigación del Protocolo y Ceremonial Universitario desde el ámbito académico en el Ecuador, principalmente desde carreras como Comunicación Social, Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas.
- ❖ La Universidad Técnica del Norte debe desarrollar un manual de protocolo y ceremonial adaptado a las necesidades y valores de la institución esto mediante la investigación, buenas prácticas, consulta a expertos en protocolo y la participación de actores relevantes dentro de la universidad para garantizar su adecuación y aceptación. Este manual servirá como una guía para planificar y organizar eventos de manera coherente, formal y representativa.

Referencias

Abarca, M. (2019). Estudio de aplicación de normas de precedencia en eventos y su influencia en la imagen institucional del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Pedro Moncayo, 2019. <https://bit.ly/3Paf112>

Acosta, M y Garriga, R. (1995). Ceremonial y Protocolos Académicos. <http://bit.ly/3NpGk7J>

Becerra, E y Victoria, J. (2017). El protocolo y el ceremonial como disciplina académica: análisis de los estudios universitarios oficiales en España. <https://bit.ly/3JzonRZ>

Bueno, B. (2018). Factores limitantes de la función estratégica de la comunicación institucional universitaria. <https://summa.upsa.es/viewer.vm?id=85302>

Calero, M. (2015). Plan de Comunicación Interna y Externa para Quifatex. <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5065>

Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11.

Chamba, K y Mora, V. (2009). Manual de protocolo y ceremonial universitario. <https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2427/1/390X65.pdf>

Corcuera, M. (2020). Manual de Protocolo Universitario. <https://bit.ly/3JgiqsL>

Cruz, A. (2019). Protocolo y ceremonial universitario. Universidad Javeriana. <https://bit.ly/3qFW9OD>

Espinoza, A. (2006). Guía Práctica para la organización de eventos, aplicada a la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/384/1/05973.pdf>

Fernández, J. (2012). Antecedentes históricos del protocolo y su influencia a través de la historia en los Estados, en la sociedad y en la política en España y Europa. <https://publicaciones.rcumariacristina.net/AJEE/article/view/130/118>

Fernández, J. (2012). Introducción al protocolo. Historia antigua del protocolo. <https://bit.ly/3X3JX6i>

Fernández, M. (2015). Memorias de protocolo y organización de eventos. <https://bit.ly/3p78TNJ>

Fernández Vázquez, J. J. (2018). Vademécum de protocolo y ceremonial deportivo. España: Paidotribo.

Galmés, M. (2010). La organización de eventos como herramienta de Comunicación de Marketing. Modelo Integrado Experiencial. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/356/5/978-84-9747-609-6.pdf>

Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jiménez, N. (2022). Protocolo Universitario: propósitos y bases para su aplicación. Recuperado de <https://bit.ly/3NskX5C>

López, M. (2007). Manual de protocolo para la Universidad Tecnológica de Pereira. <https://bit.ly/3Pe7dwD>

Martínez, M. (2013). La importancia del protocolo en las relaciones públicas institucionales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4616713>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (2002). Reglamento de ceremonial público. <https://n9.cl/18vzp>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (2022). Reglamento de ceremonial público. <https://n9.cl/xjexy>

Morales Galárraga, A. S. (2023). Ceremonial universitario, escenarios y competencias del personal orador. Revista Protocolo Y Comunicación, 1(1), 10. <https://doi.org/10.58703/rpyc.v1n1a>

Ospina, E. (2013). Protocolo Deportivo. <https://n9.cl/fvyif>

Otero, M. (2011). Protocolo y Empresa. El Ceremonial Corporativo. <https://bit.ly/3P5igZ7>

Otero, M. Teresa. (2006). Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo. <https://raco.cat/index.php/Analisi/article/view/55456/64588>

Pita Fernández, S., & Pértegas Díaz, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. Cad aten primaria, 9(1), 76-78

Plamenova, I. (2021). El protocolo diplomático con características chinas: entre los valores confucianos y la política exterior de gran potencia. <https://n9.cl/lz80a>

Plümacher, P. (2011). Perfil de dirección desde la perspectiva de liderazgo en las unidades de protocolo y ceremonial universitario. <https://bit.ly/3NAK3Q5>

Quispe, D y Sánchez, G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. <https://n9.cl/yh7i8>

Quijada, A. (2015). Tradiciones académicas, ceremonial y protocolo en la universidad de Oviedo (1608 – 1908). <https://n9.cl/n6seya>

Reyes, R. (2013). “Propuesta de Manual de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta de la Oficina Central de Imagen Institucional de la Universidad Nacional de Piura”. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/122>

Rodrich Portugal, R. (2022). Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. Revista De Comunicación, 11(1), 212–234 <https://revistadecomunicacion.com/article/view/276>

Ruiz Sánchez, L. I. (2010). X aniversario de la Academia Mexicana de Protocolo. Revista De Relaciones Internacionales De La UNAM, (100). Recuperado a partir de <https://revistas.unam.mx/index.php/rri/article/view/16302>

Universidad de Cuenca. (2018). Manual de Protocolo y Ceremonial de la Universidad de Cuenca.

