



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLIVAR, EN EL AÑO 2013”. Propuesta de una Guía Protocolar.

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

AUTORAS: CHIRIBOGA VALENCIA ANA LUCÍA
VALENCIA CASTRO MORAIMA FIDELINA

DIRECTOR: DR. JULIO CÉSAR ALARCÓN

Ibarra, 2012

DECLARACION

Ana Lucía Chiriboga Valencia y Moraima Fidelina Valencia Castro, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado ni calificación profesional; y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Ana Lucía Chiriboga Valencia
CI: 0401357819

Moraima Fidelina Valencia Castro
CI: 0401073002

**CERTIFICACION DEL DIRECTOR DE TESIS
DOCTOR JULIO CÉSAR ALARCÓN Msc.**

CERTIFICA:

Que, una vez concluido el Trabajo de Grado sobre el Tema: “ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLIVAR, EN EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2012. PROPUESTA DE UNA GUIA PROTOCOLAR”, realizado por las señoritas Ana Lucía Chiriboga Valencia y Moraima Fidelina Valencia Castro, he revisado y estudiado detenidamente cada uno de los aspectos; y, al encontrarse de acuerdo con los requerimientos determinados por la Universidad, autorizo su presentación y sustentación ante el Tribunal designado para el efecto.

Ibarra, diciembre 2012

Dra. Julio César Alarcón Msc.

DIRECTOR

AGRADECIMIENTO

Definitivamente este trabajo no se habría podido realizar sin la colaboración de muchas personas que nos brindaron su ayuda. Siempre resultará difícil agradecer a todos aquellos que, de una u otra manera nos han acompañado, para el desarrollo de esta investigación, porque nunca alcanza el tiempo, el papel o la memoria para mencionar o dar con justicia todos los créditos y méritos a quienes se lo merecen. Por tanto, quiero agradecerles a todos ellos cuanto han hecho por mí, para que este trabajo alcance sus objetivos de la mejor manera posible.

Ana Lucía Chiriboga Valencia

Moraima Fidelina Valencia Cas

DEDICATORIA

Este trabajo fruto de mucho esfuerzo queremos dedicar a Dios, quien nos dio la salud y fortaleza para hoy encontrarnos terminando este trabajo de grado.

A cada una de las personas que a lo largo de nuestra vida y carrera profesional estuvieron junto a nosotras y nos brindaron todo su apoyo para que no desmayemos y hoy estemos cumpliendo con un objetivo en nuestras vidas.

A nuestros compañeros y amigos de Universidad con quienes compartimos muchas horas de estudio y distracción, todos los momentos que vivimos los llevamos en nuestro corazón de manera muy especial a las autoridades y docentes de la FECYT quienes compartieron sus conocimientos y nos supieron guiar para que seamos unas buenas profesionales de la Patria.

Ana Lucía Chiriboga Valencia

Moraima Fidelina Valencia Cas

INDICE

Declaracion	i
Certificacion del director de tesis	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Indice	v
Resumen.....	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN	1
1.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Antecedentes históricos	3
1.2. Planteamiento del problema	6
1.3. Formulación del problema	7
1.4. Delimitación	8
1.4.1. Delimitación de las unidades observación.....	8
1.4.2. Delimitación espacial	8
1.4.3. Delimitación temporal	8
1.5. Objetivos.....	8
1.5.1. Objetivo general	8
1.5.2. Objetivos específicos	8
1.6. Justificación.....	9
CAPÍTULO II.....	11
2.MARCO TEÓRICO	11
2.1. Fundamentación teórica.....	11
2.1.1. Fundamento epistemológico	11
2.1.2. Fundamentación sociológica	12
2.1.3. Fundamentación legal	13
2.1.4. La Administración pública en el proceso de modernización.....	15
2.1.5. La Calidad en La gestión pública	18
2.1.6. El Servicio al usuario en las entidades públicas.....	20
2.1.7. Etiqueta y protocolo.....	21
2.1.8. Imagen institucional	30
2.2. Posicionamiento teórico personal	35
2.3. Glosario de términos	36
2.4. Preguntas directrices	39
2.5. Matriz categorial.....	42
CAPÍTULO III	43
3.METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	43
3.1. Tipo de investigación	43
3.2. Métodos.....	44
3.3. Técnicas e instrumentos	45
3.4. Población.....	46
3.4.1. Muestra.....	46
3.5. Esquema de la propuesta	46
CAPÍTULO IV.....	47
4.ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	

4.1. Resultados de la encuesta aplicada a autoridades y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar	48
4.2. Resultados de la encuesta a usuarios externos y visitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar	60
CAPITULO V	70
5.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	70
5.2. Recomendaciones	71
CAPÍTULO VI.....	73
6.PROPUUESTA	
6.1. TÍTULO	73
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	73
6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	74
6.4. OBJETIVOS	75
6.4.1. General	75
6.4.2. Objetivos específicos.....	75
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	75
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	76
6.6.1. Contenido.....	76
6.6.3. Funciones de la guía protocolar.....	78
6.6.4. Protocolo institucional.....	79
6.6.5. Etiqueta	110
6.6.6. Etiqueta en la mesa.....	115
6.6.7. Comportamiento en eventos institucionales.....	119
6.6.7. Etiqueta en la imagen personal	120
Bibliografía	128
ANEXOS	130
Anexo 1.....	131
Árbol del problema	131
Anexo 2.....	132
Matriz de coherencia.....	132
Anexo 3.....	133
Encuesta	133
Anexo 4.....	134
Contestación del Municipio de Bolívar	134
Anexo 5.....	135
Certificación de Socialización.....	135
Anexo 6.....	136
Encuesta	136
Anexo 7.....	137
Encuesta	137

RESUMEN

Uno de los aspectos del quehacer de las instituciones públicas y especialmente del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, es el que tiene que ver con las relaciones públicas y comunicaciones y en esta actividad resulta importante el cumplimiento del Protocolo Ceremonial y la Etiqueta en los actos y eventos públicos que organiza y lleva adelante como resultado de gestión local. La investigación se consideró un proyecto factible, porque luego de conocer los resultados, se desarrolló una propuesta de solución, luego del diagnóstico y sustentados en la base teórica.- El trabajo de Tesis, se basó en una investigación descriptiva, es decir, los datos proporcionados por el personal responsable de las áreas de relaciones públicas y comunicación, así como de los directivos, personal y una muestra de usuarios aportaron resultados significativos que permitieron concluir: Las autoridades y personal reconocen que rara vez manejan reglas de etiqueta, urbanidad de uso social y ceremonial con visitantes y usuarios de la institución, mientras que los usuarios no identifican a la persona o personas responsables de los procesos de atención de usuarios y visitantes. Existe conciencia de que los procesos de atención protocolar incide en su imagen institucional, puesto que la apoya en tanto se cumplen las normas y la perjudica cuando se aplican de modo parcial o no se aplican.- El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar no dispone de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo cuya aplicación mejorará la imagen institucional puesto que existen dificultades en las estrategias de vinculación con la sociedad, organismos e instituciones, así como también en la calidad de atención que reciben los ciudadanos usuarios que muchas veces se han sentido relegados.- Sobre la base de estos resultados se propone la aplicación de una Guía Protocolar que incorpora procesos de organización y realización de eventos, así como las principales normas de etiqueta laboral y en eventos para el personal del GAD de Bolívar.- El Informe final incorpora las principales referencias bibliográficas consultadas y los anexos correspondientes.

ABSTRACT

One of the aspects of the work of public institutions and especially the Government Decentralized Autonomous of the canton Bolivar, has to do with public relations and communications, on this activity it is important the compliance of the Protocol and the Ceremonial label in the acts and public events that organizes and carries out as a result of local management. The research was considered to be a feasible project, because after seeing the results, is developing a proposal for a solution, then diagnosis and based on the theoretical basis.- The work of a thesis, based on a descriptive research, the data provided by the staff responsible for the areas of public relations and communication, as well as the directors, officers and a sample of users contributed significant results that led to the conclusion: The authorities and staff recognize that rarely handle rules of etiquette, deportment of social use and ceremonial with visitors and users of the institution, while the users do not identify the person or persons responsible for the processes of attention from users and visitors. There is awareness that the processes of attention protocolary affects its institutional image, since it is supported in both standards are met and the harmed when applied in batch mode or do not apply.- The Government decentralized autonomous of the canton Bolivar does not have a practical guide to etiquette and protocol whose application will improve the institutional image since there are difficulties in the strategies of relationship to the society, agencies and institutions, as well as the quality of care they receive citizens users that many times have been relegated sense.- On the basis of these results, it is proposed the implementation of a Protocol Guide that incorporates processes of organization and realization of events, as well as The main rules of label and labor in events for the staff of the GAD from Bolivar.- The final report incorporates the key bibliographic references consulted and the corresponding annexes.

INTRODUCCIÓN

El Informe final de la Tesis sobre el Tema: “ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLIVAR, EN EL AÑO 2013. PROPUESTA DE UNA GUIA PROTOCOLAR”, es un estudio relacionado con la aplicación de normas usuales de etiqueta y el protocolo ceremonial en la organización de eventos oficiales y en el desarrollo de las actividades regulares de la institución en la prestación de servicios y atención a visitantes, que concluye con la elaboración de una Guía Protocolar que recoge algunas normas de desenvolvimiento de las autoridades y funcionarios en el desarrollo de eventos y atención a visitantes, así como también propone la aplicación de prácticas comunes de etiqueta.

La propuesta considera el aporte del elemento humano responsable del área de Relaciones Públicas y comunicaciones para crear el ambiente adecuado y lograr el éxito en la aplicación de la Guía Protocolar.

El informe final de investigación está estructurado por capítulos:

El primer capítulo es el planteamiento del problema, los objetivos: general y específicos; y la justificación de la investigación.

El segundo capítulo contiene el Marco Teórico que permite conocer las opiniones de autores reconocidos sobre el tema investigado y facilitar la lectura y comprensión para quienes tengan interés en revisar este trabajo.

El tercer capítulo describe el Marco Metodológico de la Investigación: el diseño, tipo y enfoque, los métodos y técnicas escogidas para la realización del trabajo, así como también establece la población.

El cuarto capítulo corresponde al procesamiento de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación.

El quinto capítulo contiene las Conclusiones y Recomendaciones, una síntesis de la información obtenida y los resultados finales.

El sexto capítulo describe la propuesta en la que se diseña la Guía Protocolar para su aplicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

La Propuesta concluye con el análisis de impactos y su difusión. Los anexos del informe final de la Investigación contienen: El árbol de problemas, la matriz de coherencia en la que se demuestra la concordancia y coherencia del proceso seguido; los formularios de los instrumentos de la investigación. Consta también la bibliografía utilizada a lo largo de la investigación.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Antecedentes Históricos

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar, se localiza en el norte del Ecuador, en la provincia del Carchi, colinda por el norte con el cantón Espejo, por el noreste con el cantón Montufar, por el este con la Provincia de Sucumbíos, por el occidente con el Cantón Mira y por el sur con la Provincia de Imbabura. Políticamente está dividido en 6 parroquias que son: García Moreno, Los Andes, San Vicente de Pusir, San Rafael, Monte Olivo y Bolívar, la cabecera cantonal es la ciudad de Bolívar, la misma que se encuentra a una altura de 2.612 m.s.n.m.

El Gobierno Municipal del Cantón Bolívar de la Provincia del Carchi, brinda servicios en infraestructura básica, producción, vivienda, salud, educación, cultura y deportes, que permiten mejorar el nivel de vida de todos los pobladores del cantón, aplicando nuevas alternativas de servicios, que contribuyen a la autogestión del Municipio, sustentabilidad y sostenibilidad del ambiente, desarrollo de los actores productivos, generando una imagen positiva a la ciudadanía.

Es una Institución de gestión municipal que busca trabajar en forma eficiente, transparente, equitativa, de involucramiento, compromiso, y una actitud positiva de concejales, alcalde, directores, empleados, trabajadores y ciudadanía, apoyados en una constante innovación tecnológica y valores de liderazgo, calidad, responsabilidad, respeto, puntualidad, solidaridad, confianza, honestidad, eficiencia y comunicación

a todo nivel. Es una institución pública reconocida en el ámbito regional y nacional, por sus políticas de atención preferente al desarrollo agrícola, orientado al logro de su objetivo prioritario: promover el desarrollo humano y mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del Cantón.

En el devenir de su historia institucional ha crecido paulatinamente y debido también someterse a procesos de transformación y cambios importantes en la estructura organizacional. Sujeta como está, la municipalidad a los cambios y renovaciones periódicas de sus titulares por la obligada alternabilidad determinada en el marco jurídico y los procesos políticos que demanda el ejercicio de una verdadera democracia participativa de la sociedad, que elige a sus representantes y autoridades municipales entre sus mejores ciudadanos, con una formación intelectual y personal que definen su historia, y de cuya gestión resultan beneficios de las distintas acciones tanto de infraestructura, caminos vecinales, organización, obra social y prestación de servicios que buscan cada vez ser más eficientes, que benefician a la ciudadanía y se financian con el aporte gubernamental y de la misma población.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar está constituido en departamentos y oficinas que atienden funcionarios que cumplen diferentes roles laborales, de acuerdo con una estructura funcional coherente con el marco jurídico vigente, impulsando cambios y transformaciones y en la atención a los usuarios, sobre la base de una permanente capacitación, selección de perfiles de puestos, optimización de talento humano, asignación de competencias, delegación de funciones, entre otras estrategias que buscan optimizar la calidad de sus servicios y mejorar su imagen institucional, considerando que el éxito del manejo ordenado departamental reside en la coparticipación del personal.

Unida a la gestión interna, está la vinculación externa de la municipalidad, que para ser exitosa debe sujetarse a procedimientos predefinidos que establezcan normas de actuación institucional concordantes con las reglas de protocolo público y etiqueta social, que transmitan una imagen de sobriedad y distinción en el desenvolvimiento de las relaciones inter institucionales, gubernamentales y socio culturales.

En este campo, es necesario considerar el modelo de atención a los usuarios que sin duda forma parte del protocolo institucional, puesto que es un factor importante que contribuye a la calidad de la imagen institucional.

Son en suma, las relaciones públicas internas y externas, las que en este caso constituyen en conjunto el modelo de vinculación protocolar del municipio; y, en este aspecto, no puede ignorarse el rol que cumple la secretaria ejecutiva, asistente dinámica de gerencia, responsable directa del protocolo, la etiqueta y las relaciones públicas institucionales. Generalmente hay un Jefe de Protocolo y Relaciones Públicas, quien es un funcionario de libre remoción y de cercana confianza del Alcalde, en la práctica es la secretaria de gerencia quien organiza y cuida los detalles de la organización y ejecución de eventos y los procesos de relaciones públicas internas y externas de la Municipalidad.

1.2. Planteamiento del Problema

La imagen institucional ante autoridades, entidades y organismos con las que obligatoriamente se vincula, así como frente a la sociedad del cantón, no es la adecuada por falta de conocimiento de los funcionarios que asumen las relaciones públicas y las normas de etiqueta y protocolo.

Este factor es la consecuencia lógica de los bajos perfiles profesionales y la desactualización de algunos funcionarios administrativos y otros que desempeñan su labor, acompañado de la desmotivación que desencadena una inadecuada atención a las normas básicas que deben observarse en las relaciones públicas de la Municipalidad.

La inexistencia de un titular responsable de las relaciones públicas que incluya un procedimiento protocolario pre establecido, es la causa de la desorganización evidente en los eventos que realiza el Municipio y la oportunidad para que eventualmente los funcionarios de los mandos medios, operativos y de apoyo intervengan con poco éxito en los procesos de atención externa y protocolar.

Del diagnóstico realizado al personal de secretaría, se observó que un alto porcentaje no utiliza el trato adecuado de acuerdo a la importancia de las autoridades que visitan la institución, porque se desconocen los procedimientos básicos de etiqueta.

En el desarrollo de eventos, visitas de autoridades, encuentros de municipalidades y otros similares, se cuenta con la participación voluntaria del personal que interviene con la mejor disposición pero sin el conocimiento suficiente de las normas de protocolo y etiqueta; situación que causa efectos negativos en la imagen institucional.

La primera autoridad municipal y sus colaboradores cercanos, no le han conferido importancia a este aspecto de la gestión municipal, descuidando la designación del responsable del protocolo institucional y relaciones públicas, lo que trae como consecuencia la improvisación, errores elementales en los procedimientos de atención y buenas maneras

generalmente aceptables en el entorno social y su vinculación con las instituciones y organismos del Estado y la sociedad.

Si no se interviene con la oportunidad y celeridad que la situación requiere, el Municipio de Bolívar continuará afrontando situaciones que desmejoren su imagen institucional en el contexto de vinculación externo.

Los eventos que organice y ejecute, seguirán desarrollándose con errores elementales de etiqueta y faltas a las normas de protocolo que colocarán en mala reputación a sus representantes.

Diseñar una guía de protocolar de atención, etiqueta y relaciones públicas en el Municipio de Bolívar, contribuirá eficazmente a posicionar una imagen institucional de eficiencia, sobriedad y calidad de su gestión externa en el ámbito regional y nacional.

1.3. Formulación del Problema

Con los antecedentes señalados, se formula el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera se aplican las normas de etiqueta y protocolo en los actos oficiales y sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar?

1.4. Delimitación

1.4.1. Delimitación de las Unidades Observación

La investigación se realizó a:

- Autoridades y personal administrativo del Gobierno Municipal del Cantón Bolívar.
- Visitantes y usuarios de la institución.

1.4.2. Delimitación Espacial

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Bolívar, ubicado en las calles García Moreno y Egas de la Provincia del Carchi.

1.4.3. Delimitación Temporal

La investigación se realizó en los meses de septiembre del 2012 a enero del 2013.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, mediante la aplicación de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo Institucional.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

- Identificar las limitaciones en la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional.
- Fundamentar la información teórica que permita la comprensión del tema seleccionado para el estudio.
- Mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar mediante la aplicación de una guía práctica de protocolo y etiqueta a ser aplicada en los actos oficiales y sociales.
- Socializar y difundir la guía práctica de protocolo y etiqueta.

1.6. Justificación

En concordancia con los profundos cambios que se están operando en el país, reformas estructurales al marco jurídico de las instituciones públicas y entre ellas los Gobiernos Municipales, cuando la planificación constituye una herramienta de gestión importante que incorpora la participación ciudadana como elemento esencial de veeduría y transparencia, cuando la tendencia actual obliga a los organismos del Estado a mantener estrecha relación y vinculación con sus pares, entidades rectoras y de control, es importante que los Gobiernos Municipales definan procedimientos que les permitan optimizar sus relaciones públicas a través de un sistema práctico que regule la etiqueta y protocolo.

La presente investigación beneficia en primer lugar al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, sus autoridades y personal, quienes se familiarizan con un modelo práctico de normas de atención y recepción

puesto que en la actualidad desconocen las normas protocolares y de etiqueta y asumen las actividades vinculadas a las relaciones públicas de modo desorganizado, empírico y poco convencional de tal modo que los actos oficiales y otros eventos que organiza el municipio, no se desarrollan con la calidad y sobriedad que deberían.

En segundo lugar, la investigación beneficia al grupo de trabajo en el desarrollo del proyecto que facilita la interacción de la teoría y la práctica para una verdadera asimilación de aprendizajes funcionales, útiles para su aplicación en el ejercicio laboral y profesional.

La presente investigación es el pilar esencial para la elaboración de una Guía Práctica de Protocolo y Etiqueta que fundamentada en normas de comportamiento para las relaciones públicas, mapas de procesos, orienten al personal hacia el ejercicio de un rol laboral eficiente que transmita una excelente imagen corporativa.

Factibilidad

La investigación es factible, por la apertura y disposición a colaborar, de las autoridades, personal administrativo y de servicio del Gobierno Municipal.

Se dispone además de suficientes fuentes bibliográficas y documentales que permitirán la consecución de la propuesta; y, de los recursos materiales y económicos para concluir con éxito el trabajo investigativo.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

El aprendizaje está relacionado con la necesidad y capacidad del ser humano para adaptarse a su entorno, es decir, con la manera en que recibe información del medio, la asimila, relaciona, y utiliza. Con la finalidad de sustentar adecuadamente la presente investigación se ha realizado un análisis de documentos bibliográficos, de internet que contienen información sobre ámbitos del tema investigado, seleccionando aquellas propuestas teóricas más relevantes que fundamenten la concepción del problema.

2.1.1. Fundamento Epistemológico

2.1.1.1. Constructivismo Social

Según VYGOTSKY, Lev (1985), citado en GRENNON y BROOKS, (2009), **“El Constructivismo Social es aquel modelo basado en el constructivismo, que dicta que el conocimiento además de formarse a partir de las relaciones ambiente - yo, es la suma del factor entorno social a la ecuación: Los nuevos conocimientos se forman a partir de los propios esquemas de la persona producto de su realidad, y su comparación con los esquemas de los demás individuos que lo rodean. El constructivismo social percibe el aprendizaje como actividad personal enmarcada en contextos funcionales, significativos y auténticos.”** (pág. 19)

Desde el punto de vista epistemológico, la presente investigación se fundamenta en el proceso de construcción del conocimiento que orienta al desarrollo de un pensamiento al servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales y funcionales que se evidencian en los principios que rigen y orientan la comunicación Municipal en base a la corresponsabilidad en los quehaceres comunes, un Gobierno innovador, promotor del desarrollo y sensible a los cambios; transparente y honesto, donde prime la equidad social con calidad en la que se fortalezca su capital social y se logre la sustentabilidad del desarrollo integral, aprovechando la globalización y competitividad, el respeto a los recursos naturales una sociedad incluyente en convivencia mancomunada. El aprendizaje propone la ejecución de actividades extraídas de situaciones y problemas de la vida y el empleo de métodos participativos de aprendizaje, para ayudar a alcanzar los logros de desempeño, esto implica ser capaz de: observar, valorar, comparar, ordenar, indagar y producir soluciones novedosas a los problemas, desde los diferentes niveles de pensamiento hacia la interacción entre los seres humanos, contribuyendo con la proyección integradora en la formación humana para un buen vivir, que busca lazos de unión entre el conocimiento y la práctica en base a calidad y servicios.

2.1.2. Fundamentación Sociológica

2.1.2.1. Teoría del Desarrollo Humano

Para ARCOS, Oscar (2008) en Teorías y Enfoques del Desarrollo: “La Teoría del Desarrollo Humano postula que es un proceso en el cual, el ser biológico se constituye en un ser social y cultural. Amar, uno de sus autores, señala que el desarrollo social es la realización del potencial biológico traducido en términos de ser social y cultural de la persona. El

ser humano es el principal actor de su desarrollo, en cuyo proceso de comprensión y auto comprensión, se produce una serie permanente de acciones y reacciones con otras personas, en la búsqueda del perfeccionamiento de sus potencialidades.” (pág. 134)

La base del desarrollo humano se cimenta en el ejercicio de las libertades y derechos de los individuos en un encadenamiento virtuoso que va desde las características materiales, culturales y sociales, el desarrollo de las capacidades individuales, las realizaciones personales, la posibilidad de “ser” y “hacer” hasta las oportunidades que ofrece la sociedad para que las personas se realicen de acuerdo a sus objetivos de vida.

En este contexto el interés de la sociedad está orientado, esencialmente a ejercitar las capacidades de los seres humanos hacia la calidad total, en las que se contemplan básicamente la relación entre el desarrollo humano y la sociedad.

2.1.3. Fundamentación Legal

Las nuevas tendencias gubernamentales de cambio conciben en la actualidad que el Estado con sus instituciones de primera clase, son los llamados a diseñar políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir, en este contexto esta investigación se sustenta en la Constitución de la República del Ecuador en el Art. 264 que señala las competencias exclusivas de los Gobiernos Municipales y que en el ámbito de sus competencias y territorio, expedirán ordenanzas cantonales.

Se considera además la Ley Orgánica de Régimen Municipal que en el Art. 63 numeral 1, señala que es atribución del Concejo Municipal determinar las políticas a seguirse y fijar las metas de la municipalidad,

para lo cual ejercerá la facultad de legislar a través de ordenanzas, acuerdos o resoluciones; para procurar el bienestar material y social de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales; para ello se debe priorizar los siguientes aspectos:

- Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y sus áreas urbanas y rurales.
- Acrecentar el espíritu de nacionalidad, el civismo y confraternidad de los asociados, para lograr el creciente progreso y la indisoluble unidad de la Nación.
- Promover el desarrollo económico, social, medio ambiente, y cultural dentro de su jurisdicción.

Para la consecución de los fines y funciones, el Gobierno Municipal debe tomar en cuenta las políticas que se incorporan a los planes nacionales y regionales de desarrollo económico y social que adopte el Gobierno Central, manteniendo la debida coordinación con otros estamentos participantes, de conformidad con las competencias que establezca la Ley.

