



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA: ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD's PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016.

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

Autora: Valeria Lizeth Vela Villacis

Director de Tesis: Msc. Jery Narváez

IBARRA – 2017

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción participar como directora del Trabajo de Grado del siguiente tema: “ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’s PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”. Trabajo realizado por la señorita egresada: Valeria Lizeth Vela Villacis, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Esto es lo que puedo certificar por ser justo y legal

Atentamente,

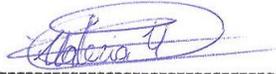


Msc. Jery Narváez

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

AUTORIA

Yo, VALERIA LIZETH VELA VILLACIS portadora de la cédula de ciudadanía número 040205515-6, declaro bajo juramento que la presente investigación de mi autoría “ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’s PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”, no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento.



Valeria Lizeth Vela Villacis

ID. 040205515-6

DEDICATORIA

Entrego este trabajo a Dios creador de mi vida quien me ha concedido los medios para culminar esta parte del camino, aunque no ha sido fácil he aprendido a superar cada obstáculo que se ha presentado. A mis padres, quienes han sido el inicio, trayecto y final de esta meta: ustedes que me enseñaron la perseverancia, el esfuerzo, la dedicación y han puesto la base de mi formación con valores de respeto, honestidad, lealtad, solidaridad para estar preparada en los retos que tenga en mi formación académica, gracias por animarme cada día a seguir hasta el final y ser soporte en todo tiempo. A todos mis docentes quienes compartieron su tiempo con la generosidad de sus conocimientos como solo la vocación de la enseñanza puede hacerlo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitir la culminación de este trabajo. A los docentes de la gloriosa Universidad Técnica del Norte por brindarme la oportunidad de formar parte de tan prestigiosa Universidad, además por permitir mi formación académica y la obtención de conocimientos. Agradezco especialmente a los catedráticos de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología (FECYT), por su apoyo incondicional, sobre todo al Magister Jery Narváez, Asesor del Trabajo de Grado, quien con su paciencia y apoyo constante guió cada fragmento de este trabajo. A los funcionarios del GAD Parroquial Rural de Julio Andrade quienes ayudaron con la investigación y a todas las personas que de una u otra manera con su amistad, apoyo, ánimo y consejos, permitieron el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR	ii
AUTORIA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPITULO I	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Fundamentación Epistemológica	1
1.2 Fundamentación Filosófica.....	2
1.3 Fundamentación Axiológica	2
1.4 Fundamentación Sociológica	3
1.5 Fundamentación Teórica.....	3
1.6 Fundamentación Legal.....	3
1.7 La etiqueta y el protocolo en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter	4
1.7.1 Etiqueta	5
1.7.1.1 Tipos de etiqueta.....	6
1.7.2 Protocolo	7
1.7.2.1 Objetivos del protocolo.....	8
1.7.2.2 Historia del protocolo	9
1.7.2.3 Clases de protocolo.....	10
1.7.2.3.1 Según su oficialidad:.....	11
1.7.2.3.2 Según la naturaleza de su función.....	12

1.7.2.3.3 Según el colectivo al que va dirigido	14
1.8. Ceremonial	15
1.9 Eventos en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter	16
1.9.1 Evento	16
1.9.1.1 Tipos de eventos	17
1.9.1.1.1 Eventos privados	17
1.9.1.1.2 Eventos públicos	18
1.10 La cultura como base de la etiqueta y protocolo.....	23
1.10.1. La imagen.....	24
1.10.2 La imagen a través de la etiqueta telefónica	24
CAPITULO II	26
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1 Tipo de investigación	26
2.1.1 Investigación bibliográfica o documental	26
2.1.2 Investigación descriptiva	26
2.1.3 Investigación de campo.....	26
2.1.4 Investigación propositiva	27
2.2 Métodos.....	27
2.2.1 El Método descriptivo.....	27
2.2.2 El Método histórico – lógico.....	27
2.2.3 Método deductivo	27
2.2.4 Método estadístico	27
2.3 Técnicas e instrumentos	28
2.3.1 Encuesta	28
2.4 Matriz de coherencia.....	28
CAPÍTULO III.....	30
3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	30
CAPITULO IV.....	41
4. PROPUESTA.....	41
4.1 Título de la propuesta.....	41

4.2. Justificación e importancia	41
4.3 Factibilidad	42
4.4 Fundamentación	43
4.5. Objetivos:.....	43
4.5.1 Objetivo general.....	43
4.5.2 Objetivos específicos	43
4.6 Ubicación sectorial y física.....	44
4.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	44
INTRODUCCIÓN	44
TALLER N° 1: LOS SALUDOS.....	47
TALLER N° 2: NORMAS DE CORTESÍA.....	57
TALLER N° 3: BUENOS MODALES EN LA MESA	65
TALLER N° 4: USO DE SÍMBOLOS PATRIOS	79
TALLER N° 5: PRECEDENCIA	99
TALLER N° 6: TIPOS DE MESAS	107
TALLER N° 7: PRECEDENCIA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE.....	114
TALLER N° 8: SESIÓN SOLEMNE.....	118
TALLER N° 9: DESFILE CÍVICO MILITAR	124
TALLER N° 10: EVENTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS	128
4.8 Impactos	131
4.9 Evaluación.....	131
CONCLUSIONES	132
RECOMENDACIONES.....	133
SECCIÓN DE REFERENCIAS	135
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	135
FUENTES	136
ANEXOS	139

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Primera pregunta	30
TABLA N° 2: Segunda pregunta.....	31
TABLA N° 3: Tercera pregunta	32
TABLA N° 4: Cuarta pregunta.....	33
TABLA N° 5: Quinta pregunta.....	34
TABLA N° 6: Sexta pregunta.....	35
TABLA N° 7: Séptima pregunta	36
TABLA N° 8: Octava pregunta	37
TABLA N° 9: Novena pregunta	38
TABLA N° 10: Décima pregunta	39
TABLA N° 11: Onceava pregunta.....	40

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Pimera pregunta	30
GRÁFICO N° 2: Segunda pregunta.....	31
GRÁFICO N° 3: Tercera pregunta	32
GRÁFICO N° 4: Cuarta pregunta.....	33
GRÁFICO N° 5: Quinta pregunta.....	34
GRÁFICO N° 6: Sexta pregunta.....	35
GRÁFICO N° 7: Séptima pregunta	36
GRÁFICO N° 8: Octava pregunta	37
GRÁFICO N° 9: Novena pregunta	38
GRÁFICO N° 10: Décima pregunta	39
GRÁFICO N° 11: Onceava pregunta	40
GRÁFICO N° 12: Apretón de manos	51
GRÁFICO N° 13: El abrazo	52
GRÁFICO N° 14: El beso.....	53
GRÁFICO N° 15: Saludo sin apretón.....	54
GRÁFICO N° 16: Saludo sin contacto visual.....	54
GRÁFICO N° 17: Saludo con apretón fuerte	55
GRÁFICO N° 18: Saludo retirado lentamente	55
GRÁFICO N° 19: Manías.....	57
GRÁFICO N° 20: Uso de palillos	58
GRÁFICO N° 21: Regalos.....	63
GRÁFICO N° 22: Choclo con queso.....	70
GRÁFICO N° 23: Uso de cuchara.....	72
GRÁFICO N° 24: Uso de tenedor sin cuchillo.....	73
GRÁFICO N° 25: Uso de tenedor con cuchillo.....	73

GRÁFICO N° 26: Uso de cuchillo	74
GRÁFICO N° 27: Descanso de cubiertos.....	75
GRÁFICO N° 28: Posición de cubiertos cuatro y veinte	75
GRÁFICO N° 29: Posición paralela de cubiertos	76
GRÁFICO N° 30: Cristalería de las bebidas	77
GRÁFICO N° 31: Bandera del Ecuador	79
GRÁFICO N° 32: Pabellón Nacional	80
GRÁFICO N° 33: Estandarte.....	81
GRÁFICO N° 34: Escudo Nacional	82
GRÁFICO N° 35: Bandera de la parroquia Julio Andrade.....	89
GRÁFICO N° 36: Escudo de la parroquia Julio Andrade	90
GRÁFICO N° 37: Bandera de la parroquia Santa Martha de Cuba.....	93
GRÁFICO N° 38: Escudo de la parroquia Santa Martha de Cuba	94
GRÁFICO N° 39: Bandera de la parroquia Pioter	96
GRÁFICO N° 40: Escudo de la parroquia Pioter	97
GRÁFICO N° 41: Sistema francés	103
GRÁFICO N° 42: Sistema inglés	104
GRÁFICO N° 43: Sistema del reloj.....	104
GRÁFICO N° 44: Sistema cartesiano.....	105
GRÁFICO N° 45: Mesa con cabecera única, sistema simétrico.....	107
GRÁFICO N° 46: Mesa con cabecera única, sistema jerárquico	108
GRÁFICO N° 47: Mesa redonda.....	109
GRÁFICO N° 48: Mesa cuadrada	109
GRÁFICO N° 49: Mesa imperial	110
GRÁFICO N° 50: Mesa ovalada	111
GRÁFICO N° 51: Mesa en forma de herradura	111
GRÁFICO N° 52: Mesa en forma de T	112
GRÁFICO N° 53: Mesa en forma de peine	113
GRÁFICO N° 54: Primera precedencia en transporte.....	115
GRÁFICO N° 55: Segunda precedencia en transporte	115
GRÁFICO N° 56: Últimas precedencias en transporte.....	116
GRÁFICO N° 57: Sesión solemne parroquia Julio Andrade.....	118
GRÁFICO N° 58: Auditorio con pasillo central.....	120
GRÁFICO N° 59: Tarima para desfile cívico-militar.....	125

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Árbol de problemas	139
ANEXO N° 2: Matriz categorial	140
ANEXO N° 3: Encuesta aplicada a GAD's.....	142
ANEXO N° 4: Solicitud de realización de investigación a GAD Santa Martha de Cuba.....	145
ANEXO N° 5: Autorización de GAD Santa Marha de Cuba	146
ANEXO N° 6: Solicitud de realización de investigación a GAD Pioter	147
ANEXO N° 7: Autorización de GAD Pioter	148
ANEXO N° 8: Solicitu de realización a GAD Julio Andrade	149
ANEXO N° 9: Autorización GAD Julio Andrade.....	150
ANEXO N° 10: Certificado de socialización de guía GAD Pioter	151
ANEXO N° 11: Certificado de socialización de guís GAD Santa Martha de Cuba	152
ANEXO N° 12: Certificado de socialización de guía GAD Julio Andrade	153
ANEXO N° 13: Certificado de encuesta GAD Julio Andrade	154
ANEXO N° 14: Certificado de encuesta GAD Santa Martha de Cuba	155
ANEXO N° 15: Certificado de encuesta GAD Pioter	156
ANEXO N° 16: Certificado de Tutor de Urkund	157
ANEXO N° 17: Análisi del Urkund	158
ANEXO N° 18: Cesión de derechos de autor.....	159
ANEXO N° 19: Autorización a favor de la universidad	159
ANEXO N° 20: Fotografías.....	160

RESUMEN

El propósito de esta investigación es analizar el uso de las normas de etiqueta y protocolo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del cantón Tulcán, provincia del Carchi. Esta se realizó para detectar la falta de aplicación de estas normas, el desconocimiento de las mismas, los efectos que provoca y las causas por las que se omiten, cómo influye la cultura en la etiqueta y protocolo, el impacto que tiene la imagen personal en las diferentes instituciones, el empleo de los buenos modales y cortesía. También investiga la aplicación del ceremonial para dar realce a los eventos, el uso del protocolo para determinar orden y respeto por la jerarquía.

En la realización de la investigación de campo intervinieron secretarías, funcionarios y autoridades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, quienes facilitaron la recopilación de información y posteriormente se realizó la tabulación, análisis e interpretación de resultados.

Con este trabajo se aspira que los GAD's mencionados, se beneficien con una guía de normas de etiqueta y protocolo que regule el comportamiento de los funcionarios, la planificación, organización y desarrollo de eventos, además aporte con normas de precedencia, buenos modales en los diferentes actos y uso de símbolos patrios.

Esta guía se propone para optimizar la aplicación de los principios protocolarios y las normas de etiqueta en los eventos organizados que reflejen una imagen de excelencia y prestigio de las instituciones.

Palabras Clave: **CEREMONIAL, PROTOCOLO, ETIQUETA, PRECEDENCIA, CORTESÍA.**

ABSTRACT

SUMMARY

The objective of this research was to analyze the use of etiquette and protocol rules at the Rural Autonomous Local Governments from Julio Andrade, Santa Martha de Cuba, and Pioter, Tulcan city, Carchi province. This was carried out to know the wrong application of these norms, lack of knowledge, effects this unawareness causes, the reasons why they are omitted, how culture has influenced on etiquette and protocol and the impact of physical appearance in the different institutions and the use of good and polite manners. This study also researches the steps for formal ceremonies to make them more elegant and formal, and the protocol needs to be followed to determine order and hierarchy. For the field research, secretaries, officials and authorities from the Rural Autonomous Local Government participated, they provided and made easy gathering information, then it was analyzed, tabulated, and interpreted. With this study, it is intended that these institutions take advantage of a guide of norms of etiquette and use of patriotic symbols, protocol which will control the employees' behave, formal planning and development of ceremonies and it also provides a set of ideas to be considered when visitors arrive; good manners must be kept in mind in the different programs, the institutions will have an excellent perception from citizens and its status will increase certainly.

KEYWORDS: CEREMONIAL, PROTOCOL, ETIQUETTE, PRECEDENCE, COURTESY.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Willy Cruz P.", written in a cursive style.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación cuyo tema es: “ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’s PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”, presenta un diagnóstico general sobre la aplicación de la Etiqueta y Protocolo en los GAD’s de estudio.

En el primer capítulo se hace una revisión de conceptos acerca de etiqueta y protocolo, precedencia, ceremonial, tipos de eventos y la cultura en la imagen de los GAD’s.

El segundo capítulo señala la metodología de la investigación; en este caso se aplicó la investigación bibliográfica o documental, descriptiva, de campo y propositiva, además, los tipos de métodos que se usó para esta investigación: método descriptivo, histórico lógico, deductivo, estadístico.

En el capítulo tres se analiza los resultados obtenidos de las encuestas realizadas en los GAD’s Parroquiales mencionados, con lo cual permitieron desarrollar la propuesta de esta investigación, como es una Guía de Normas de Etiqueta y Protocolo; para el mejoramiento de la imagen institucional.

Los Gobiernos Parroquiales no cuentan con una persona encargada exclusivamente de la organización, planificación y desarrollo de eventos; por lo que es necesario aplicar una guía que les ayude al correcto desenvolvimiento de eventos dentro y fuera de la institución.

Otro inconveniente es el desconocimiento sobre el uso correcto de etiqueta y protocolo en los diferentes eventos, esto de cierta forma marca en las instituciones una proyección de imagen

negativa ante entidades y organismos con los que se vinculan. Esta investigación se la realizó a autoridades, personal administrativo y de servicio de los GAD's Rurales estudiados, se lo hizo en base a eventos suscitados en el año 2016.

Para poder llegar a los objetivos se plantea la pregunta ¿Cómo se relaciona el uso de las normas de etiqueta y protocolo con la imagen institucional en los GAD's base de estudio, durante el año 2016? En este contexto el objetivo general es analizar el uso de las normas de etiqueta y protocolo en la imagen institucional en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán, durante el año 2016, mientras que los objetivos específicos son: diagnosticar la influencia de la etiqueta y protocolo en la imagen de los GAD's investigados, recopilar información sobre la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en los GAD's Parroquiales mencionados y diseñar una Guía de normas de Etiqueta y protocolo para el mejoramiento de la imagen institucional.

En la actualidad, en las instituciones de estudio, no se conocen totalmente las normas de etiqueta y protocolo y se realizan las actividades de manera desorganizada y experimental; por lo cual se considera un problema este desconocimiento y provoca que los eventos oficiales, culturales, sociales, entre otros, que se organizan en los GAD's no se desenvuelvan de manera eficaz y eficiente; en vista de esto existe la necesidad de realizar un análisis del uso de las normas de etiqueta y protocolo, para posteriormente implementar una guía de estas normas.

Esta investigación es factible porque se tiene la colaboración de autoridades, personal administrativo y de servicio de los GAD's de esta investigación; se dispone además de fuentes bibliográficas y documentales que permitirán la consecución de la propuesta, así como recursos materiales y económicos para concluir con éxito el trabajo de investigación.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Epistemológica

La Etiqueta surge con las costumbres y necesidades del hombre de comportarse debidamente, el Protocolo surge para respetar jerarquías, dar realce a los diferentes actos y procurar un mejor desenvolvimiento en los mismos.