Universidad Nacional de Cuyo. (2012). Tipos de reuniones científicas. <https://n9.cl/9i98n>

Universidad Técnica de Machala. (2016). Manual de protocolo y ceremonial. <https://n9.cl/10v7k>

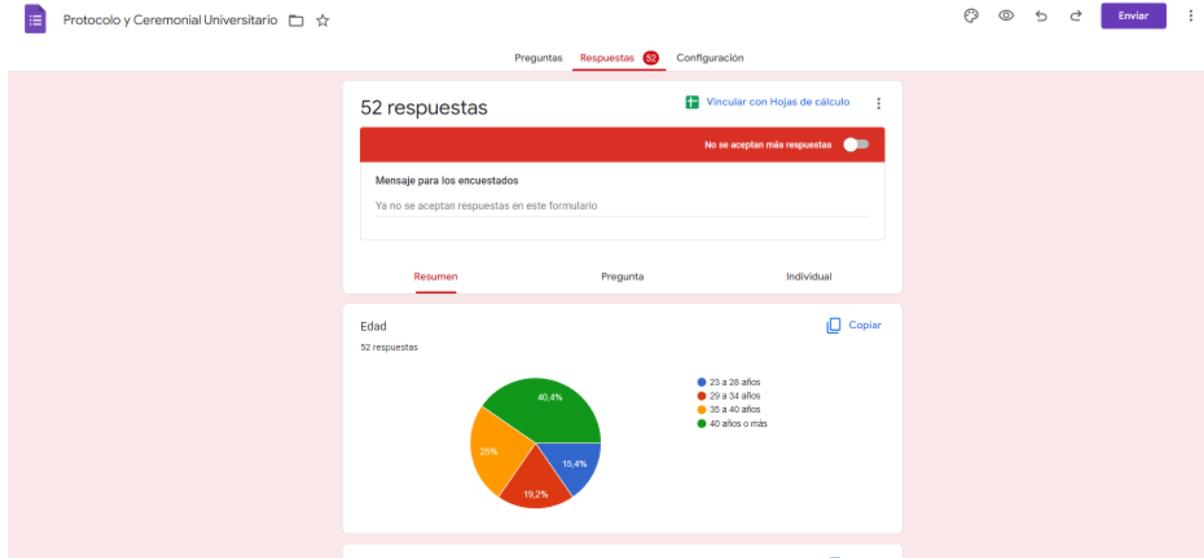
Universidad Nacional de Piura. (2020). Manual de Ceremonial, Protocolo y Etiqueta. <https://n9.cl/scf1t>

Universidad Javeriana. (2019). Protocolo y ceremonial universitario. <https://n9.cl/tbbf8>

Anexos

Anexo 1

Encuestas a Directores de Comunicación de las universidades públicas y privadas del Ecuador