Para el cumplimiento de las funciones y objetivos el Gobierno Municipal se pondrá en práctica las siguientes políticas:

- Ejecutar la planificación
- Velar por la elevación del nivel cultural de los vecinos del cantón;
- Incrementar y mejorar los servicios públicos municipales;
- Fortalecer las finanzas municipales creando y actualizando las ordenanzas tributarias y llevando adelante un programa que permitirá la recaudación de recursos económicos;

- Fomentar la cultura, el deporte, las artesanías y la microempresa;
- Lograr el desarrollo de los grupos vulnerables por medio de programas sociales;
- Colaborar con la policía para lograr una mejor protección ciudadana;
- Actualizar el Plan de Desarrollo Integral del cantón.
- Realizar estudios para la ejecución de obras.
- Ampliar y mejorar la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado;
- Mantener en buen estado los caminos vecinales;
- Coordinar acciones con las instituciones del sector público, ONGs orientados a cumplir los planes nacionales y regionales de desarrollo económico y social;
- Propender a un desarrollo económico administrativo equilibrado que permita cumplir los objetivos consignados en el plan de Gobierno, con austeridad.

2.1.4. La Administración Pública en el Proceso de Modernización

Todas las organizaciones necesitan de estabilidad y continuidad, al tiempo que de adaptación e innovación, es decir, necesitan un cambio continuo porque son sistemas abiertos que han de estar en una constante interacción con el medio en que realizan su acción. Se sabe que los individuos cambian con la educación y la experiencia, no obstante, estos cambios individuales no siempre llevan al mejoramiento de las organizaciones en las que se integran.

El cambio organizacional, requiere de otros elementos o factores que pasan por la necesidad de renovación o no de lo que debe permanecer dentro del conjunto de valores de la organización, una adaptabilidad a los

fines que, como los de las personas, son cambiantes con el tiempo, así como los medios utilizados para su consecución, la necesidad de una estabilidad en todo proceso de cambio, es decir, encontrar un equilibrio entre estabilidad y adaptación, que se presenta como fundamental para la supervivencia y el crecimiento de la organización.

Schubert William, (2007) en su obra Administración Pública de Calidad manifiesta que a más de la necesidad de cambio que se opera en las organizaciones, debido a la continua interacción con el medio que les rodea, existen otros factores determinantes:

“El medio en que se realiza la gestión generalmente es la sociedad, la cual introduce factores y necesidades de forma vertiginosa, que reclaman nuevas actitudes o comportamientos. Los diferentes objetivos y valores que van a modificarse y consecuentemente, a introducir nuevas metas que, a su vez, requieren una nueva estrategia organizacional para su consecución” (p.61)

El constante y acelerado cambio de las necesidades de la sociedad, obliga a las instituciones públicas a formular nuevos objetivos y estrategias para conseguirlos, por lo tanto, esta realidad requiere el planteamiento de nuevas metas. Lo que implica que las organizaciones deben ir variando sus valores de acuerdo con las necesidades reales del contexto en el que se desenvuelven.

Sin embargo, los procesos no siempre ocurren con la aparente facilidad con la que se escriben, sino más bien, al contrario.

QUISHNER, Blandee, (2006) en su obra Calidad Total, manifiesta:

“Los factores que van a dificultar el proceso de cambio en una organización, que ofrecen resistencia al cambio son las actitudes, que basadas en agentes como el tiempo, la energía o el dinero provocan rechazo, otro factor es la falta de comunicación dentro de la organización constituye otro factor negativo de los procesos de cambio” (p.23)

Lo que permite inferir que las actitudes están relacionadas con las responsabilidades profesionales dentro de la organización y con la edad de quienes las ejercen, donde los individuos que no perciben claramente el objetivo o las consecuencias del cambio, lo más probable es que se resistan a él, por el contrario si participan en la aplicación del proceso de cambio es posible que entiendan el por qué se está realizando el mismo y favorezcan su consecución.

En cualquier caso, se trata de superar esa natural resistencia a los cambios que pueden producirse en una organización y, para ello, los responsables deben saber que han de anticiparse a las posibles reacciones negativas de los individuos y que el único camino posible es implicar a todos los individuos de la organización en la consecución de la meta, es decir, en conseguir su compromiso de participación en el cambio a fin de que la resistencia tenga el menor impacto posible. Y para ello la comunicación con todos los miembros de la organización debe ser realista y sincera con las probabilidades de mejoras que el proceso de cambio traerá a toda la estructura.

La gestión de la calidad es clave en el proceso de modernización del Estado y en la prestación de los servicios públicos, gestionar con calidad implica hacerse cargo de satisfacer las demandas de los ciudadanos, en consecuencia, esta labor requiere: conocer profundamente las necesidades de los usuarios, gestionar la relación con ellos y medir el grado de satisfacción a la prestación del servicio.

Del mismo modo los objetivos de calidad en los servicios públicos se orientan a aumentar la satisfacción y expectativas de los usuarios, garantizar el compromiso con la mejora continua a través de procesos controlados, adhiriendo a las orientaciones políticas de modernización del Estado, compartiendo sus principios e incorporando un sistema de gestión

de calidad. En el mismo contexto, la transparencia, probidad y participación deben abordar al menos dos dimensiones, para el mejoramiento de los servicios públicos:

- El Control institucional interno y externo, con información transparente para una veeduría ciudadana.
- El Control ciudadano para una activa participación de la comunidad en las decisiones y uso de los recursos públicos. Aumentar la calidad de los servicios públicos requiere el concurso de profesionales competentes, dotación motivada, procesos viables, normas claras y objetivos definidos. El resultado final será evaluado por cada cliente al momento de acercarse a una ventanilla del sector público.

2.1.5. La Calidad en la Gestión Pública

La calidad se ha convertido en un estilo de gestión, que estrechamente unido a los sistemas de información y a las nuevas técnicas de comunicación hace que conceptos tales como: perfiles, mapas de control, cliente, carteras de servicios y otros, ya se estén utilizando de forma habitual en el que hacer de la gestión de los Municipios, pero la verdad más absoluta y profunda de la calidad se encierra en las personas y sus valores, procesos, técnicas y documentos son materias en la que se basa el trabajo para alcanzar la excelencia, pero si no se tiene en cuenta que detrás de todo hay personas y que son las que han de creer en ella, impulsarla, utilizar sus instrumentos y que existen valores en los que confían los profesionales y también los ciudadanos.

La gestión de calidad ya no es un dominio exclusivo de las empresas exitosas con altos resultados en sus operaciones comerciales ya que la necesidad de ofrecer servicios que cumplan con estándares de calidad y

a satisfacción del usuario se ha trasladado al ámbito público. En este sentido debe tenerse presente que la consolidación de la democracia en América Latina, y en particular en Ecuador, presenta una ciudadanía cada vez más exigente con la clase gobernante; hoy en día ya no se exige solo cobertura o gratuidad de los servicios sociales sino también que los mismos sean de calidad y brindados a satisfacción de los ciudadanos, principalmente en el área de los gobiernos locales y municipios. De ahí la urgencia en la implementación de una gestión de calidad en lo público porque ya no se justifican los gastos que el Estado realiza para brindar servicios que no sean los adecuados a las demandas del ciudadano.

Actualmente la administración pública moderna se ve obligada a adoptar distintas herramientas de gestión utilizadas corrientemente por las empresas privadas; esto obedece a la necesidad no solo de ser eficaces en la gestión sino también eficientes. Y esta eficiencia alude directamente a la relación costo beneficio de los emprendimientos, porque no solo importa lograr los resultados sino también interesa con qué costo se lo logra. Por tanto la administración pública tiene el desafío de prestar servicios con eficacia, eficiencia y calidad.

Nick Rogers (2004) en su obra Políticas hacia un Servicio de Calidad manifiesta: **“Entre las características que determinan el éxito de los programas de calidad en los servicios de una organización deberá primeramente funcionar bien, se debe considerar la estructura ágil, el liderazgo como compromiso explícito y formal por parte de la dirección, la estructura, la comunicación – relaciones, la descentralización es decir la capacidad de tomar decisiones ha de alcanzar los niveles de la organización, la autonomía donde los profesionales cuentan con toda y plena libertad intelectual, el cliente será el eje de todas las actuaciones, se podrá hacer una selección de perfiles de personal adecuados para la mejora de la calidad donde el saber y las habilidades de las personas se fomentan desde la organización,**

creación de una cultura de mejora continua, identificación de los procesos y normalización de la actividad, estandarización de la asistencia que se ofrece, cooperación entre los diferentes niveles asistenciales, establecer programas de calidad y ser capaces de incorporar a la actividad los valores de la sociedad”
(p.49)

Para adoptar estos principios de eficacia, eficiencia y calidad en las instituciones públicas, es necesario considerar esencialmente la demanda ciudadana y satisfacerla en las mejores condiciones posibles.

2.1.6. El Servicio al usuario en las entidades públicas

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el usuario y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad, los servicios son personalizados, involucran al usuario, a quien el servicio se dirige, los servicios se producen conforme a la demanda, los servicios son perecederos no pueden ser guardados o almacenados, no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan), los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados. Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción, se basan en el uso intensivo de mano de obra hacia una integración interfuncional compleja de diversos sistemas de apoyo.

BARNES, Susana, (2006) en su libro Calidad en los Servicios manifiesta:
“En toda entidad sea pública o privada los principios en los que descansa la calidad del servicio son: El cliente es el único juez de la calidad del servicio, es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más, la empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores, debe

"gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente, nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad, para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo"(p.22)

La responsabilidad de las entidades para brindar servicios de calidad mediante una planificación estructurada que operativice el accionar de las dependencias y la eficacia en la atención al usuario., que incluye entre los atributos esenciales para operaciones de calidad en el servicio a la eficiencia, precisión, uniformidad, constancia, receptividad, accesibilidad, confiabilidad, competencia y capacidad, cortesía, cuidado, entrenamiento, seguridad, satisfacción y placer.

2.1.7. Etiqueta y Protocolo

2.1.7.1. Etiqueta

Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en lo palacios y sitios públicos.

2.1.7.2. Protocolo

Viene del griego protocullum y significa "orden", elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencia que surgen constantemente de las vanidades humanas.

2.1.7.3. Diplomacia

Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.

2.1.7.4. Protocolos de Calidad

Los protocolos de calidad son los documentos en los cuales se describen detalladamente los atributos que confieren el carácter de calidad que diferencia a un producto determinado, abarcará un producto específico o un grupo de productos con características comunes y poca diferencia entre sí.

Los protocolos pueden originarse en empresas, cámaras, ONGs, organismos de Gobierno, universidades, Comisión Asesora del Sello, entre otras, su aprobación seguirá una serie de pasos operativos, administrativos definidos y evaluativos, que de no mediar inconvenientes culminarán en su oficialización por medio de una resolución, la aprobación de un protocolo no descarta la posibilidad de que el mismo sea revisado y actualizado periódicamente.

RODRÍGUEZ, Roger (2007) en su Obra Guía para la elaboración de Protocolos de Calidad manifiesta: **“Una Guía para la confección de Protocolos debe definir claramente el producto o el grupo de productos sobre los que versará el Protocolo, se deben definir en primera instancia los atributos de producto que formarán la base, así como los valores mínimos y máximos de corresponder, debe hacerse referencia a la metodología analítica a utilizar para las determinaciones de los valores de cada acción o atributo, definidos los atributos se debe hacer lo propio con los atributos de proceso, en este caso, puede tratarse de parámetros de proceso y/o sistemas de gestión específicos”** (p. 20)

Todo parámetro de dirección, producción o servicio de un protocolo debe contar con límites máximos y mínimos, en caso de corresponder, hacer referencia a la metodología analítica a utilizar para las determinaciones de los valores de cada atributo, definiendo las características de funcionalidad de uso que pueden aportar a la diferenciación del producto, de igual manera, luego debe determinarse qué tipo de acciones y

procesos serán los incluidos en el protocolo, en caso de que los parámetros de calidad lo requieran, se deberá hacer referencia a la metodología analítica que se utilice para un servicio de calidad con calidez al consumidor, usuario o cliente.

2.1.7.5. Etapas del Protocolo

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es a la vida institucional. Comprende tres etapas básicas:

- **Apertura:** su objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la Institución, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el ciudadano se sienta importante, reconocido como persona digna de respeto y confianza, para ser escuchado por el servidor público, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite.
- **Análisis y comprensión:** es el momento en que se escucha, facilita el espacio para que el ciudadano se exprese, permite la descarga afectiva, observe, de manera discreta, para percibir el mayor número de detalles que permitan un adecuado manejo de la situación inicial, reciba la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Enfoque limitando los puntos básicos del asunto, detalle las personas involucradas, delimite el tiempo y espacio y mantenga la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.

- Intervención y solución: para intervenir en un conflicto se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas, determinar sobre las personas involucradas qué les interesa y cuáles son sus necesidades. Promover la solución del conflicto, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio. Concretar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto y dejar a las entidades públicas de competencia, el proceso legal si es necesario.

2.1.7.6. Administración del Protocolo Oficial

Se refiere al conjunto de Órganos de Estados y demás entidades públicas, que tienen como misión programar, planificar y dirigir actos públicos de la entidad en la que sirven.

Se distinguen las siguientes administraciones:

- Administración del Estado
- Administración autónoma
- Administración local

2.1.7.7. Protocolo de Atención Personal

La responsabilidad de evaluar la satisfacción del trabajo realizado corresponde ahora no solo a sus propios autores, en general, el compromiso con la calidad se extiende a todo el personal que interviene en los procesos que se desarrollan en una Institución y que tienen que ver con la interacción con la ciudadanía.

En primer lugar serán responsables de una atención al usuario con calidad, aquellos funcionarios o aquellas dependencias que logren ese

contacto directo (así no sea personal); transmitiendo esta cadena de responsabilidad a aquellas instancias que por la naturaleza de sus funciones, por su misión, o por cualquier otro factor deban intervenir o se vean involucradas en el trámite y solución del requerimiento efectuado por el usuario, no obstante esta transferencia de la responsabilidad, no excluye a ningún miembro de la Institución del compromiso por propender y asegurar que los demás cumplan a cabalidad sus funciones en procura de una atención oportuna, efectiva e integral de tales requerimientos.

2.1.7.8. EL Anfitrión

Las normas sociales no son aspectos que deban ser del conocimiento exclusivo de personas de alta posición social. Son maneras que hacen más virtuoso al hombre. No es un tópico que persiga el "quedar bien", sino que son costumbres usualmente aceptables, que hacen más agradable la convivencia.

2.1.7.9. Relación de Autoridades y Jerarquías

La relación de autoridades y jerarquías debe estar confeccionada por el orden de prelación y precedencia de antemano y con anterioridad a cualquier acto, teniendo un excesivo cuidado en mantener la lista de autoridades actualizada.

El orden de esta relación será la siguiente:

- Autoridades
- Jerarquías y altos cargos relacionados con el acto
- Universidades
- Entidades culturales
- Invitados obligados

- Invitados en general
- Prensa, radio, televisión y agencias informativas

Los aspectos que deben considerarse para una atención eficiente son:

- Hacer contacto visual con la ciudadana o ciudadano desde el momento en que se acerque.
- Saludar a la ciudadana o ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué puedo servirle.
- Dar a las personas una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al cliente, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del usuario, en ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Al despedirse, agradecerle por haber recurrido a la Institución para resolver su problema y si se le puede servir en algo más, con el gesto de darle la mano ya que manifiesta más seguridad.

- Realizar seguimiento de la información hasta proporcionar respuesta al ciudadano.

2.1.7.10. Visitas de autoridades e invitados

Estas normas varían de unos actos a otros, según las especiales características de los mismos.

A continuación se exponen algunos casos:

- Cuando una primera autoridad de Gobierno de acuerdo su jerarquía llega a una capital de provincia las primeras autoridades y los representantes del Gobierno tienen la obligación de recibirle.
- La autoridad regional o provincial de mayor categoría se dirigirá a esta autoridad y le dará la cordial bienvenida
- En la toma de posesión un cargo público, cuando las autoridades provinciales son los anfitriones esperaran a los asistentes de mayor jerarquía e invitados especiales.

2.1.7.11. Protocolo de atención telefónica

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados han realizado grandes esfuerzos por impulsar y promover nuevos desafíos sobre atención al ciudadano y nuevas herramientas de seguimiento a la disciplina institucional, todo ello dirigido a consolidar una nueva política identificada con la cultura de la legalidad y la transparencia que se demanda a los funcionarios del Estado. Los municipios se constituyen en el componente

articulador entre las políticas del Estado ecuatoriano y la naturaleza institucional para garantizar una verdadera sinergia material que satisfaga los intereses sociales en materia de atención al usuario.

Entre los tópicos que deben considerarse para una adecuada atención telefónica a clientes de las instituciones públicas se pueden señalar:

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio al ciudadano, “buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”
- Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.
- A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo se debe ser persuasivos y contundentes.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.
- Dar al ciudadano o ciudadana una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.
- Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al cliente.

2.1.7.12. Protocolo de atención virtual

Con la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario establecer pautas en cuanto al canal virtual que utilizan los Gobiernos locales para acercarse a la comunidad y que todos los servidores públicos deben difundir a la ciudadanía, como mecanismo eficiente y particular.

Para el protocolo de servicios virtuales se debe seguir las siguientes pautas:

- Los operadores reciben a través del canal virtual, portal o página web de los Gobiernos Municipales la solicitud o requerimiento, que puede corresponder a una queja, reclamo u orientación.
- El operador realiza el análisis correspondiente con el fin de verificar que la información sea suficiente, o si no, se le solicita por el mismo medio al ciudadano la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición presentada, la que se registra en el formato correspondiente.

El usuario automáticamente recibe un número de registro otorgado por el sistema, para que realice el seguimiento de su información. Se elabora la respuesta y se comunica por el mismo medio e informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma. Esta se debe enviar dentro de las 24 horas siguientes al registro.

DÁVALOS, Víctor (2010) en su obra Tecnología en servicios de calidad, manifiesta que para el desarrollo de ambientes y canales virtuales es necesario tener en cuenta algunas premisas que garantizan un fácil acceso y una fluida comunicación de los ciudadanos con los Gobiernos Seccionales y Locales, así:

“Conservar la identidad que refleja la imagen institucional que se quiere proyectar, utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual, contar con un ayudante que guíe al navegante a ubicar la información de mayor trascendencia, facilitando su acceso y localización, pueden ser imágenes animadas, disponer de una opción de búsqueda que facilite la ubicación de información dentro del ambiente virtual, bajo unos criterios amplios y flexibles, con diversidad de opciones en los resultados. Si se ofrecen trámites se debe publicar información relacionada a trámites locales, indicando pasos a seguir y los listados e identificación de personas u objetos tales como en el caso de acreedores varios, quejas y documentos extraviados. En los ambientes virtuales se debe propender por garantizar el acceso de todas las personas, incluso aquellas que presenten algún tipo de discapacidad o que requieran un tratamiento especial. La diversidad de idiomas y lenguajes asegura una mayor cobertura, una mejor comprensión, un interés institucional por llegar a todos los habitantes. Contar con una opción en la que el cliente pueda interactuar con la entidad para tramites de documentos oficiales, dar a conocer sus quejas, reclamos o sugerencias”.(p.50)

La base para un protocolo de servicio virtual además debe incluir el manejo de una metodología para que el cliente haga una medición del nivel de satisfacción frente al servicio municipal y la utilidad del ambiente virtual utilizado imágenes, textos, ilustraciones y documentos; que el usuario tenga claro de dónde está tomando la información y pueda volver a referenciar el documento con el sitio de internet.

2.1.8. Imagen Institucional

Según Nick Rogers (2004) en su obra Políticas hacia un Servicio de Calidad, la imagen pública se ha convertido en un área de oportunidades para académicos, investigadores y profesionales de las Ciencias de la Comunicación. Para las personas, personajes, empresas, instituciones,

partidos, organizaciones es muy importante reparar en la importancia de su imagen pública, ya que ésta representa un aspecto fundamental de las comunicaciones estratégicas que los actores comunicativos establecen, de forma consciente o no, con los actores-destinatarios de sus mensajes.

La imagen pública se define según el autor como: **“La percepción dominante que una colectividad establece respecto de un actor, institución o referente cultural, con base en las impresiones y la información pública que recibe”**. Para evitar contradicciones en la lógica y circulación de los mensajes de los actores, instituciones o referentes culturales que son objeto de nuestra intervención comunicativa como consultores en imagen pública, es necesario emprender la rigurosa planeación, coordinación y producción de los estímulos comunicativos, que de forma consciente deberá procurar observar el actor comunicativo objeto de nuestra intervención.

En el concepto de imagen pública, es indispensable tener presente tres aspectos. El primero, entender que la imagen representa un efecto interno en el cual intervienen algunos factores externos que condicionan el sentido de la expresividad.

El segundo, que la imagen pública representa un juicio de valor cultural. Y por último, que el desarrollo de una imagen pública involucra un proceso de comunicación dirigido.

El concepto de imagen pública puede ser utilizado en dos escenarios posibles: imagen personal e imagen institucional. La intervención en imagen pública obliga a reparar en seis ámbitos fundamentales de expresividad: imagen física, imagen profesional, imagen verbal, imagen visual, imagen audiovisual e imagen ambiental.

Imagen institucional es la percepción del usuario de la entidad que se forma sobre la base de la calidad de los servicios que recibe. Suele llamarse también imagen corporativa.

La imagen institucional engloba y supera a las anteriores, puesto que una acción u omisión de cualquier organización contribuye a la conformación de una buena o mala imagen institucional.

La identidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional que comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones, fusiones, cambio de nombre, así como estrategias para enfrentar el desastre noticioso. Para establecer la situación imagen punto de partida –imagen pública inmediata- con que cuenta alguna organización, es necesario realizar las auditorías de imagen que resulten pertinentes.

Los modelos de gestión de calidad se han gestado en la administración de empresas privadas, y la mayoría de ellos hablan de la calidad centrada en el cliente y de ofrecer servicios orientados a la satisfacción de él en ese sentido es importante realizar distinciones básicas entre cliente y ciudadano. El concepto de ciudadanía se fue gestando a lo largo de tres siglos, comienzan con los derechos civiles, luego los políticos y por fin los sociales.

RUTHER, Coll, (2005) en su obra Gestión con Calidad manifiesta: **“El ciudadano es un actor con derechos, que son independientes de los ingresos, y los derechos no son asimilables a mercancías que se adquieren o se venden, el cliente sin embargo es el consumidor de un bien o servicio que se define**

según su capacidad adquisitiva, de ahí que el cliente opera vía mercado sin embargo el ciudadano vía lo público”. (p.21)

La demanda de clientes consumidores que hacen parte del mercado, y la demanda de servicios asociada a la ciudadanía, requiere algunas puntualizaciones sobre aspectos básicos, tales como calidad, modelos de calidad y su pertinencia para contextos nacionales determinados.

La calidad en la Gestión Pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer progresivamente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, al servicio público, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos

La calidad en la gestión pública en el modelo ecuatoriano se entiende como un instrumento de Estado, con dos propósitos importantes: Que la gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas.

Y que la gestión pública debe orientarse por resultados y esto implica control sobre sus acciones y responsabilidad en el ejercicio de la autoridad pública por medio del control social.

SEMPERTEGUI, Marcelo (2004) en su obra Estrategias de Calidad manifiesta: **“Los componentes básicos del modelo de calidad de la excelencia comprenden: La Orientación hacia los resultados. La Orientación al ciudadano/cliente- El Liderazgo y la coherencia. La Gestión por procesos y hechos. El Desarrollo e implicación de las personas. El Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora. El Desarrollo de alianzas. La Responsabilidad social de la organización.”** (p.2)

Una organización eficiente, con principios que garantizan su éxito, debe poseer equipamientos, personal, instalaciones, ambientes de trabajo, formación...entre otros, coherentes con los objetivos marcados, formación para el personal, evaluar la eficacia de esta formación o acciones y mantener registros, definir perfiles de trabajo y descripciones de puesto asegurando que el personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo éste contribuye a alcanzar los objetivos de calidad. Proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto/servicio que incluye el espacio y medios de trabajo, instalaciones con equipos apropiados incluyendo hardware y software, servicios de apoyo, tales como transportes o comunicación.

LLORENS, Martín (2010) en su obra Éxitos en Gestión manifiesta: **“La organización para alcanzar éxito en la gestión y servicio ha de lograr el ambiente de trabajo, la conformidad del producto/servicio a través de la identificación y la gestión de las condiciones del ambiente de trabajo, donde la Planificación de la realización del producto/servicio, los procesos relacionados con el cliente, la determinación de los requisitos conexos con el producto/servicio y la comunicación con el cliente “ (p.39)**

La producción, presentación del servicio, el control de la producción, la validación de los procesos y la preservación del producto permite alcanzar éxito en el ofrecimiento de servicios y el control de los dispositivos de seguimiento, medición y rendición de cuentas en los mismos.