Los funcionarios de los GAD's en mención, desde administraciones anteriores hasta la actualidad realizan los eventos empíricamente, se los hace en base a experiencias obtenidas de hechos pasados, mas no se posee un conocimiento veraz de estas normas, Marín (2009) manifiesta:

El conocimiento científico supera la opinión vulgar y la experiencia personal y se constituye en un conocimiento socializado. Procede con un orden, mediante un plan determinado y un método que le permite llegar a establecer conocimientos teóricos coherentes y sistemáticos, válidos para todos y descansa, al mismo tiempo, en cierto grado de objetividad, demostrabilidad y progresividad. (pág. 27).

Las autoridades, personal administrativo y de servicio de las entidades públicas en mención necesitan conocer las normas de etiqueta y protocolo y aplicarlas para mejorar la calidad de los eventos y la imagen institucional.

1.2 Fundamentación Filosófica

“EL SABER SER Y SABER ESTAR”

El Saber Ser se refiere a los aspectos que constituyen la personalidad y hacen que sea o no más sociable. Algunas de estas características son la simpatía, sencillez, discreción, prudencia, tacto, modo de proceder y aceptar los defectos.

El Saber Estar implica educación y cortesía con quien está al rededor. Se refiere a un conjunto de normas o costumbres para relacionarse de la mejor manera con el entorno, marca patrones de comportamiento en el trabajo, con la familia, en la mesa, la forma de vestir para cada ocasión, la forma de expresarse, las normas de conducta. Se debe tomar en cuenta que lo que en una cultura es cortesía en otra puede parecer grosero o extraño.

1.3 Fundamentación Axiológica

La etiqueta regula la conducta del ser humano en los diferentes actos y lugares, constituye tradiciones de los pueblos. En el diccionario de la Real Academia Española (2014) se encuentra definida como: “Ceremonial de los estilos usos, y costumbres que se deben guardar en actos públicos solemnes” (pág. s/n).

Mientras que el protocolo se encuentra definido como: “Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales solemnes” (Real Academia Española, 2014, pág. s/n).

El protocolo se establece por cada Estado u organismo, es por eso que en cada país hay un protocolo establecido, además, este se relaciona con la etiqueta al estar vinculados con las costumbres y tradiciones de cada lugar.

1.4 Fundamentación Sociológica

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales al ser instituciones públicas se ven obligados a realizar un sin número de eventos de carácter oficial y cívico-militar, por lo que la Etiqueta y el Protocolo son indispensables en la realización de estos los cuales permiten el respeto a la jerarquía de las autoridades; también aportan con actos organizados con cordura.

La correcta aplicación genera una imagen apropiada para las instituciones y parroquias.

1.5 Fundamentación Teórica

En la actualidad todos los actos sean oficiales, culturales, políticos o sociales se desarrollan en base a ciertas normas, estas normas se encuentran establecidas en manuales o reglamentos; pero las instituciones gubernamentales principalmente se rigen al Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador; cabe resaltar que cada país tiene su reglamento y en base a este se desarrollan los eventos mismos que reflejan orden y organización, proyectando una imagen institucional adecuada delante de otras instituciones y sus usuarios; con la finalidad de sustentar la presente investigación se analizará documentos bibliográficos que contienen información sobre Etiqueta y Protocolo e imagen institucional.

1.6 Fundamentación Legal

Anteriormente, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales del Ecuador se denominaban Juntas Parroquiales. A partir de la Constitución de la República del 2008 pasan a ser Gobiernos Autónomos Descentralizados:

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión

del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 121)

Por lo tanto se justifica la importancia de que estas instituciones posean una normativa que rijan la etiqueta y protocolo.

La Asamblea Nacional del Ecuador, en octubre de 2010, publicó el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), con el cual se reguló las competencias y funciones asignadas a los GAD's. En el art. 63 del COOTAD se establece la naturaleza jurídica y además se instituye que la cabecera parroquial será la sede del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Artículo 63.- Naturaleza jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. (Código Orgánico de Organización Territorial, 2011, pág. 47)

En tal virtud las sedes de los Gobiernos Parroquiales Rurales no pueden estar ubicadas en las comunidades sino en las parroquias, en donde se cumplen todos los procesos administrativos y financieros del Gobierno local

1.7 La etiqueta y el protocolo en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter

La etiqueta y protocolo son fundamentales en las instituciones públicas, ya que son normas que se basan en la urbanidad y buenos modales además a la imagen tanto personal como institucional.

La Etiqueta y el Protocolo, son dos términos muy antiguos y actualmente son dos términos relacionados entre sí, más aun en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo el mundo de las relaciones en las empresas. El origen de etiqueta tiene sus raíces en el siglo XVIII, y se le relacionaba con comportamientos propios de la sociedad de esa época donde fácilmente se le podía asociar con la “cultura” de la élite, aunque la cultura como es hoy entendida difiere en este sentido ya que se ha comprobado que ésta no es universal. (Patiño Diaz Granados, 2011, pág. s/n)

Aunque la etiqueta y el protocolo sean dos términos antiguos, en los GAD's Parroquiales estudiados son poco conocidos. Los eventos se realizan de manera empírica; se evidencia por ejemplo, que el uso de símbolos patrios y precedencia solamente se utilizan y aplican en sesiones solemnes más no en otros eventos que también están revestidos de importancia.

1.7.1 Etiqueta

Etimología

La palabra etiqueta viene de dos términos uno francés y otro germánico, como lo menciona la Universidad Nacional de Cuyo (2010) “Del francés *étiquette* y ésta de la voz germánica *stik*, ‘fijar’– ‘clavar’. Es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes” (pág. 7).

Conceptos

Etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas y solemnes, como así también en las manifestaciones externas de la vida social.

Por ello, la etiqueta está relacionada con el saber ser, el saber estar en cualquier situación. (Universidad Nacional de Cuyo, 2010, pág. 7).

Estrada (2011) manifiesta que etiqueta es el “conjunto de reglas que se usan en la vida social. Igualmente, es parte del ceremonial. Se observa en actos

públicos solemnes y en la vida privada, según los usos y costumbres de cada época determinada” (pág. 5).

La etiqueta se entiende como las reglas que se usan en la vida social y privada de acuerdo a las costumbres de cada época y lugar, además forma parte del protocolo y guía el comportamiento humano.

1.7.1.1 Tipos de etiqueta

Al mencionar instituciones públicas como son los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter, el tipo de etiqueta que más se pone en práctica dentro de los mismos es la etiqueta oficial aunque se la ejerce en ciertos eventos por ende no se la ocupa a cabalidad, por lo que se observan falencias en la precedencia de autoridades e invitados.

Pascual María Massa, barón del Pujol de Planés (como se citó en Otero M. , 2009) distingue tres tipos de etiqueta:

- 1) Etiqueta social o particular: sólo se impone entre la aristocracia, entre la clase alta media y en el mundo oficial en las recepciones, banquetes, fiestas de alguna solemnidad y visitas ceremoniosas.
- 2) Etiquetas oficiales: reglas de honores y preeminencias en los actos oficiales y funciones públicas, dictadas para prever los conflictos sobre la presidencia y precedencias, así como los honores que corresponden a cada uno por sus títulos, cargos, distinciones o jerarquías a que pertenece.
- 3) Etiquetas palaciegas: el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse principalmente en las casas reales, un conjunto de ritos áulicos para dar mayor consideración a los monarcas y a los príncipes, especial mente a los ojos de su corte, en presencia de los embajadores, en todos los actos públicos y en muchos de los privados” (pág. 43).

La aplicación de la etiqueta social y oficial, tomando en cuenta el lugar y evento, ayudará a mejorar la imagen institucional y proyectar una imagen de calidad, eficiencia, eficacia y distinción.

1.7.2 Protocolo

Etimología

Para la Universidad Nacional de Cuyo (2010) protocolo proviene de dos términos griegos:

Del griego protokollón, proto (primero) y kollón-kóllema: rollo de papiro, hojas de papiro juntadas con cola. Hoja que se pegaba a un documento para darle autenticidad. Deriv. Protocolizar, Protocolar, Protocolario. Reglas de ceremonia diplomática o de los jefes del estado. Acta de una conferencia diplomática. Serie de documentos notariales. (Universidad Nacional de Cuyo, 2010, pág. 7)

De acuerdo a los términos de procedencia de protocolo, se puede asegurar que se refiere a escritos y a diplomacia, o se podría decir que son los escritos que regulan la diplomacia.

Conceptos

El protocolo se encuentra vinculado con el ceremonial:

“El Protocolo establece las normas, decretos y reglamentaciones que deberán observarse en el ceremonial” (Universidad Nacional de Cuyo, 2010, pág. 7).

El protocolo establece las normas, decretos y reglamentaciones que deberán observarse en el ceremonial, es lo menos parecido a una aplicación directa o ciega de las normas, usos y costumbres, y tienen mucho de creativo, pero al contrario de lo que se ha pensado normalmente, no tanto artístico como innovador, sino que está basado en el estudio y el conocimiento. (Universidad Nacional de Santiago del Estero, s/f, pág. 109)

“Conjunto de reglas prácticas basadas en costumbres establecidas que son trasladadas a las ceremonias y relaciones oficiales y aplicadas a hacer efectivo el respeto de la precedencia y de la igualdad jurídica de los estados” (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, s/f, pág. 13).

“El conjunto de ritos, ceremonias, reglas de etiqueta, urbanidad y ceremonial” (Estrada, 2011, pág. 4).

“Regla ceremonial diplomática establecida por decreto o por costumbre. El protocolo es regulado mediante normas y características que ordenan los actos oficiales de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente” (Estrada, 2011, pág. 4).

El protocolo es un conjunto de normas fundamentadas que se establecen en decretos o reglamentos, para dar formalidad a ceremonias de carácter diplomático, cívico-militar, institucional, oficial, son indispensables para garantizar que las autoridades estén ubicadas adecuadamente, de acuerdo a su jerarquía.

Al decir que el protocolo es un conjunto de normas establecidas en escritos se puede mencionar que cada país tiene un reglamento para regirlas. En el Ecuador existe el Reglamento de Ceremonial Público, el mismo que fue elaborado bajo el Decreto Ejecutivo 3432 el 18 de diciembre del 2002 en el mandato de Gustavo Noboa Bejarano; en este documento se establecen normas como la precedencia, ubicación de símbolos patrios, normas de cortesía, procedimiento para con autoridades nacionales y extranjeras que se encuentren en el país. Cabe mencionar que los tres GAD's Parroquiales Rurales estudiados desconocen la existencia de este Reglamento por lo que es transcendental socializar las normas para que sean puestas en práctica en su debido momento.

1.7.2.1 Objetivos del protocolo

El protocolo tiene dos objetivos primordiales de acuerdo con Fernandez & Vásquez (2012):

- El protocolo está basado en la cortesía, esencia de la educación, que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición tanto social como personal o lo que es lo mismo el respeto integral.
- El fin próximo del protocolo es que las actividades en las que interviene o tiene prioridad de normativa, se hagan bien, debe resolver problemas, no

buscarlos o crearlos. El objetivo final del protocolo es la convivencia, que ha de ser positiva pues si no lo es, este no existe. (pág. 744)

En base a estos dos objetivos se puede teorizar que el objetivo principal del protocolo es establecer jerarquías y proyectar una imagen adecuada con la correcta precedencia de las autoridades en actos solemnes, sociales, culturales y todo tipo de evento y actividades referentes al protocolo.

1.7.2.2 Historia del protocolo

El protocolo es tan antiguo como el hombre Fernandez & Vásquez (2012) afirman que:

Los cimientos del protocolo se hallan fundamentados en dos disciplinas: la antropología y la sociología, ambas estudiosas de la evolución de la humanidad. Los factores que desencadenaron lo que con el paso de los siglos se ha llegado a denominar protocolo son la socialización y la inevitable jerarquización posterior de las relaciones humanas.

Es por ello que hemos señalado que el Protocolo aparece al mismo tiempo que la sociedad, en el instante mismo en el que surge un grupo de individuos que tienen que convivir y relacionarse entre sí, nace por la necesidad de vivir pacíficamente. Como palabra y significado existe en todos los países del Mundo y en todas las épocas de la historia. Los testimonios escritos son muy antiguos, pero es seguro que las raíces del protocolo son anteriores a todas las evidencias escritas, valga como ejemplo el del paleolítico que para sobrevivir debía relacionarse con sus iguales siguiendo unas pautas o modos de conducta establecidos para aquella época. Muchos historiadores indican que ya existían términos y expresiones protocolarias que se pueden evidenciar en documentos y referencias escritas muy importantes. (pág. 740)

El Protocolo está en todo lugar y en toda época, este va acoplándose a los cambios y costumbres de las sociedades. En los GAD's Parroquiales Rurales mencionados, desde administraciones

anteriores al protocolo no se le ha dado la debida importancia por falta de conocimiento o por falta de personal capacitado.

El uso de las normas protocolares es inusual por cuanto la realización de eventos se lo hace de manera empírica.

Para conocer el surgimiento de los primeros protocolos, Fernandez & Vásquez (2012) manifiestan que:

Según los archivos, el primer manual de etiqueta data aproximadamente de 2.000 años antes que la propia Biblia. Su autor fue Ptahotep, administrador y visir de Dyedkara-Isesi, faraón del Alto y Bajo Egipto durante la quinta dinastía que daba consejos como el siguiente: “Procura que tu pensamiento sea profundo y tu lengua parca en hablar, guarda silencio porque es un don del que han de venirte muchos bienes”. Fueron los egipcios en el año 3000 a.C. los que desarrollaron el primer protocolo y ceremonial de Estado. Batalla de Qadesh, 1279 a. C. entre Ramsés II y Khatussi III. Primer tratado de paz realmente moderno. (pág. 740)

Antes de Cristo existían manuales en donde se establecían normas protocolares, los egipcios en el año 3000 a.C. elaboraron el primer protocolo y ceremonial de Estado, este fue un tratado de paz donde se regían normas que debían cumplir los imperios de Ramsés II y Khatussi III.

1.7.2.3 Clases de protocolo

Existen varias clases de protocolo, así como varias clasificaciones del mismo, según su oficialidad, según la naturaleza de su función y según el colectivo al que va dirigido.

1.7.2.3.1 Según su oficialidad:

Actos oficiales de carácter público y general

A este tipo de actos puede asistir la ciudadanía en general, Villanueva López (2012) alude que: “Son los actos organizados por el Estado (Corona y Gobierno), por las Administraciones públicas (ministerios), Administraciones autonómicas (comunidades autónomas) o locales (ayuntamientos, diputaciones y cabildos)” (pág. 11).

Este tipo de actos generalmente se organizan por instituciones públicas. Los GAD's materia de esta investigación realizan actos oficiales de carácter público y general, como: sesión solemne, desfile cívico-militar, colocación de ofrendas, pregones, elección de reina de la parroquia, entre otros, en los que la aplicación de normas de protocolo y etiqueta es ambigua.

Actos oficiales de carácter especial

Villanueva López (2012) afirma:

Son los actos organizados por las Cámaras Legislativas, el Ejército, el Poder Judicial y las Corporaciones públicas.

A la hora de atender este tipo de actos, tanto los de carácter público y general como los de carácter especial, lo recomendable es acudir al protocolo oficial. Es por ello que este tipo de actos son casi siempre organizados por el Servicio de Protocolo del Estado. (pág. 12)

Los actos oficiales de carácter especial son más comunes en la Cámara Legislativa, el Poder Judicial y Corporaciones Públicas, por lo que este tipo de eventos son poco usuales dentro de los GAD's Parroquiales mencionados en este trabajo.

Actos privados

Villanueva López (2012) menciona:

Son los actos de carácter no oficial, organizados por asociaciones, empresas, Iglesia o personas. A la hora de atender este tipo de actos, se acude al protocolo social y a la costumbre local, que es menos estricto que el protocolo oficial. No obstante, aun siendo el acto privado, si asisten al mismo personalidades civiles, políticas, militares o eclesiásticas, se deben mantener los tratamientos que se reflejan según su categoría en el protocolo oficial. (pág. 12)

Estos actos como su nombre lo dice son de carácter privado y por ende los GAD's Parroquiales Rurales al ser instituciones públicas no lo realizan, pero sí participan de estos eventos en los cuales mantienen los mismos procedimientos que en el protocolo oficial.