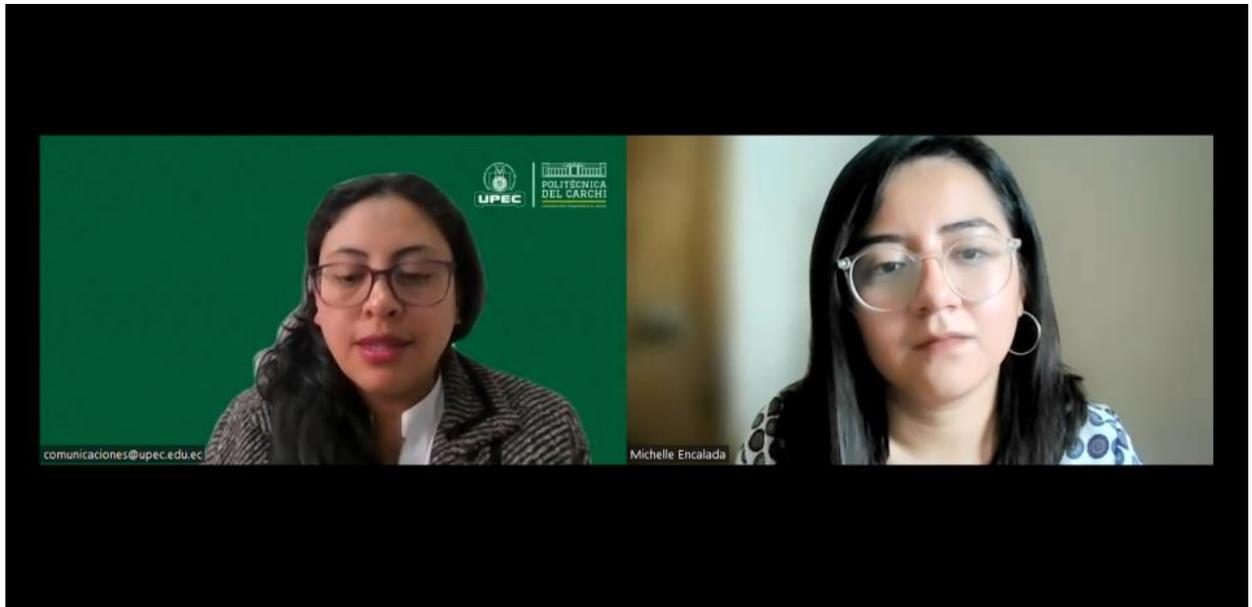
1. **¿Sabía que en el Ecuador existe el Reglamento de Ceremonial Público, validado bajo el decreto No.439 y actualizado el 15 de junio de 2022?**
Sí No
2. **En una escala del 1 al 5 ¿Cuánto considera que conoce sobre Protocolo y Ceremonial Universitario? Siendo 1 lo mínimo y 5 lo máximo.**
1 2 3 4 5
3. **¿Considera que el Protocolo y Ceremonial son importantes para fortalecer la proyección institucional de la universidad?**
Sí No
4. **Cuando realiza un evento de la institución, ¿usted sigue un procedimiento de Protocolo y Ceremonial?**
Sí No
5. **¿La institución en la que labora se rige bajo los lineamientos del Reglamento de Ceremonial Público Ecuatoriano?**
Sí No
6. **¿La institución en la que labora posee un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario?**
Sí No
7. **¿La institución rige sus eventos, vestimenta o presentaciones bajo un reglamento de Protocolo y Ceremonial Universitario Interno?**
Sí No

- 8. ¿Dentro de la institución ha recibido capacitaciones acerca de Protocolo y Ceremonial Universitario? Si la respuesta es No, seguir a la pregunta 10.**
Sí No
- 9. Si la respuesta anterior fue sí, con que frecuencia ha recibido estas capacitaciones:**
Mensual Trimestral Semestral Anual Solo recibí una vez
- 10. ¿Cuáles considera que deberían ser las características que se incluyan en un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario? Elija tres opciones.**
Información general sobre protocolo y ceremonial universitario.
Historia y filosofía de la universidad.
Reglas sobre la creación de un evento antes, durante y después.
Reglas de protocolo y ceremonial, etiqueta y vestimenta.
Ejemplos de protocolo y ceremonial, etiqueta y vestimenta.
- 11. ¿Cómo le gustaría que se presentara la información en una guía de Protocolo y Ceremonial Universitario? Elija dos opciones.**
Texto y fotografías
Solo texto
Texto y gráficos prediseñados
Digital y multimedia

Anexo 2

Transcripción de las entrevistas realizadas a las Directoras de Comunicación de Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Universidad Técnica del Norte y Universidad YACHAY Tech.

Msc. Cristina Álvarez, Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC):



1. ¿De qué manera aportan las Relaciones Públicas/Comunicación Institucional en las instituciones de educación superior?

Bueno yo creo que la Comunicación Institucional es un eje transversal en el caso de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, nosotros somos un prospecto de asesoría y estamos anclados directamente al rectorado. Entonces creemos que la Comunicación como te decía es un eje transversal que permite trabajar varias aristas como: la parte comunicacional de la educación tanto para sus públicos internos como externos, el manejo de la imagen institucional y las relaciones públicas.

En la última reforma que se le hizo al estatuto de la institución se ha incluyó a la comunicación y las relaciones públicas como una parte fundamental.

2. El protocolo y ceremonial es una rama de gran importancia dentro del aspecto de la comunicación y las relaciones públicas, ¿cree que es aplicado en la mayoría de las universidades del Ecuador? ¿Por qué?

No, la verdad no creo que sea aplicado en la mayoría de universidad del Ecuador. Primero, se notan muchas falencias en la parte de aplicación de protocolo y ceremonial principalmente en la realización y desarrollo de eventos. Entonces, en ese sentido considero que las instituciones de educación superior no le han dado la importancia que merece dentro de la universidad.

3. ¿Considera que el Protocolo y Ceremonial son importantes para fortalecer la proyección institucional de una universidad? ¿Por qué?