2.1.8.1. Importancia de la Imagen

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un servicio, y a veces por sí sola configura la actitud, en otros casos es un componente de la configuración de la actitud final. En el caso de instituciones públicas desempeña un papel muy importante ya que las

mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los servicios.

2.3.1 La Imagen Corporativa debe reflejar los valores institucionales

La personalidad debe ser comunicada a través de la imagen, los valores que caracterizan a la organización deben ser transmitidos al público, antes de comenzar a desarrollar una imagen, hay que decidir cuáles son los valores que más identifican a la institución, se debe hacer una lista de valores y determinar cuáles son los que la describen.

2.2. Posicionamiento Teórico Personal

La presente investigación, asume la idea de que los servicios que ofrecen las instituciones públicas necesariamente deben ser de calidad y tienen que conseguir el establecimiento de sus metas hacia la excelencia.

Epistemológicamente la presente investigación se fundamenta en el proceso del constructivismo social que orienta al desarrollo del pensamiento en función del entorno y se adapta a la gestión de las instituciones públicas en un proceso de servicio de los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que se evidencian en los principios que rigen y orientan la Administración Municipal

En base a la gestión de aprendizaje compartido, sensible a los cambios, transparente y honesta, donde prime la equidad social con calidad en la que se fortalezca su capital humano, y se logre la sostenibilidad del Desarrollo Integral, aprovechando la globalización y competitividad, el respeto a los recursos naturales una sociedad incluyente en convivencia mancomunada.

Desde el punto de vista sociológico la investigación se basa en la teoría del desarrollo humano que busca fortalecer las potencialidades humanas y la adquisición de capacidades, para luego, utilizarlas en una contribución positiva para la sociedad, donde la gestión de la calidad es clave en el proceso de modernización del Estado y en la prestación de los servicios públicos.

Desde el punto de vista legal, el estudio se fundamenta en las nuevas tendencias gubernamentales llamadas a que diseñen políticas de calidad y las implementen con eficiencia, orientándose a la búsqueda de resultados hacia el Buen Vivir.

Por la relevancia en la investigación se ha analizado tópicos importantes sobre protocolos de servicios de calidad y atención a clientes en el sector público que constituye un componente activo y esencial del modelo social al contribuir en el cumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, fomentando los valores comunes de solidaridad, igualdad de género y no discriminación, así como la competitividad, el desarrollo económico sostenible y la cohesión social y territorial; donde las autoridades públicas, de cualquier nivel, deben asumir la responsabilidad del financiamiento, organización y prestación de servicios públicos con calidad en atención y calidez al usuario atendiendo a los principios y valores compartidos de igualdad de acceso, universalidad, continuidad, adaptabilidad, accesibilidad económica, proximidad, concertación social y control democrático.

2.3. Glosario de Términos

Calidad Total: Concepción global que fomenta la mejora continua en la organización e involucra a todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como externo, ofreciéndole una

excelente atención donde los empleados ponen en práctica una serie de habilidades personales, procesos y procedimientos, el uso y manejo de los equipos herramientas y maquinarias que emplea para el desarrollo de su trabajo que le permita establecer una excelente comunicación con sus clientes.

Cliente: Es la persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o institución, constituyen el elemento vital de cualquier organización.

Descentralización: Son unidades administrativas que disponen de un cierto nivel de autonomía para su funcionamiento y organización interna, y que posteriormente son evaluadas en función de los resultados.

Efectividad: Consisten en la medición del grado en que una forma eficaz de intervención puede aplicarse o ponerse a disposición de todos los miembros de un grupo definido que podría resultar beneficiado.

Eficacia: Habilidad de una organización para alcanzar los objetivos relacionados con su misión, es decir, para cumplir con su mandato institucional.

Eficiencia, Conseguir con el mínimo de recursos un determinado resultado o a conseguir el máximo de productos con un nivel dado de recursos.

Estudio de factibilidad: Estudio llevado a cabo en la etapa de pre inversión (idea proyecto, anteproyecto y proyecto), tendiente a: - Verificar si el proyecto está bien fundado y justificado. Determinar si los objetivos propuestos son coherentes con las necesidades de los beneficiarios -

Determinar si no existen impedimentos políticos, legales, sociales, técnicos o económicos.

El marketing: es una técnica que juega con la demanda de los clientes y los recursos de los que dispone. Sirve para reducir los clientes o público, se puede utilizar también desincentivar la utilización de programas o servicios públicos.

Feedback: También conocido como retroalimentación, concepto del enfoque sistémico que se refiere a la información que retorna de la corriente de salida hasta la corriente de entrada de un proceso y permite adecuarlo para su mejoría.

Gestión: conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Gestión de la Calidad: La calidad es el resultado de un férreo compromiso, definición de normas y estándares para asegurar determinados niveles todo lo cual debe ser ejecutado y controlado coordinadamente.

La gestión de la calidad es la instancia responsable de que todos estos procesos funcionen conforme a lo señalado.

Liderazgo: aspecto estratégico e instrumental de mucha importancia, dado que se asume un papel preponderante para promover y consolidar los cambios sociales en general.

Manual de Calidad: conjunto de procedimientos escritos que avalen la reproducibilidad de los procesos y aseguren la calidad de los mismos y sus productos resultantes.

Protocolos: son los documentos en los cuales se describen detalladamente los atributos que confieren el carácter de calidad.

Productos de Calidad Diferenciada: Se considerará a los productos que demuestren poseer características que los hacen superiores a sus congéneres.

Publicidad de imagen: se trata de una comunicación referida al servicio o programa y cuyo objetivo principal es la actitud del cliente frente al programa o servicio que sea favorable. Los resultados son a largo plazo.

Publicidad promocional: la comunicación se dirige sobre todo al proceso de intercambio se trata de que se inicie el intercambio, los resultados se verán normalmente a corto plazo.

Publicidad institucional: el objetivo principal es crear o reforzar una actitud pasiva hacia una organización, los resultados serán a largo plazo al ser por actitud.

Rentabilidad-social.-Utilidad social que se redistribuye en el conjunto social.

Usuarios: Son los que reciben el producto o servicio resultante de un proceso.

2.4. Preguntas directrices

Las preguntas que orientaron la investigación propuesta, son las siguientes:

- ¿Cuál es la situación actual de la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar?

De los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la población investigada se desprende que actualmente en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, se aplican relativamente las normas de protocolo cuando la institución recibe a autoridades o realiza programas formales. Lo que no ocurre con la etiqueta puesto que no es un tema que manejan usualmente en la práctica, se trata de organizar los eventos de la mejor manera posible aunque no siempre con conocimientos suficientes.

- ¿Cuáles son las limitaciones en la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar?

Entre las limitaciones identificadas para la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo institucional en el GAD del cantón Bolívar está el hecho de que no existe una persona o unidad responsable que conduzca los actos formales, coordine las acciones y asesore al personal sobre el trato adecuado que debe darse a las autoridades y visitantes, cuidando las normas protocolarias y las reglas de etiqueta.

Por otra parte, se concluye en el diagnóstico que existen personas que colaboran en el desarrollo de los actos formales, aunque desconocen algunas normas de uso protocolar y etiqueta. Lo que significa que, muchas veces la buena disposición no es suficiente para crear y consolidar una buena imagen institucional ante la vista de autoridades, visitantes y la sociedad del cantón.

- ¿Cuáles son los fundamentos teóricos que permiten la comprensión del tema seleccionado para el estudio?

Se realizó un análisis documental de fuentes autorizadas de reconocidos autores que hicieron posible la recopilación de un marco teórico lógico, comprensible y sencillo, que cuenta con el aporte personal de las investigadoras.

- ¿La implementación de una una guía práctica de protocolo de servicio y etiqueta a ser aplicada en las relaciones públicas externas de la institución, permitirán mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar?

Se aspira a que la Guía Práctica de Protocolo de Servicio y Etiqueta a ser aplicado en las relaciones públicas externas del GAD del cantón Bolívar, se constituirá en una herramienta que contribuya eficazmente a la gestión institucional y aporte al mejoramiento de su imagen en la sociedad de influencia.

2.5. Matriz Categorial

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
Conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado.	Etiqueta y Protocolo institucional público.	Atención en eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de precedencia • Normas de organización de eventos • Formas de trato. • Actualización • Protocolo y ceremonial • Urbanidad • Formas de cortesía
	Imagen institucional	<p>Relaciones Públicas</p> <p>Relación con organismos y entidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a usuarios externos • Comunicación formal • Atención a organismos y autoridades. • Vinculación con la sociedad

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación por los objetivos que persigue es un proyecto cualitativo factible o de intervención, para su formulación se apoya en:

La investigación bibliográfica o Documental, porque se recurrió a fuentes documentales, libros, textos, revistas de carácter científico, artículos de prensa, folletos, documentos, enciclopedias, trípticos, internet, hojas volantes y cualquier material escrito, referente al tema de investigación que sirvió de ayuda para la construcción del marco teórico y permitió conocer, analizar, comparar y deducir los diferentes enfoques, criterios, conceptualizaciones, análisis y síntesis.

La investigación es descriptiva, ya la que estudia, analiza o describe la realidad presente en cuanto a hechos, personas y situaciones, sirvió para explicar paso a paso el procedimiento de investigación así como los hallazgos en la fase de la recolección de datos, sobre la base teórica planteada, resumiendo la información de manera cuidadosa para luego exponer los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyeron a la investigación del problema.

La investigación de campo, porque permitió obtener la información en el lugar de los hechos como es el Gobierno Municipal de Bolívar, es decir,

ayudó en el proceso exploratorio, descriptivo, explicativo y evaluativo del problema.

La investigación Propositiva, permitió elaborar un modelo de investigación estratégica cuya finalidad es convertirse en una herramienta práctica para el desarrollo, fortalecimiento y mantenimiento de estándares de calidad, con el fin de lograr altos niveles de productividad.

3.2. Métodos

En el desarrollo de la presente investigación se emplearon los siguientes métodos:

- **El Método Descriptivo**, porque que tiene como base la observación, sirvió para describir el problema tal como se presenta en la realidad de la institución investigada, permitiendo una visión contextual del problema y del lugar de investigación en tiempo y espacio.
- **El Método Científico**, porque constituye el método general que se aplicó a la investigación, utilizando un conjunto de estrategias, procedimientos lógicos, estadísticos, para aplicar un proceso ordenado coherente y sistemático, para llegar a la comprobación y demostración de la verdad. Este método permitió el análisis del caso particular de la Institución que constituyó el universo de la investigación.
- **El Método Histórico – Lógico**, este método se empleó para establecer la secuencia de los componentes del marco teórico y la propuesta, la utilización del método histórico lógico sirvió para estructurar el marco teórico, puesto que se realizó un estudio del pensamiento de algunos autores en diferentes épocas. También se utilizó al describir a la Institución en la cual se realizó la investigación, permitiendo una visión contextual del problema en tiempo y espacio.

- **El Método Analítico - Sintético.-** Porque fue de gran necesidad desglosar la información, descomponerla en sus partes. A través de este método se logró la comprensión y explicación amplia del problema, para determinar sus causas y efectos, sirvió además para demostrar el tamaño exacto de la población y sacar conclusiones y recomendaciones, además este método se utilizó en el Marco Teórico.
- **El Método Estadístico.-** Se empleó en la fase del análisis cuantitativo y porcentual de la información, después de la recopilación, agrupación y tabulación de datos se procedió a resumirlos en tablas y diagramas estadísticos. La información se representó a través de tablas y gráficos para facilitar su procesamiento.

3.3. Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se utilizaron en la presente investigación son:

La observación directa, permitió realizar el diagnóstico, describir el contexto y caracterizar los diferentes factores que rodean al problema.

La Encuesta, se aplicó a la población identificada con el propósito de obtener datos sin presión o intervención alguna del encuestador, que incluyó preguntas estructuradas técnicamente.

Como instrumento de esta técnica, se utilizó el cuestionario elaborado con preguntas de selección múltiple y cerrada, de acuerdo con las necesidades de la investigación en la búsqueda de la realidad objetiva.

3.4. Población

La población que se tomó para realizar la investigación estuvo conformada por:

Cuadro 1

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR POBLACIÓN

Autoridades	1 Alcalde 1 Vicealcalde 15 jefes departamentales
Personal Administrativo	50
TOTAL	77
Usuarios externos y visitantes	158 (promedio semanal)

3.4.1. Muestra

Por tratarse de una población reducida, se trabajó con el 100% y no se calculó muestra.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con la planificación del trabajo de investigación, junto con la metodología de la investigación, se seleccionaron y diseñaron como técnicas dos encuestas que fueron aplicadas a los distintos tipos de la población escogida.

La primera fue una encuesta aplicada a las autoridades y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, estructurada con doce preguntas de selección que facilitaron la recopilación de información trascendente relacionada con el desenvolvimiento institucional en la organización de eventos formales así como también la recepción de visitantes y autoridades.

No se descuidaron aspectos relacionados con la indagación del nivel de conocimiento de la aplicación de normas de etiqueta y protocolo, ceremonial público, así como, la precedencia de autoridades.

La segunda técnica fue una encuesta aplicada a la muestra poblacional de usuarios, estructurada asimismo con diez preguntas de selección, en la que se pregunta a los informantes temas relacionados con la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar con relevancia en la organización de eventos formales, la identificación del funcionario responsable de las relaciones públicas y comunicaciones que involucra la etiqueta y el protocolo institucional, así como, la valoración de la imagen institucional ante la opinión de los encuestados.

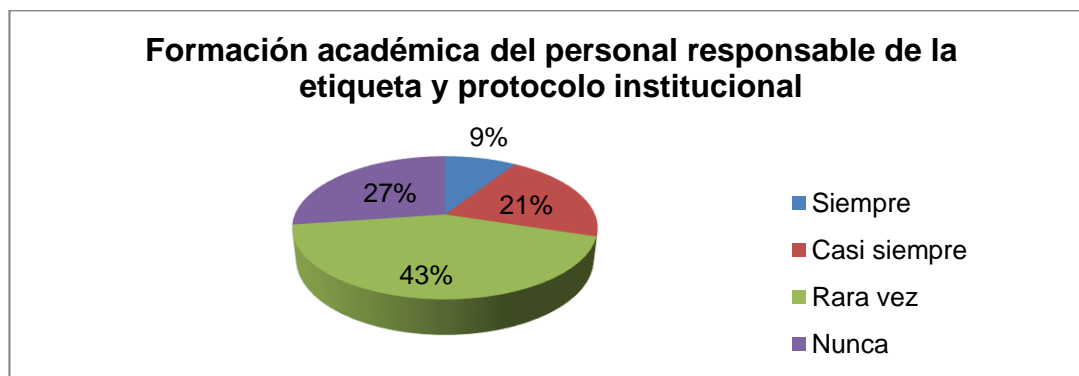
4.1. Resultados de la encuesta aplicada a autoridades y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar

Pregunta 1: ¿Se toma en cuenta la formación académica del personal responsable de las relaciones públicas que incluyen etiqueta y protocolo institucional?

Tabla 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	9,09
Casi siempre	16	20,78
Rara vez	33	42,86
Nunca	21	27,27
TOTAL	77	100

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

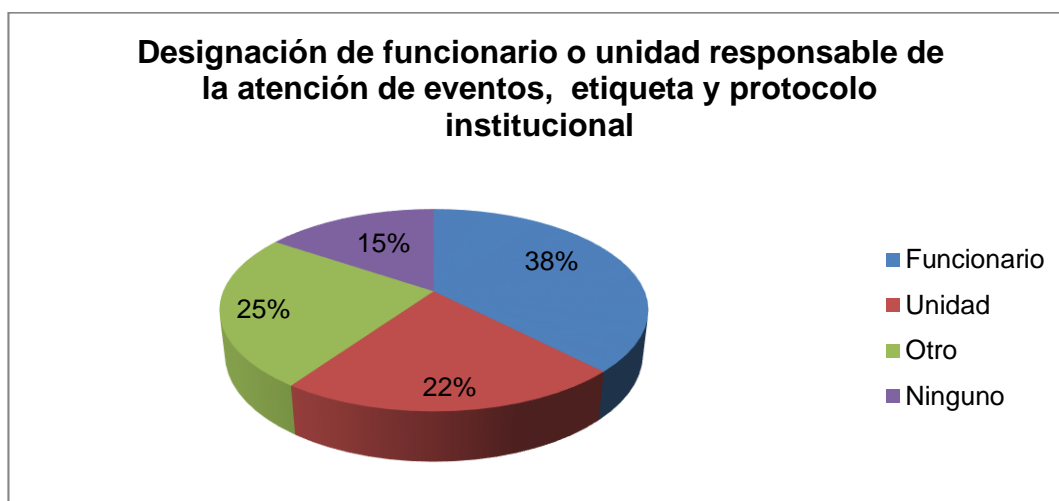
Un porcentaje cercano a la mitad de los directivos y personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar señala que rara vez se toma en cuenta la formación académica del personal responsable de las Relaciones Públicas que incluye la aplicación del Protocolo Institucional y la Etiqueta.

Pregunta 2: ¿Se ha designado un funcionario o unidad responsable de la atención de eventos que cuiden las normas de etiqueta y protocolo institucional?

Tabla 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Funcionario	29	37,66
Unidad	17	22,08
Otro	19	24,68
Ninguno	12	15,58
TOTAL	77	100

Gráfico 2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

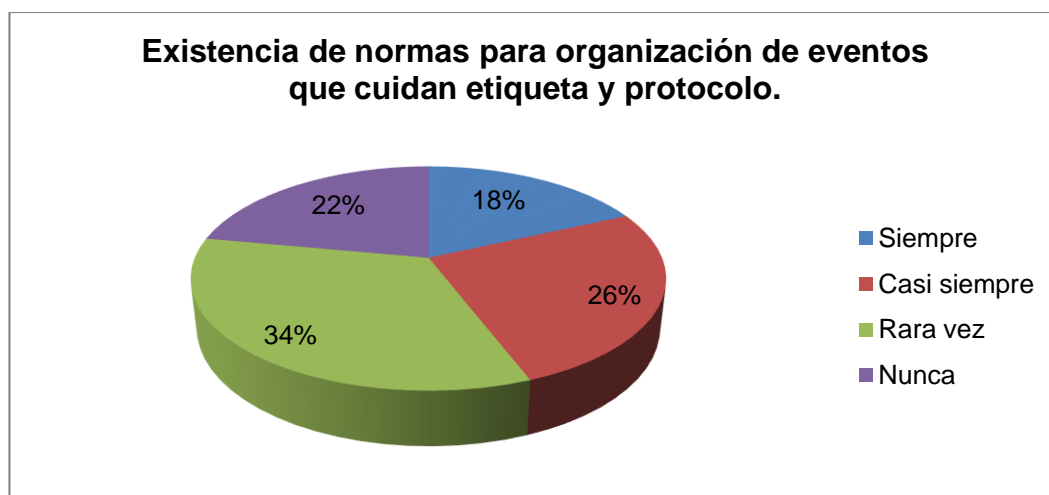
De acuerdo con la información de un apreciable porcentaje de las autoridades y personal se ha designado un funcionario responsable de la atención de eventos, etiqueta y protocolo institucional.

Pregunta 3: ¿Existe en la institución normas para la organización de eventos, respetando el protocolo y la etiqueta?

Tabla 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	18,18
Casi siempre	20	25,97
Rara vez	26	33,77
Nunca	17	22,08
TOTAL	77	100

Gráfico 3



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

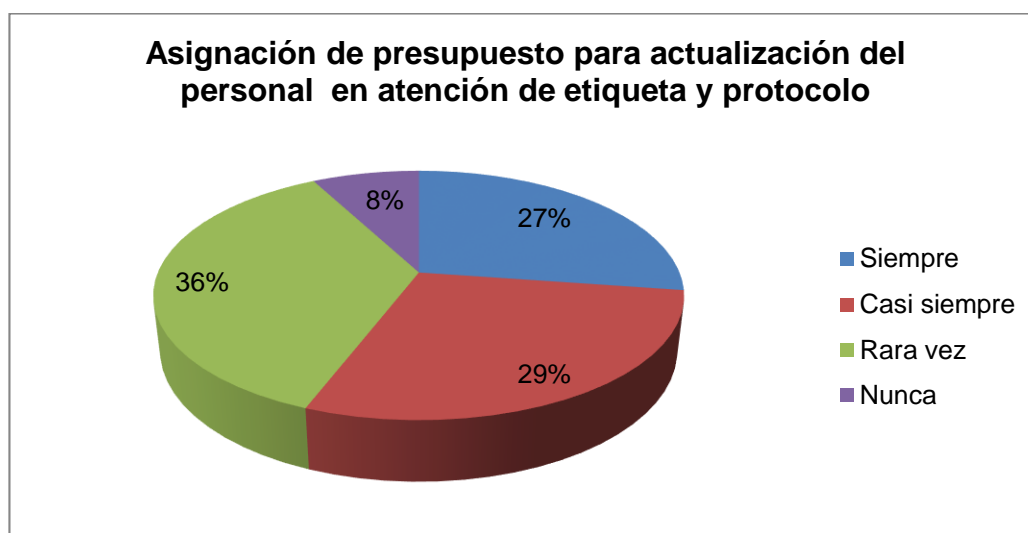
Un significativo porcentaje que no alcanza la mitad de autoridades y funcionarios del GAD del cantón Bolívar informa que rara vez se aplican normas para la organización de eventos que cuidan el procedimiento de etiqueta y protocolo.

Pregunta 4: ¿Se asigna un presupuesto para procesos de actualización dirigido a las secretarías en lo que se refiere a mejorar la atención de etiqueta y protocolo?

Tabla 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	27,27
Casi siempre	22	28,57
Rara vez	28	36,36
Nunca	6	7,79
TOTAL	77	100

Gráfico 4



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

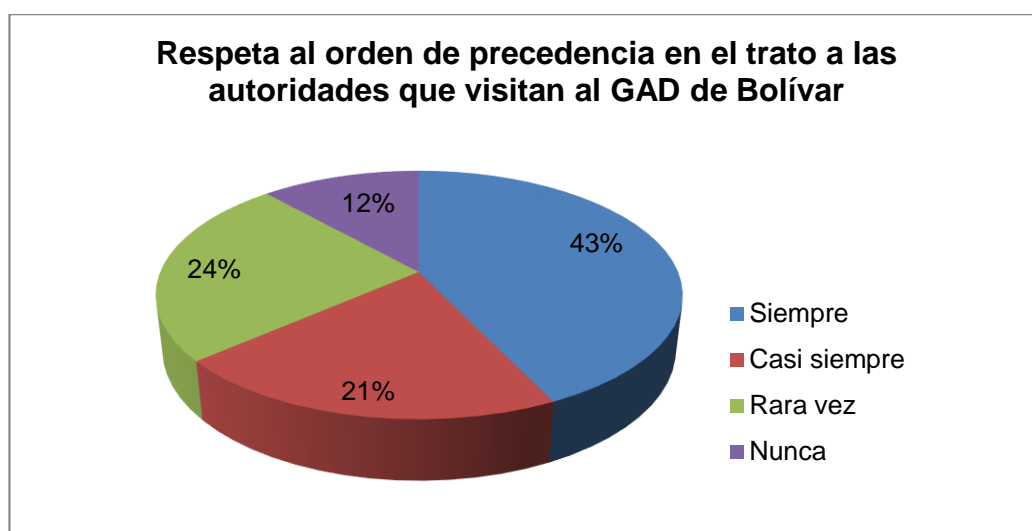
De acuerdo con la información proporcionada por los encuestados, rara vez la institución asigna recursos presupuestarios para la actuación del personal en atención de etiqueta y protocolo institucional.

Pregunta 5: ¿Se respeta el orden de precedencia en el trato a las autoridades que visitan al GAD de Bolívar?

Tabla 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	42,86
Casi siempre	16	20,78
Rara vez	19	24,68
Nunca	9	11,69
TOTAL	77	100

Gráfico 5



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

Un porcentaje cercano a la mitad de los encuestados informa que siempre se respeta el orden de precedencia en el trato a las autoridades que visitan al GAD del cantón Bolívar.

Pregunta 6: ¿Se aplican las normas y maneras de trato adecuado a autoridades y visitantes, de acuerdo a su rango, cuando visitan al GAD de Bolívar?