1.7.2.3.2 Según la naturaleza de su función

Protocolo estructural

La planificación en la que se toma en cuenta los recursos materiales aptos para un evento se la denomina protocolo estructural, Villanueva López (2012) indica que:

Es el encargado de estudiar y definir qué elementos estructurales van a ser necesarios para cada tipo de acto (mobiliario, proyectores, salas, manteles, mesas, etc.). Es el encargado de preparar una relación de todo lo necesario, antes incluso de organizar el protocolo en sí mismo. (pág. 12)

Este tipo de protocolo trata de percibir los elementos necesarios para el día que se llevará a cabo el evento, los cuales tienen que ser determinados y preparados con anterioridad, es muy necesario para el buen desarrollo de un evento por lo que los GAD's Parroquiales Rurales deben tener muy en cuenta su uso.

Protocolo de gestión

Para el éxito del evento se debe tomar en cuenta el protocolo de gestión, que como explica Villanueva López (2012):

Es el protocolo de preparación del evento. Es el que define qué se va a celebrar, de qué manera y todo lo necesario para su correcta preparación. Son los apoyos logísticos que son necesarios para el desarrollo del acto (mobiliario, proyectores, fotocopias de las ponencias, envío de invitaciones, confirmaciones de reservas, organización de las cenas, etc.). (pág. 13)

Este protocolo se basa a elementos necesarios para la ejecución del evento, tiene mucho que ver con la logística, por ejemplo: envío de invitaciones, confirmación de asistencia, reconfirmación, etc.

En los GAD's Parroquiales de investigación, es puesto en práctica pero no totalmente, un ejemplo de esto es el envío de invitaciones, a pesar de seguir el proceso de envío y confirmación, no son remitidas con el tiempo establecido de acuerdo con las normas de etiqueta y protocolo, de esta manera se evidencia que la falta de conocimiento provoca falencias en los procesos de los eventos.

Protocolo de atención y asesoramiento personal

En un evento la atención a los invitados es muy importante, es por eso que existe el protocolo de atención y asesoramiento personal. Villanueva López (2012) señala:

Es el protocolo de asesoría personal del acto, donde tienen que ver las costumbres de cada país, comportamientos, saludos, tratamientos, etc. Es el desarrollo de actividades y gestiones para brindar una atención completa a los asistentes programando visitas de interés, comidas, contratando personal de seguridad, transportes, etc. (pág. 13)

Al mencionar protocolo de atención y asesoramiento, se puede afirmar que los GAD's investigados lo aplican, un ejemplo claro, es el desfile cívico militar en el que se da alimentación y transporte a las delegaciones invitadas, y en la cuestión de seguridad al ser instituciones gubernamentales tienen apoyo de fuerzas armadas, policía nacional, policía municipal y cuerpo de bomberos.

1.7.2.3.3 Según el colectivo al que va dirigido

Protocolo oficial:

Para los eventos oficiales existe un protocolo, como menciona Ruiz Mateos (2010):

Conjunto de normas que regulan la correcta ordenación de las personas y las cosas durante la celebración de un acto público oficial. A pesar de que en primera instancia puede resultar el más complicado, es el más fácil de aplicar puesto que viene regulado por ley. (pág. 17).

Aunque el autor indica que es el más fácil de aplicar dentro de las instituciones estudiadas no se aplica correctamente porque se desconoce la existencia del Reglamento en donde regula este tipo de eventos.

Protocolo social

Al protocolo que relaciona las normas y las tradiciones se le conoce como protocolo social, Ruiz Mateos (2010) dice que se encuentra “formado por un conjunto de acuerdos tácitos que, con el uso, se convierten en convencionalismos” (pág. 17).

Las instituciones públicas estudiadas, en cuanto a la realización de eventos, generan respeto por las tradiciones de sus parroquias.

Protocolo empresarial:

Es el protocolo que se establece por cada empresa:

Por no estar del todo definido, bebe en demasiadas ocasiones de las fuentes del protocolo oficial. Lo forman determinados códigos de conducta que establece la propia organización de manera interna y externa, en lo relativo a las precedencias, presidencias, tratamientos, organizaciones de actos... (Ruiz Mateos, 2010, pág. 18)

Este tipo de protocolo es aplicable para empresas privadas mas no para públicas, de esta manera los GAD's mencionados dentro de sus eventos no lo usan.

1.8. Ceremonial

Etimología

La palabra ceremonial como menciona la Universidad Nacional de Cuyo (2010) procede:

Del latín, *caeremonia*, significa carácter sagrado, práctica religiosa, ceremonias, actos rituales. Costumbre o etiqueta. Deriv. (1607): Ceremonial. Debe entenderse: palabra de origen latino, que como sustantivo, indica la serie de formalidades para cualquier acto público o solemne.

Libro en el que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos. (pág. 7)

Una vez analizada la procedencia de ceremonial se puede decir que se refiere a la formalidad de los eventos.

Concepto

Conforme asegura la Universidad Nacional de Cuyo (2010) “el ceremonial toma del protocolo las herramientas para la organización. Permite crear el escenario, el cuadro, la atmósfera. Es la forma” (pág. 7).

El ceremonial para Otero M. (2009):

Es una serie de ceremonias o de elementos que la componen, por ende la primera diferencia es este carácter global frente al individual de ceremonia, un acto único. Podríamos hablar del ceremonial que rigió durante la ceremonia de coronación de Napoleón Bonaparte como del conjunto de elementos materiales e inmateriales que se utilizaron en ese acto para dotarlo de solemnidad. (pág. 36)

Para Estrada (2011) el ceremonial es:

Conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes. El concepto de ceremonial es utilizado en gran número de eventos; es muy común en los eventos deportivos y militares con el canto de himnos y el manejo de diferentes símbolos. Llevando este concepto a la CUL, podemos ver reflejado el ceremonial en el acto de grado o seminarios organizados por la Corporación. (pág. 5)

Son solemnidades que se observan en el desarrollo de los actos públicos o privados. Conjunto de reglas prácticas que se deben seguir en las relaciones oficiales de los jefes de estado, ejecutivos, directivos de instrucciones o corporaciones y en todos aquellos que deben mantener relaciones de carácter público con otras instituciones. (Universidad católica de Santiago de Guayaquil, s/f, pág. 14)

El ceremonial son las reglas que se tienen que seguir en eventos oficiales, militares, solemnes, deportivos, entre otros; por ejemplo, la ubicación de los símbolos patrios, el uso y canto de himnos, etc.; estas normas están establecidas y no se pueden alterar en ningún evento.

1.9 Eventos en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter.

1.9.1 Evento

Para Pedrotti (s/f): “Un evento es una forma de comunicación utilizada para conseguir atención hacia un producto o hacia una organización. Su función principal es generar el interés de los medios de comunicación hacia algo que no tiene naturaleza noticiosa” (pág. 4).

1.9.1.1 Tipos de eventos

1.9.1.1.1 Eventos privados

Villanueva López (2012) menciona que “Los actos privados son aquellos que se realizan entre un número reducido de personas con motivo de una celebración social” (pág. 43).

Entre los eventos más importantes de este tipo se encuentran los siguientes:

Banquete

Villanueva López (2012) explica que:

Es un tipo de evento celebrado para actos privados y particulares principalmente, destinado a una celebración por algún motivo de índole particular.

Suelen tener lugar en hoteles o restaurantes, donde el maître o el jefe de sala es el que se encarga de acompañar a los invitados de honor a su sitio. (págs. 43-44)

Funerales, velatorios y entierros

Villanueva López (2012) asegura que:

Por duro que parezca, incluso en los funerales se deben seguir unas normas de protocolo. A la hora de asistir a un velatorio se debe comportar de manera seria y sincera. El que acude a un velatorio, no como afectado directamente, sino para presentar sus condolencias, debe actuar de apoyo para la familia. (págs. 50-51)

Comidas de trabajo

Este tipo de eventos según Villanueva López (2012) “se utilizan para convertirlas en reuniones de trabajo pero en un ambiente algo más distendido. Entre ellas, están los desayunos, almuerzos y cenas” (pág. 52).

Los funcionarios de los Gobiernos parroquiales aunque no organizan este tipo de eventos sí asisten a ellos, por lo que es importante que conozcan la formalidad en estos.

1.9.1.1.2 Eventos públicos

Para Villanueva López (2012):

Los actos públicos son los que tienen lugar ante un número indeterminado de personas, organice quien lo organice, a diferencia del acto privado, que es para pocos invitados, familiares y allegados. Los actos públicos se clasifican en actos de ámbito mundial, nacional, regional, provincial o local. (pág. 53).

En las instituciones gubernamentales estudiadas los eventos públicos más habituales son:

- Sesión Solemne
- Rendición de cuentas
- Desfile cívico-militar
- Pregón de parroquialización
- Pregón de carnaval
- Elección de reina parroquial
- Campeonatos de ecuavoley, fútbol o básquet
- Caminatas
- Ciclo paseos

- Corrida de toros

Cabe destacar que algunos de estos eventos son organizados conjuntamente con otras organizaciones, como por ejemplo: los campeonatos deportivos se los realiza en coordinación con la liga deportiva parroquial, las corridas de toros se coordina con los clubs hípicos o campestres.

El GAD Parroquial Rural de Julio Andrade además realiza el evento denominado “Elección del rey de la papa”, el cual consiste en elegir a un agricultor que se dedique al cultivo de papa y produzca este tubérculo de calidad y en grandes cantidades.

Otros eventos que realiza esta institución son las cabalgatas, las cuales se realizan con auspicio de los clubs hípicos o campestres de la parroquia.

El GAD Parroquial de Pioter realiza también “la cacería del zorro y el rodeo montubio”, se los realiza con auspicio de clubs hípicos, sean estos de la parroquia o no.

A continuación se presenta una explicación de los eventos públicos más relevantes a nivel general:

Cóctel o recepción

Villanueva López (2012) en su libro, gestión de protocolo explica que: “Dura aproximadamente tres horas y suele celebrarse por la tarde, a partir de las 19:00 horas. Los comensales están de pie durante el evento y pueden conversar unos con otros. El anfitrión deberá saludar y atender a todos los invitados posibles” (pág. 54).

Este tipo de evento no es muy usual en los GAD’s Parroquiales Rurales.

Feria de muestras o exposición

En su libro, gestión de protocolo Villanueva López (2012) menciona que:

Es una instalación en la que, cada cierto tiempo, se exhiben productos de un determinado grupo. La finalidad principal es la promoción y venta, por lo que suelen estar organizados por el sector privado o las Cámaras de Comercio. Una exposición es un acto de convocatoria, generalmente público, en el que se exhiben colecciones de objetos de diversa temática, que gozan del interés de un determinado segmento de población. (pág. 55)

En los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter este tipo de eventos se los organiza conjuntamente con el ejecutivo desconcentrado, donde participan las asociaciones de productores de la parroquia, exponiendo productos y artesanías de la zona.

Congreso

Villanueva López (2012) opina que: “Es la reunión de un grupo de personas para tratar algún tema de interés común. Los congresos pueden ser de carácter local, nacional o internacional, según los congresistas y ponentes que acudan” (pág. 56).

Dentro de los GAD's Parroquiales Rurales mencionados los congresos son organizados conjuntamente con El Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador (CONAGOPARE) Carchi, ya que este tipo de eventos suelen ser más extensos y necesitan más apoyo logístico; se realizan congresos sobre: medio ambiente, economía, derechos humanos, refugiados en la provincia, etc.

Convenciones

Villanueva López (2012) señala que:

Son reuniones promovidas por una organización, empresa o asociación, dirigidas a sus miembros, y es la propia organización la que se encarga del evento y de su contenido. La duración media de una convención es de tres días y, por norma general, se suele celebrar en hoteles, ya que los palacios de congresos se suelen dejar para congresos, que son más multitudinarios. Las convenciones se celebran para analizar la marcha de la empresa, evaluar objetivos, presentar nuevas políticas o productos, etc. (pág. 59)

Este tipo de evento dentro de los GAD's Parroquiales Rurales no es usado. Tiene vigencia en instituciones de mayor jerarquía como prefecturas y alcaldías.

Asambleas

Villanueva López (2012) enuncia:

Son reuniones periódicas convocadas por el consejo de administración de una empresa y van dirigidas a los miembros de la misma, a los accionistas y a los socios. Los motivos de la asamblea suelen ser: algún tipo de problema, repartir dividendos, analizar resultados, etc. Son unos eventos sencillos que no necesitan mucha organización, sino básicamente convocar a los participantes, recibirlos y celebrar el acto en sí, que suele realizarse en las oficinas de la empresa. (pág. 60).

En el caso de los GAD's Parroquiales se realizan las asambleas locales ciudadanas, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2011) de acuerdo al art. 56 menciona:

Las asambleas locales.- En cada nivel de gobierno, la ciudadanía podrá organizar una asamblea como espacio para la deliberación pública entre las

ciudadanas y los ciudadanos, fortalecer sus capacidades colectivas de interlocución con las autoridades y, de esta forma, incidir de manera informada en el ciclo de las políticas públicas, la prestación de los servicios y, en general, la gestión de lo público.

La asamblea podrá organizarse en varias representaciones del territorio, de acuerdo con la extensión o concentración poblacional. (Consejo de Participación Ciudadana y ControSocial , s.f., pág. s/n)

Los GAD's mencionados conforman las Asambleas Ciudadanas de acuerdo a la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2011) que manifiesta en su art. 57:

Composición de las asambleas locales.- La conformación de estas asambleas deberá garantizar: pluralidad, interculturalidad e inclusión de las organizaciones sociales y de la ciudadanía, así como, de las diversas identidades territoriales y temáticas con equidad de género y generacional. (Consejo de Participación Ciudadana y ControSocial , s.f., pág. s/n)

Es así que dichos GAD's siguen los lineamientos y realizan periódicamente las Asambleas Locales Ciudadanas, en donde sus miembros con los funcionarios de los GAD's se reúnen para tratar asuntos importantes en beneficio de la parroquia y además la Asamblea Local Ciudadana solicita información a los GAD's para verificar el cumplimiento de las actividades dentro del margen legal.

Cursos, seminarios y simposios

Para Villanueva López (2012):

Son reuniones organizadas por empresas, universidades o asociaciones con una finalidad formativa. En este tipo de reuniones se exponen temas de interés común a todos los participantes, se organizan grupos de trabajo, debates, etc. Suelen celebrarse en la propia empresa o en un hotel. (pág. 60)

Las instituciones parroquiales estudiadas participan con frecuencia en eventos de este tipo organizados por Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador, (CONAGOPARE) Carchi, relacionados al área financiera y técnica como: el manejo de páginas web, elaboración de proyectos, planificación, etc.

1.10 La cultura como base de la etiqueta y protocolo

Las tradiciones de los pueblos intervienen en los eventos.

A través de los tiempos, más aun en los momentos que se viven actualmente con tanta influencia externa de costumbres, expresiones, que permean la cultura de los diferentes países o lugares y la vuelven más irregular.

Sin embargo existen conjuntos de costumbres, tradiciones que definen la esencia de las culturas y se mantienen a través de los tiempos inamovibles.

Refiriéndonos a la aplicación de la etiqueta y el protocolo, se puede afirmar entonces que la aplicación de estas se mantiene a través del tiempo y es totalmente cultural, y que definitivamente el conjunto de reglas y costumbres propias de un lugar deben ser respetables por los extranjeros al viajar a cualquier país o región. (Miranda Macías & Ortiz, 2014, pág. 20)

La cultura al estar inmersa en la etiqueta y el protocolo influye en el desarrollo de eventos, en cada lugar existen costumbres que deben ser respetadas; en el caso de los GAD's Parroquiales Rurales mencionados en esta investigación al estar ubicados en el Norte del país, poseen costumbres serranas autóctonas entre las que se destacan:

- Las dianas y salvas, que se trata de una serenata a la parroquia para anunciar un año más de parroquialización.
- Los platos típicos, como: el cuy asado, hornado, fritada, caldo de gallina.

- Postres como: los kimbolitos, dulce de chilacuan, dulce de papa, quesillo con miel.
- Bebidas típicas como: chica a base de frutas y arroz, champús, canelazo.

1.10.1. La imagen

Según Ruiz (2010):

La imagen es fundamental en el mundo actual, convirtiéndose en nuestra tarjeta de visita, cómo vestimos, nos comportamos o nos presentamos es nuestra proyección al exterior. Si la imagen influye en la percepción que los demás tienen de nosotros tendremos que cuidar todos los detalles; armonizar el aspecto físico con el personal, con los modales, con la forma de expresarnos o de movernos. Estas características quedan resumidas en la frase: "Te reciben según te presentas; te despiden según te comportas" (pág. 43).

Para reflejar una buena imagen se debe tomar en cuenta: vestimenta, modales, expresiones.