Por supuesto que sí. En la organización de los diferentes eventos y de las actividades que se realizan en la universidad definitivamente se muestra hacia fuera lo que la universidad desea proyectar en cuanto a realización, coordinación, y el desempeño de quienes estamos al frente de los eventos. Además de cómo se abordan las cosas, eso deja mucho que pensar a las personas que asisten a los eventos.

4. En la entidad en la que usted labora, ¿se aplican normas protocolarias internas o bajo que documento se rigen para la realización de eventos públicos y privados, vestimenta o presentaciones?

Nosotros contamos con un manual de protocolo y ceremonial el cual es un reglamento vigente desde el 2013. El cual nos ha permitido tener lineamientos para el desarrollo de los diferentes eventos tanto académicos como sociales en la institución.

Para crear este documento tomamos como referencia a otros reglamentos existentes y se creó en conjunto con la jefatura de Comunicación y el rectorado quienes fueron los encargados del desarrollo del mismo. Posteriormente, paso a Consejo Superior Universitario para que tenga una validez que permita aplicarlo en todas las instancias de la universidad.

5. Cuando se realizan eventos institucionales, ¿estos son regidos de manera pragmática bajo una normativa o se realizan de manera empírica en su mayoría?

La aplicación del manual es un tema más complejo, porque digamos que cuando son eventos institucionales en los que a la cabeza está el rectorado y obviamente Comunicación es parte procuramos hacer lo que el protocolo estipula.

Pero a veces hay eventos que se realizan desde diferentes dependencias y no todos tienen el conocimiento sobre cómo aplicar el protocolo y ceremonial de manera meticulosa, pero piden el apoyo al departamento de Comunicación para la realización de un acto. Por ejemplo, consultan como debe ir el orden del día de un evento, que puntos deben considerarse, como se debe manejar la organización de los símbolos, banderas o mesas directivas.

Claro que hay gente que pide una asesoría, pero también hay otras personas que lo realizan de manera empírica y a su criterio. Entonces, probablemente se debe realizar una socialización para solventar las dudas en cuanto a cómo realizar un evento dentro y fuera de la institución.

6. ¿Cuáles considera que son sus falencias y fortalezas en la realización de eventos dentro y fuera de las instituciones de tercer nivel?

Dentro de las fortalezas considero que tenemos la experiencia en la organización de eventos, por lo que tenemos estipulado nuestro protocolo y sobre todo cuando son los eventos institucionales tratamos de que sean de la manera más organizada, de igual forma tenemos un equipo coordinado y la logística necesaria para realizar los actos eficientemente.

Por otro lado como falencias; cabe destacar que la UPEC es una institución joven que va a cumplir 17 años y ha sido un crecimiento vertiginoso que mientras ha ido creciendo ha tenido diversas necesidades por lo que tenemos que solventar cualquier tipo de inconveniente y eso es lo que se nos ha complicado en algunas ocasiones. Pues, debido

a que el rectorado o el departamento de Comunicación no pueden estar al frente de todas las actividades, y las otras dependencias desde la parte académica o la parte administrativa realizan actos de manera empírica y no piden el asesoramiento necesario.

Pero dejando de lado eso, consideramos que realizamos eventos de calidad y a raíz de esto universidades colombianas nos han invitado a que les demos capacitaciones y charlas sobre como manejamos nuestro grupo de protocolo debido a que hemos hecho actos en conjunto y les ha parecido que tenemos una buena organización.

7. Podría dar un ejemplo de un evento que hayan realizado en la institución y las características principales que tuvo antes, durante y después del desarrollo.

Uno de los eventos que consideramos que compromete mayor esfuerzo y mayor dedicación es la sesión solemne. Por ejemplo, la sesión solemne por el aniversario de la universidad es un acto en el que procuramos que todo este planificado, desde la lista de los invitados, el entregar las invitaciones a tiempo con un mínimo de 15 días aunque puede ser hasta con un mes esto para asegurar la asistencia al acto de autoridades de educación superior, rectores de otras universidades, autoridades locales, también manejamos los diferentes integrantes de los estamentos universitarios, etc.

La sesión solemne incluye también actos como firmas de convenios interinstitucionales, reconocimientos y condecoraciones, u otro tipo de actos con otras instituciones. También, lo referente al reconocimiento de los docentes y administrativos que han cumplido algunos años de servicio. Cuando son este tipo de eventos se procede a realizar los certificados y placas respectivas. También se tiene que coordinar el tema de los discursos como el discurso de orden, el discurso de las autoridades que intervienen, de las personas que han sido reconocidas, entre otros. Esto se delega con antelación para que puedan realizar el texto y se les estime un tiempo para cada punto.