Tabla 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Se aplican	31	40,26
No se aplican	27	35,06
Desconozco	19	24,68
TOTAL	77	100

Gráfico 6



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

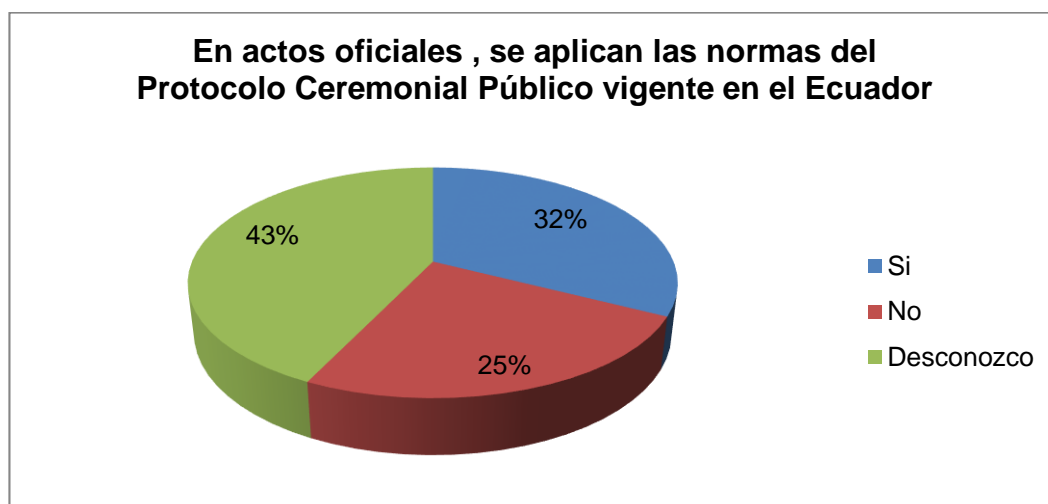
De acuerdo con la información proporcionada por las autoridades y personal del GAD del cantón Bolívar se aplican las normas y maneras a autoridades y visitantes de acuerdo a su rango pero sin un sustento profesional.

Pregunta 7: ¿En los actos organizados por el GAD del cantón Bolívar, se aplican las normas del Protocolo Ceremonial Público vigente en el Ecuador?

Tabla 7

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	32,47
No	19	24,68
Desconozco	33	42,86
TOTAL	77	100

Gráfico 7



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

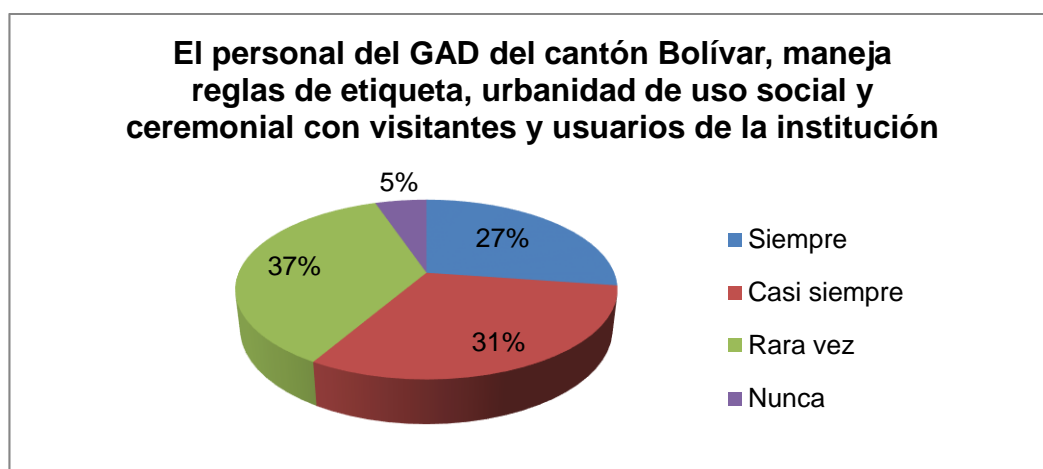
Un significativo porcentaje de autoridades y personal encuestado que no llega a la mitad, desconoce si en los actos oficiales que lleva a efecto el GAD del cantón Bolívar se aplican las normas del Protocolo Ceremonial vigente en el Ecuador.

Pregunta 8: ¿Considera usted que el personal del GAD del cantón Bolívar, maneja adecuadamente las reglas de etiqueta y Urbanidad de uso social y ceremonial que se deben aplicar en el trato con visitantes y usuarios de la institución?

Tabla 8

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	27,27
Casi siempre	24	31,17
Rara vez	28	36,36
Nunca	4	5,19
TOTAL	77	100

Gráfico 8



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

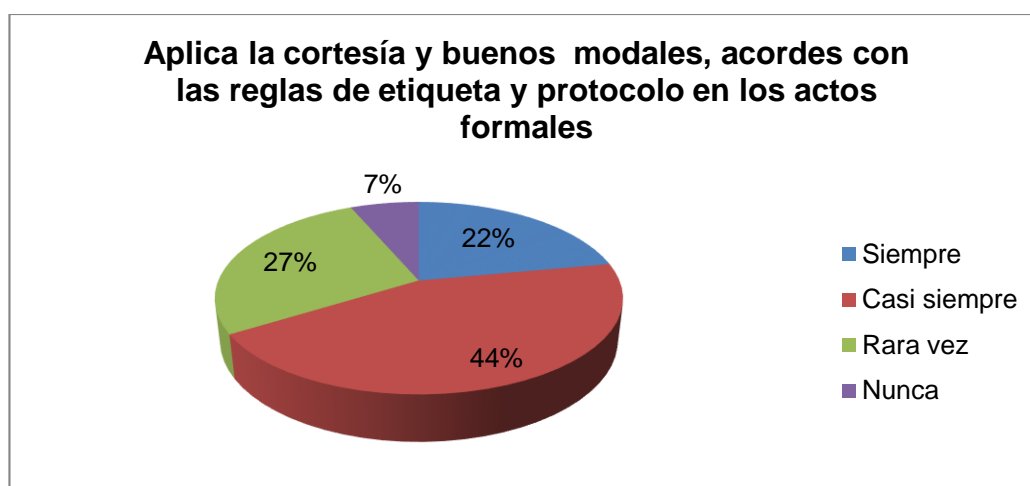
En la opinión de un porcentaje apreciable de las autoridades y personal del GAD del cantón Bolívar, el personal rara vez maneja reglas de etiqueta, urbanidad de uso social y ceremonial con visitantes y usuarios de la institución.

Pregunta 9: ¿Se aplica la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos solemnes de la Institución?

Tabla 9

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	22,08
Casi siempre	34	44,16
Rara vez	21	27,27
Nunca	5	6,49
TOTAL	77	100

Gráfico 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

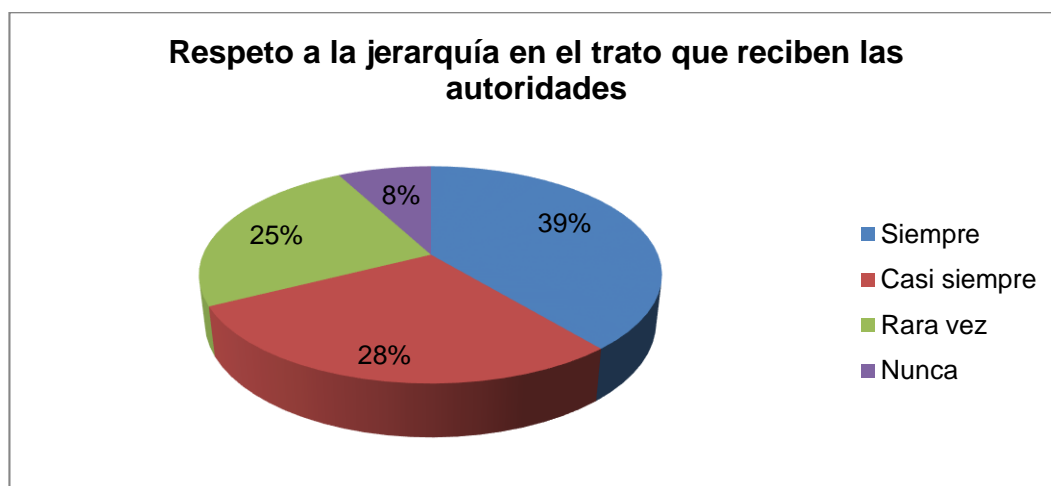
En la opinión de un porcentaje cercano a la mitad de los directivos y funcionarios del GAD del cantón Bolívar, casi siempre se aplica la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos formales.

Pregunta 10: ¿Se respeta la Jerarquía en el trato que reciben las autoridades que visitan el GAD de Bolívar?

Tabla 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	38,96
Casi siempre	22	28,57
Rara vez	19	24,68
Nunca	6	7,79
TOTAL	77	100

Gráfico 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

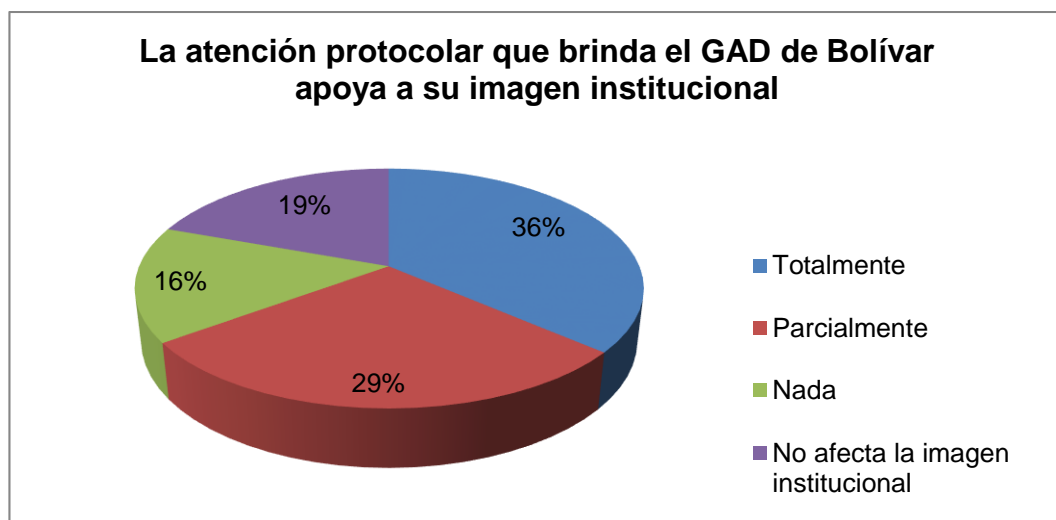
Entre siempre y casi siempre se ubican las respuestas de la mayoría de las autoridades y funcionarios del GAD del cantón Bolívar, señalando que se respeta la jerarquía en el trato que reciben las autoridades que visitan la institución.

Pregunta 11: ¿Cree usted que la atención protocolar que brinda el GAD de Bolívar apoya a su imagen institucional?

Tabla 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	28	36,36
Parcialmente	22	28,57
Nada	12	15,58
No afecta la imagen institucional	15	19,48
TOTAL	77	100

Gráfico 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

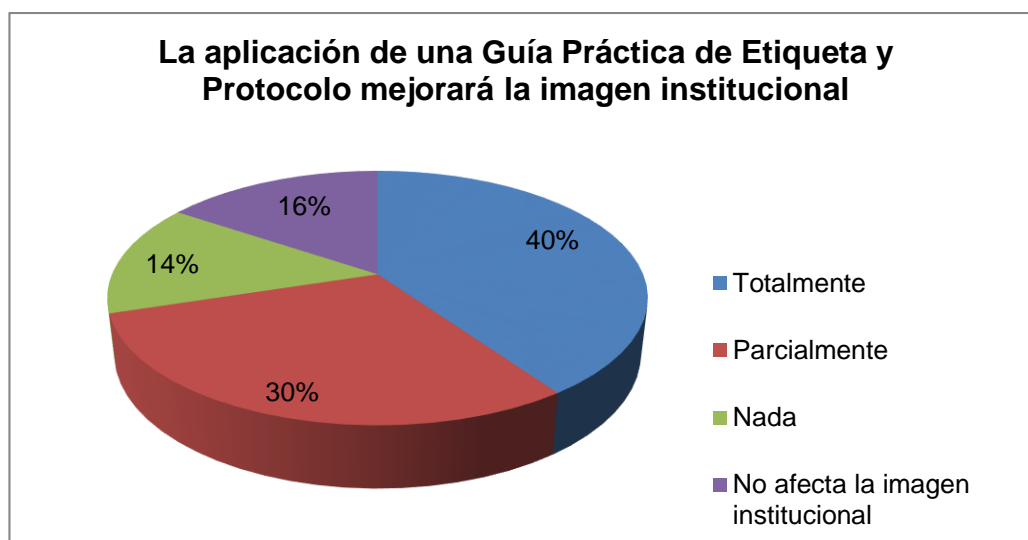
Entre las opciones totalmente y parcialmente, se ubican las respuestas de la mayoría de las autoridades y personal del GAD del cantón Bolívar para opinar sobre si la atención protocolar que brinda la institución apoya su imagen institucional.

Pregunta 12: ¿Cree usted que la aplicación de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo mejorará la imagen institucional?

Tabla 12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	31	40,26
Parcialmente	23	29,87
Nada	11	14,29
No afecta la imagen institucional	12	15,58
TOTAL	77	100

Gráfico 12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

La mayoría de las autoridades y personal del GAD del cantón Bolívar considera que la aplicación de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo mejorará la imagen institucional.

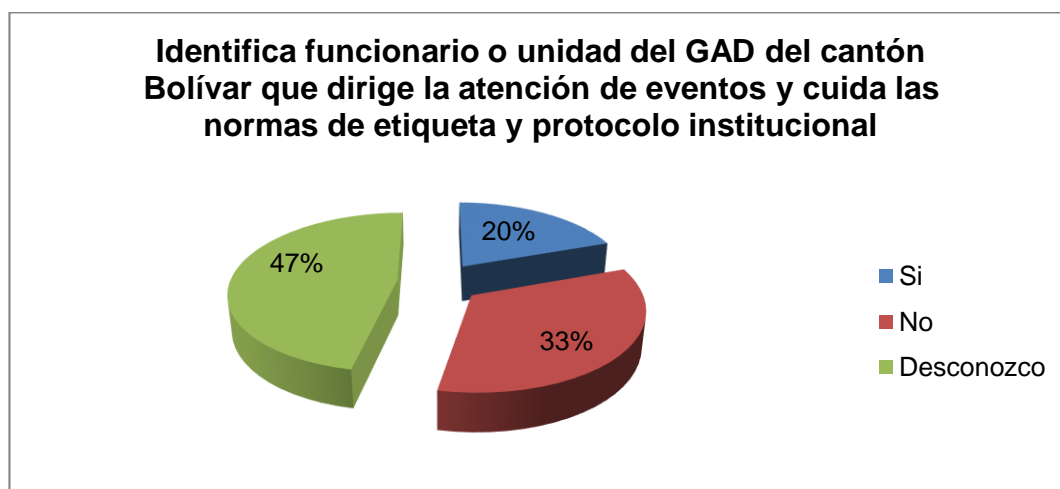
4.2. Resultados de la encuesta a usuarios externos y visitantes del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar

Pregunta 1: ¿Identifica usted algún funcionario o unidad del GAD del cantón Bolívar que dirige o coordina la atención de eventos que cuiden las normas de etiqueta y protocolo institucional?

Tabla 13

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	31	19,62
No	53	33,54
Desconozco	74	46,84
TOTAL	158	100

Gráfico 13



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

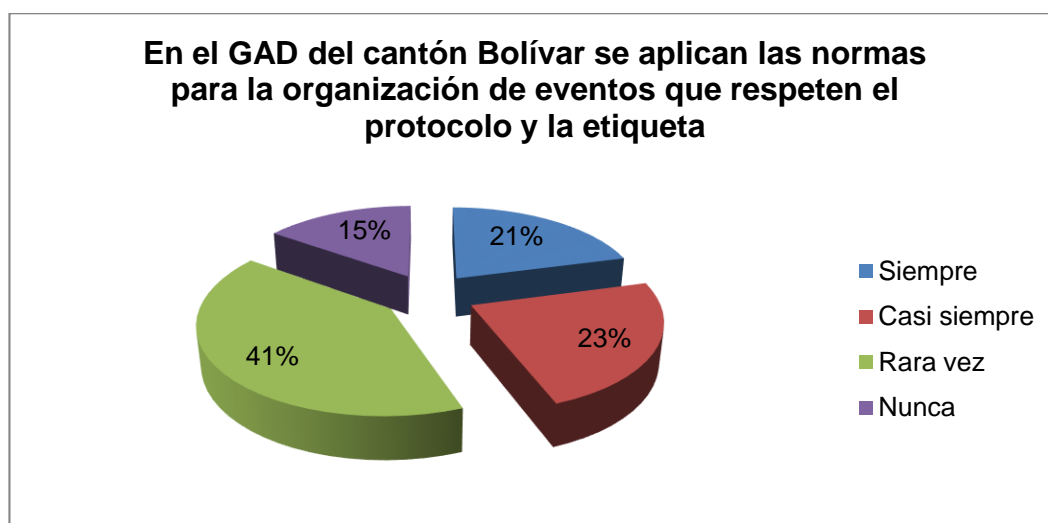
Cerca de la mitad de los usuarios encuestados desconoce si existe un funcionario o unidad del GAD del cantón Bolívar que dirija la atención de eventos y cuide las normas de etiqueta y protocolo institucional.

Pregunta 2: ¿Considera usted que en el GAD del cantón Bolívar se aplican las normas para la organización de eventos que respeten el protocolo y la etiqueta?

Tabla 14

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	20,89
Casi siempre	37	23,42
Rara vez	64	40,51
Nunca	24	15,19
TOTAL	158	100

Gráfico 14



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

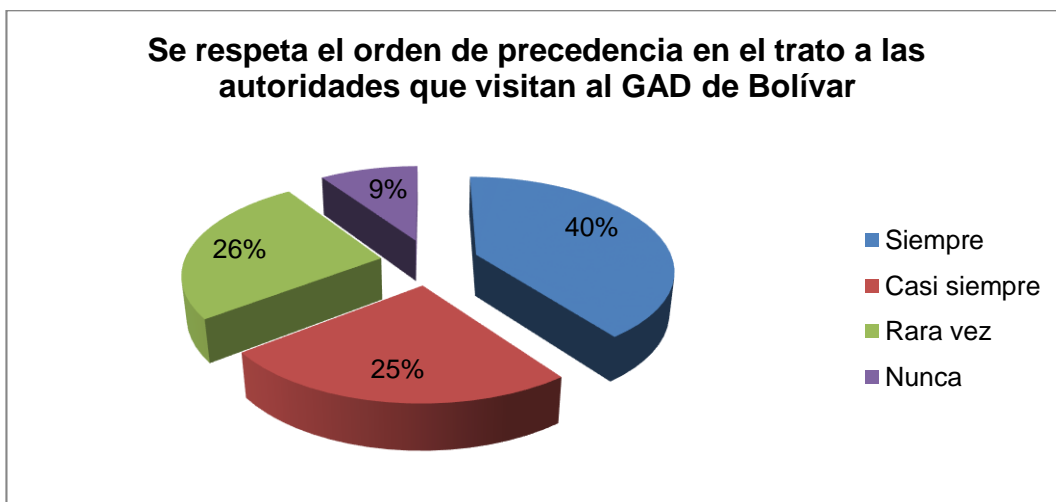
De acuerdo con la opinión de un porcentaje cercano a la mitad de los usuarios en el GAD del cantón Bolívar rara vez se aplican las normas para la organización de eventos que respeten el protocolo y la etiqueta.

Pregunta 3: ¿Cree usted que se respeta el orden de precedencia en el trato a las autoridades que visitan al GAD de Bolívar?

Tabla 15

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	63	39,87
Casi siempre	39	24,68
Rara vez	41	25,95
Nunca	15	9,49
TOTAL	158	100

Gráfico 15



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

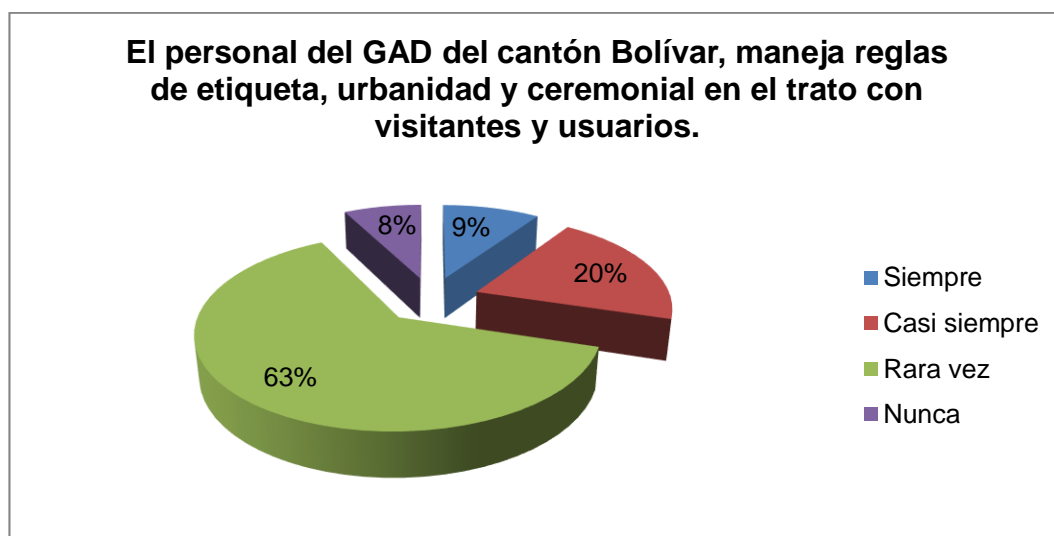
De acuerdo con la opinión de la mayoría de los usuarios encuestados, siempre y casi siempre se respeta el orden de precedencia en el trato a las autoridades que visitan el GAD del cantón Bolívar.

Pregunta 4: ¿Considera usted que el personal del GAD del cantón Bolívar, maneja adecuadamente las reglas de etiqueta y Urbanidad de uso social y ceremonial que se deben aplicar en el trato con visitantes y usuarios de la institución?

Tabla 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	9,49
Casi siempre	32	20,25
Rara vez	99	62,66
Nunca	12	7,59
TOTAL	158	100

Gráfico 16



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

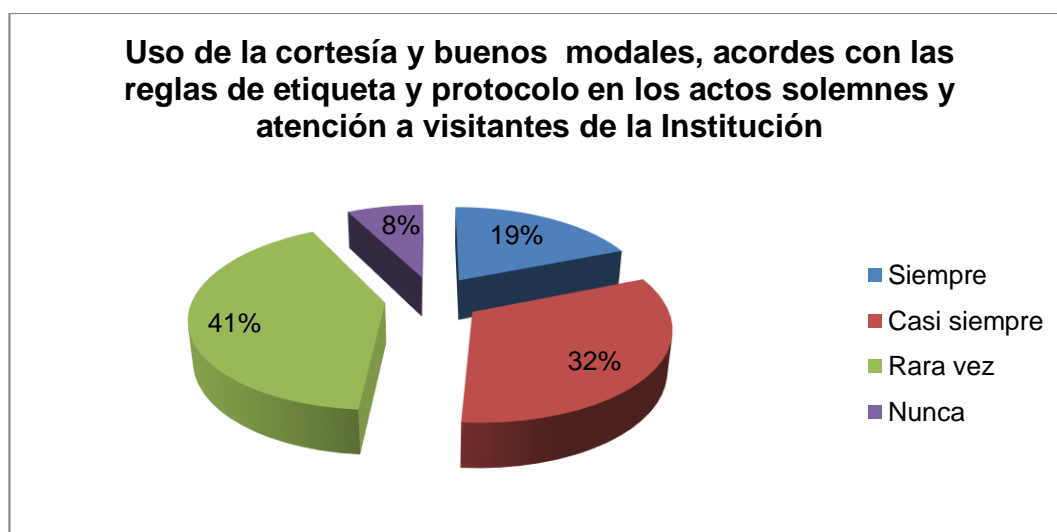
Una significativa mayoría de los usuarios encuestados opina que el personal del GAD del cantón Bolívar rara vez manejan las reglas de etiqueta, urbanidad y ceremonial en el trato con los visitantes y usuarios.

Pregunta 5: ¿Se aplica la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos solemnes y atención a visitantes de la Institución?