1.10.2 La imagen a través de la etiqueta telefónica

Para Nieto Ubillo (2015):

La imagen global de la empresa no solamente se ve reflejada con la atención directa y personal que recibe el cliente al momento de asistir al establecimiento, sino que muchas de las instituciones poseen números telefónicos de atención al cliente. En dichos números telefónicos, generalmente cuentan con un sinnúmero de extensiones que se tardan mucho tiempo en atender al solicitante, por lo que es imprescindible que la atención se lleve a cabo en el menor tiempo posible. (págs. 20-21).

Además Nieto Ubillo (2015) menciona que:

Es indispensable demostrar interés y concentración en todo lo expuesto verbalmente por el cliente, haciéndolo sentir importante. Por otra parte hay que

evitar a toda costa mencionar expresiones que hagan sentir una falta de compromiso ya que ello deterioraría la imagen corporativa de la empresa. Si es el empleado la persona que va a llamar a un cliente, es preciso que tenga a la mano toda la información correspondiente, sobre todo los nombres completos y el tipo de cliente que es, así como el mensaje claro y detallado que se le va a transmitir. (pág. 21)

Los modales al hablar por teléfono son muy importantes porque el interlocutor aunque no mire, siente y se da cuenta de lo que pasa al otro lado de la línea telefónica. Es por eso que merece atención de calidad y calidez.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de investigación: La presente investigación es descriptiva y propositiva, además es un proyecto factible, el mismo que está apoyado por la investigación bibliográfica y de campo.

2.1.1 Investigación bibliográfica o documental: Se acudió a documentos, libros, textos, revistas de carácter científico, enciclopedias, artículos de prensa, físicos y digitales, que sirvieron para la construcción del marco teórico.

2.1.2 Investigación descriptiva: Se analiza y describe la situación por la que atraviesan los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán al momento de practicar normas de etiqueta y protocolo, para esto se realizó encuestas, las mismas que fueron aplicadas al personal administrativo, para obtener datos reales esto permite comprobar el nivel de conocimiento.

2.1.3 Investigación de campo: Permitió obtener la información en el lugar de los acontecimientos como son los GAD's Parroquiales Rurales del Cantón Tulcán, esto ayudó en el proceso investigativo, analítico y descriptivo de la obtención de dicha información.

2.1.4 Investigación propositiva: Se propone una solución a la problemática que se presenta mediante una Guía de Etiqueta y Protocolo.

2.2 Métodos

2.2.1 El Método descriptivo: Este método permite describir el problema de la situación actual de las instituciones analizadas, además a través de la recolección de datos se logró la aplicación de encuestas para posteriormente tabular, interpretar y analizar los datos obtenidos.

2.2.2 El Método histórico – lógico: Este método se emplea para construir el marco teórico y la propuesta, puesto que se indaga sobre la historia del tema de investigación. También se utiliza al referirse a las instituciones en las que se realizó la investigación, permitiendo tener una perspectiva más clara del problema en tiempo y espacio.

2.2.3 Método deductivo: Se utiliza para la recopilación de información y análisis de los resultados de la misma esto permite llegar a las conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

2.2.4 Método estadístico: Utilizado para transformar los datos obtenidos en gráficos y tablas, permite sintetizar la información y visualizar los resultados.

2.3 Técnicas e instrumentos

2.3.1 Encuesta: Para Moran Delgado & Alvarado Cervantes (2010) “Consiste en la interrogación sistemática de individuos a fin de generalizar. Se usa para conocer la opinión de un determinado grupo de personas respecto de un tema que define el investigador” (pág. 47). En esta investigación mediante una serie de preguntas se obtuvo información con la finalidad de tabular y analizarla.

2.4 Matriz de coherencia

TEMA	OBJETIVO GENERAL
Análisis del uso de las normas de etiqueta y protocolo en la imagen institucional de los GAD's parroquiales rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter, cantón Tulcán, provincia del Carchi, año 2016.	Analizar el uso de las normas de etiqueta y protocolo en la imagen institucional de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán, durante el año 2016.
INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
<p>-¿Qué factores influyen en la mejora de la imagen institucional de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter.</p> <p>¿Cómo recopilar información sobre la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Tulcán?</p> <p>-¿La propuesta alternativa ayudará a mejorar la imagen institucional de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán?</p>	<p>-Diagnosticar la influencia de la etiqueta y protocolo en la imagen de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter.</p> <p>-Recopilar información sobre la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter.</p> <p>-Diseñar un Guía de normas de etiqueta y protocolo para el mejoramiento de la imagen institucional de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán.</p>

2.5 Población

A continuación se presenta la tabla de las personas encuestadas.

USUARIO	TOTAL
PRESIDENTES	3
SECRETARIAS	4
VOCALES	12
TOTAL	19

CAPÍTULO III

3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 En una escala del 1 al 5 que tanto conoce Ud. de etiqueta y protocolo

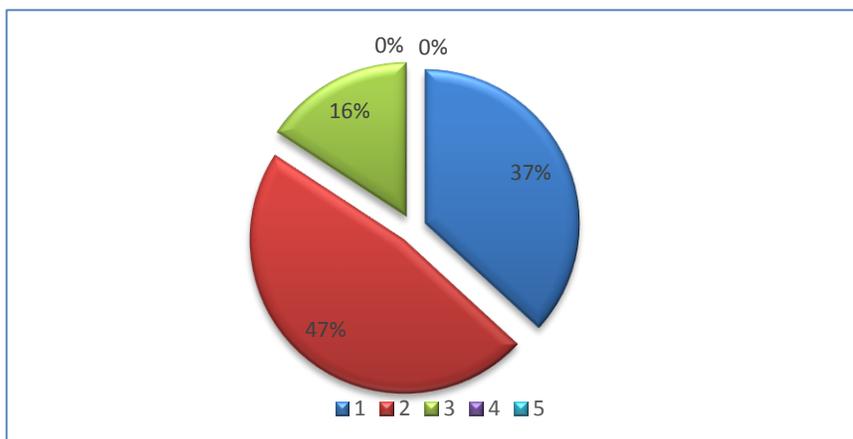
TABLA N° 1

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	7	37%
2	9	47%
3	3	16%
4	0	0%
5	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 1



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: El personal administrativo, de servicio y autoridades de los GAD's estudiados poseen un mínimo conocimiento de lo que son las normas de etiqueta y protocolo, por lo tanto los eventos se realizan en base a experiencias.

3.2 ¿En el GAD Parroquial Rural aplican normas de etiqueta y protocolo?

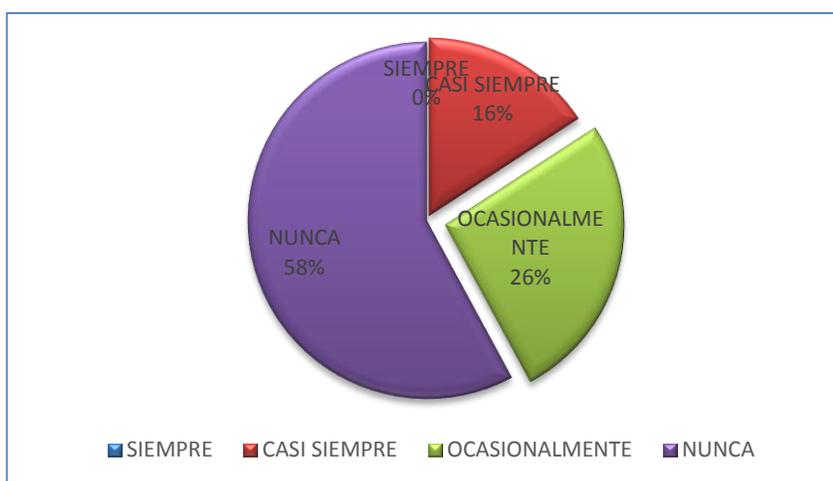
TABLA N° 2

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	3	16%
OCASIONALMENTE	5	26%
NUNCA	11	58%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: Se determina que más de la mitad de los funcionarios, no aplican las normas de etiqueta y protocolo, es por eso que se propone la implementación de una guía, que oriente los pasos a cumplir en los diferentes eventos promovidos por los respectivos GAD's cumpliendo sus competencias y funciones.

3.3 ¿Utilizan normas de precedencia tanto en los eventos como en reuniones?

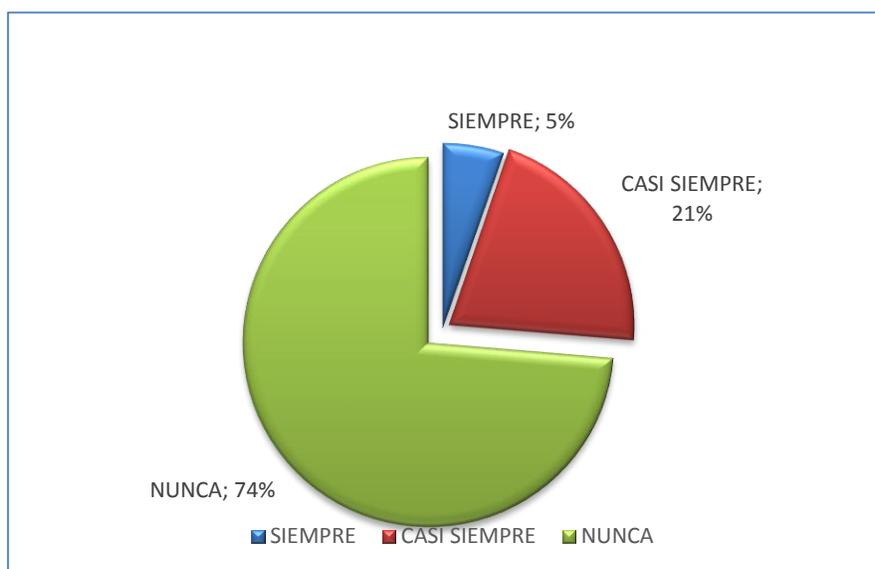
TABLA N° 3

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	1	5%
CASI SIEMPRE	4	21%
NUNCA	14	74%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: En su mayoría los funcionarios de las instituciones de estudio, no utiliza normas de precedencia en los eventos y reuniones, esto ocasiona desorden en la ubicación de autoridades, no se destaca la jerarquía y no se evidencia la presidencia, provocando confusión en las presentaciones.

3.4 ¿Piensa usted que al utilizar normas de etiqueta y protocolo mejoraría la imagen institucional del GAD Parroquial Rural?

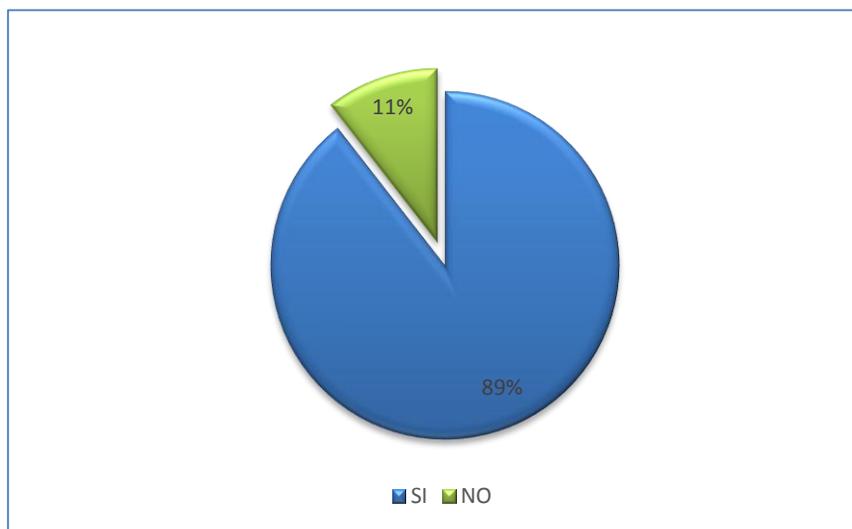
TABLA N° 4

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	89%
NO	2	11%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: Los directivos, personal administrativo y de servicio de los Gobiernos Autónomos estudiados opinan que al poner en práctica las normas de etiqueta y protocolo la imagen institucional mejoraría notablemente, en virtud de que estas normas generan eventos de calidad y la aplicación de las mismas en el área personal impulsan la imagen de las instituciones.

3.5 ¿En el GAD Parroquial Rural hay una persona encargada de la organización y desarrollo de los eventos?

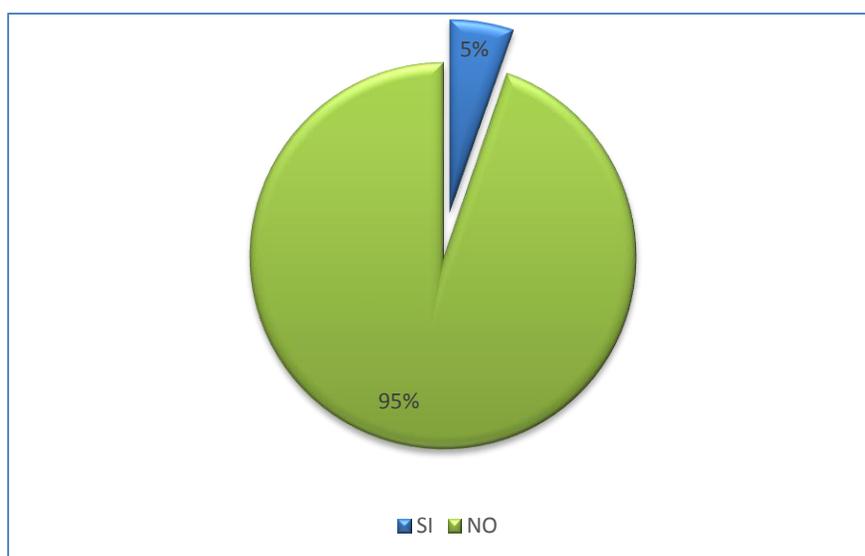
TABLA N° 5

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	18	95%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: En las instituciones investigadas no existe una persona encargada exclusivamente de la planificación, organización, desarrollo y evaluación de los eventos, por lo que las normas de etiqueta y protocolo no son puestas en práctica correctamente.

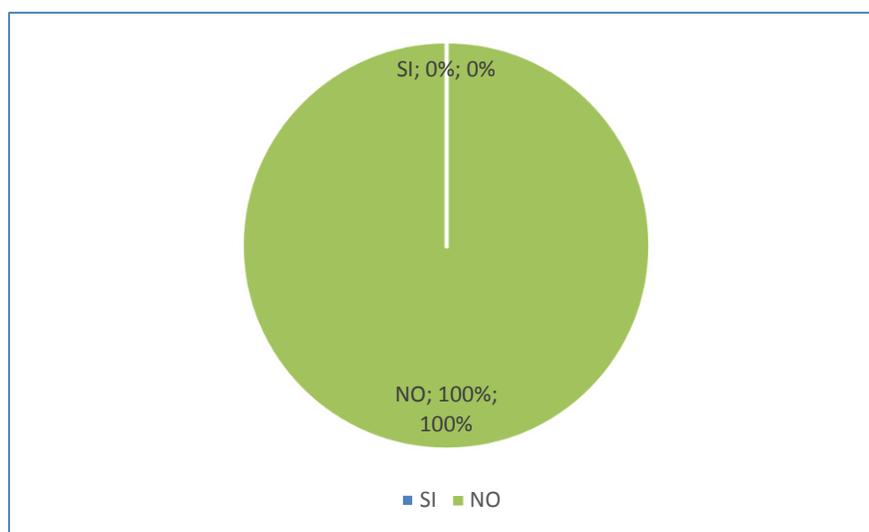
3.6 ¿Conoce Ud. el reglamento de Ceremonial Público del Ecuador?

TABLA N° 6

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 6

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: El total de las personas encuestadas no conocen el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador, esto es preocupante porque dentro de éste se establecen normas de mucha importancia para aplicarlas en eventos sobre todo para instituciones públicas.

3.7 ¿Conoce Ud. la ubicación de los símbolos patrios en eventos o reuniones?

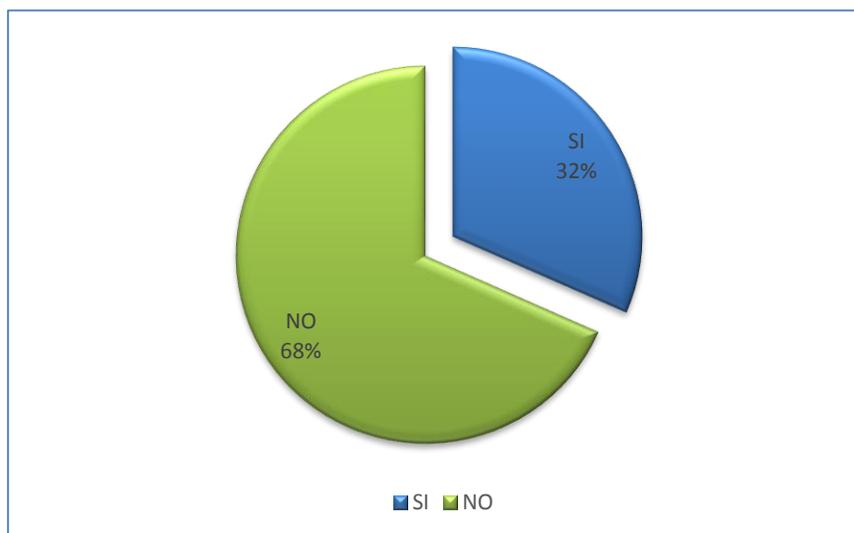
TABLA N° 7

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	32%
NO	13	68%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: Un alto porcentaje de los miembros de los GAD's encuestadas desconocen la ubicación de los símbolos patrios en eventos o reuniones, esto genera una imagen inadecuada de las instituciones y de los funcionarios encargados de la organización de actos que se celebran en cada uno de los Gobiernos Parroquiales estudiados.