Por ejemplo, si la sesión solemne contempla diez puntos, cada punto tiene su respectivo tiempo para que quienes participen no se extiendan demasiado. De igual manera, manejamos los maestros de ceremonia y con ellos se trabaja todo el tema de la planificación de la orden del día. En las intervenciones artísticas tenemos un equipo de cámaras, dependiendo de los recursos que necesitemos. La logística también incluye el alquiler de herramientas como pantallas para transmitir mediante ellas también el evento. Siempre hacemos reuniones previas para estimar los recursos de lo que vamos a necesitar contratar por fuera, como pantallas, sistema de luces, entre otros. Dentro de la institución también contamos con algunos recursos.

Finalmente, la idea es eso hacer una planificación para saber con lo que contamos y lo que requeriríamos de manera externa.

Para el día del evento nosotros contamos con un equipo de protocolo que está conformado por personal de la institución quienes son asistentes administrativas.

Quienes pertenecen a este grupo ya tienen su indumentaria y con ellas se coordina de igual manera como debe ser la ejecución, el tema de vocativos, las mesas, sillas y el acompañamiento a los lugares.

Pero en sí, nosotros realizamos la sesión solemne en el coliseo, por cuestiones de invitados.

PhD. Claudia Ruiz, Universidad Técnica del Norte (UTN):



1. ¿De qué manera aportan las Relaciones Públicas/Comunicación Institucional en las instituciones de educación superior?

La gestión de la Comunicación Institucional es un eje fundamental en la gestión de toda institución mucho más en la gestión universitaria. La comunicación nos permite a nosotros dar a conocer las políticas institucionales, dar a conocer los logros de la comunidad universitaria, así como también llevar una gestión adecuada de la imagen e identidad corporativa de la institución o de la organización en los eventos y particularmente en la universidad porque se necesita una difusión o divulgación del conocimiento que genera la universidad.

Entonces, la Comunicación Institucional pasa a ser un eje transversal para toda la gestión de la universidad y es fundamental para que la universidad tenga buena relación con sus públicos de interés, así como también construya una reputación adecuada y una identidad corporativa en la comunidad.

2. El protocolo y ceremonial es una rama de gran importancia dentro del aspecto de la comunicación y las relaciones públicas, ¿cree que es aplicado en la mayoría de las universidades del Ecuador? ¿Por qué?

Bueno, aquí en la Zona Norte tenemos algunas universidades públicas que asumo que si tienen algún tipo de protocolo, no sé si hay un documento por escrito en el caso de la UTN no lo tenemos, pero poseemos la experiencia que hemos vivido y nos articulamos mucho a la Planificación Estratégica que tiene la institución como tal que está recogido en el PEPDI el cual tiene un periodo vigente de 15 años.

He tenido la oportunidad de asistir a otros eventos de varias universidades del país públicas y privadas en donde claramente se observa la organización que tienen pero ya un protocolo o esquema no hemos tenido acceso, no he visto también si en las páginas web de las universidades existe un documento específicamente para esto cosa que en cambio en el gobierno si ocurre y en las instituciones como la policía o los militares si hay un protocolo mucho más estricto de jerarquías por ser instituciones que tienen que brindar un orden y seguridad.

3. ¿Considera que el Protocolo y Ceremonial son importantes para fortalecer la proyección institucional de una universidad? ¿Por qué?

Sí, nosotros trabajamos bajo una máxima “todo comunica” ya que al igual que los seres humanos emitimos mensajes todo el tiempo de esta manera se puede ser una analogía de las instituciones con las personas.

Las instituciones también están comunicando todo el tiempo y el protocolo y ceremonial es parte fundamental de los mensajes que emiten mucho más siendo una academia en donde existe orden y disciplina además de la formalidad en la formación de profesionales. De esta manera, el protocolo es fundamental en el mensaje que construye la academia y emite hacia la sociedad y su posicionamiento y reconocimiento en la comunidad.

4. En la entidad en la que usted labora, ¿se aplican normas protocolarias internas o bajo que documento se rigen para la realización de eventos públicos y privados, vestimenta o presentaciones?

Tenemos un protocolo en algunos aspectos como nos exige la ley como por ejemplo en la seguridad ocupacional, que tal vez porque esta normado existe un documento estipulado con artículos y todo el sustento legal porque así lo exige la ley.

En Comunicación no hay un marco legal en donde se exija un protocolo a seguir, sin embargo en la UTN lo hemos ido construyendo en base a la experiencia, conocimiento y teoría y hemos ido contando con algunos documentos sistematizados donde se refleja el orden en los eventos por ejemplo en la sesión solemne, graduaciones, incorporaciones, eventos académicos entonces ya tenemos estipulado que parte del protocolo se considera la identidad corporativa, los colores de la universidad, tenemos estandarizado el uso de los auditorios, toda la imagen gráfica que se utiliza para difundir los eventos y hay todo un sistema de protocolo de

organización llamado hoja de ruta o planeamiento del evento el cual sirve para los requerimientos previos y seguimiento luego del evento.