Tabla 17

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	18,99
Casi siempre	51	32,28
Rara vez	65	41,14
Nunca	12	7,59
TOTAL	158	100

Gráfico 17



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

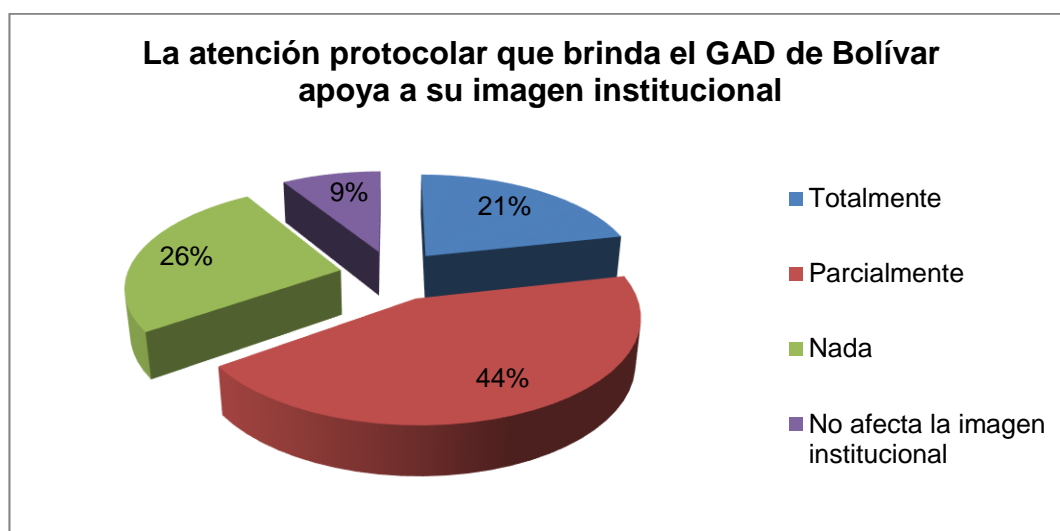
Entre rara vez y casi siempre son las opciones en las que la mayoría de los usuarios considera que se aplica la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos solemnes y atención a visitantes de la Institución.

Pregunta 6: ¿Cree usted que la atención protocolar que brinda el GAD de Bolívar apoya a su imagen institucional?

Tabla 18

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente	34	21,52
Parcialmente	69	43,67
Nada	41	25,95
No afecta la imagen institucional	14	8,86
TOTAL	158	100

Gráfico 18



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

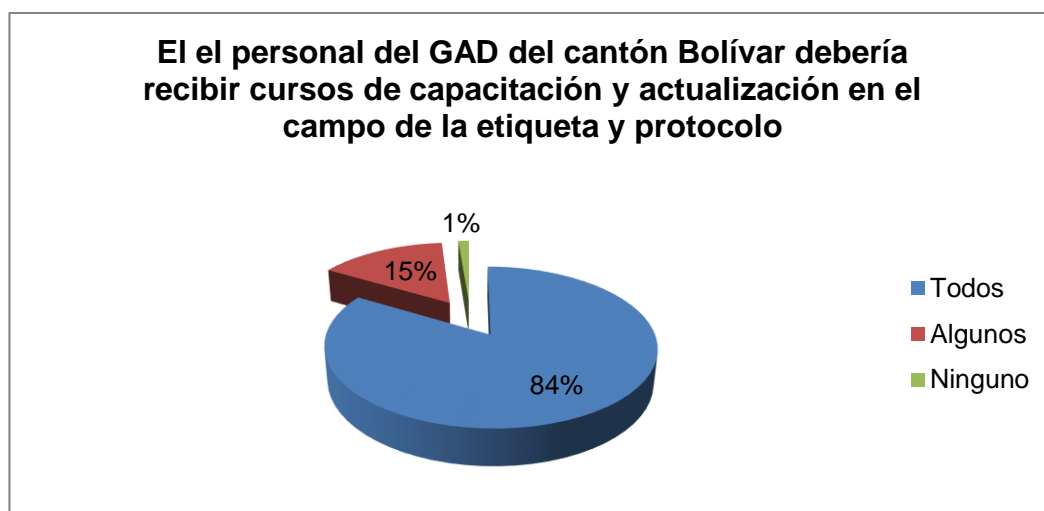
Un porcentaje cercano a la mitad de los usuarios encuestados considera que la atención protocolar que brinda el GAD de Bolívar apoya parcialmente a su imagen institucional.

Pregunta 7: ¿Cree usted que el personal del GAD del cantón Bolívar debería recibir cursos de capacitación y actualización en el campo de la etiqueta y protocolo?

Tabla 19

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Todos	132	83,54
Algunos	24	15,19
Ninguno	2	1,27
TOTAL	158	100

Gráfico 19



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

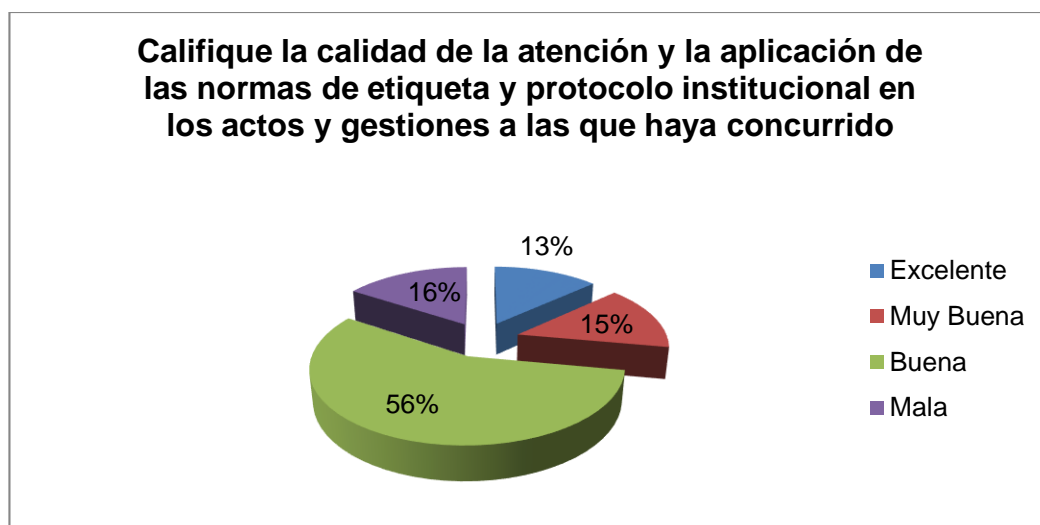
Una gran mayoría de los usuarios encuestados opina que el personal del GAD del cantón Bolívar debería recibir cursos de capacitación y actualización en el campo de la etiqueta y protocolo.

Pregunta 8: Califique la calidad de la atención y la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo institucional del GAD del cantón Bolívar en los actos y gestiones a las que haya concurrido:

Tabla 20

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	21	13,29
Muy Buena	23	14,56
Buena	89	56,33
Mala	25	15,82
TOTAL	158	100

Gráfico 20



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

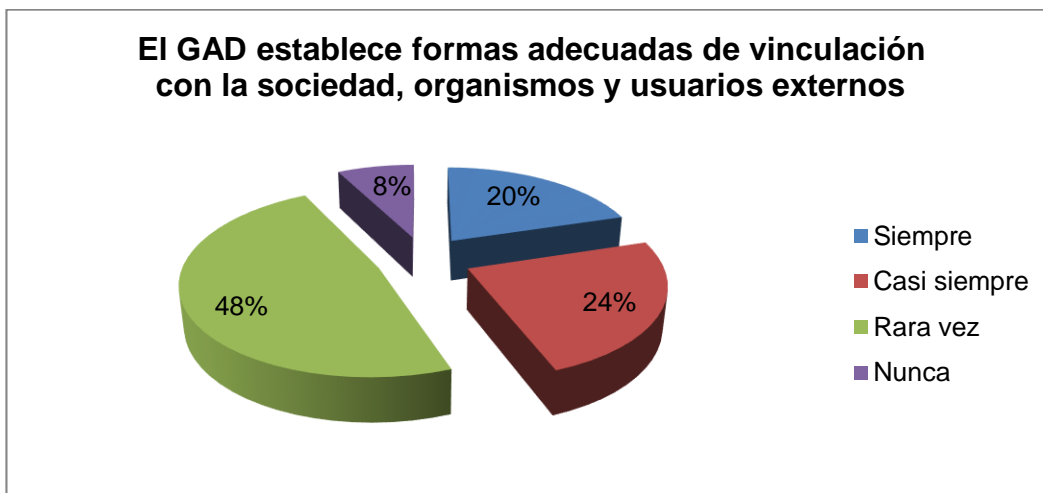
Desde la visión de la mayoría de los usuarios encuestados la calidad de la atención y la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo institucional en los actos y gestiones a las que haya concurrido, alcanza una evaluación de bueno.

Pregunta 9: ¿Considera usted que el GAD del cantón Bolívar, establece formas adecuadas de vinculación con la sociedad, organismos y usuarios externos?

Tabla 21

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	20,25
Casi siempre	38	24,05
Rara vez	76	48,10
Nunca	12	7,59
TOTAL	158	100

Gráfico 21



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

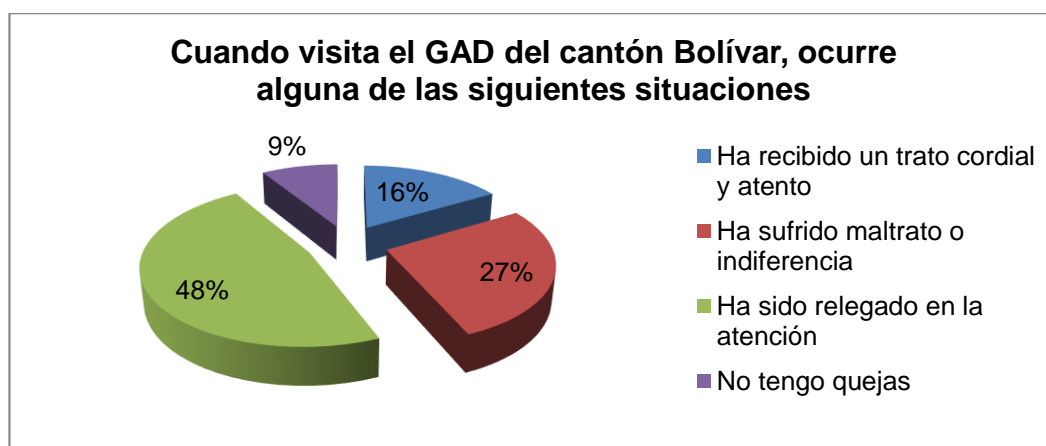
Según un porcentaje cercano a la mitad de los usuarios encuestados, el GAD del cantón Bolívar rara vez establece formas adecuadas de vinculación con la sociedad, organismos y usuarios externos.

Pregunta 10: Cuando usted ha visitado el GAD del cantón Bolívar, ha ocurrido alguna de las siguientes situaciones?

Tabla 22

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Ha recibido un trato cordial y atento	26	16,46
Ha sufrido maltrato o indiferencia	43	27,22
Ha sido relegado en la atención	75	47,47
No tengo quejas	14	8,86
TOTAL	158	100

Gráfico 22



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Chiriboga A., Valencia M.

ANÁLISIS

Cerca de la mitad de los usuarios encuestados se ha sentido relegada en la atención cuando ha visitado el GAD del cantón Bolívar.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Concluido el análisis y procesamiento de la información, se establecen las siguientes conclusiones:

- ✓ Para la selección del funcionario o personal responsable de las Relaciones Públicas, etiqueta y protocolo institucional, el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar rara vez toma en cuenta la formación académica en el perfil de puestos, la designación se hace de manera directa, por lo tanto, la gestión de relaciones públicas etiqueta y protocolo está bajo la responsabilidad de un funcionario de confianza que no necesariamente posee formación profesional para el desempeño de su cargo.
- ✓ En las relaciones, recepción, trato y atención a invitados y autoridades el GAD del cantón Bolívar, respeta el orden de precedencia y jerarquía, se aplican las normas y maneras de trato a autoridades y visitantes de acuerdo a su rango. Desde el punto de vista de los usuarios, en cambio, la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos formales, no son una práctica común entre el personal de la Institución y desconocen si en los actos oficiales se aplican las normas del Protocolo Ceremonial vigentes en el Ecuador.
- ✓ Las autoridades y personal reconocen que rara vez manejan reglas de etiqueta, urbanidad de uso social y ceremonial con visitantes y usuarios de la institución, mientras que los usuarios no identifican a la persona o personas responsables de los procesos de atención de

usuarios y visitantes. Existe conciencia de que los procesos de atención protocolar inciden en su imagen institucional, puesto que la apoyan cuando se cumplen las normas y la perjudican cuando se aplican de modo parcial o no se aplican.

- ✓ Rara vez la institución asigna recursos presupuestarios para la capacitación del personal administrativo en el campo de las relaciones públicas, etiqueta y protocolo institucional. En este aspecto, de acuerdo con la opinión de los usuarios, es importante que se capacite y actualice a todo el personal. Los usuarios califican de buena la calidad de la atención y la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo institucional en los actos y gestiones a las que han concurrido.

- ✓ El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar no dispone de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo cuya aplicación mejorará la imagen institucional puesto que existen dificultades en las estrategias de vinculación con la sociedad, organismos e instituciones, así como también en la calidad de atención que reciben los ciudadanos usuarios que muchas veces se han sentido relegados.

5.2. Recomendaciones

En base a las conclusiones establecidas, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. A las autoridades se recomienda: Implementar un sistema de gestión de talento humano institucional que priorice el cumplimiento de perfiles profesionales del personal, formación académica, experiencia en los puestos de trabajo, dominio de competencias generales y específicas que permitan una selección técnica de funcionarios cuyo

desempeño tenga efectos directos en la gestión de relaciones públicas, etiqueta y protocolo.

2. A las autoridades y funcionarios se recomienda: Establecer normas básicas de cumplimiento obligatorio de directivos, funcionarios y personal del GAD del cantón Bolívar, en el trato con autoridades, dignatarios, visitantes, usuarios internos y externos, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo no solamente en el desarrollo de los actos formales sino además en la gestión diaria de operación institucional.

De modo simultáneo es necesario socializar el Protocolo Ceremonial vigente en el Ecuador entre todo el personal que labora en el Municipio.

3. Establecer con claridad el funcionario o unidad responsable de la dirección, coordinación y monitoreo de las estrategias de relaciones públicas, etiqueta y protocolo institucional, con el propósito de mejorar la calidad de la imagen institucional.
4. Implementar un plan de capacitación y actualización de relaciones personales, públicas, de etiqueta y protocolo, acorde con la realidad institucional, dedicado a todo el personal directivo, jefes departamentales y administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.
5. Aplicar la guía práctica de protocolo y etiqueta en las relaciones públicas externas de la institución orientada a mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TÍTULO

“GUÍA PRÁCTICA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA A SER APLICADA EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR”.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Aplicar las normas de etiqueta y protocolo en las relaciones públicas institucionales constituye una estrategia importante que apoya la imagen institucional. Si se trata de actos o eventos formales o informales, es necesario realizarlos observando las reglas básicas del comportamiento y buenos modales en los que se basa la etiqueta. El protocolo, de uso obligatorio en los actos oficiales, aunque no necesariamente limitado a las instituciones públicas, debe cuidar las reglas de protocolo y se ha convertido en un procedimiento de aplicación obligatoria en actos y espectáculos que concitan el interés y la concurrencia de público.

Se trata de una herramienta de proyección de imagen que rebasa la línea de lo coyuntural en el desarrollo del acto y alcanza la condición de estrategia de marketing orientada a posicionar a la institución en la sociedad, más aun tratándose de instituciones públicas como el Gobierno Autónomo Descentralizado de Bolívar y sus similares, cuya razón de ser y de existir es la comunidad y la prestación eficiente de servicios. Depende mucho, por lo tanto, de la opinión ciudadana porque además son

instituciones dirigidas por autoridades de elección popular, a quienes evidentemente les interesa mantener índices de popularidad y aceptación en sus respectivas jurisdicciones.

En el ámbito formal, el protocolo en el Ecuador, está regulado por el Reglamento de Ceremonial Público que indica, por ejemplo, la ubicación del anfitrión, de las autoridades en orden de precedencia, en una recepción oficial, en una inauguración u otro tipo de acto; normas que son de uso obligatorio en las instituciones públicas y cuyo incumplimiento produce resultados negativos más aún si son sobredimensionados por los medios de comunicación, situación que suele ocurrir muy a menudo.

Por lo tanto, cualquier entidad que aspire tener una presencia positiva en su entorno debe valorar la fuerza simbólica del protocolo y su capacidad de persuasión. Los efectos, consecuencias y los objetivos que se quieren conseguir deben ser estudiados previamente.

6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

La propuesta coincidente con la fundamentación teórica de la investigación recoge elementos del constructivismo social que orienta al desarrollo del pensamiento en función del entorno y se adapta a la gestión de las instituciones públicas en un proceso de servicio a los demás, a través del cumplimiento de procesos organizacionales funcionales que buscan alcanzar estándares de calidad y excelencia en la prestación de servicios a través de estrategias de aprendizaje compartido, flexible y adaptable a los cambios, en las que se fortalezca su capital humano, y se logre la sostenibilidad en el desarrollo organizacional, tomando la globalización y competitividad como una oportunidad de crecimiento.

Desde el punto de vista sociológico la propuesta se basa en la teoría del desarrollo humano puesto que considera el potencial humano y sus capacidades como un recurso valioso que contribuye eficazmente en la puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad, clave en el proceso de modernización del Estado y en la prestación de los servicios públicos.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. General

Aplicar las normas de etiqueta y protocolo en los actos oficiales y sociales y su influencia institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Proveer de técnicas y estrategias de Etiqueta y Protocolo que permitan organizar mejor los eventos oficiales y sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

- Socializar la Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo Institucional al resto de los funcionarios administrativos de la institución investigada.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo se aplicó en el grupo investigado, es decir, con los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo Institucional que se presenta a continuación, ha sido diseñada de modo sencillo y de acuerdo con las necesidades de gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar, que aspira constituirse en un documento de utilidad práctica y funcional:

6.6.1. Contenido

- ✓ Presentación
- ✓ Funciones de la Guía Protocolar
- ✓ El Protocolo Institucional
- ✓ La Mesa de Honor
- ✓ Los Protagonistas del Protocolo
- ✓ Precedencia
- ✓ Uso de las Banderas Nacional e Institucional
- ✓ El Himno Nacional
- ✓ Discursos
- ✓ Maestro de Ceremonias
- ✓ Actos Oficiales Institucionales
- ✓ Visita de autoridades extranjeras
- ✓ Planificación y Organización de Eventos
- ✓ Organización y Desarrollo de Eventos
- ✓ Etiqueta
- ✓ Tipos de mesas para reuniones y para comer
- ✓ Tipos de mesas para comer
- ✓ Etiqueta en la mesa
- ✓ Comportamiento en eventos institucionales
- ✓ Etiqueta en la imagen personal

6.6.2. Presentación

La sociedad va cambiando a través del tiempo, pero en ese cambio ha perdido ciertas costumbres y modales que son el principio para construir una sociedad en paz, guiándose por un conjunto de reglas que rigen el trato social y la igualdad entre las personas. El comportamiento es un espejo en el que cada uno muestra su verdadera imagen.

El protocolo y la etiqueta son el conjunto de normas y conductas que debe cumplir una persona en un evento, saber cómo tratar a los demás, cómo comportarse y cómo llegar a la sociedad de una manera educada y decente mediante la conducta de la persona. El ceremonial debe concebirse como el ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias, que los enmarcan con un conjunto de formalidades que optimizan la celebración de un acto de acuerdo con las normas que, en su caso, indican y prescriben las costumbres y las tradiciones.

El ceremonial no sería viable sin el conjunto de normas, usos, costumbres y tradiciones que se aplican para la organización de estos actos, y es precisamente a esas normas a lo que se conoce como protocolo.

La etiqueta, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil; es la expresión formal de los buenos modales que son imprescindibles para que todos puedan vivir en sociedad.

Implica una firme actitud interior de querer hacer las cosas bien. Este punto es tan importante que en ocasiones, aun cuando no se conozca una norma, es posible actuar correctamente porque tanto la etiqueta como el protocolo tienen mucho de sensibilidad y espontaneidad.

6.6.3. Funciones de la Guía Protocolar

La Guía Protocolar representa un medio de comunicación de las decisiones de la administración municipal concernientes a la organización de eventos, diseñada para el personal de Relaciones Públicas del GAD de Bolívar que permita cumplir con las siguientes funciones:

- 1.** Informar al personal sobre protocolo y etiqueta lo que influye para que las acciones, términos y lenguaje usados permitan pensar y actuar en forma sincronizada.
- 2.** Explicar el uso del Protocolo y Etiqueta en diferentes eventos oficiales y públicos.
- 3.** Facilitar a la unidad de relaciones públicas y comunicaciones nuevos o con escaso conocimiento, los fundamentos básicos de protocolo y etiqueta.
- 4.** Ayudar a promover la imagen institucional a través del adecuado uso del protocolo y etiqueta en la celebración de actos oficiales y públicos.
- 5.** Ser una guía de consulta tanto para Jefes de Unidad como para colaboradores de relaciones públicas en temas específicos de protocolo.

b) 6.6.4. Protocolo Institucional

6.6.4.1. La mesa de honor

La mesa de honor o mesa principal, debe estar preparada con anticipación y denotará orden, colocando los implementos básicos:

- ✓ Sillas con los nombres y cargos de las personas que ocuparán la mesa, dichos nombres deben ir de frente y en la parte posterior, para que los que ocupen un lugar en la mesa puedan ubicarse fácilmente.
- ✓ Vaso servido de agua a la altura de la mano derecha
- ✓ Fólder con material impreso, programa, listado con nombres y cargos en forma jerarquizada, de las personas que conforman la mesa. Si estuvieran presentes algunos altos funcionarios en la sala deben incluirse en la lista para que el maestro de ceremonia les pueda mencionar (orden de precedencia)
- ✓ Lápiz, lapicero, borrador.
- ✓ Cantidad de sillas suficientes más una o dos sillas adicionales para los imprevistos que puedan presentarse.
- ✓ Estandartes o banderas
- ✓ Banderines de mesa (banderín nacional o institucional) si no han sido colocados los estandartes.
- ✓ Micrófono en la parte central de la mesa con su base (puede ser también uno inalámbrico) y se debe probar con anticipación que esté funcionando perfectamente a fin de evitar problemas al momento de usarlo.
- ✓ Micrófono en el pódium, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.
- ✓ Si el micrófono está en el pódium, entonces los estandartes deberán estar detrás de aquel para que hagan el marco al maestro de ceremonias.

- ✓ Si el micrófono está en el centro de la mesa de honor y el maestro de ceremonias hablará desde ahí, los estandartes deberán estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.

6.6.4.2. Los protagonistas del Protocolo

Anfitrión

Es la persona que tiene invitados a su mesa, casa o institución. El anfitrión es el centro de todo acto, puesto que invita, recibe, indica los puestos de la mesa, hace los honores, despide y agradece, entre otras cosas.

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

Presidencia

Denota el mayor honor en un acto, e indica quién ha de dirigir su desarrollo entre dos tiempos: el inicio y el final. Las presidencias son pares e impares. En este caso, la presidencia es impar para que haya un centro, el cual será ocupado por la persona que preside el acto.

Cuando es bipersonal, la presidencia par es compartida y las dos personas que la conformen ocuparán el centro.

La ordenación de una presidencia representa varias opciones, a partir de la selección protocolaria de las autoridades, los cargos o las personas que deban, por razón de su rango, cargo o parentesco, acompañar al presidente, sea éste o no el anfitrión por cesión legal o de honor. El mayor o menor número de seleccionados debe mantener relación con la clase, la categoría o el relieve del acto.

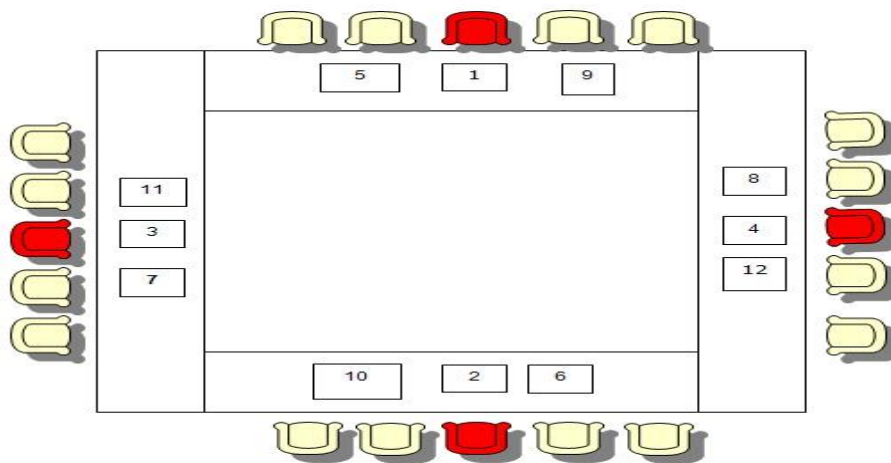
Presidencia sentada

Hay varias escuelas que establecen cómo ubicar a las personas en la mesa de honor.