3.8 ¿En el GAD Parroquial Rural poseen una guía para organizar y realizar eventos?

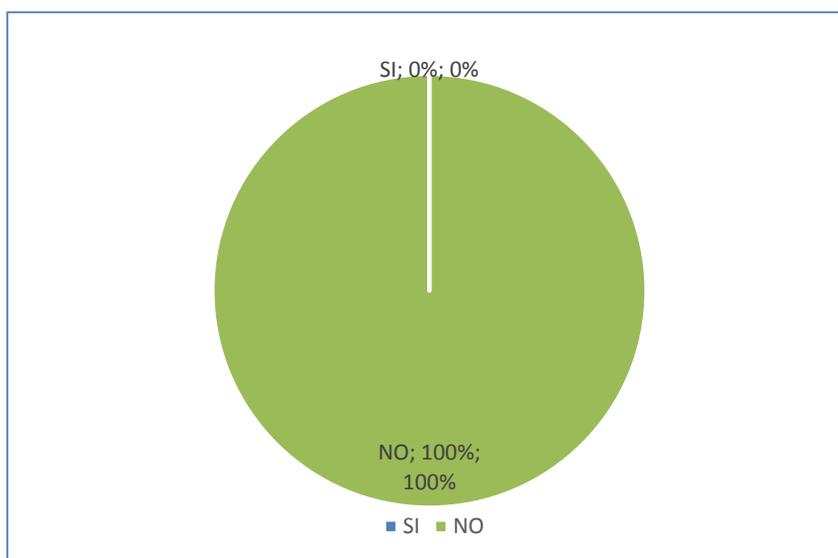
TABLA N° 8

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	19	100%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 8



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: De los Gobiernos locales estudiados ninguno posee una guía de normas de etiqueta y protocolo que les ayude a seguir lineamientos al momento de planificar, organizar y desarrollar eventos; de esta manera mejorar la calidad de los mismos y la imagen institucional que se proyecta ante la comunidad y demás autoridades.

3.9 ¿Cree usted que el GAD Parroquial Rural debe mejorar en la organización de eventos?

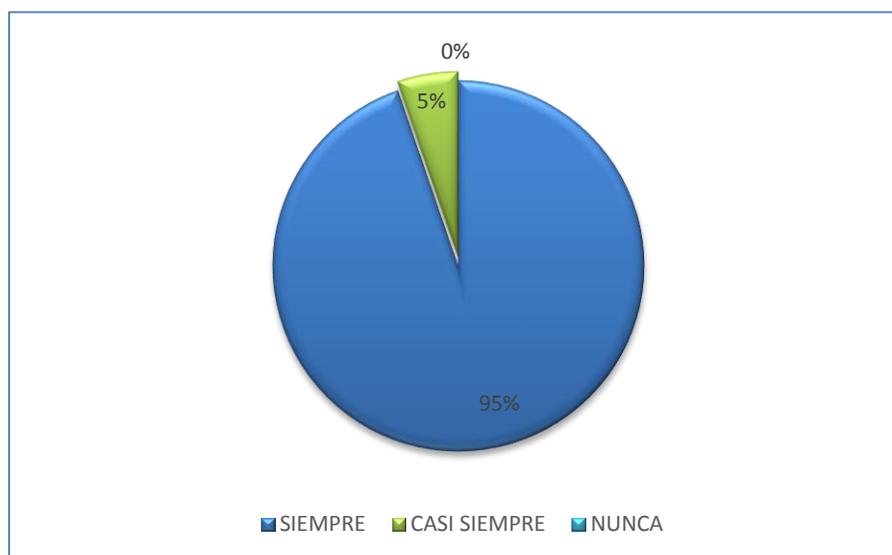
TABLA N° 9

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	95%
CASI SIEMPRE	1	5%
NUNCA	0	0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 9



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: Se establece que en los Gobiernos Autónomos de esta investigación se debe mejorar notablemente la organización de eventos para dar realce a los mismos y de este modo presentar una imagen adecuada de las instituciones y sus funcionarios.

3.10 ¿Considera usted que la imagen institucional del GAD Parroquial Rural es?

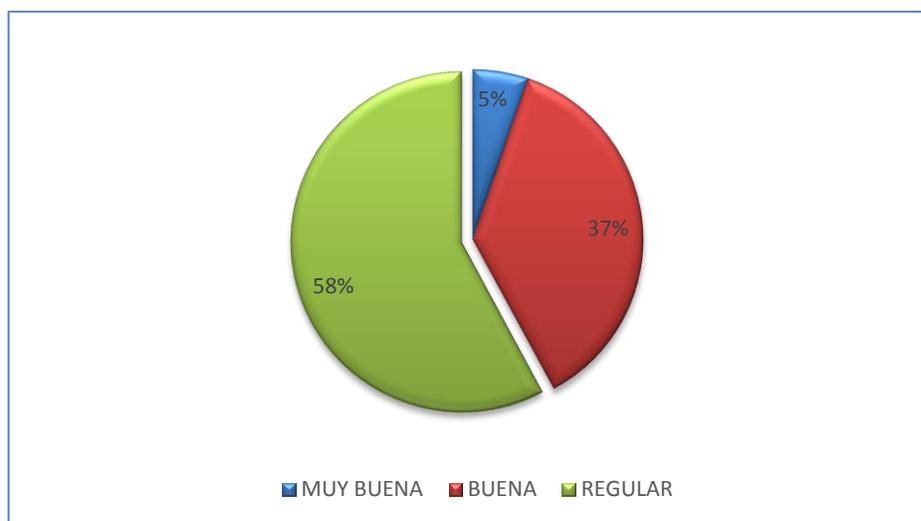
TABLA N° 10

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	1	5%
BUENA	7	37%
REGULAR	11	58%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: Los funcionarios que laboran en los GAD's de estudio en su mayoría consideran que la imagen que proyectan las instituciones es regular, en vista de esto es indispensable un documento que establezca normas de protocolo y etiqueta, así realizar eventos que impulsen mejoras en la imagen institucional.

3.11 ¿Conoce Ud. los sistemas de precedencia?

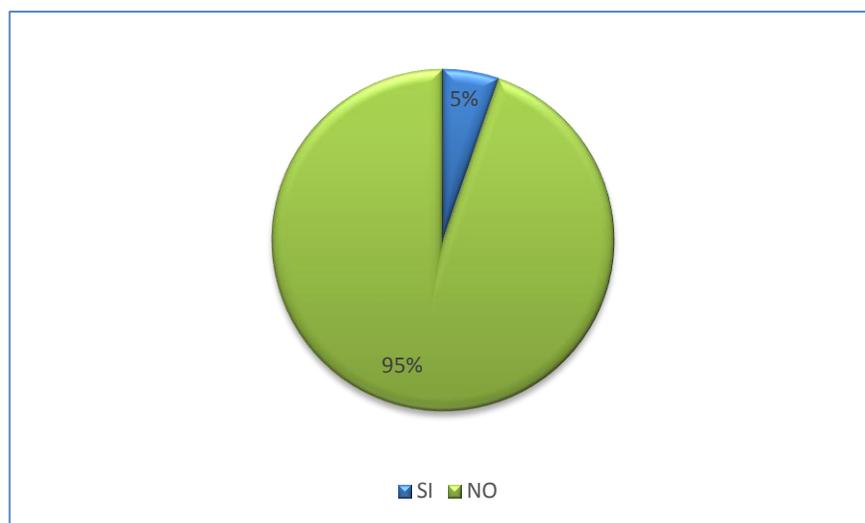
TABLA N° 11

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	5%
NO	18	95%
TOTAL	19	100%

Fuente: Encuesta de investigación..

Elaborado por: Valeria Vela

GRÁFICO N° 11



Fuente: Encuesta de investigación.

Elaborado por: Valeria Vela

Interpretación: Existe desconocimiento de los sistemas de precedencia por parte de los miembros de los Gobiernos Parroquiales materia de estudio de esta investigación, por ello en eventos y reuniones no existe una precedencia apropiada tanto de autoridades como de invitados.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1 Título de la propuesta

“GUÍA DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’S PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI”

4.2. Justificación e importancia

Mediante la recolección de información y el análisis realizado en los GAD’s Rurales se presenta una propuesta acorde a las necesidades de los mismos en lo que se refiere a normas de etiqueta y protocolo, lo que permitirá que cumplan sus actividades con calidad.

Con el personal capacitado, la aplicación de la guía de Etiqueta y Protocolo, se organizará los actos aplicando las normas establecidas, proporcionando resultados satisfactorios y promoviendo una imagen institucional de excelencia.

Esta propuesta se presenta porque se observó la falta de planificación y organización de los eventos que las instituciones realizan, la poca importancia a la precedencia de autoridades, falta de uso de normas de cortesía, desconocimiento de ubicación de símbolos patrios y uso de estos, por esto se propone una guía adecuada para los Gobiernos Rurales estudiados.

4.2.1 Razones

Los Gobiernos Autónomos estudiados, no pueden seguir provocando actos que desmejoren su imagen institucional, sin contar con una herramienta que guíe cada evento que se realice.

Este proyecto es factible, ya que se cuenta con el apoyo de todos los miembros del consejo directivo de los respectivos GAD's antes mencionados. Es un proyecto plenamente desconocido que se implementará y ejecutará en el desarrollo institucional de los Gobiernos Locales.

4.2.2 Aportes Sociales

Los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter, organizan un sin número de eventos, por lo tanto esta guía ayudará a poner en práctica las recomendaciones en la planificación, organización y desarrollo de eventos.

4.2.3 A quien beneficiará

Con la entrega de la Guía de normas de Etiqueta y Protocolo se beneficiarán los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán, y por ende las mismas parroquias porque dichas instituciones al realizar eventos de alta categoría permitirán que el espectador disfrute de eventos de calidad, además trascenderá la imagen institucional.

4.3 Factibilidad

Esta guía es aplicable no únicamente en los GAD's mencionados sino también en instituciones públicas que realizan eventos oficiales, culturales, deportivos, entre otros, y sobre todo que tengan la predisposición de ponerla en práctica.

En este caso en los Gobiernos Parroquiales estudiados se implementará la guía y se propone ponerla en práctica en cada ocasión que lo amerite.

4.3.1 Limitaciones

El personal de secretariado no conoce las normas de etiqueta y protocolo, debido a que las instituciones parroquiales estudiadas no cuentan con un plan de capacitación sobre estas normas, en vista de que se posee un presupuesto reducido.

4.4 Fundamentación

Las entidades públicas estudiadas organizan eventos formales, culturales, solemnes entre otros, considerando la importancia de lo antes mencionado es necesario la implementación de una guía de normas de etiqueta y protocolo.

La guía producirá un impacto a quienes presencien los diferentes eventos, manifestará el nivel de planificación y organización de los GAD's en lo social, cultural y educativo, además los turistas nacionales y extranjeros evidenciarán una buena imagen no solo de la institución sino de las parroquias.

4.5. Objetivos:

4.5.1 Objetivo general

Promover la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en los GAD's Parroquiales Rurales Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán.

4.5.2 Objetivos específicos

- Mejorar la organización de los diferentes eventos que realizan los GAD's Parroquiales Rurales Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán, a través del apropiado uso de las reglas de protocolo y etiqueta.

- Socializar la Guía de normas de etiqueta y protocolo a los GAD's Parroquiales Rurales Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter del Cantón Tulcán

4.6 Ubicación sectorial y física

Las instituciones investigadas están ubicadas en el Cantón Tulcán en la Provincia del Carchi, su sede es la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural.

4.7 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

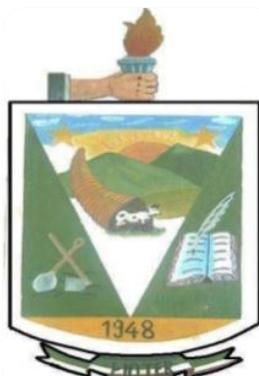
Las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes en la planificación, organización, desarrollo y evaluación de eventos. Los GAD's Parroquiales Rurales al ser instituciones públicas es fundamental que las apliquen para el mejoramiento de la imagen institucional.

Es primordial que el personal administrativo, de servicio y autoridades de las instituciones públicas estudiadas, conozcan las normas para organizar eventos de calidad y evitar falencias.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

**“GUÍA DE NORMAS DE ETIQUETA Y
PROTOCOLO PARA EL MEJORAMIENTO
DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS
GAD’s PARROQUIALES RURALES DE
JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE
CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN,
PROVINCIA DEL CARCHI”**





**“GUÍA DE NORMAS DE ETIQUETA Y
PROTOCOLO PARA EL MEJORAMIENTO
DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS
GAD’s PARROQUIALES RURALES DE
JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE
CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN,
PROVINCIA DEL CARCHI”**

Valeria Lizeth Vela Villacis

Ibarra, 2016

TALLER N° 1

LOS SALUDOS

Objetivo: Conocer el significado de los saludos y promover las buenas relaciones.

Recursos: Humanos.

Proceso: Se describirá la forma correcta de presentarse, los saludos correctos e incorrectos.

La presentación

Para Lario (2014): “La presentación es fundamental en materia de protocolo social y empresarial. Es la primera impresión que causará la persona presentada ante otra persona o grupo y, no lo olvidemos, en todas las culturas la primera impresión es siempre fundamental” (pág. 40).

Villanueva (2012) afirma que: “Muchas de las relaciones sociales, negocios o incluso conversaciones, tienen su origen con la presentación de las personas por una tercera parte que conozca a ambas” (pág. 117). La persona que haga la presentación usará frases como: “Tengo el gusto de presentar a” o “Permítame presentar a”

De acuerdo con lo manifestado por los dos autores se puede concluir que la presentación es muy importante en todo ámbito sea este social, empresarial u oficial, por lo que, los miembros de las instituciones mencionadas en este trabajo deben tomar en cuenta la forma correcta para presentarse y seguir normas protocolares. Según Villanueva López (2012) “únicamente hay que tener en cuenta tres factores: sexo, edad y categoría profesional y saber que las presentaciones tienen lugar de menos a más” (pág. 117).

Según el sexo. Por regla general, se presenta el hombre a la mujer. Es decir, se da primero el nombre del caballero y luego el de la señora. Existen dos excepciones: si el señor es de cierta edad y la mujer es joven, en tal caso, ella será presentada al señor; y si se trata de una presentación en el ámbito empresarial, prevalece la categoría profesional. Ejemplo: no se le presenta a

una secretaria al dueño de la empresa, sino al contrario. (Villanueva López, 2012, pág. 117)

Se ha puntualizado el factor según el sexo ya que los miembros de los GAD's parroquiales rurales estudiados asisten a eventos sociales en los que se tomará en cuenta este factor.

Según la edad. Villanueva López (2012) menciona que “se presenta el de menor edad, al de mayor edad” (pág. 117).

De igual manera se ha puntualizado el factor según la edad debido a que se ocupará en eventos sociales.

“Según la categoría personal o profesional. Se presenta el de inferior categoría al de mayor categoría, es decir, se dará primero el nombre del cliente o subordinado y luego el del jefe o ejecutivo” (Villanueva López, 2012, pág. 118).

Una vez que se ha identificado los tres aspectos a tomar en cuenta en las presentaciones, y ya que los GAD's Parroquiales estudiados en este trabajo son instituciones públicas en donde los representantes ostentan diferentes cargos, el factor que se debería usar para la debida presentación es según la categoría personal o profesional. Por ejemplo:

Si se tuviera que presentar un presidente de un GAD Parroquial Rural a un Prefecto; lo incorrecto sería: “Señor presidente del GAD Parroquial Rural X permítame presentarle al Prefecto”.

Lo correcto sería: “Señor Prefecto permítame presentarle al presidente del GAD Parroquial Rural X”.