Este último año hemos implementado también el código de vestimenta el cual he tenido una buena acogida por parte de la comunidad universitaria, y yo creo que es un proceso que se va construyendo, adaptándonos a las nuevas tendencias que tiene el mundo y más con la influencia de la globalización y nos ha traído buenos resultados.

5. Cuando se realizan eventos institucionales, ¿estos son regidos de manera pragmática bajo una normativa o se realizan de manera empírica en su mayoría?

Tenemos una normativa, obviamente hay un código de ética en donde se norma el comportamiento, tenemos una normativa bajo la hoja de ruta o las indicaciones que dicta la máxima autoridad en la universidad, yo diría que tiene un componente combinado.

Tiene un porcentaje pragmático debido a que no contamos con un documento de protocolo y ceremonial universitario, empírico no creo debido a que tenemos profesionales en el área de Comunicación tanto en el departamento de Relaciones Públicas en la Dirección de Comunicación y en la carrera de Comunicación, entonces recibimos el apoyo técnico y teórico de los compañeros.

Hemos garantizado que los eventos se desarrollen de la mejor manera, de hecho, no hemos tenido sucesos adversos en los eventos ni cosas que lamentar o desorganización, y si evaluamos esto consideramos que estamos haciendo las cosas bien.

6. ¿Cuáles considera que son sus falencias y fortalezas en la realización de eventos dentro y fuera de las instituciones de tercer nivel?

Dentro de las fortalezas podemos destacar que la universidad cumple este año 37 años de vida institucional y de una u otra manera ya está posicionada como la academia que es y ya tenemos este reconocimiento social de las personas, entonces si hay un evento organizado por la UTN ya tiene cierto nivel de prestigio.

Dentro de las falencias, como en toda institución puede haber fallas técnicas, logísticas u operativas y el principal problema que hemos tenido es el comportamiento de las personas debido a que tenemos un público muy diverso. Por ejemplo, tenemos que normar a los estudiantes para que no usen gorra dentro de un auditorio, entonces a veces no es la presentación adecuada. A veces tenemos también problema en el protocolo de ubicación, hay personas que se molestan cuando les dicen dónde deben ubicarse ya que no hay esta cultura en donde hay un ente técnico que está organizando un acto y dice dónde deben ubicarse por lo que hay un rechazo.

De igual manera, el aforo no es respetado cuando ya está lleno y hay personas que se molestan cuando no se les deja entrar y existen diversos reclamos.

Entonces hay estas cositas que son debilidades que hay que ir ajustando, entonces nos serviría mucho tener un documento para socializar la información y sepan los públicos que deben y no deben hacer, dar a conocer el código de vestimenta, puntualidad, lo que deben realizar quienes participan en el evento, etc. Entonces con este documento las personas ya tendrían claro las reglas de protocolo y ceremonial universitario.

7. Podría dar un ejemplo de un evento que hayan realizado en la institución y las características principales que tuvo antes, durante y después del desarrollo.

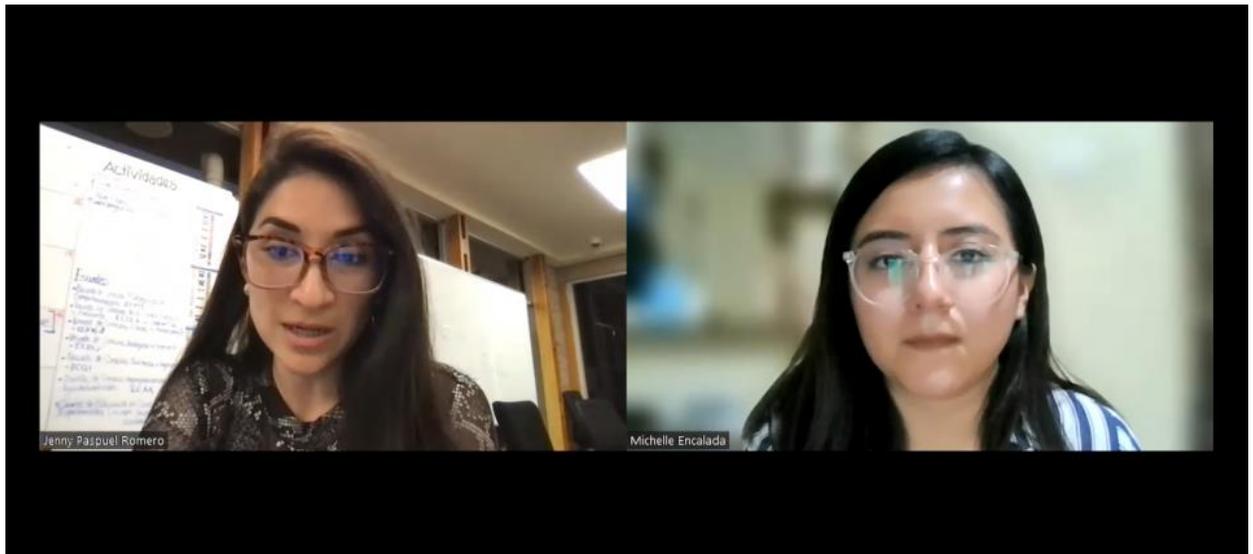
Uno de los eventos más relevantes que tiene la UTN es la sesión solemne aniversaria, el problema que hemos tenido es el aforo debido a que la comunidad universitaria tanto en empleados, colaboradores y docentes somos 1000 personas y no tenemos un espacio que albergue a todas estas personas. Entonces, hemos planificado sabiendo que el 18 de julio es el aniversario y toda la comunidad universitaria debe estar presente, a parte de los invitados de afuera, no tenemos un centro de convenciones adecuado y tenemos que adaptar el coliseo de deportes que tiene tres espacios dos graderíos laterales y una cancha central.