Las escuelas más conocidas son las siguientes:

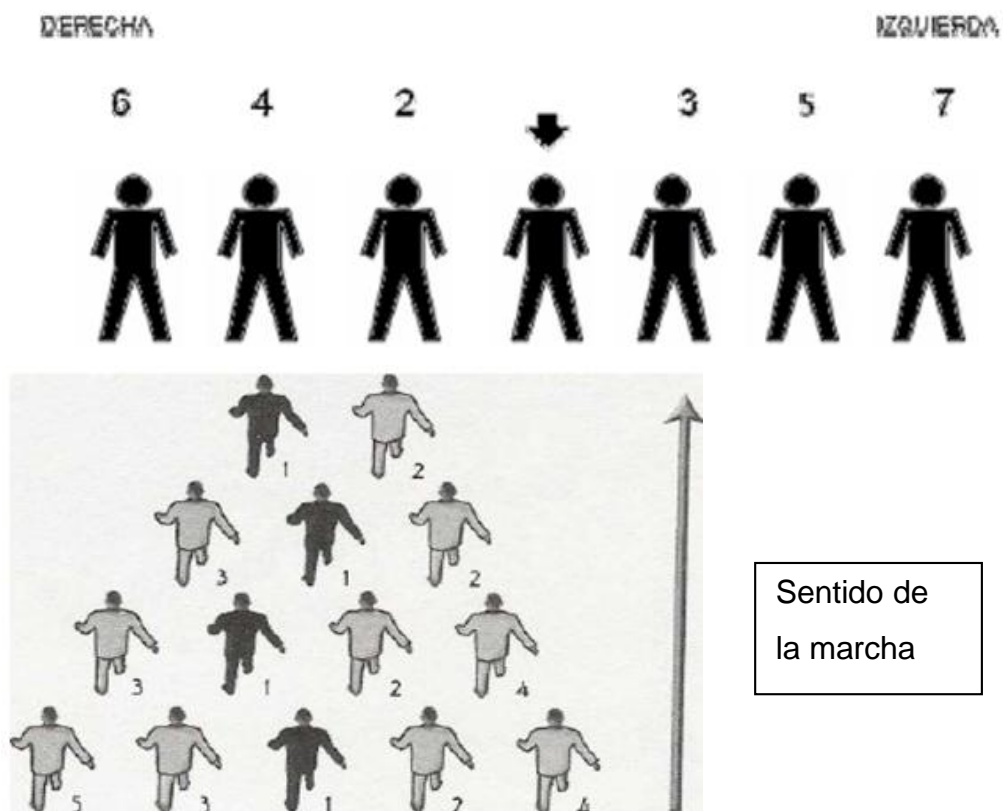
- c) Escuela anglosajona: Los lugares de honor están en las cabeceras de la mesa.
- d) Escuela francesa: Los lugares del centro de la mesa son los de honor:





Presidencia a pie

Puede presentarse en la llegada o la despedida de una autoridad, en un aeropuerto, en el zaguán de un edificio oficial o en la despedida. La duración de este desplazamiento a pie es breve y la ordenación va de más a menos:



6.6.4.3. Precedencia

Es la ubicación del puesto que personas, banderas e himnos que ocupan un lugar en relación con la escala valorativa. En otras palabras: la precedencia es el orden jerárquico entre iguales, necesario para el desenvolvimiento cortés y cordial de los participantes en algún acto público, sea oficial, social, religioso o corporativo, entre otros.

Órdenes de presencia

En la aplicación de la precedencia se utilizan distintos órdenes de acuerdo con los tipos siguientes:

Lineal: Varias personas se encuentran en la misma línea, una detrás de otra. Si su número es impar el lugar se honor se ubica en el centro y si es par, en el penúltimo.

Lateral: Se presenta cuando varias personas se encuentran en la misma línea, una al lado de otra, ya sea paradas o caminando. El lugar referente es la extrema derecha, si son en número par y el central si son en número impar.

Alternado: En los casos de grupos de personas que ocupan mesas, estrados, la precedencia se fija de acuerdo con un sistema convencional que establece colocaciones equitativas, llamadas *alternat*. Partiendo de la figura central, la precedencia mayor es el lado derecho, después el lado izquierdo y así sucesivamente.

Alfabético: se utiliza para la ubicación de los representantes del gobierno de un Estado y sus símbolos nacionales, en actos solemnes o en foros internacionales. La precedencia se establece considerando el orden

Para mayor precisión, en el momento de determinar la precedencia deben considerarse las normas generales siguientes:

- ✓ El ordenamiento es de mayor a menor
- ✓ Las esposas gozan de igual puesto que sus maridos.
- ✓ Cuando una corporación desfile, el orden será de menor a mayor.
- ✓ En las recepciones, las corporaciones desfilarán con su presidente en cabeza o sea la persona de mayor autoridad, y el resto de los miembros lo harán en sentido descendente, que cerrarán el secretario general y el jefe de protocolo.

Invitados

Deben ser objeto de selección según la naturaleza del acto y de la imagen que se desee presentar a un público determinado y han de recibir la máxima atención del anfitrión.

Para la realización de todo evento deben considerarse tres tipos de invitados: invitados fundamentales (de honor, oficiales, de amistad, comerciales y de prestigio); invitados para cubrir "excusas" e invitados que confirmaron su asistencia.

La ubicación de los invitados debe prevenirse con antelación suficiente. Las fórmulas mediante las cuales se determinará su ubicación.

Principios rectores del protocolo

La teoría y la práctica del protocolo se rigen por una serie de principios, los cuales funcionan como marco de referencia para la actuación de cada uno de los individuos que lo han asimilado como parte de su forma de vida y que por tanto, participan de sus reglas en todo momento.

En primer lugar está siempre el respeto, como sentimiento que induce al individuo a tratar a sus semejantes con deferencia a causa de su edad, superioridad o mérito; acompañado de la cortesía, es decir, tener atenciones, pero con un toque de delicadeza, amabilidad y afabilidad, lo que permite a esa persona hacer gala de su educación y cultura. El principio de la reciprocidad debe traducirse en conductas de igualdad, de correspondencia para con el otro, incluso bajo condiciones hostiles que dificulten su aplicación.

Las atenciones que se muestran hacia determinadas personas no obedecen a lo que de todo momento se percibe – sentimientos de desagrado, enojo, burla, desprecio – sino por el contrario, a la investidura, al carácter que les confiere la posesión de cierto rango o dignidad. Incluso desde una perspectiva utilitarista la consideración a estos principios resulta provechosa.

Usos sociales

Se entiende por usos sociales los elementos que caracterizan, durante un tiempo y en un lugar determinado, las prácticas que mueven y ajustan las relaciones sociales.

En este sentido, los siguientes son conceptos importantes que hay que considerar:

- a) Sociabilidad: que es la base de quienes aspiran a vivir en sociedad
- b) Civildad: La cualidad de quienes respetan las reglas tradicionales y legales que impone la vida en común.
- c) Educación: factor decisivo en la formación del carácter y en el comportamiento individual

- d) Conducta social: que comprende el arte de la presentación, el saludo, la despedida, la puntualidad (hecha norma), el don de la conversación, la etiqueta en el vestir.

Una manera de mantener una comunicación óptima es fundamentarla en lo siguiente:

1. Se puede discrepar del interlocutor con razonadas exposiciones y aún tomar parte en una discusión, pero con moderación en cuanto a los adjetivos y la modulación de la voz, evitando la reiteración de argumentos propios, a fin de no caer en actitudes proselitistas o de convencer a cualquier precio.
2. Aludir a cuestiones personales o que puedan herir, con fundamento o sin él, es inapropiado. Una conversación no es un juicio, ni un examen, ni una pieza forense.
3. En lo posible, se recomienda evitar hablar de política y religión.

Respecto a la puntualidad, sigue vigente la reiterada frase de Luis XVII: “La puntualidad es cortesía de reyes, deber de caballeros y costumbre de personas educadas”, y su aplicación resulta fundamental para la formación de los profesionales del mundo de las relaciones humanas, de la vida oficial y de la actividad empresarial.

El éxito en la organización de un acto público obedece tanto a una buena preparación como a la puntualidad en el desarrollo de cada parte del programa.

A su vez, las presentaciones entre personas, debe realizarse son base en estos lineamientos generales:

- a) Los caballeros serán presentados a las damas, los jóvenes a los más viejos y los de menor rango a los de mayor.

- b) El saludo con las manos debe ceñirse a la costumbre:
- La dama debe alargarse la mano al caballero
 - El superior al inferior
- c) No debe besarse la mano de las mujeres solteras, sino solamente la de las casadas.

Los tratamientos

La historia, los usos y las tradiciones indican la variedad de tratamientos con que se ha distinguido a personas e instituciones a lo largo de los siglos, en todo el mundo.

Los tratamientos tienen carácter honorífico y van unidos al rango del beneficiario, o a título personal y pueden ser temporales o permanentes. Quien los recibe puede ser una persona física (un embajador o secretario de Estado) o un colectivo impersonal o institucional (un municipio)

A su vez, el beneficiario a título personal puede serlo por distintas razones: por el cargo que ocupa (alcalde) o por otros méritos (condecoración, grado académico, título nobiliario, etc.)

El más utilizado sin lugar a dudas es el tratamiento de Señor Don, dado a la mayoría de las personas. Pero existe un uso erróneo y muy extendido de estos dos elementos por separado: utilizar el señor con el nombre de pila o el de Don con el apellido: Así, señor Carlos o Don Rodríguez no suena bien. Debe utilizarse siempre el señor con el apellido y el Don con el nombre de pila o la fórmula completa: Señor Don con el nombre completo de la persona de que se trate.

Tratamientos eclesiásticos

1. Papa: Su Santidad, Santo Padre o Sumo Pontífice
2. Cardenal: Eminencia
3. Arzobispos: Excelentísimos o Reverendísimos Señores
4. Obispos: Ilustrísimos Señores
5. Canónigos: Muy ilustre Señor o Señoría
6. Nuncio: Monseñor
7. Párrocos y otras dignidades eclesiásticas: Reverendos
8. Vicarios: Ilustrísimo
9. Padres o Abades: Reverendo Padre
10. Sacerdotes y monjas: Padre y Hermana respectivamente

Tratamientos Militares

1. Excelentísimo Señor: capitanes generales, tenientes generales y almirantes generales de división y vicealmirantes generales de brigada y contralmirantes. Generales de los Ejércitos.
2. Ilustrísimo señor: coroneles y capitanes de navío, teniente coronel y capitán de fragatas
3. Señor: comandante y capitán de corbeta, capitán y teniente de navío, teniente y alférez de navío y alférez de fragata, así como al resto de las graduaciones desde suboficial mayor hasta soldado o marinero.

Tratamientos Civiles

Excelentísimo: Se da este tratamiento, entre otros, al Presidente y Vicepresidente de la República, Ministros, Assembleístas, Corte Constitucional, Corte Nacional de Justicia, Consejo de la Judicatura, Consejo Nacional Electoral, Fiscal General de la Nación, Procurador General de la Nación, Embajadores acreditados, Ex Presidentes, Ex Vicepresidentes, Presidente de la Asamblea Nacional, de Tribunales

Superiores, Presidentes y académicos de las academias del Estado, Vicerrectores, Jefe de Protocolo del Estado, Secretario del Presidente.

Ilustrísimo: Se da este tratamiento, entre otros, al directores generales y subsecretarios de los ministerios, asambleístas provinciales, magistrados de trabajo y jueces de instrucción, decanos, subdecanos de facultades universitarias, comisarios generales de policía, delegados del SRI, fiscales superiores de los tribunales de justicia, etc.

El resto de las escalas del personal tendrá el tratamiento de Señor Don. Cuando concurren circunstancias en determinadas personas que tengan más de un cargo o mérito, habrá que utilizar siempre el de más alto rango que le corresponda.

REPRESENTACIÓN PROTOCOLAR

Ningún funcionario o personalidad pública invitada podrá hacerse representar en los actos, ceremonias y recepciones a las que asista el Presidente de la Nación.

El funcionario que represente al Presidente de la Nación en un acto, recepción o ceremonia, será considerado como el de más alta jerarquía entre los presentes. En consecuencia, deberá ser ubicado inmediatamente a la derecha del funcionario que ejercerá la Presidencia del acto, recepción o ceremonia, con la única excepción del Vicepresidente de la Nación, que ocupará indefectiblemente la derecha de la autoridad anfitriona.

El funcionario que, en un acto, recepción o ceremonia de carácter oficial, represente a otro de jerarquía mayor, no gozará de la precedencia que le hubiere correspondido a este último y deberá ser ubicado en el lugar que le corresponda por su propio rango, dentro del cual tendrá prioridad sobre

sus pares, salvo que se encuentre investido especialmente de la representación prevista en el párrafo anterior.

En todos aquellos actos, recepciones y ceremonias a las que asista el señor Presidente de la Nación, el Director General de Ceremonial de la Presidencia de la Nación, los Edecanes del señor Presidente de la Nación y el Secretario Privado del señor Presidente de la Nación deberán ubicarse en una posición cerca al Jefe del Estado, sin tener en cuenta el rango que efectivamente les correspondiere de acuerdo al Ordenamiento General de Procedencias, con el objeto de que puedan cumplir con la premura necesarias funciones que les son propias.

En cualquier acto, recepción o ceremonia a la que asistan el Vicepresidente de la Nación y un Representante del Presidente de la Nación. La derecha de la autoridad anfitriona será ocupada por el Vicepresidente de la Nación y su izquierda será ocupada por el Representante del Presidente de la Nación.

COMPETENCIA PROTOCOLAR

La precedencia de aquellas personas invitadas a recepciones actos y ceremonias de carácter oficial, y que no se encuentre contemplada en el Ordenamiento General de Precedencias será determinado de acuerdo al siguiente mecanismo:

- a. De acuerdo al principio de analogía tratando de ubicar al invitado entre aquellas personas que desempeñen funciones o revistan calidades profesionales similares.
- b. De no ser posible su ubicación por analogía se tendrá en cuenta los servicios que hubiere prestado a la Nación o sus contribuciones al progreso y el bienestar general de la humanidad.

La organización general y la ubicación protocolar de las autoridades invitadas a recepciones actos y ceremonias de carácter oficial estará a cargo del Responsable de Ceremonial, Protocolo, Relaciones Públicas o similar del GAD invitante.

Sin embargo, es necesario incorporar los Artículos del Reglamento Ceremonial Público, publicado mediante Decreto Ejecutivo 3432 de 18 de diciembre 2002, publicado en el Registro Oficial 727 de 18 de diciembre 2002, reformado por los Decretos Ejecutivos 737 publicado en el Registro Oficial 218 de 23 de noviembre 2007 y Decreto Ejecutivo 897, publicado en el Registro Oficial 272 del 13 de febrero 2008, que regulan el orden de precedencia de las distintas autoridades nacionales y de los diplomáticos extranjeros, así:

“Art. 98.- El orden general de precedencia de las autoridades nacionales y de los diplomáticos extranjeros en las ceremonias oficiales que se celebren tanto en la capital de la República como en las capitales de provincia es el siguiente:

1. Presidente de la República;
2. Vicepresidente de la República;
3. Presidente de la Asamblea Nacional;
4. Presidente de la Corte Nacional de Justicia;
5. Presidente del Consejo Nacional Electoral;
6. Presidente de la Corte Constitucional;
7. Procurador General del Estado;
8. Contralor General del Estado;
9. Ministro Fiscal General de la Nación;
10. Ex-Presidentes de la República;
11. Ex-Vicepresidentes de la República;
12. Secretario General de la Administración Pública;
13. Superintendente de Bancos y Seguros;

14. Superintendente de Compañías;
15. Superintendente de Telecomunicaciones;
16. Miembros del Gabinete Ministerial;
17. Decano del H. Cuerpo Diplomático;
18. Embajadores Extranjeros en orden de precedencia;
19. Vicepresidentes de la Asamblea Nacional;
20. Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
21. Comandante General del Ejército;
22. Comandante General de la Marina;
23. Comandante General de la Fuerza Aérea;
24. Comandante General de la Policía Nacional;
25. Presidentes de las Comisiones Legislativas;
26. Legisladores;
27. Ministros de la Corte Nacional de Justicia;
28. Prefectos;
29. Alcaldes;
30. Presidente del Directorio del Banco Central del Ecuador;
31. Presidente del Banco del Estado;
32. Presidente de la Corporación Financiera Nacional;
33. Presidente Ejecutivo de PETROECUADOR;
34. Gerente General del Banco Central del Ecuador;
35. Gerente General de la Corporación Financiera Nacional;
36. Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana.
37. Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
38. Viceministros y subsecretarios de Estado, en orden de precedencia de los ministros;
39. Vocales de la Corte Constitucional;
40. Vocales del Consejo Nacional Electoral;
41. Vocales del Consejo Nacional de la Judicatura;
42. Gobernadores de la provincia;
43. Consejeros;

44. Concejales
45. Ministros Nacionales del Servicio Exterior en servicio activo;
46. Cónsules Generales;
47. Cónsules; y,
48. Vicecónsules.

Nota: Artículo sustituido por Decreto Ejecutivo No. 737, publicado en El Registro Oficial 218 de 23 de Noviembre del 2007.

Art. 99.- Sin perjuicio del orden de precedencia establecido en el artículo anterior, que constituye la nómina general, el orden de precedencia en las ceremonias oficiales que se celebren en las provincias es el siguiente:

1. Gobernador;
2. Legisladores;
3. Prefecto;
4. Consejeros;
5. Alcalde;
6. Concejales;
7. Presidente de la Corte Provincial de Justicia;
8. Ministros de la Corte Provincial de Justicia;
9. Jefe de la Zona Militar;
10. Jefe de la Zona Naval;
11. Jefe de la Zona Aérea;
12. Intendente General de Policía;
13. Jefe Político del cantón;
14. Jefe de Distrito de la Policía; y,
15. Secretario de la Gobernación.

Cuando asista el Presidente de la República se aplicará el orden de precedencia del artículo 98.

Nota: Artículo sustituido por Decreto Ejecutivo No. 737, publicado en Registro Oficial 218 de 23 de Noviembre del 2007.

Art. 100.- La precedencia de las personas que no constan en los artículos 98 y 99 se determinará por analogía y en consideración a las funciones que desempeñen o hayan desempeñado y a la edad.

Art. 101.- Los miembros de la Fuerza Pública mantendrán la precedencia que por su antigüedad les corresponda con el respectivo grado.

Art. 102.- La precedencia de funcionarios se establecerá por la antigüedad de sus nombramientos.

Art. 103.- La precedencia de funcionarios que desempeñan dos o más cargos se determinará por la función más elevada que ostenten.

Art. 104.- La máxima autoridad del organismo que realice una ceremonia oficial a la que asista el Presidente de la República ocupará el lugar a la izquierda del Jefe de Estado.

Art. 105.- Las bandas de la Fuerza Pública, municipales o de otro organismo ejecutarán honores con el Himno Nacional exclusivamente al Presidente de la República.

Art. 106.- En las ceremonias oficiales a las que asista el Presidente de la República rendirá honores la Escolta Presidencial, salvo indicación en contrario del Jefe de Estado.

Art. 107.- En las relaciones internas suprimase el trato de Excelencia al Presidente de las República y demás funcionarios de Estado, así como de cualquier otro adjetivo similar.

Art. 112.- La precedencia de cónyuges de las autoridades y demás personalidades a que se refiere este reglamento corresponderá a la

categoría que ostentan sus respectivos esposas y esposos, debiendo ocupar los primeros lugares reservados para los invitados especiales.

Art. 113.- La Dirección General de Ceremonial del Estado y Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores controlará el cumplimiento de las normas que contiene este reglamento y, en los casos no previstos en el mismo, resolverá de conformidad con la costumbre, sin alterar las disposiciones del Reglamento de Ceremonial Público. Todos los funcionarios y demás personas a quienes se aplica este reglamento deberán acatar las decisiones e indicaciones de la Dirección General de Ceremonial del Estado y Protocolo.”

6.6.4.4. Uso de las Banderas Nacional e Institucional

La Bandera Nacional sólo se empleará para los actos solemnes y en aquellos en que esté presente el Presidente de la República o un Ministro de Estado en su representación. Se establece que la bandera debe ser izada y cobijada en un acto cívico y si se la coloca en balcones y carros, deberá sujetarse a un asta, porque es un símbolo que representa el amor a la Patria.

En todos los actos oficiales se recomienda que estén presentes, la bandera Nacional de la República del Ecuador y la bandera de la ciudad, en buen estado.

Las banderas se ubicarán a la derecha de la mesa de directiva. La bandera del Ecuador ocupará el centro, tomando como referencia siempre el lugar central o de honor a su derecha estará la de la ciudad, y así sucesivamente.

La Bandera Nacional

En un acto, si el número de banderas son dos, la bandera del Ecuador ocupará el primer lugar al lado derecho de la mesa directiva, siempre hacia la izquierda desde la mirada del público, seguida de las que la preceden en rango o jerarquía.

Si tenemos que ubicar, en nuestro país, nuestra bandera nacional con la de otros países, si es número par, tres o treinta, la bandera del Ecuador siempre estará en el centro y a continuación las extranjeras por estricto orden alfabético del nombre del centro y a continuación las extranjeras por estricto orden alfabético del nombre del país, a la derecha la número uno, a la izquierda la número dos, y así ordenadamente.

Es importante señalar, que la Bandera del Ecuador es el máximo símbolo representativo de nuestro país, no cede o consiente su lugar. La máxima autoridad de una institución o corporación, puede conceder su derecha al invitado de honor, la bandera no. Según normas internacionales el orden de las banderas seguirá estrictamente el orden alfabético en el idioma del país anfitrión.

En un desfile, si está en compañía de otro símbolo, la Bandera Nacional ocupará el lado derecho. Si son muchos los símbolos que la acompañan, la Bandera Nacional debe ir adelante y sola, hacia el centro de las restantes, que formarán una línea inmediatamente después.

Al bajar los pabellones, el último en bajar debe ser la Bandera Nacional, despacio y ceremoniosamente.

Se debe enarbolar el pabellón tricolor en los días de recordación cívica local, provincial o nacional.

La Bandera de la Ciudad

La bandera de la ciudad nunca, por motivo alguno, puede ser de menor tamaño que otras banderas que la acompañen, ni puede quedar izada a menor altura que las demás.

La bandera debe ser colocada siempre en forma tal que destaque en el conjunto.

En el caso de conferencias, la bandera institucional debe ir colocada al lado derecho del principal orador, esto es a la izquierda según la percepción del público.

Si está acompañada de un número par de banderas, ocupará el lugar al centro de ellas. Los demás pabellones, en tanto, se colocarán a su derecha e izquierda, sucesivamente, siguiendo el orden de precedencia establecido.

Si se coloca junto a un número impar, ocupará el primer lugar al lado izquierdo del espectador, u otra ubicación en forma que destaque.

La precedencia de las otras banderas presentes será determinada por orden alfabético, salvo que existieren otros motivos que consideren jerarquía de las instituciones representadas, presencia de pabellones de naciones extranjeras u otra razón igualmente atendible

En caso de duelo oficial o nacional, se izará a media asta los pabellones por los días que indique el decreto.

En los pabellones izados a media asta se recomienda no poner lazo.

Su exposición

Debe ser izada desde la salida del sol hasta la puesta del sol, en lugares: abiertos y cerrados. Se considera falta de respeto mantenerlas izadas en la noche. La hora de cobijada es hasta las 17H00.

La bandera no deberá permanecer expuesta si está lloviendo o si el tiempo es tormentoso, ya que el agua la deteriora.

Su posición

Cuando la Bandera Nacional se encuentra junto a otras que pertenecen a Estados, municipios, instituciones, entre otros; ella siempre deberá permanecer izada al lado derecho de la línea, hacia el lado izquierdo del observador.

El saludo a la Bandera del Ecuador

Los procedimientos más usuales para tributar honores a nuestro emblema tricolor:

Mientras se iza, arría o pasa la bandera debemos mirar hacia ella en posición firmes, como una forma de saludo. Si estamos con sombrero, gorras, se quitarán como una demostración de respeto.

Los militares, policías y demás miembros de las Fuerza Armadas deben permanecer firmes y llevar la mano a su frente como un gesto de saludo.

No hay que olvidar que si la Bandera Nacional se iza junto a otra perteneciente a un Estado, Institución, municipio, el símbolo patrio debe estar al lado derecho de la línea, es decir al izquierdo del observador.

La izada de la bandera

- ✓ La persona que la va a izar debe colocarse en posición de firme.
- ✓ Empezar a tirar la cuerda principal del asta con la mano derecha para que la bandera suba.
- ✓ Con la mano izquierda sujeta la cuerda de seguridad que sube junto al símbolo patrio.
- ✓ Cuando la tricolor ha subido por completo, se sujetan las cuerdas alrededor del asta.
- ✓ Debe izarse aprisa, pero arriarse despacio y ceremoniosamente.

Pasos para doblar las banderas

- ✓ Se la dobla en tres partes horizontales
- ✓ Desde cualquiera de las dos esquinas, se realiza un pliegue en sentido diagonal formando un triángulo equilátero.
- ✓ Se hace el mismo proceso con las siguientes formas
- ✓ El último dobléz se lo hace del lado contrario.

6.6.4.5. El Himno Nacional

El Himno Nacional será interpretado únicamente en los actos solemnes o en presencia del Presidente de la República, al comienzo de la ceremonia.