Excepciones:

A la hora de presentar a alguien, normalmente, se dice que siempre y por defecto, el tratamiento debe ser de usted. No es correcto tutear de forma directa y menos a una persona que no se conoce, independientemente de su trabajo, su cargo o su posición. El tuteo solo está permitido entre los jóvenes aunque en caso de duda, lo más correcto es siempre empezar por el tratamiento de usted. (Villanueva López, 2012, pág. 118).

En el caso de que un caballero presente a su mujer, no es correcto referirse a ella como ‘mi esposa’ tal y como se presentaba anteriormente. En la actualidad, se suele presentar como mi mujer. Ejemplo: “Estrella, te presento a mi compañero, José Luis Estrada, José Luis, ella es mi mujer, Estrella Ramírez”. (Villanueva López, 2012, pág. 119).

Ruiz Mateos (2010) menciona otras excepciones que se deben tomar en cuenta:

- Cuando realizamos presentaciones en grupo se sigue el orden de importancia: se presenta en primer lugar al de mayor rango, a continuación al que sigue en categoría y así sucesivamente.
- Cuando se presenta a una pareja se presenta primero a la mujer y posteriormente al hombre.
- Debemos levantarnos cuando nos van a presentar a alguien y estamos sentados.
- Si estamos en una sala o habitación y entra alguna personalidad, es correcto que todos los presentes se pongan en pie como señal de respeto. Por ejemplo, cuando entra un superior en la sala de Juntas (aunque dependerá del protocolo interno de la empresa). (pág. 196)

Se ha destacado las excepciones a la hora de saludar debido a que los miembros de los GAD's Parroquiales rurales asisten a diferentes eventos y en alguna ocasión se regirán a estas.

Fórmulas de cortesía

Para Villanueva López (2012):

Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases hechas que se utilizan muy a menudo en la vida diaria. La fórmula de cortesía deberá ir acompañada por gestos, como una sonrisa y en algunos casos, por una leve inclinación de cabeza. Las fórmulas más utilizadas para la introducción a la presentación son “permítame que le presente a...” y “disculpe que le moleste, pero me gustaría presentarle a...” Ante las presentaciones, las fórmulas para responder más utilizadas son: “encantado de conocerle”, “es un placer” o incluso “es un honor”, si la persona tiene una gran categoría o prestigio. Existen otro tipo de fórmulas como “me alegro de...” que solo deberán utilizarse para actos familiares y poco formales. (pág. 121).

El Saludo

Ruiz Mateos (2010) afirma:

Con el saludo expresamos respeto y cortesía. El saludo es un lazo de unión entre las personas, es el puente por el que se establece un contacto. Analíticamente hablando el saludo es un rito social que se materializa en gestos, miradas, palabras, actitudes y fórmulas de cortesía. Tiene un gran valor simbólico, un saludo bien realizado es entendido como una demostración de buenas maneras y cortesía, de proximidad, afectividad... Es de buena educación saludar al entrar en un ascensor, en un lugar público o en cualquier sitio en el que nos encontremos cara a cara con personas. Siempre que nos saludan se debe corresponder como señal de cortesía, no hay mayor desprecio que negarle el saludo a alguien ya que, significa la negación de la palabra y la amistad. (pág. 122)

El saludo debe acompañarse siempre de otros gestos como:

Sonreír. Salvo que el saludo que se vaya a hacer sea con motivo de dar el pésame por un fallecimiento, se deberá sonreír a la hora de saludar.

Mirada. Se deberá mirar directamente al interlocutor ya que el no hacerlo denota desinterés y descortesía.

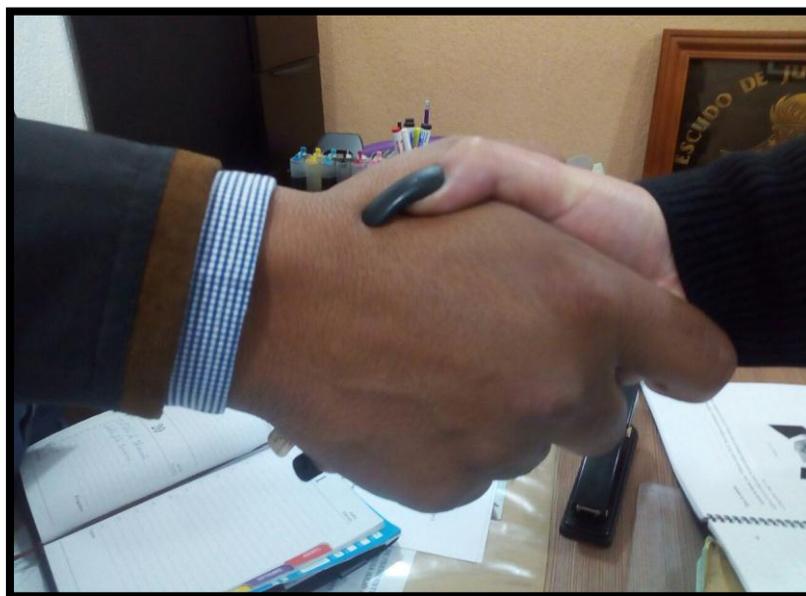
Ponerse de pie. Se debe levantar de la mesa para saludar a la persona que llega. En el caso de que un invitado llegue tarde, no sería necesario levantarse para saludar. (Villanueva López, 2012, pág. 123)

Se debe considerar que los saludos cambian en algunos países y culturas, aunque el beso en la mejilla entre hombres en nuestro país es mal visto en otros países es símbolo de respeto y cortesía, es por eso, que si se asistiera a algún evento o reunión en otro país o cultura se regirá al protocolo del mismo, para no cometer fallos y evitar malas relaciones. Cabe destacar que en nuestro país existen diferentes culturas y es importante conocer sus costumbres antes de asistir a un evento. Por ejemplo los indígenas Achuar, nativos de la Amazonía Ecuatoriana; como recibimiento ofrecen chicha mascada a los visitantes y si se niegan a recibir serán mal vistos.

Tipos de saludos

Apretón de manos: para Villanueva López (2012) “es el saludo por excelencia y válido en muchos ámbitos de la sociedad actual. Se suele utilizar además de cómo saludo, a la hora de presentarse a alguien o al despedirse” (pág. 125).

Gráfico N° 12



Saludo con apretón de manos entre funcionarios de GAD-PRJA

Para que el saludo con apretón de mano sea correcto se debe tomar en cuenta algunos aspectos como nos menciona Ruiz Mateos (2010):

- Siempre hay que dar la mano mirando a la otra persona a los ojos.
- La mano se da con la mejor de las sonrisas y diciendo en tono suave una fórmula de cortesía. El apretón de manos debe ser corto y firme pero sin rudeza.
- La mano debe permanecer perpendicular, se presiona ligeramente y se mueve verticalmente.
- Un corto y ligero apretón de manos, con la mano firme, sin exagerar denota alegría, personalidad, actividad, predisposición (pág. 198)

Este saludo es muy recomendable en todo evento, y si el equipo de protocolo hace el recibimiento a los invitados para posterior indicarles su lugar de ubicación este es el saludo más correcto para ocuparlo si se formara parte de este equipo.

Abrazo: para Ruiz Mateos (2010) “es una forma de saludar muy efusiva. Es un saludo más cercano reservado para ambientes informales, de amistades y familiares, se debe utilizar entre personas que se conocen bastante o en ocasiones especiales” (pág. 198).

Gráfico N° 13



Saludo con abrazo entre funcionarios del GAD-PRJA

Al decir GAD's Parroquiales se hace referencia a instituciones públicas y sus miembros no deberán ocupar este tipo de saludo en las instalaciones de las oficinas o despachos, o en eventos oficiales o públicos, ya que este tipo de saludo se lo debe reservar para ambientes más informales.

El beso: da sensación de cordialidad y cercanía. Hasta hace unos años, era un tipo de saludo restringido al ámbito familiar. Actualmente, es muy utilizado en actos empresariales y sociales tanto por mujeres como por hombres. Es el llamado beso social que consiste en un par de besos en el aire. En la empresa en un primer encuentro evitaremos este tipo de saludo al implicar un mayor grado de intimidad. (Ruiz Mateos, 2010, pág. 198)

Gráfico N° 14



Saludo con beso en la mejilla entre funcionarios del GAD-PRJA

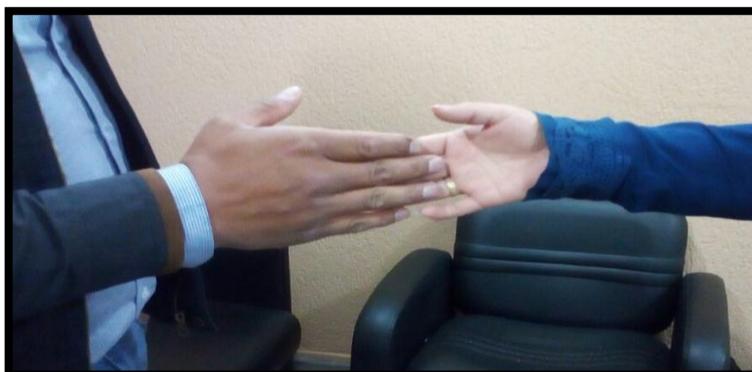
Este tipo de saludo anteriormente no estaba permitido en ámbitos formales o empresariales, pero actualmente es muy usado y sobre todo en nuestro país, así que está permitido aplicarlo en eventos oficiales, culturales, deportivos, etc. Pero en el Ecuador solo se admite un beso en la mejilla derecha este puede ser entre mujeres o entre mujer y hombre.

Saludos que no se deben usar

Saludo de más de dos segundos: Este saludo se emplea para demostrar igualdad. Si la otra persona retira apresuradamente la mano es señal de resistencia.

Saludo sin apretón: Este caso es cuando al extender la mano no se llega a un apretón sino solo a un pequeño roce de las palmas de los dedos. Este tipo de saludo significa inseguridad o desconfianza.

Gráfico N° 15



Saludo sin apretón entre Presidente y secretaria del GAD-PRJA

Saludo sin contacto visual: Una de las normas básicas del saludo es mirar a la otra persona y en el caso de no ser así se entenderá que hay hipocresía de por medio.

Gráfico N° 16



Saludo sin contacto visual entre funcionarios del GAD-PRJA

Saludo con apretón fuerte: Este tipo de saludos con excesivo apretón manifiestan que la persona es muy brusca al tratar.

Gráfico N° 17



Saludo con apretón fuerte entre funcionarios de GAD-PRJA

Saludo retirado lentamente: Este saludo es cuando después del apretón, la persona retira lentamente la mano, este tipo de saludo da a entender mala educación o inclusive morbosidad.

Gráfico N° 18



Saludo retirado lentamente entre funcionarios de GAD-PRJA/

Saludos especiales

En ocasiones no se podrá regir a los lineamientos de los saludos mencionados anteriormente y habrá que tomar en cuenta los casos especiales que se presenten. Villanueva López (2012) menciona que:

A un zurdo: se debe actuar de manera natural y dar la mano izquierda.

A un manco: se le da la otra mano. Si no tiene ninguna, se puede dar un pequeño abrazo o toque en el hombro.

Si le faltan dedos: se debe actuar con naturalidad y sin mostrar ningún tipo de sorpresa o temor. (págs. 126-127)

Recomendaciones:

- Se recomienda a los funcionarios de los Gobiernos Parroquiales estudiados, poner en práctica los saludos correctos.
- Se recomienda a los funcionarios de las instituciones mencionadas evitar el saludo con abrazo dentro de las oficinas.
- Se recomienda seguir la norma de categoría profesional para las presentaciones.

Evaluación:

Los funcionarios de los Gobiernos Parroquiales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter tendrán más precaución al saludar tanto en el ámbito social como oficial.

TALLER N° 2

NORMAS DE CORTESÍA

Objetivo: Destacar buenos modales que se están perdiendo y otros que son poco conocidos.

Recursos: Humanos.

Proceso: Se detallará los modales que no son correctos y las normas de cortesía que siempre hay que tomar en cuenta.

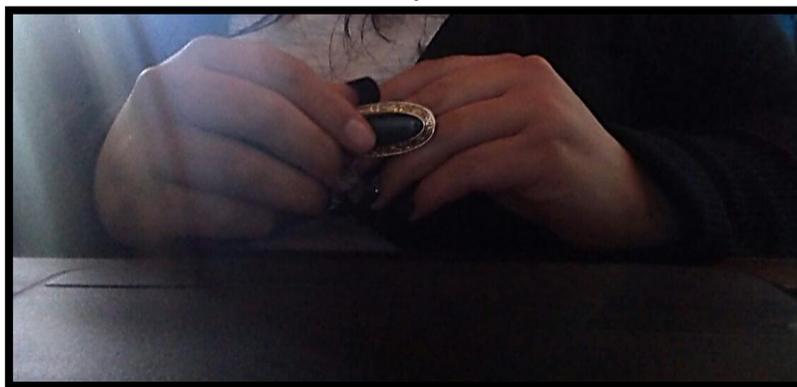
Frase “Buen provecho”

No se debería decir porque al mencionarla el comensal está obligado a responder y al estar con la boca llena sería de mala educación es preferible usar frases como “que disfruten la cena”, esto se lo dirá antes de empezar a comer.

Manías: Es necesario evitar movimientos que acostumbramos a hacer cuando estamos nerviosos, rascarse la nariz, tocarse el pelo, repicar con los dedos sobre la mesa. Estos movimientos denotan nerviosismo e inseguridad, falta de control. A veces actuamos sin darnos cuenta y esto molesta a los demás. (Villarruel, 2013, pág. 98)

Otro tipo de manía es mover los pies constantemente o jugar con algún accesorio que se use.

Gráfico N° 19



Manía de nerviosismo, jugando con anillo.

Uso de palillos

Villarruel (2013) opina sobre los palillos: “Prohibida su fabricación y por supuesto su uso. Es el colmo de la indelicadeza. Además su uso para quitar los restos de la comida no debe realizar nunca delante de la gente, siempre tiene que ser discreto ante todo” (pág. 99).

Siempre que se va a un restaurante se encuentra palillos, por lo que muchos caen en el error de usarlo luego de terminar la comida sin importar la gente a su alrededor, pero hacer esto está mal visto, para sacarse los restos de comida con los palillos se lo debe hacer en un lugar reservado de los demás.

Gráfico N° 20



Palillos o escarbadietes

Forma correcta de sentarse

Cuando se está sentado no se debe cruzar las piernas. Puede cruzar los pies a la altura del tobillo. Debe sentarse derecho, pegado al espaldar de su silla.

Puntualidad

No se debe hacer esperar a los demás.

“Si estas 15 minutos antes has llegado a tiempo. Si llegas a tiempo, llegas tarde y si llegas tarde, no quisiste estar allí”. Anónimo

Otras normas de cortesía que nos menciona Villanueva López (2012):

- Tratar con respeto a los demás.
- Ser cordial y gentil.
- Ser galante.
- Saludar amistosamente.
- Ser solidario.
- Ayudar al que lo necesita.
- Pedir siempre las cosas por favor y dar siempre las gracias. (pág. 67)

Para mostrar buenos modales en la calle, Ruiz Mateos (2010) menciona:

- Caminaremos a un paso normal, no correremos al menos que sea una urgencia.
- Permitiremos a los demás que circulen fácilmente, no entorpeceremos el paso, parándonos en mitad de la acera.
- Cuando caminamos por la acera, el lugar preferente es el más próximo a los edificios.
- En el sentido de la marcha, la mujer siempre va por el lado interior de la acera (por el lado más cercano a los edificios) y el hombre camina por el lado más cercano a la calzada.
- Si varias personas caminan de lado por una acera y viene gente en sentido contrario, la persona situada a la izquierda deberá quedarse ligeramente rezagada para no obstruir el paso de las que vengan de frente.
- Si nos encontramos con amigos o familiares no debemos pararnos y ocupar toda la acera. Trataremos de retirarnos a un sitio más apartado donde no estorbemos al resto de viandantes. (págs. 185-186)

Principios que rigen la Etiqueta

Paciencia: Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se lo sabe manejar adecuadamente. Comportarse impulsivamente en algunas ocasiones, en vez de guardar paciencia necesaria, emite una imagen incorrecta de usted y de su departamento ya que como jefe o subalterno, lo que se espera de usted es que tenga más mesura y en compostura y no precisamente de dejarse llevar por las circunstancias. (Patiño Díaz, 2012, pág. 14)

Hay que ser paciente en toda circunstancia, inclusive cuando se tenga que esperar a alguien, si se está puntual y la otra persona aún no ha llegado quien ha cometido una falta de respeto será aquella persona, solo a la novia se le permite llegar tarde, y lo prudente será esperar 15 minutos después de la hora pactada, y en el caso de que la otra persona llame a informar que se tardará se tendrá que esperar lo necesario, ya que en ocasiones las impuntualidades podrán ser justificadas.