Previamente, tuvimos que adaptar un escenario deportivo para una sesión solemne siendo organizado con semanas de anticipación desde quitar los aros de básquet, la limpieza, la adaptación con decoración institucional y oficial para que se transforme el lugar en un centro de convenciones. Luego, viene el tema logístico y operativo que cubre: sillas, cubresillas, mesa directiva, amplificación, pantalla limpieza, ubicación de las personas, etc.

Luego, para tener una guía del evento realizamos una hoja de ruta institucional a la cual ya la llevamos usando varios años en la institución, esta se arma en el área de Relaciones Públicas y tiene nombre del evento, hora, el lugar y el programa con una línea tiempo la cual nos ha ayudado para poder llevar los tiempos adecuados. Esta hoja entregamos a quien esta en amplificación, al maestro de ceremonias y a quienes vayan a participar en el evento, de esta manera todo el staff sabe lo que tiene que hacer y se agrega también un resumen ejecutivo para que quienes tengan el documento recuerden sobre lo que va a tratar el evento.

Para finalizar no hemos realizado encuestas para evaluar la satisfacción, pero usamos el canal de escucha natural en donde hemos tenido buenos comentarios pero también existe la retroalimentación de cosas que faltaron o sobraron. Tratando siempre de prever el bienestar de los asistentes y tomando en cuenta sus opiniones.

Lic. Jenny Paspuel, YACHAY Tech:



1. ¿De qué manera aportan las Relaciones Públicas/Comunicación Institucional en las instituciones de educación superior?

Desde las Relaciones Públicas te puedo hablar desde mi experiencia, yo me llevo mucho el lema de que cuando tu tienes apertura con otras instituciones puedes generar vínculos y con estos vínculos obviamente tener como un apoyo, no solo en el tema comunicacional si no también en el manejo de crisis en el que te pueden brindar ayuda, incluso tener una comunicación más directa con las autoridades lo cual permite desarrollar estrategias internas con cada actor.

Por ejemplo, en Relaciones Públicas desde mi perspectiva lo manejamos con universidades locales e internacionales y coordinamos para eventos de autoridades o protocolo lo cual nos ayuda y nos facilita el tema de comunicar de mejor manera. En el tema de eventos las Relaciones Públicas te ayudan a tener una comunicación directa para solventar ciertas cosas que necesitas en ese acto, debido a que en estos sucesos siempre hay algo que resolver o mejorar en el momento por más que exista una agenda estructurada o un protocolo establecido existen situaciones que pueden pasar.

Entonces, siempre se debe tener las relaciones con los públicos, desde la perspectiva de YACHAY Tech han existido visitas que se han cancelado a última hora entonces las buenas Relaciones Públicas permiten solventar rápidamente y difundir lo que se vaya a generar a raíz del problema. Entonces, si no tienes eso o trabajas de manera individual no puedes solventar este tipo de problemas.

2. El protocolo y ceremonial es una rama de gran importancia dentro del aspecto de la comunicación y las relaciones públicas, ¿cree que es aplicado en la mayoría de las universidades del Ecuador? ¿Por qué?

No te podría hablar específicamente en el tema de Ecuador, pero desde la experiencia puedo poner como ejemplo el tema de las graduaciones. Las universidades para este tipo de actos tratan de dar lo mejor, porque es el evento final como universidad y tratan de brindar lo mejor y exponer de manera orgullosa a sus estudiantes.