Cuando se canta o escucha el Himno Nacional todos los presentes deben permanecer de pie y firmes, debe interpretarse con respeto y emoción, estar desprovisto de sombreros y gorras, sin las manos adelante ni atrás. Si desea la mano derecha puede ser colocada a la altura del corazón.

6.6.4.6. Discursos

En la mayor parte de los actos y ceremonias suelen pronunciarse discursos, cuyo contenido dependerá del tipo de acto que se esté realizando. Lo más común es que se efectúen dos discursos: el de apertura y el de cierre.

Cuando se pronuncien discursos, en primer lugar hará uso de la palabra la persona de inferior categoría, cerrando el acto quien lo presida, que en el caso del GAD de Bolívar, será el Alcalde o su representante, salvo en los homenajes a determinada persona, a quien le corresponderá hablar en último término.

6.6.4.7. Maestro de Ceremonia

De acuerdo al tipo de acto que se realice puede ser el mismo director de un evento o una persona que se encargue de presentar las conferencias, también puede hacer de moderador en los debates después de las presentaciones. Su función será la de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de conducir el evento cualquiera que este fuere: político, público, sesiones solemnes, discursos, conferencias, etc. Además, es quien informa acerca de los diferentes programas, que se presentan en una ceremonia. Es recomendable que el GAC de Bolívar cuente por lo menos con dos personas que puedan cumplir estas funciones con responsabilidad.

Es necesario que la persona que vaya a cumplir con esta función tenga las siguientes características:

- ✓ Dominio escénico
- ✓ Excelente manejo de la voz

- ✓ Lectura impecable
- ✓ Buena imagen personal
- ✓ Alto nivel académico y de formación

Los maestros de ceremonia suelen ser miembros de la organización que son convocados eventualmente para asumir el rol de maestros de ceremonia. Estos resultan de un proceso de formación muy particular, porque se van forjando en la marcha, de manera que la experiencia de realizar participaciones de este tipo les permita adquirir experiencia y cumplir con esmero con esta función.

Cuando no se cuenta con maestros de ceremonia (internos) bien pueden realizarse contrataciones dentro de la múltiple gama de comunicadores sociales que ofertan sus servicios profesionales en este campo.

El Maestro de Ceremonia deberá ordenar el programa con tranquilidad y coordinar previamente con los organizadores.

Deberá además:

- ✓ Verificar con antelación que el audio funcione adecuadamente.
- ✓ Cuidar su apariencia personal.
- ✓ Recibir al orador y ceder el puesto en el estrado
- ✓ Establecer el orden de precedencia, para la presentación.
- ✓ Conocer los datos personales, trayectoria, virtudes y cualidades de los participantes.
- ✓ Tener un orden de los puntos que va a tomar parte del programa.
- ✓ Estar a la expectativa del desarrollo del evento.
- ✓ No retirarse del escenario mientras no esté presente el participante y recibirlo con muestras de afecto y cordialidad
- ✓ Mantener siempre una discreta sonrisa
- ✓ Poseer imaginación, sentido de improvisación y de ser el caso, tener fino humor.

- ✓ Verificar antes del inicio que todos los participantes estén presentes, en caso de alguna ausencia coordinar con los organizadores su reemplazo.

Funciones

- ✓ Presentar a las autoridades que harán uso de la palabra, como no es el actor principal, en ningún momento deberá saludar a cada una de las autoridades usando los vocativos, ya que estos se reservan solo para los oradores, en estricto sentido le corresponde saludar en forma general.
- ✓ Presentar a los participantes y resaltar sus cualidades.
- ✓ Entretener al público pronunciando frases que den realce a la ceremonia.
- ✓ Controlar el estado emocional del público
- ✓ Establecer un proceso de comunicación que genere el clima apropiado para cada tipo de evento

La Presentación

Es el acto por medio del cual el Maestro de Ceremonia realiza la introducción previa a la toma de la palabra. Siempre debe haber una persona que presente al orador o disertante, ya que así lo exige el protocolo en los actos sociales.

6.6.4.8. Actos Oficiales Institucionales

Los actos oficiales institucionales gozan de una especial relevancia, ya que son desarrollados con un amplio despliegue ceremonial, en la mayor parte de los casos, amparados en tradiciones centenarias.

Primeramente el Departamento de Relaciones Públicas debe contar con la coordinación adecuada, la fecha o fechas en las que se llevará a cabo el evento a fin de que no coincida con otras actividades organizadas previamente. Igualmente será necesario verificar la disponibilidad de tiempo de las autoridades.

Posteriormente deberá hacerse llegar una agenda tentativa de las actividades a desarrollarse y el o los lugares destinados a ser sede de este evento.

Así también será responsabilidad del Departamento o responsable de las Relaciones Públicas, lo siguiente:

- ✓ Definir el listado de los invitados
- ✓ Cursar las invitaciones siguiendo los lineamientos del uso del logotipo del Municipio.
- ✓ Tomar en cuenta el tiempo de entrega/recepción de las invitaciones
- ✓ Coordinar la entrega de correspondencia, con la finalidad de hacer llegar con la debida anticipación los reportes de entrega recepción de las invitaciones.
- ✓ Visitar con antelación el lugar donde se va a realizar el acto, verificar todos los requerimientos (mantelería, amplificación, iluminación, etc.) y establecer contactos con la unidad responsable de atenderlos
- ✓ Supervisar que todos los equipos de audio estén en óptimas condiciones
- ✓ Determinar la necesidad de la confirmación de los invitados.
- ✓ Contratación de personal que atienden la recepción y ubicación de los invitados al acto.
- ✓ Verificar otras necesidades como puede ser la entrega de certificados, reconocimientos, presentes, etc.
- ✓ Intermedio musical: piezas apropiadas a la solemnidad del acto.

- ✓ Identificar la necesidad de un maestro de ceremonia para realizar la debida asesoría
- ✓ Verificar la asistencia de las autoridades y personalidades que formaran la mesa directiva
- ✓ Preparar la lista de vocativos en orden de precedencia
- ✓ Preparar requerimientos adicionales: banderas, estandartes.
- ✓ Solicitar guardias de seguridad cuando el evento lo requiera
- ✓ Solicitar reservación del parqueadero, de ser necesario.

Elaborar con suficiente anticipación la lista de las autoridades e invitados especiales de manera que pueda estructurar el orden de precedencias y por lo tanto reservar o colocar los asientos suficientes para la ubicación específica de cada uno de ellos.

6.6.4.9. Visita de Autoridades Extranjeras

Tan pronto como se confirme la visita oficial, debe difundirse en la organización la más amplia información al respecto. A su vez, el Alcalde debe remitirle, por lo menos, una copia de la agenda preliminar del evento, especificándole a que actividades se espera que asista.

Cuando la agenda final ya esté lista, se le debe enviar una copia especificando a que eventos tiene que asistir y, especialmente, en cuales tiene que participar. Se le debe especificar el tipo de vestuario para cada una de las actividades (de etiqueta, de calle, sport, etc.). Si la visita no está familiarizada con el clima de la región, es conveniente proporcionarle información de utilidad (lluvia, calor, frío, paraguas, impermeable, etc.).

A la autoridad visitante y su delegación de ser este el caso debe esperarlo a su llegada, normalmente en el aeropuerto, la máxima autoridad

institucional en este caso el Alcalde y una delegación prudente. Si las ocupaciones y el tiempo de esta persona no permiten que se encargue de esto, esta importante función debe delegarse en otra autoridad.

Después de dar la bienvenida a la autoridad, se presenta al comité de recepción.

Es muy conveniente que una o dos personas se encarguen del equipaje del visitante, a fin de evitarle esta molestia.

Efectuadas las presentaciones se debe conducir a la autoridad al automóvil que lo trasladará a su hotel.

Con anticipación a la llegada de la visita al hotel, es conveniente inspeccionar la habitación, con el objeto de subsanar cualquier detalle o inconveniente. Es de buen gusto recibir la visita con refrigerios, flores o algún tipo de bebida. Así mismo, es recomendable proporcionarle los periódicos locales u otras publicaciones; como imprescindible es entregarle una agenda y/o programa detallado, comentándolo con él o fijando una cita para tal efecto.

Es importante que la visita del dignatario sea fructífera y placentera, por lo tanto se tratará en lo posible que la autoridad visitante nunca ande por su cuenta, inseguro del lugar y de la hora del evento. Debe establecerse con anticipación a qué hora se le va a recoger.

Es importante que la programación considere un tiempo de descanso prudente entre una y otra actividad.

Cuando llegue la hora de partir, se debe ser tan cuidadoso como en la llegada. Será necesario encargarse de todos los pormenores relacionados con el transporte y confirmación del vuelo.

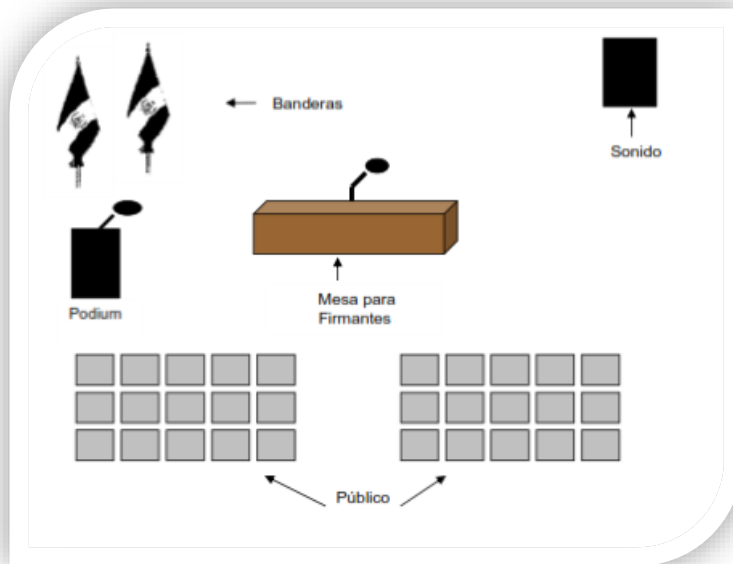
Es importante establecer la hora en que se va a recoger el equipaje y la del traslado al aeropuerto. Si es posible, el anfitrión (Alcalde) debe acompañar a la visita desde el hotel hasta el lugar de embarque. Se debe tener la información precisa de si el avión saldrá a tiempo o tendrá retraso, ya que si así fuere se acompañará en todo momento a la visita. Si el retraso es tan serio que signifique quedarse otra noche, se debe encargar de su alojamiento y transporte.

Finalmente, es muy importante que el comité de despedida se encuentre en el aeropuerto con la debida antelación. Eso da buena imagen de organización y dejará en la visita una grata sensación.

6.6.4.10. Planificación, Organización y Desarrollo de una Firma de Convenio

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

9. Personal encargado para el mantenimiento, iluminación y limpieza del lugar donde se lleva a cabo la firma del convenio.



6.6.4.11. Organización y desarrollo de eventos

Para lograr el éxito de un evento, se deben seguir una serie de pasos que simplifican el trabajo, los eventos que organizan las instituciones públicas cuentan con la presencia de funcionarios tanto nacionales como extranjeros por lo que deben tener especial cuidado al momento de planificarlos. Los departamentos de Relaciones Públicas y Comunicaciones, tienen la responsabilidad de verificar que toda actividad que se realice proyecte una buena organización ante el público externo.

Planeación del evento

Todo evento debe ser planeado con anticipación para conocer el tipo, fecha exacta, lugar en donde se llevará a cabo, personas que se invitarán,

servicios que se contratarán, recurso humano, financiero, seguridad, las vías de acceso de donde se realizará el acto, alojamiento y transporte de las personas invitadas, giro de invitaciones, logística para parqueo de vehículos, recepción, facilidades y atenciones a las personas participantes y asistentes, entre otros.

Coordinación del evento

Para cada uno de los pasos antes mencionados se debe mantener una adecuada coordinación, entre todas las personas que de una u otra forma participan, considerando los siguientes puntos básicos:

- ✓ Tipo de evento
- ✓ Fecha exacta
- ✓ Lugar
- ✓ Lista de invitados y precedencia
- ✓ Invitados
- ✓ Servicios que se contratarán
- ✓ Recurso humano
- ✓ Recurso financiero
- ✓ Seguridad
- ✓ Vías de acceso
- ✓ Alojamiento y transporte
- ✓ Giro de invitaciones
- ✓ Contratación de menús
- ✓ Contratación de floristería
- ✓ Maestro de ceremonias
- ✓ Cobertura de medios

Desarrollo del evento

El cuidado a la hora del desarrollo de un evento es de suma importancia, ya que pudo existir una buena planeación y organización pero si llega a

descuidar el desarrollo del mismo, puede afectar negativamente todo lo que se hizo con anterioridad, el cargado del evento deberá estar pendiente de todos y cada uno de los puntos, asignándole a cada uno de los colaboradores de relaciones públicas y comunicaciones una tarea específica.

Evaluación del evento

Todo evento deberá ser evaluado luego de su finalización, se tomarán en cuenta aspectos que la oficina de relaciones públicas y comunicaciones consideren con anticipación.

Se recomienda hacer una reunión con todo el personal para hacer ver a cada uno de ellos sus puntos a favor, así como los puntos en contra con el objetivo de mejorarlos, al final se puede realizar un informe donde se plasme lo ocurrido en el evento y sus conclusiones y las recomendaciones que se hacen para futuros proyectos.

6.6.5. Etiqueta

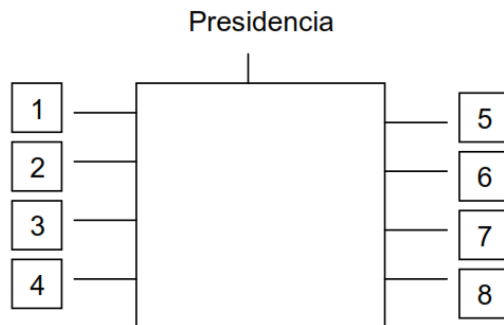
6.6.5.1. Tipos de mesas para reuniones y para comer

Existen muchas formas de mesas que pueden ser usadas tanto para reuniones como para comer, por lo tanto deben diferenciarse unas de otras, a fin de no cometer errores.

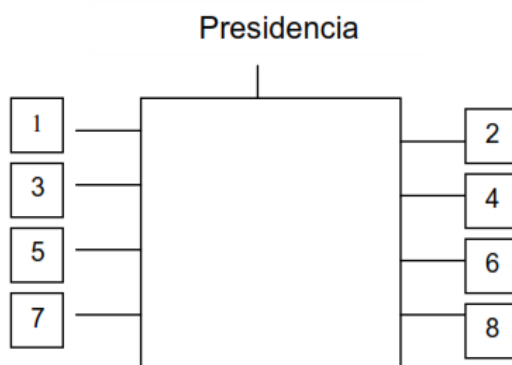
Mesas para reuniones

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

Mesa jerárquica con cabecera única en sistema jerárquico



Mesa jerárquica con cabecera única en sistema de espejo

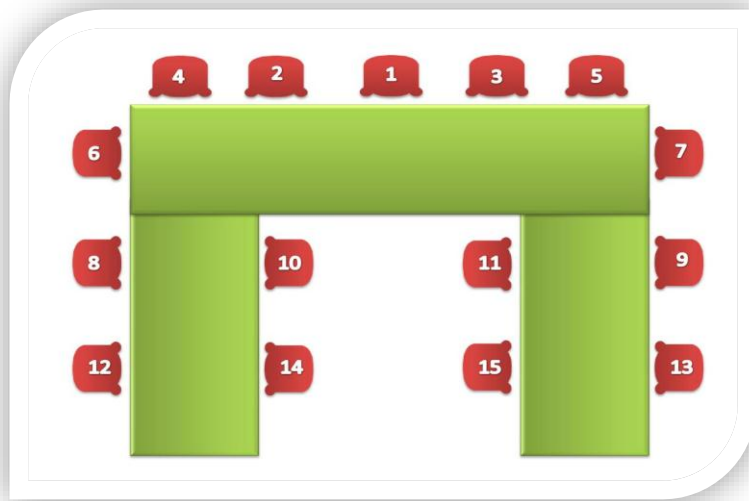


6.6.5.2. Tipos de mesas para comer

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

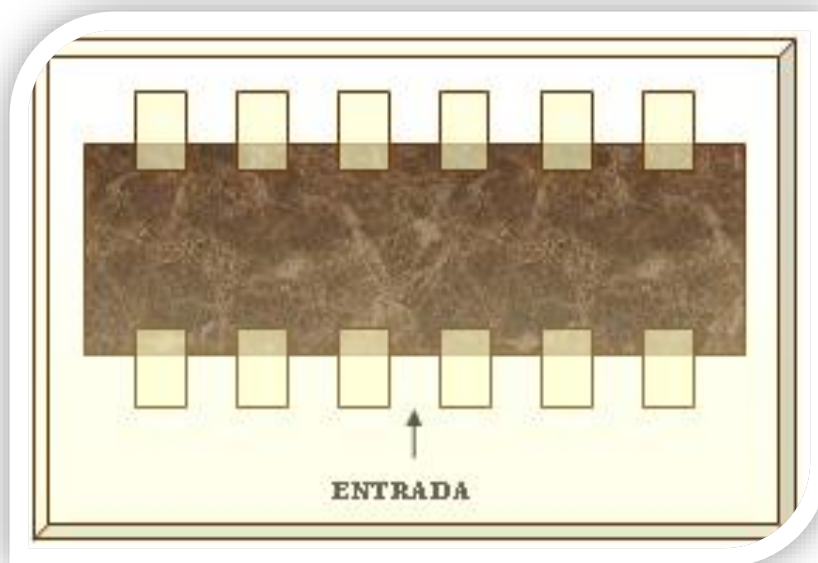
Mesa en forma de U

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



Mesa rectangular

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



Mesa en forma ovalada

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



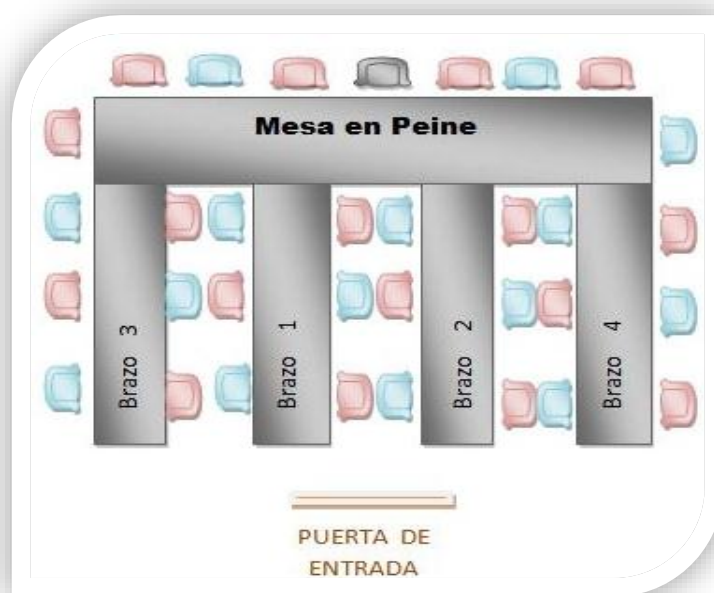
Mesa tipo T

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

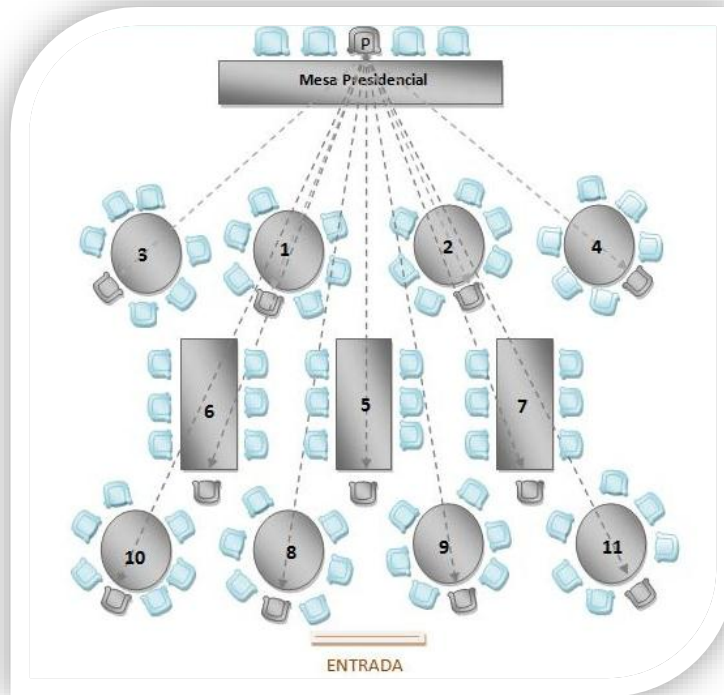


Mesa en forma de peine

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



6.6.6. Etiqueta en la Mesa



El anfitrión honra a su invitado considerando las necesidades de éste por encima de cualquier otra cosa. Con su conducta, el invitado hace lo posible para mostrarse merecedor de tal honor.

Colocación de los diferentes elementos que componen la mesa

Los cubiertos

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

Los tipos de cubiertos pueden dividirse en cuatro clases:

Cuchillos	Tenedores	Cucharas	Cubiertos Especiales
Trinchantes	Trinchante	Consomé	Langosta
Paleta de pescado	pescado	Sopa	Cangrejos
Postre – fruta	Postre	Postre	Ostras
Pastel		Café	Caracoles

Copas y Vasos

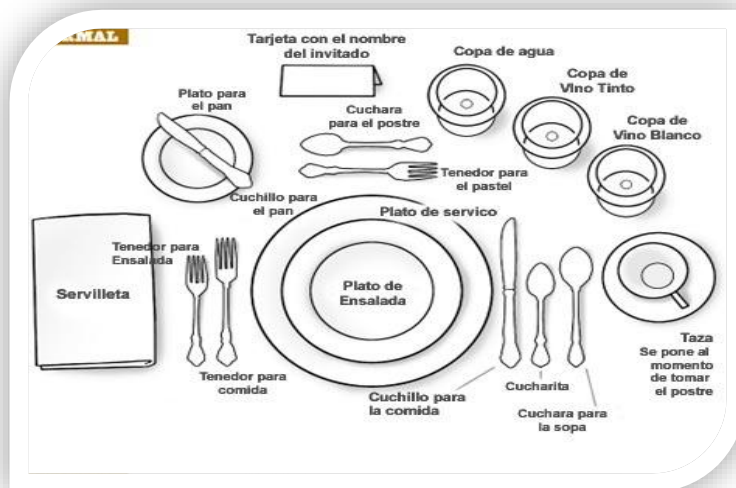
La limpieza y transparencia de la cristalería debe cuidarse al máximo, comprobando que no se haya colocado ningún vaso o copa en mal estado. Las copas nunca deben llenarse hasta el borde, sino solo hasta la mitad o un poco más, la única copa que puede estar llena antes de empezar es la de agua.

- ✓ El vino se sirve por el lado derecho del comensal
- ✓ La comida se sirve por el lado izquierdo del comensal
- ✓ Los platos se retiran por el lado derecho del comensal
- ✓ Las bebidas alcohólicas se sirven en vasos altos
- ✓ El zumo de tomate con vodka, “Bloody Mary” se sirve en vaso ancho corto
- ✓ Los refrescos se sirven en vaso alto

Los platos

Estos pueden ser de varios tipos

- ✓ Plato de pan
- ✓ Plato de mantequilla
- ✓ Plato del cuchillo de la mantequilla
- ✓ Plato principal
- ✓ Plato base





Reglas al servir la mesa

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

1. Tenedores siempre a mano izquierda. Cuchillos y cucharas, a mano derecha.
2. Se comienza con los cubiertos del plato principal al lado del plato y sucesivamente se colocan los demás de acuerdo con la secuencia del menú. No se deben colocar más de 4 cubiertos por cada lado para no confundir.
3. Se deben colocar las servilletas limpias y planchadas en el centro del plato.
4. Los cubiertos para el postre se colocan arriba del plato. Primero la cuchara apuntando a la izquierda y arriba el tenedor apuntando a la derecha.
5. Las copas para las bebidas se colocan siempre al lado derecho arriba de los cuchillos. Se comienza por la copa de agua a unos dos o tres centímetros de la punta del cuchillo para el plato fuerte. La siguiente

copia es la de vino blanco, la cual se coloca arriba de la copia de agua en un ángulo de 45 grados hacia la izquierda, seguida de la copia para el vino tinto en la misma manera. El centro debe ser adecuado con la ocasión. No debe tapar la vista entre los invitados. No se colocan ceniceros en la mesa hasta que se sirve el café.