La prudencia: Es un principio fundamental.

Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo.

Este atento delante de quien habla, delante de quien manifiesta una opinión, en qué circunstancias la emite y piense antes de hablar de qué manera afecta a las personas que le rodean su comentario. Mantenga una actitud conciliadora y una comunicación asertiva en todo momento. (Patiño Diaz Granados, 2011, pág. s/n)

Hay que ser prudente para actuar y para hablar, en todo momento y en todo lugar.

Respeto:

Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así que mismo entregue

a los demás a su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones. (Patiño Diaz Granados, 2011, pág. s/n)

Todos merecen respeto, los Gobiernos Parroquiales Rurales al estar conformados por miembros de distintos partidos políticos, raza, sexo, edad, religión, se respetará las creencias, afinidad política, forma de pensar, etc, el objetivo deberá ser trabajar en unión para beneficio de la parroquia.

Humildad: Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo. (Patiño Diaz Granados, 2011, pág. s/n)

La humildad deberá siempre estar presente en los funcionarios de las instituciones públicas estudiadas, asumirán sus actos, y como representantes de la parroquia asumirán responsabilidades y aceptarán las consecuencias que ocasionen.

Otro principio de la etiqueta es la sencillez. Patiño Díaz Granados (2011) en el artículo, Etiqueta y protocolo; base de la imagen empresarial menciona:

Sencillez: Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted. En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen.

Por lo tanto sea sencillo al hablar, no busque palabras rebuscadas tratando de aparentar una educación y una cultura que no posee. Sea sencillo al vestir, no ostente las últimas modas creyendo que todo lo que se coloque le queda bien solo por el afán de aparentar una imagen que no tiene.

Sea sencillo en su trato, no crea que por más títulos que usted posee tiene derecho a pasar por encima de los derechos de los demás y a irrespetarlos.
(Patiño Diaz Granados, 2011, pág. s/n)

Este principio implica tres partes fundamentales, sencillez al hablar, al vestir y al tratar. Sencillez al hablar porque no se debe usar palabras poco comunes para expresarse hay que ser sencillo para que el mensaje sea entendido de la mejor manera. Sencillez para vestir porque se debe aprender a escoger el atuendo adecuado para cada cuerpo no por moda se usará algo que no luzca bien. Sencillez al tratar porque nadie es mejor que nadie por más títulos que ostente, recuerde que lo que realmente le hace a la persona no es el título sino la calidad humana, además el título más grande que se puede dar a una persona es Señor, Señora.

Humanismo:

En los tiempos tan agitados que se viven actualmente, no se puede dejar de lado la relación entre los seres humanos. Se entiende esta relación en que no es necesario comprometerse en la resolución de problemas que usted mismo tiene, pero sea humano y póngase en el lugar de otro, no es del todo indiferente, trate de entender lo que le sucede, como esto puede afectar su imagen y la de la empresa y ayude a su compañero o subalterno a salir adelante. A veces con solo unas palabras es suficiente para motivar a las personas y no dejarlas decaer.
(Patiño Diaz Granados, 2011, pág. s/n)

Los funcionarios de los Gobiernos Autónomos mencionados deberán tener humanismo con los demás, sean estos ciudadanos de la parroquia o compañeros de trabajo. Poseerán paciencia, puntualidad, prudencia, sencillez, respeto y humanismo en toda ocasión tanto fuera como dentro de las instalaciones de la institución. Estos principios les permitirán ser personas confiables y tener mayor aceptación en la ciudadanía.

Los regalos

Es muy importante obsequiar un presente como agradecimiento de acciones o favores. “Para que el regalo cumpla su función: hay que regalar a la persona adecuada, en el momento adecuado, el regalo adecuado” (Ruiz Mateos, 2010, pág. 187).

Gráfico N° 21



Bolsa de regalo para cumpleaños

Recomendaciones:

- Se recomienda a los funcionarios de los Gobiernos Parroquiales estudiados practicar siempre las normas de cortesía.
- Se recomienda evitar cruzar la pierna a la altura de la rodilla sobre todo a las mujeres.
- Si se fuera a obsequiar algún presente, se recomienda tomar en cuenta la ocasión, el lugar y a la persona que se va a dar.

Evaluación:

Los funcionarios de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter serán más corteses y educados al momento de interactuar con los usuarios, comunidad y demás autoridades, de esta manera proyectaran una excelente imagen.

TALLER N° 3

BUENOS MODALES EN LA MESA

Objetivo: Conocer la forma correcta de expresarse en la mesa.

Recursos: Humanos y materiales.

Proceso: Se detallará normas para actuar correctamente en la mesa, forma correcta de servir la comida, alimentos que se pueden comer con la mano, la forma correcta de usar cubierto y decoración de mesas.

Como actuar en la mesa

Morales (2012) señala algunas conductas para proceder correctamente en la mesa:

- Los hombres no deberán sentarse hasta que lo hayan hecho todas las señoras que ocupan la mesa, además cada hombre retirará la silla de la acompañante que tenga a su derecha.
- Las manos deberán mantenerse en la mesa, no deben apoyarse los codos ni gesticular con las manos mientras se conversa.
- La servilleta se mantendrá sobre las piernas.
- Hay que masticar con la boca cerrada.
- No se debe alzar la voz.
- No se debe soplar a la comida caliente.
- No se debe hablar demasiado durante la comida, aprovechando el cambio de plato para conversar.
- Utilizar los cubiertos destinados para cada comida. Todos los cubiertos deberán cogerse por el centro, recordando llevarse la cuchara y el tenedor hacia la boca de frente y no de lado.
- No se debe abandonar la mesa durante la comida y, de tener que hacerlo, deberá aprovechar el cambio de plato.

- Cuando se haya terminado el plato, debe colocar los cubiertos de forma paralela.
(pág. 75)

De igual manera Patiño Díaz (2012) nos detalla pautas a seguir para evitar falencias en la mesa:

- Se tiene que evitar en todo momento sorber los alimentos, masticar hielo, jugar con los alimentos en el plato.
- En ningún caso se apoyan los codos sobre la mesa.
- Los cubiertos todos, tienen un mango por donde deben agarrarse, este mango es el que le da fuerza a cada al momento de afirmar cada uno de ellos especialmente el cuchillo.
- Al momento de ingerir sopas o cremas, sólidos que contengan las mismas, debe tenerse en cuenta que la cuchara por lo que contenga no se ve bien ingerirla siempre de frente. Este caso es solo para cuando se venga con el líquido parte de los alimentos sólidos que contengan las mismas.
- Evite comer con la boca llena, esta es una regla básica de urbanidad que se le enseña a todas las personas desde la época escolar.
- Al terminar de utilizar la cuchara, esta debe colocarse dentro del recipiente donde vino la crema o la sopa pues al dejarle dentro puede ocasionar un accidente con los residuos que en ella queden si se llega a tropezar esta.
- No sople los alimentos, espere que se enfríen lentamente. En el caso de las sopas o cremas mueva el líquido de la taza con la cuchara, que esta le ayudará a bajar la temperatura del alimento.
- Con el cuchillo evite pinchar ningún alimento y menos llevárselo a la boca
- Para el pescado se debe utilizar exclusivamente un cuchillo especial en forma de pala, que se encarga de separar las espinas centrales y todas las que se lleguen a encontrar. Si ha ingerido alguna espina, retírela de la boca y colóquela delicadamente en el borde del plato.
- Al terminar de comer, se dejan los cubiertos en forma paralela.
- No se gesticula con los cubiertos en la mano.
- No dude en preguntar a un mesero la utilización de algún cubierto que usted desconozca.

- Al tomar una determinada comida la forma como se ingiera dependerá del lugar donde se encuentre. La etiqueta dice que el pescado, el pollo y el cerdo se comen con la mano pero depende del establecimiento y la preparación.
- Se debe comer pausadamente. Además de demostrar educación y de elegancia, esto contribuye a una buena digestión.
- No hable con la boca llena de alimentos, esta es una norma básica de educación.
- No señale a ninguna persona con los cubiertos que tenga en la mano.
- No pasar por encima de las personas para alcanzar cualquier objeto de la mesa, para eso es preciso que se pida el favor a la persona mas próxima a usted.
- El pan que se sirve como acompañamiento de algunas comidas no se mete a la boca directamente, es preferible que se parta un pedazo cada vez que se vaya a ingerir.
- No se moja el pan en la salsa y mucho menos se limpia el plato con él.
- Cualquier alimento servido en una taza con asas, como el consomé, debe tomarse directamente del recipiente después de revolverlo suavemente con la cuchara.
- Evite cortar al inicio de la comida, toda la carne o alimentos duros para ingerirlos rápidamente, esto aplica solamente al caso de los niños que requieren de la ayuda de un adulto.
- Al momento de tener invitados que guarden una dieta especial por motivos de salud, no es de mal gusto sugerir para él un plato diferente al de los demás. De esta manera se sentirá satisfecho el invitado y quedará la imagen de la empresa muy bien al cuidar de todos los pequeños detalles.
- Durante la comida, evite estornudar o toser, si esto imprevistamente, ayúdese de la servilleta para no importunar a los otros asistentes. Si es recurrente diríjase al baño más cercano y solucione el problema.
- Evite rascarse, peinarse, limpiarse las uñas, eructar, retocarse maquillaje, pues son actitudes que incomodan a los demás por lo tanto también acuda a un baño cercano y soluciónelo de igual manera.
- Cuando un invitado permanece demasiado tiempo fuera del comedor, los anfitriones deben ir personalmente a ver qué sucede.
- Los salseros de tarro y palillos solo se utilizaran si el restaurante es informal. Si se encuentra en un restaurante formal olvídense de solicitarlos. Es recomendable

cargar siempre con seda dental que pueda utilizar cuando lo requiera y en el baño más cercano.

- No se debe fumar durante la comida, entre un plato y otro. El momento oportuno para hacerlo es al final, cuando se sirve el café, y es preferible encenderlo fuera del lugar para no incomodar a los no fumadores. (págs. 73-76)

La forma de comportarse en la mesa determina el grado de educación.

Forma correcta de servir los alimentos

Para ser buen anfitrión si se ofrece comida a los invitados se debe conocer la forma adecuada de hacerlo. Morales (2012) manifiesta:

- Si fuere necesario, indicará a los comensales el lugar que tienen asignado dentro del salón, acompañándolos hacia su mesa, retirando el asiento de las señoras cuando procedan a sentarse.
- Se debe evitar hacer ruido y hablar durante el servicio.
- Todos los platos se sirven por la derecha del comensal. En cambio, el pan y las salsas se servirán por su izquierda.
- Las bebidas siempre se servirán antes que la comida.
- De no estar previamente puesta la cubertería en la mesa, esta se deberá transportar en la muletilla, nunca con las manos.
- Si un cubierto o una servilleta se cayera al suelo, deberán sustituirse por unos nuevos y limpios.
- Se deberá ir retirando los platos de los comensales por la derecha, a excepción del pan, que se retirará por la izquierda, cuando hayan terminado la totalidad de los ocupantes de la mesa. (pág. 76).

Se ha hecho énfasis en la forma de servir la comida debido a que los funcionarios de las instituciones gubernamentales mencionadas a lo largo de este trabajo, realizan continuamente eventos y en ocasiones se ofrece a los invitados alimentación, por lo que se ve la necesidad de implementar dentro de esta guía las normas para servir la comida, porque se ha observado la poca importancia a estas normas.

“El número de cubiertos indica la amplitud y formalidad del menú. Se van tomando de afuera hacia adentro, generalmente son de seis y hasta doce piezas”
(Plaza & Valdés, 2007, pág. 44)

Alimentos que se pueden comer sin usar cubiertos

Plaza & Valdés (2007) afirman:

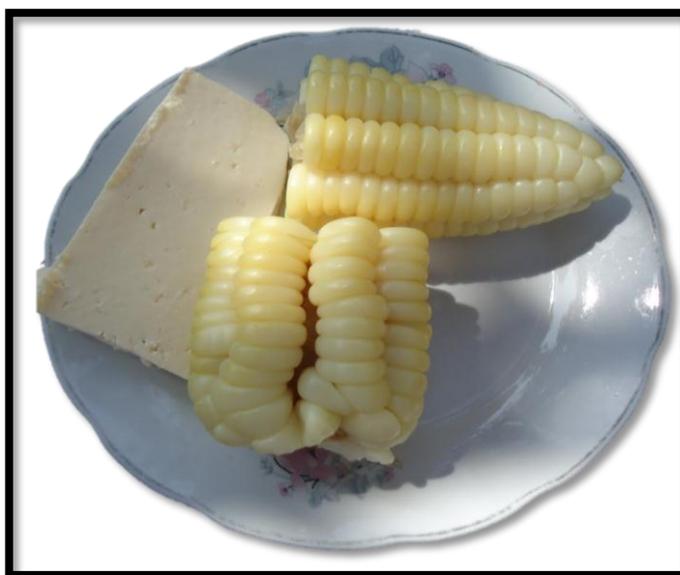
- El pan se toma con la mano izquierda y se parte con la derecha; la miga no debe separarse de la corteza sino que, conforme se va comiendo se porciona y unta de mantequilla.
- Las hojas de la alcachofa se toman, se mojan en la salsa y se llevan a la boca de una a una, sólo el corazón se come con el tenedor.
- Los crustáceos se toman con la mano izquierda y con la mano derecha se desprenden las antenas y patas, se parten con las pinzas y saca la carne con el tenedor propio para este servicio. No así los camarones, pues la cascara debe desprenderse con los cubiertos.
- El elote cuando se sirve entero, se come de forma circular y con ayuda de dos pequeñas agujas que se ensartan en cada extremo. En comidas formales se sirve ya desgranado.
- Las frutas pequeñas como las ciruelas, los higos, las guayabas, las cerezas y las uvas se toman una a una y se comen con cascara. Otras deben comerse con cuchillo y tenedor que, como en el caso del plátano, si tiene cascara se parte por la mitad y a lo largo, y se come sobre ella; el mango se trincha y con ayuda del cuchillo se quita la cascara; algunas se pelan con cuchillo como la naranja, toronja, manzana, pera, chabacano y durazno. (págs. 45-46)

No siempre es necesario que los alimentos se los coma usando cubiertos, en algunos casos se podrá usar la mano, como en el caso de las empanadas, otro ejemplo es el sancocho, en el que es infaltable un pedazo de choclo; el cual, se servirá con la mano; en otros casos el choclo es servido

con habas y estad de igual manera se comerán usando la mano; otro plato típico de nuestra región es el hornado y en este caso el cuero hornado se lo comerá con la mano.

El cuy asado es otro plato típico de nuestra región que puede comerse con la mano, cabe destacar que en estos casos al principio y al final de la comida se pasará a los invitados un recipiente con agua y rodajas de limón, esto servirá para lavar y desinfectar las manos.

Gráfico N° 22



Choclo con queso

El vino

Si usted es anfitrión será el primero en probar el vino para aprobarlo y posterior servir al resto.

A la hora de servir el vino, según. Morales (2012) se debe:

- Coger la botella con la mano derecha, mientras la izquierda se mantendrá hacia su espalda, deberá servirse poco a poco con un suave giro hacia la derecha una vez haya terminado de servir, evitando que gotee.
- La botella no debe rozar la copa.

- Servir media copa o, como mucho, tres cuartos de la misma, pero nunca se debe servir completamente llena. (pág. 77)

Consejos para utilizar correctamente la servilleta

La servilleta es tan necesaria como la comida, se trata de un elemento esencial en la mesa, por lo que saber usarla es importante:

La servilleta se desdobra en dos y se coloca sobre las rodillas, cuidando de que el doblez quede para el torso de la persona. En nuestra cultura, no es de buen gusto meterse una punta de la servilleta en el chaleco, la blusa o el cinturón, ni anudarla alrededor del cuello. (Patiño Díaz, 2012, pág. 77)

La servilleta debe ser usada adecuadamente, solo los niños la usan como chaleco o babero, se debe desdoblarla cogiéndola por una esquina y colocarla en las rodillas esto se lo hace para evitar que se manche la ropa.

Hay que tener en cuenta que la servilleta no es para limpiarse como una servilleta de papel la boca, ya la requiere que solamente se den unos ligeros toques para quitar algún resto de comida de la boca cuidando de no mancharla tanto con pintalabios. (Patiño Díaz, 2012, pág. 77)

Al final se la dejará del lado menos manchado y al igual que en los vasos se debe evitar dejar labial en la servilleta.