Pero pienso que la mayoría de las instituciones si aplican protocolo y ceremonial, debido a que según la experiencia de compañeros y amigos además de las veces que he acudido a eventos he podido evidenciar cierta planificación y ejecución. Además, yo sí creo que es muy importante que se apliquen ciertas reglas y normas en la creación de actos tanto dentro como fuera de la universidad.

3. ¿Considera que el Protocolo y Ceremonial son importantes para fortalecer la proyección institucional de una universidad? ¿Por qué?

Claro, absolutamente. Porque los eventos dan rienda a que como universidad tengas un prestigio. Cuando uno escucha que hablan positivamente de manera externa o interna de la institución es cuando se está haciendo un buen trabajo comunicacional.

Entender esto es muy acertado para que los estudiantes y la comunidad universitaria se sienta bien al pertenecer en este caso a YACHAY Tech. Además, siempre tratamos de innovar para que otras universidades busquen replicar los buenos actos en sus instituciones.

4. En la entidad en la que usted labora, ¿se aplican normas protocolarias internas o bajo que documento se rigen para la realización de eventos públicos y privados, vestimenta o presentaciones?

Nosotros manejamos nuestro protocolo, tenemos nuestras políticas para que las autoridades y la comunidad universitaria las siga en ese aspecto. Pero si nos invitan a que seamos partícipes de algún evento protocolar extra tenemos que regirnos a lo que estén en las políticas de esa institución sin tratar de llegar a imponer ciertas cosas.

Debemos ser permisivos y respetar el lugar al que estemos siendo invitados. Aunque algunas veces autoridades presidenciales ponen su protocolo, pero se debe aceptar o acoplar con nuestras normas.

Y dentro de esto también se observa la importancia de las Relaciones Públicas para coordinar este tipo de actos. De cómo van a estar sentadas las autoridades, las intervenciones, brindis, firma de convenios, entre otros y debemos estar preparados. También se debe manejar la agenda de medios de las autoridades para estar anticipados y de ser el caso tener un plan b. Y claro, también brindar una agenda de medios a los participantes externos para tener un dialogo y coordinar diferentes propuestas.

5. Cuando se realizan eventos institucionales, ¿estos son regidos de manera pragmática bajo una normativa o se realizan de manera empírica en su mayoría?

Depende del evento, la importancia, cantidad de personas, si es muy pequeño o más ceremonial. Nosotros tenemos una clasificación de eventos para lo cual en algunos

entran las autoridades o la Dirección de Comunicación para supervisar lo realizado. Pero, también hay eventos organizados de manera interna por las escuelas de la universidad o algunos clubes que la conforman. Entonces, ellos también hacen internamente eventos e invitan a docentes y estudiantes de otras instituciones.

Por lo que depende y puede ser visto un evento a veces como pragmático o empírico, ya que como te mencionaba los estudiantes tienen apertura para realizar diferentes actos, pero siempre siendo supervisados por el área de Comunicación.

6. ¿Cuáles considera que son sus falencias y fortalezas en la realización de eventos dentro y fuera de las instituciones de tercer nivel?

Como falencias puede ser en ocasiones una mala organización, errores en la agenda, no preparación de la maestra de ceremonias, un guion cambiado o mal escrito, o cuando se debe cambiar a un actor de un punto a otro, generando conflictos que a veces no estaban precautelados.

Por lo que se debe tener una planificación previa y si es posible realizar previamente un ensayo para no improvisar en ese momento. Siempre se debe informar el tema que se va a tratar y analizar cada detalle, aunque siempre existen errores o algo que falla pero que nos deja una experiencia para la próxima.

Dentro de las fortalezas, cuando felicitan a la máxima autoridad o al equipo de Comunicación se considera que se realizó un buen acto, al igual que cuando te escriben a agradecer o cuando escuchas la opinión de la gente que asistió y hay buenas críticas.

7. Podría dar un ejemplo de un evento que hayan realizado en la institución y las características principales que tuvo antes, durante y después del desarrollo.

Lastimosamente no tengo un ejemplo claro desde la universidad porque hubo un cambio de autoridades, en estos días iba a tener un evento de hecho hubiera sido el primero en el que estaba liderando, pero no se pudo dar, este evento era para dar a conocer que la Universidad YACHAY Tech estaba institucionalizada a través de una resolución descrita por el Consejo de Educación Superior. Para este acto, estuvimos en preparativos dos días previos al evento coordinando hasta la más mínima situación.

Aunque me contaban las experiencias que ya te mencioné anteriormente, y considero que se debe en tomar en cuenta varias cosas desde la logística, eligiendo el lugar y verificar todos los detalles para la planificación, desarrollo y finalmente la evaluación la cual debe ser en su mayoría positiva.