6. Ningún invitado se sentará a la mesa con el cigarrillo encendido; corresponde encenderlos en la sobremesa si se colocan ceniceros correspondientes. En una comida de etiqueta no se rehúsa ningún plato, si no es del gusto se sirve una cantidad mínima y no tiene importancia que se deje intacta la pequeña cantidad servida.
7. En las grandes cenas un atraso de media hora se tolera. Cuando un invitado llega con atraso y ya están todos sentados, debe aproximarse a la dueña de casa que no se levantará de su asiento, a fin de ofrecerle disculpas y justificar su atraso.

6.6.7. Comportamiento en eventos institucionales

Uno de los aspectos que se consideran de mayor importancia para proyectar una correcta imagen institucional, son los eventos.

Y se consideran de mucha importancia ya que esta ocasión permite poner en práctica, o mostrar, la cultura organizacional y la cultura que cada persona o trabajador posee.

Adicionalmente, es una oportunidad para demostrar que su cultura personal está basada en buenos cimientos, y que las normas de etiqueta no están olvidadas.

Sin embargo, muchas personas olvidan normas tan elementales de la etiqueta, que se muestran de una forma equívoca ante los demás asumiendo actitudes indebidas, más aun cuando se rebosan los límites aceptables de alcohol.

Y este es uno de los aspectos que se debe cuidar: la ingesta de bebidas y de alimentos que bien pueden afectar su normal desenvolvura en cualquier tipo de eventos hasta el punto de que algunos olvidan donde se encuentran y se suben a mesas, imitan a personas del sexo opuesto, “confiesan” sus sentimientos a compañeros y asumen actitudes inadecuadas.

Es recomendable por lo tanto que en eventos institucionales como las posesiones, celebraciones de aniversarios, eventos promocionales, culturales, y otros, su etiqueta debe ser impecable evitando exponerse a comentarios que usted logra de los demás con su comportamiento.

De igual manera en el normal desarrollo de cenas y almuerzos, debe cuidarse mucho el ingerir el alcohol. En estos eventos normalmente se cierran contratos, acuerdos o convenios, es de mal gusto que se aprovechen para extralimitarse en el consumo de alcohol.

6.6.7. Etiqueta en la imagen personal

Desarrollar un estilo corporativo propio y único, es esencial para obtener una ventaja diferencial que permita grabar en la mente de los usuarios del GAD de Bolívar la excelencia de su institución principal. Marcar diferencias para ofrecer una buena imagen y que ésta también vaya con el buen trato es importante para toda institución pública.

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

1. Condiciones físicas: apariencia exterior
2. La voz, el tono y su modulación
3. Los gestos
4. La indumentaria

La imagen y valores personales

La imagen que otras personas reciben viene dada por muchos aspectos y lógicamente el primero, es su aspecto exterior. Cuidar el vestuario y la higiene personal es muy importante, pero una vez salvadas las presentaciones, entran en acción otros elementos como: la comunicación verbal y cómo habla su cuerpo por sí mismo, su educación, cómo se comporta, la seguridad que tiene a la hora de presentar el tema que lleva a una reunión, al final, lo que está transmitiendo es su personalidad y su saber hacer.

Cómo vestir correctamente en el entorno profesional



La elección del vestuario ha de ser cuidada para que transmita lo que se desea. Para elegirlo se debe recordar una frase que dice: “Viste vulgar y sólo verán el vestido, viste elegante y sólo verán a la persona.” No hay

duda que la forma de vestir dice mucho de imagen personal y la organización que se representa.

Imagen Ejecutiva: la vestimenta más adecuada

1. Un vestido negro, de líneas sencillas, puede ser considerado “un clásico” para asistir a diversas reuniones. Los accesorios le darán un aspecto más “formal o más casual”
2. Las faldas levemente entalladas hasta la rodilla sientan mejor que las plisadas o rectas.
3. Los trajes que más favorecen: pantalones rectos y chaquetas sastre largas con hombreras discretas, levemente entalladas en la cintura en colores negro, azul, beige, gris o pasteles.
4. Evitar las telas con adornos muy elaborados y colores muy estridentes durante el día.
5. Los zapatos, la cartera y el cinturón combinarán en color, tamaño y diseño con el resto de la indumentaria.
6. El calzado resulta un accesorio fundamental en la percepción del conjunto de la indumentaria. El tacón más favorecedor para la postura, es el de cinco centímetros, aportando altura y equilibrio.
7. Para un reunión de trabajo, evitar los estampados llamativos, los tejidos gruesos y las telas satinadas o con brillos.
8. Las piernas se estilizan cuando se usan las medias y los zapatos de la misma tonalidad.
9. Los accesorios (pañuelos, guantes, carteras, anteojos, joyas) deberán ser elegidos con un criterio discreto y sutil, a fin de realzar y complementar aportando distinción, sin proyectar un aspecto recargado.
10. El maquillaje también influye mucho en el aspecto global. Este debe ser de forma natural. Utilizando

11. fragancias frescas, dejando el perfume fuerte para otras ocasiones o momentos del día.
12. El peinado no ha de ser muy elaborado; debe lucirlo de manera natural, siempre bien peinada. Se debe procurar variar con discreción el tipo de peinado.

Cómo vestir con profesionalidad si es un hombre

El hombre debe vestir dependiendo de factores estrictamente laborales como: cargo, responsabilidades, filosofía de la organización y entorno en el que se mueve, el vestuario masculino irá tomando forma.

Chaqué



Prenda de vestir para utilizar durante el día, por la mañana hasta el atardecer. El negro es el más ceremonioso y habitual, aunque está ganando terreno el gris. Es un atuendo de vestir de ceremonia,

Esmoquin



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

Frac



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

Spencer



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

Sugerencias para la vestimenta del hombre



1. Los calcetines deben hacer juego con los zapatos o los pantalones. Lo mejor, los denominados “ejecutivos” de colores oscuros: negro, azul marino, etc.

2. Con la corbata no lleve el cuello de la camisa abierto y procure llevar el botón abrochado. Asegúrese que el nudo está bien hecho y centrado; si no es así, la imagen que ofrece es desaliñada. El mejor tejido para una corbata es la seda y se debe cuidar que vaya bien combinada con la camisa y el traje.
3. Las camisas deben ser de manga larga y con puños que combine bien con el traje y la corbata. El cuello de la camisa más elegante es el inglés.
4. Dar un toque de color a la indumentaria masculina es atrevido y divertido, pero se deben evitar los colores excesivamente llamativos.
5. Tampoco es recomendable el uso excesivo de joyas o complementos: un anillo en cada mano, un reloj acorde con la vestimenta evitando los grandes relojes deportivos, gemelos, alfiler de corbata.
6. Mostrar un buen aspecto facial es muy importante actualmente. En el mercado existen muchos cosméticos para lucir una piel tersa y cuidada, indicados para el hombre. Es aconsejable, en cuanto al perfume, usar una colonia o perfume fresco.
7. Mantener un corte de cabello apropiado. Según el estilo y tipo de cabello se debe procurar buscar un estilista que brinde asesoría y orientación oportuna.
8. Ducha y baño. Es aconsejable el baño matutino utilizando un jabón humectante con nutrientes y vitaminas.

9. Limpieza bucal: Se debe lavar los dientes y la boca después de cada comida para conservar el buen aliento, usar enjuague bucal después de cada lavado y tener hilo dental para extraer los restos de comida que el cepillo no sacó.

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

11. Zapatos. Deben estar pulcros, limpios y conservados.

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

13. No fumar. Fumar arruga rápidamente tu cara, la seca y la opaca. Por más astringentes, tonificantes y cremas que se usen, los pulmones se reflejarán en el rostro.

El fumador es una persona nerviosa, ansiosa e insegura que mantiene un olor fétido en su aliento y con el tiempo ese olor es en todo el cuerpo.

Bibliografía

1. ALVAREZ J.C, (2002), Funcionamiento y Organización en un Gobierno Municipal, UAC, Costa Rica.
2. ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, (2008) Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial, Ciudad Alfaro, Ecuador.
3. ARCOS, Oscar (2008) Teorías y Enfoques del Desarrollo, Programa Administración Pública Territorial, Escuela Superior de Administración Pública, Bogotá.
4. ARMIJOS REYES, Carlos y otros, (2005), Investigación de Procesos en Gestión y Servixios, Evento 8, Edit. UNL, Loja,
5. COLL, Ruther (2005) Gestión con Calidad, Edit.Universidad Nacional, Barcelona.
6. BARNES, Susana (2006) Calidad en los Servicios, Edit. Pacifica, México.
7. DÁVALOS, Víctor (2010) Tecnología en servicios de calidad, Edit. Mc Graw Hill, Bogotá.
8. Decreto Ejecutivo 3432 de 18 de diciembre 2002, publicado en el Registro Oficial 727 de 18 de diciembre 2002, reformado por los Decretos Ejecutivos 737 publicado en el Registro Oficial 218 de 23 de noviembre 2007 y Decreto Ejecutivo 897, publicado en el Registro Oficial 272 del 13 de febrero 2008, REGLAMENTO CEREMONIAL PÚBLICO DEL ECUADOR, Quito
9. GRENNON y BROOKS, (2009) Teoría del constructivismo social de Lev Vygotsky en comparación con la Teoría Jean Piaget, Servicio de Publicaciones, Madrid.
10. ASAMBLEA NACIONAL (2010) Ley Orgánica de Régimen Municipal, Registro Oficial, Quito.
11. LLORENS, Martín (2010) Éxitos en Gestión, Edit. Mc Graw Hill, México.

12. QUISHNER, Blandee, (2006) Calidad Total, Edit. Promesa S.A, Madrid
13. ROJAS, Richard (2009) Organizaciones de Éxito, Edit. UTE, Quito.
14. RODRÍGUEZ, Roger (2007) Guía para la elaboración de Protocolos de Calidad, Edit. UNITA, Quito
15. ROGERS, Nick (2004) Políticas hacia un Servicio de Calidad, Edit. Mc Graw Hill, México.
16. SCHUBERT, William, (2007) Administración Pública de Calidad, Edit. Blair, U.S.A.
17. SEMPETEGUI, Marcelo (2004) Estrategias de Calidad Edit. Diamante, México.
18. VYGOTSKY, Lev (1985) L. S. Pensamiento y Lenguaje, Buenos Aires, Pléyade.

Lincografía

www.protocoloycomunicacion.blogspot.com/2005/09eventos/clasificacin-y-planificacin.h

www.eventos

www.ucsg.edu.ec/catolica/secundarias-ucsg/htm/universidad/politicas/inipoliticas-manual.htm

www.protocolo.org

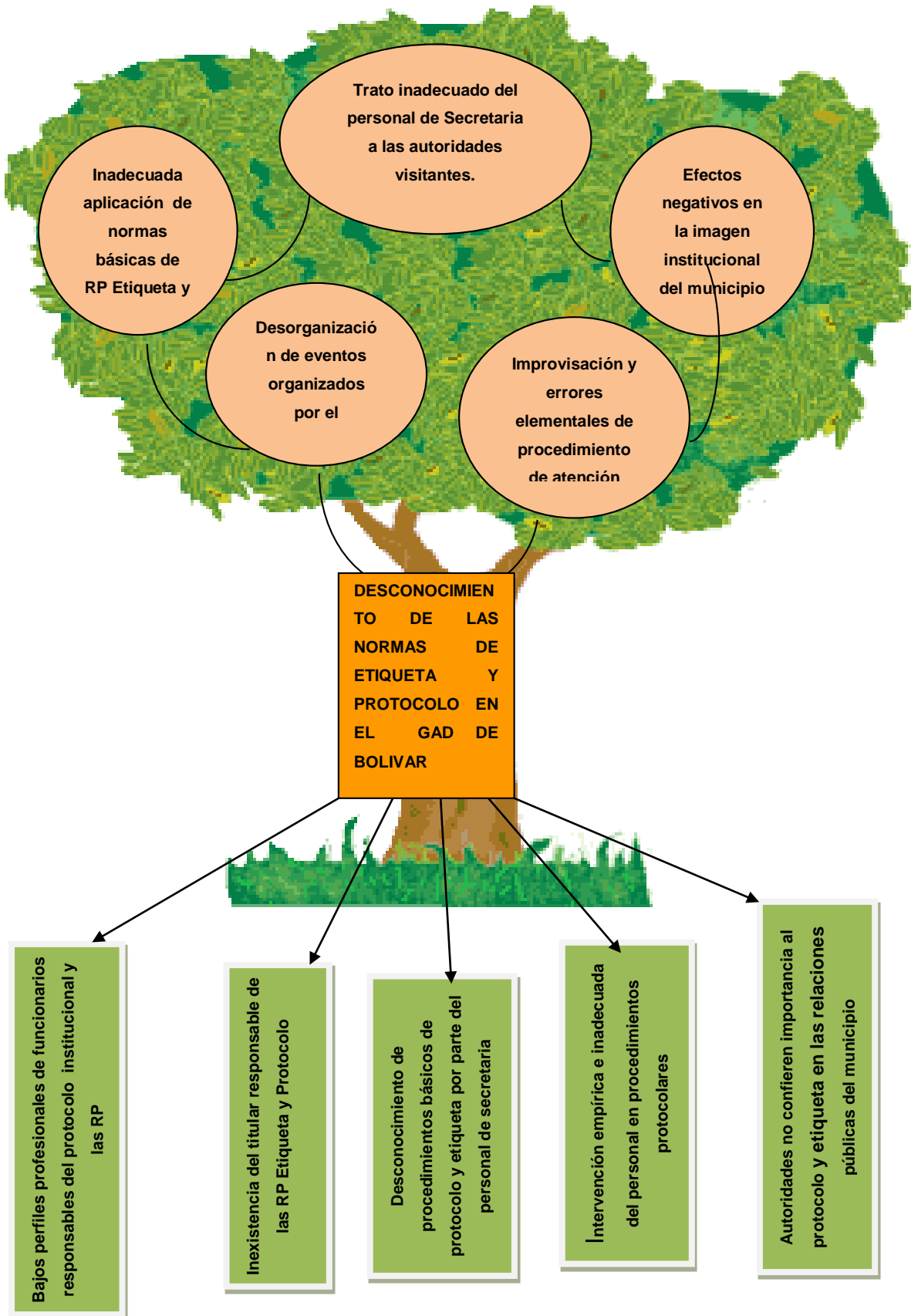
www.urbanidad.com

www.buenosmodales.com

ANEXOS

ANEXO 1

Árbol del Problema



ANEXO 2

Matriz de Coherencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera se aplican las normas de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Bolívar?	Determinar la aplicación de normas de etiqueta y protocolo y su influencia en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>Pregunta Directriz 1:</p> <p>¿Cuál es la situación actual de la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar?</p>	Diagnosticar la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.
<p>Pregunta Directriz 2:</p> <p>¿Cuáles son las limitaciones en la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar?</p>	Identificar las limitaciones en la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional
<p>Pregunta Directriz 3:</p> <p>¿Cuáles son los fundamentos teóricos que permiten la comprensión del tema seleccionado para el estudio?</p>	Fundamentar la información teórica que permita la comprensión del tema seleccionado para el estudio.
<p>Pregunta Directriz 4:</p> <p>¿La implementación de una guía práctica de protocolo de servicio y etiqueta a ser aplicado en las relaciones públicas externas de la institución, permitirán mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar?</p>	Mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar mediante la aplicación de una guía práctica de protocolo y etiqueta a ser aplicado en las relaciones públicas externas de la institución.
<p>Pregunta Directriz 5:</p> <p>¿Socializar y difundir la guía práctica de protocolo y etiqueta será de utilidad práctica para la solución del problema?</p>	Socializar y difundir la guía práctica de protocolo y etiqueta.


ANEXO 3

Tabulación de resultados de la Encuesta aplicada a las Autoridades, Directores, Jefes Departamentales y Personal Administrativo del GAD Cantón Bolívar.



ANEXO 4

Contestación por parte del Municipio de Bolívar, concediendo el respectivo permiso

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR**
BOLIVAR – CARCHI
Email : municipiobolivarcarchi@gmail.com bolivar@municipiodebolivar.gov.ec
ALCALDÍA

Hugo Ernesto Hidrobo Guerrero

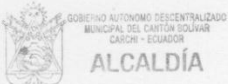
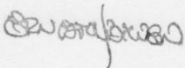
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR**

CERTIFICO:

Que, las señoritas: *Moraima Fidelina Valencia Castro y Ana Lucia Chiriboga Valencia*, portadoras de la cédula de ciudadanía 0401073002 y 0401357819, egresadas de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, Carrera de Secretariado Ejecutivo Español de la Universidad Técnica del Norte, presentan la Propuesta de Trabajo de Tesis denominada **“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMODESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR”**, misma que es aceptada por la Municipalidad con la finalidad de mejorar la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar.

Es todo cuanto certifico en honor a la verdad.

Bolívar, 07 de enero de 2013


**ALCALDÍA**

Ernesto Hidrobo
ALCALDE GADM-BOLÍVAR

Dirección: García Moreno y Egas esq(Parque Central) telf. Fax. 2287119 2287384 2287218

ANEXO 5

Certificación de la Socialización de la Guía Práctica de Protocolo y etiqueta en el Municipio de Bolívar.

 **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR**
BOLIVAR – CARCHI
Email : municipiobolivarcarchi@gmail.com bolivar@municipiodebolivar.gov.ec
ALCALDÍA

Sr. Ernesto Hidrobo

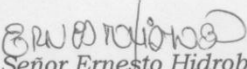
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN DE BOLÍVAR**


C E R T I F I C A:

Que las señoras **CHIRIBOGA VALENCIA ANA LUCIA y VALENCIA CASTRO MORAIMA FIDELINA**, egresadas de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Especialidad Secretariado Español, el miércoles 9 de enero de 2013, realizaron la socialización del Trabajo de Investigación, con la propuesta: **GUÍA PRÁCTICA DE PROTOCOLO Y ETIQUETA A SER APLICADO EN LAS RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR**, a un grupo de Autoridades y funcionarios que trabajan en la municipalidad de Bolívar

Es todo cuanto certifico en honor a la verdad, facultando a la persona interesada hacer uso del presente según estime conveniente, excepto para uso en trámites judiciales.

Bolívar, 27 de marzo de 2013


Señor Ernesto Hidrobo
ALCALDE DEL GADM- CANTÓN BOLÍVAR

 **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN BOLÍVAR
CARCHI - ECUADOR
ALCALDÍA**

Dirección: García Moreno y Egas esq(Parque Central) telf. Fax. 2287119 2287384 2287218



Anexo 6

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta

ENCUESTA A AUTORIDADES Y JEFES DEPARTAMENTALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLÍVAR

Objetivo: Diagnosticar la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

INSTRUCCIONES: Gracias por responder con sinceridad el siguiente cuestionario. La información que proporcione será utilizada exclusivamente para los fines de la presente investigación. Lea detenidamente y marque con una X la alternativa que mejor se ajuste a su criterio personal.

1. ¿Se toma en cuenta la formación académica del personal responsable de las relaciones públicas que incluyen etiqueta y protocolo institucional?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

2. ¿Se ha designado un funcionario o unidad responsable de la atención de eventos que cuiden las normas de etiqueta y protocolo institucional?

Funcionario	Unidad	Otro	Ninguno

3. ¿Existe en la institución normas para la organización de eventos, respetando el protocolo y la etiqueta?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

4. ¿Se asigna un presupuesto para procesos de actualización dirigido a las secretarias en lo que se refiere a mejorar la atención de etiqueta y protocolo?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

5. ¿Se respeta el orden de precedencia en el trato a las autoridades que visitan al GAD de Bolívar?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

6. ¿Se aplican las normas y maneras de trato adecuado a autoridades y visitantes, de acuerdo a su rango, cuando visitan al GAD de Bolívar?

Se aplican	No se aplican	Desconozco

7. ¿En los actos organizados por el GAD del cantón Bolívar, se aplican las normas del Protocolo Ceremonial Público vigente en el Ecuador?

Si	No	Desconozco

8. ¿Considera usted que el personal del GAD del cantón Bolívar, maneja adecuadamente las reglas de etiqueta y Urbanidad de uso social y ceremonial que se deben aplicar en el trato con visitantes y usuarios de la institución?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

9. ¿Se aplica la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos solemnes de la Institución?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

10. ¿Se respeta la Jerarquía en el trato que reciben las autoridades que visitan el GAD de Bolívar?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

11. ¿Cree usted que la atención protocolar que brinda el GAD de Bolívar apoya a su imagen institucional?

Totalmente	Parcialmente	Nada	No afecta la imagen institucional

12. Cree usted que la aplicación de una Guía Práctica de Etiqueta y Protocolo mejorará la imagen institucional?

Totalmente	Parcialmente	Nada	No afecta la imagen institucional

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 7

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta

ENCUESTA A USUARIOS EXTERNOS Y VISITANTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON BOLIVAR

Objetivo: Diagnosticar la aplicación de normas de etiqueta y protocolo institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Bolívar.

INSTRUCCIONES: Gracias por responder con sinceridad el siguiente cuestionario. La información que proporcione será utilizada exclusivamente para los fines de la presente investigación. Lea detenidamente y marque con una X la alternativa que mejor se ajuste a su criterio personal.

1. ¿Identifica usted algún funcionario o unidad del GAD del cantón Bolívar que dirige o coordina la atención de eventos que cuiden las normas de etiqueta y protocolo institucional?

Si	No	Desconozco

2. ¿Considera usted que en el GAD del cantón Bolívar se aplican las normas para la organización de eventos que respeten el protocolo y la etiqueta?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

3. ¿Cree usted que se respeta el orden de precedencia en el trato a las autoridades que visitan al GAD de Bolívar?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

4. ¿Considera usted que el personal del GAD del cantón Bolívar, maneja adecuadamente las reglas de etiqueta y Urbanidad de uso social y ceremonial que se deben aplicar en el trato con visitantes y usuarios de la institución?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

5. ¿Se aplica la cortesía y buenos modales, acordes con las reglas de etiqueta y protocolo en los actos solemnes y atención a visitantes de la Institución?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

6. ¿Cree usted que la atención protocolar que brinda el GAD de Bolívar apoya a su imagen institucional?

Totalmente	Parcialmente	Nada	No afecta la imagen institucional

7. ¿Cree usted que el personal del GAD del cantón Bolívar debería recibir cursos de capacitación y actualización en el campo de la etiqueta y protocolo?

Todos	Algunos	Ninguno

8. Califique la calidad de la atención y la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo institucional del GAD del cantón Bolívar en los actos y gestiones a las que haya concurrido:

Excelente	Muy Buena	Buena	Mala

9. ¿Considera usted que el GAD del cantón Bolívar, establece formas adecuadas de vinculación con la sociedad, organismos y usuarios externos?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

10. Cuando usted ha visitado el GAD del cantón Bolívar, ha ocurrido alguna de las siguientes situaciones?

Ha recibido un trato cordial y atento	
Ha sufrido maltrato o indiferencia	
Ha sido relegado en la atención	
No tengo quejas	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401357819 0401073002		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chiriboga Valencia Ana Lucía Valencia Castro Moraima Fidelina		
DIRECCIÓN:	Urbanización Nuevo Amanecer, Manzana C. Urbanización Nuevo Amanecer, Manzana C.		
EMAIL:	analu.chiriboga@yahoo.es morfid3@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0994226933 0993505396

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLIVAR, EN EL AÑO 2013", Propuesta de una Guía Protocolar.
AUTOR (ES):	CHIRIBOGA VALENCIA ANA LUCÍA VALENCIA CASTRO MORAIMA FIDELINA
FECHA: AAAAMMDD	2013/03/14
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	Dr. Julio César Alarcón

1. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CHIRIBOGA VALENCIA ANA LUCIA, con cédula de identidad Nro. 0401357819, y VALENCIA CASTRO MORAIMA FIDELINA, con cédula de identidad Nro. 0401073002, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación; investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

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 14 días del mes de marzo del 2013

EL AUTOR:

(Firma).....
Nombre: Chiriboga Valencia Ana Lucía
C.C.: 0401357819

(Firma).....
Nombre: Valencia Castro Moraima Fidelina
C.C.: 0401073002

ACEPTACIÓN:

(Firma).....
Nombre: Ing. Betty Chávez
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

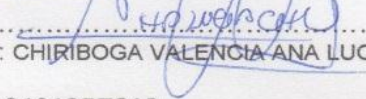
Facultado por resolución de Consejo Universitario _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CHIRIBOGA VALENCIA ANA LUCÍA, con cédula de identidad Nro. 0401357819 y VALENCIA CASTRO MORAIMA FIDELINA con cédula de identidad Nro. 0401073002 manifestamos nuestra voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado "ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BOLIVAR, EN EL AÑO 2013". Propuesta de una Guía Protocolar, que ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciadas en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

(Firma.....
Nombre: CHIRIBOGA VALENCIA ANA LUCÍA
Cédula: 0401357819

(Firma.....
Nombre: VALENCIA CASTRO MORAIMA FIDELINA
Cédula: 0401073002

Ibarra, 14 de marzo de 2013