Una vez se haya terminado de utilizar, se puede dejar con toda la naturalidad en la mesa, en el lugar derecho o izquierdo de acuerdo como se encuentre la distribución del menaje, ya que muchas veces por espacio no se puede establecer un lugar determinado. Es indispensable que comprenda que al ser utilizada la servilleta no es necesario volverla a doblar. (Patiño Díaz, 2012, pág. 77)

Forma correcta de utilizar la cuchara

El artículo Protocolo y etiqueta (2016) especifica “la cuchara se utiliza con la mano derecha siempre. Su uso está limitado a sopas, consomés y alimentos líquidos, así como purés, cremas y otros alimentos pastosos. Se toma con los dedos índice, anular y pulgar” (Protocolo y etiqueta, pág. s/n)

Si la sopa contiene legumbres o algún elemento al momento de ingresar a la boca la cuchara estará de forma recta, pero si solo es un consomé se deberá usarla de un lado.

Gráfico N° 23



Uso de cuchara

Forma correcta de utilizar el tenedor

El tenedor si se utiliza solo, se usa con la mano derecha, al igual que la cuchara con los dedos índice, pulgar y anular. Si se utiliza acompañado del cuchillo, se utiliza con la mano izquierda. El tenedor sirve para pinchar o recoger los alimentos, así como soporte de ayuda con el cuchillo para cortar alimentos. También sirve para trocear alimentos blandos como verduras, huevos, etc. (Protocolo y etiqueta, 2016, pág. s/n).

Muchas veces se utiliza el cuchillo para cortar los alimentos blandos y ese uso le corresponde al tenedor, sirve para cortar elementos de ensalada como la lechuga, el tomate, inclusive las papas deben ser cortadas solo con el tenedor sin necesidad de ocupar el cuchillo.

En el caso de que se tenga dificultad de usar el tenedor con la mano izquierda cuando se use también cuchillo, entonces se ubicará el cuchillo en posición de descanso luego de cortar y se cogerá el tenedor con la mano derecha.

Gráfico N° 24



Uso del tenedor sin cuchillo

Gráfico N° 25



Uso del tenedor acompañado del cuchillo

Forma correcta de utilizar el cuchillo

El cuchillo se utiliza siempre con la mano derecha y en compañía del tenedor. Se utiliza para cortar alimentos, y nunca se lleva a la boca. Se utiliza con los dedos índice y pulgar. El índice hace un poco de fuerza sobre el cuchillo para trocear los alimentos (por la parte opuesta al filo). (Protocolo y etiqueta, 2016, pág. s/n)

Gráfico N° 26



Uso correcto del cuchillo

Descanse los cubiertos sobre el plato

El documento web Protocolo y etiqueta (2016) puntualiza “para hacer una pausa se dejará los cubiertos apoyados sobre el plato cada uno de su correspondiente lado, el cuchillo del lado derecho con el filo para dentro y el tenedor a lado izquierdo con los dientes hacia arriba” (pág. s/n).

Si está conversando se dejará los cubiertos en posición descanso porque si no se los ubica adecuadamente los meseros entenderán que ha terminado y retirarán el plato, si tiene que retirarse al baño o para recibir una llamada importante de igual manera ubique los cubiertos en posición descanso.

Gráfico N° 27*Posición descanso de los cubiertos*

Deje los cubiertos sobre el plato al terminar

Si hemos terminado el plato, dejaremos los cubiertos juntos en paralelo, sobre el plato, en la posición de las cuatro y cuarto o cuatro y veinte, más o menos - también se admite las seis treinta-; el tenedor con las puntas hacia arriba, el cuchillo con el filo hacia adentro (apuntando al interior del plato) y en el caso de la cuchara, con la concavidad hacia arriba. (Protocolo y etiqueta, 2016, pág. s/n)

Gráfico N° 28*Cubiertos en posición de cuatro y veinte*

Gráfico N° 29



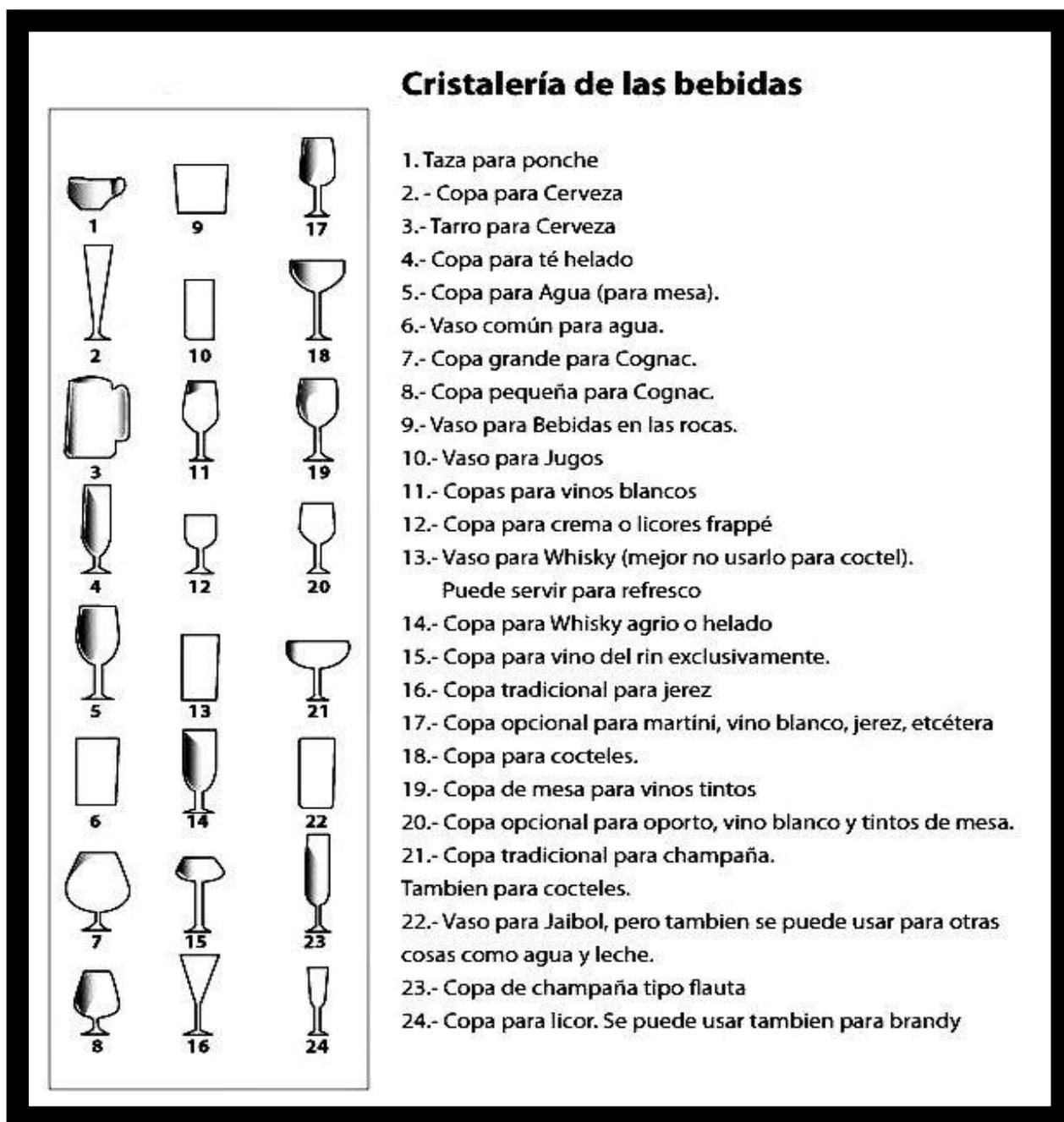
Cubiertos en posición paralela

Cristalería

Ruiz Mateos (2010) expone:

- La única copa o vaso que puede estar llena antes de empezar a comer es la del agua; sirviéndose el resto a medida que vayan llegando los alimentos a la mesa.
- Los vasos y copas pueden colocarse en línea horizontal, en media curva o de forma inclinada de arriba a abajo. El orden de colocación de izquierda a derecha es:
- La copa de agua se sitúa centrada respecto al diámetro del plato base.
- La copa de cava admite diversas posiciones; puede ser la primera de las copas o estar colocada entre la de vino tinto y la de vino blanco, pero desplazada levemente hacia el centro de la mesa.
- La de licor puede colocarse la primera o entre la de cava y agua en el caso de que estas se encuentren alineadas. (pág. 218)

Gráfico N° 30



Fuente. <https://www.pinterest.com/pin/440367669785895388/>

Decoración

Los GAD's parroquiales rurales al realizar diferentes eventos, tomarán en cuenta la decoración de las mesas, para lo cual, al colocar adornos o ramos estos no deben interferir la vista de los

invitados. Si se ocupa flores estas deberán ser naturales, además se tomará en cuenta el color, que estará acorde a la decoración del salón.

Recomendaciones:

- Se recomienda a las damas que no dejen marcas de labial en los vasos esto es de mala educación.
- Se recomienda quitar la etiqueta a la botella de agua en los eventos y colocar vasos de cristal que no tengan color.
- Se recomienda no colocar ramos de flores en la parte superior de la mesa directiva.

Evaluación:

Los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados estudiados podrán comportarse adecuadamente en la mesa y utilizar correctamente los utensilios en almuerzos y cenas a las que asistan.

TALLER N° 4

USO DE SÍMBOLOS PATRIOS

Objetivo: Dar realce a los símbolos patrios y conocer su correcto uso.

Recursos: Humano, banderas, escudos, himnos.

Proceso: Se detallará los símbolos patrios, los símbolos parroquiales de cada uno de los GAD's Parroquiales de esta investigación.

Bandera del Ecuador

Gráfico N° 31



Bandera Nacional perteneciente al GAD-PR Pioter

Es el tricolor de forma rectangular confeccionado en tela, lleva el escudo de armas en el centro, en ambos lados, sobre la franja amarilla y azul. Se iza en las astas fijas de instituciones públicas, privadas, civiles, militares y policiales. (El Universo, 2014, pág. s/n)

De acuerdo Reglamento de Ceremonial Público (2002) en su art.68:

Por el fallecimiento del presidente de la República se decretará duelo nacional por ocho días y la Bandera Nacional será izada a media asta en todos los edificios públicos, cuarteles, destacamentos, bases e instalaciones militares.

Las embajadas extranjeras en Quito y todos los consulados izarán su Bandera a media asta durante los ocho días de duelo nacional. (pág. s/n).

En todos los eventos se ubicará la Bandera Nacional al lado derecho del anfitrión, además estará en los despachos presidenciales, ubicada respectivamente a su derecha y la bandera de su parroquia a su izquierda.

Se investigó que el GAD Parroquial Rural de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pieter poseen Bandera Nacional, la misma que es izada en los parques principales en fechas de parroquialización.

Pabellón Nacional

Gráfico N° 32



Pabellón Nacional en urna de cristal perteneciente al GAD-PRJA

Es el tricolor nacional confeccionado en gamuza de terciopelo, con el escudo de armas en el centro, bordado en ambas caras, sobre las franjas amarilla y azul; no debe ser izado, se lo debe guardar en un sitio de honor (urna), colocado sobre una base estática. (El Universo, 2014, pág. s/n)

En el caso de los Gobiernos Parroquiales mencionados, el GAD Parroquial Rural de Julio Andrade posee respectivamente el Pabellón Nacional ubicado en urna de cristal, además tiene las banderas del Cantón y de la Parroquia confeccionadas en gamuza con los escudos bordados, estas se encuentran en urnas de cristal ubicadas respectivamente a cada lado del Pabellón Nacional.

El GAD Parroquial Rural de Santa Martha de Cuba también posee el Pabellón Nacional ubicado en urnas de cristal y a su lado derecho se encuentra la bandera parroquial y al izquierdo la bandera cantonal.

El GAD Parroquial Rural de Pioter no posee Pabellón Nacional.

Estandarte Nacional

Gráfico N° 33



Estandarte Nacional del cuerpo de bomberos en el desfile cívico-militar Julio Andrade

Es el pabellón nacional que se moviliza con la debida escolta. Estará resguardado y custodiado por un máximo de cinco escoltas y por un mínimo de dos, con los que presidirá ceremonias oficiales y eventos especiales. (El Universo, 2014, pág. s/n)

Los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter no poseen Estandarte.

Las dimensiones oficiales de la bandera nacional son: 2,20 metros de largo y 1,47 metros de ancho, con el escudo nacional estampado entre las dos primeras franjas. Las medidas pueden cambiarse siempre que no se alteren las proporciones, de tal forma que la relación entre el ancho y el alto sea de 3 a 2. (El Universo, 2014, pág. s/n)

Las medidas de la Bandera Nacional del Ecuador podrán modificarse siempre y cuando el ancho y alto sea el mismo, además las letras deben ser de tipo romano, de 4 cm. de alto, por 3 cm. de ancho, bordadas con hilo dorado. Los GAD's Parroquiales harán confeccionar la Bandera Nacional siguiendo rigurosamente las medidas establecidas.

Escudo del Ecuador

Gráfico N° 34



Escudo del Ecuador

A los veinticinco días del mes de febrero de 2003 se reúne el Congreso Nacional del Ecuador y declara oficialmente el Escudo del Ecuador, bajo el Registro oficial 21 de marzo (2003) de la resolución 2 a 9:

2. El Escudo de Armas del Ecuador consta de un óvalo; cuyo contorno es de doble borde color café con uniones del mismo color en sus extremos superior e inferior. El óvalo contiene en su interior, sobre la base de un cielo azul, un sol dorado colocado en una banda elíptica de plata en la que se encuentran inscritos, a su izquierda los signos del zodiaco Géminis y Cáncer y a su derecha los signos del zodiaco de Aries y Tauro, los cuales corresponden a los histórico mese de marzo, abril, mayo y junio en los que ocurrieron importantes hechos que reafirmaron la nacionalidad ecuatoriana.

3. Debajo y a la derecha del óvalo se presenta al Chimborazo, el volcán nevado más alto del país de cuyas nieves perpetuas nace un río que representa a Guayas, el cual se ensancha progresivamente hasta ocupar toda la parte baja del óvalo. Hacia los costados del río Guayas se incluyen orillas de exuberante vegetación, expresión de la agricultura nacional.

4. En la representación de mayor caudal del río, se encuentra un buque a vapor impulsado por ruedas visibles a los costados, que representa el buque Guayas “por ser el primero que se construyó en América del Sur, en 1841, en los astilleros de Guayaquil. El buque tiene por mástil un caduceo como símbolo de la navegación y el comercio, el caduceo está rodeado por dos serpientes y coronado por dos alas blancas. Los colores del buque y su pabellón, ubicado en la proa, son los de la Bandera Nacional; amarillo, azul y rojo.

5. Es Escudo está adornado en el exterior por cuatro banderas nacionales, dos a cada lado, anteriores y posteriores, que se aglutinan bajo fases consulares. Los pabellones poseen sus respectivas actas inclinadas con puntas metálicas romboidales. Las astas superiores se coronan por una media luna con su convexidad hacia arriba. Las astas inferiores se coronan por una hacha con la hoja dirigida hacia abajo. El extremo inferior de las astas termina en punta precedida de un cuello angosto.

6. Debajo del óvalo están representadas las fases consulares, insignia de los cónsules de Roma, símbolo de autoridad y dignidad, compuestas por un haz de varas de color café en torno a una hacha, cuyo cabo termina en punta metálica romboidal y cruza horizontalmente el haz de varas; la hoja plateada del hacha, ubicada en el lado derecho del Escudo, se orienta hacia arriba.

7. Los pabellones poseen sus respectivos listones en color azul y rojo ajustados en lazo en su extremo superior y adornado con una borla dorada en el extremo inferior.

8. Una rama de laurel entre los pabellones ubicados a la derecha y una rama de palma entre los pabellones de la izquierda, los mismos que proclaman la gloria y la paz en la nación, respectivamente.

9. Corona el óvalo un cóndor con las alas desplegadas y levantadas en actitud de vuelo, la cabeza del ave mira hacia la derecha, su cola es baja y se esparce a la derecha. El cóndor es el símbolo de energía y esfuerzo. (pág. s/n)

Los GAD's analizados al momento de elaborar el Escudo Nacional, deberán seguir las descripciones mencionadas en el decreto del 21 de marzo de 2003.

Himno Nacional

La letra del Himno Nacional del Ecuador fue escrita por el ilustre poeta, novelista, historiador y polemista ambateño Juan León Mera, en noviembre de 1865. Se compone de un coro con cuatro versos, que se cantan al comienzo y al final, y de seis estrofas, la segunda de las cuales se canta después del coro.

Los Legisladores que integraban el Congreso de 1865 al escuchar la lectura de este Himno de labios propio de Juan León Mera, quien era Secretario del Senado, lo aceptaron por unanimidad y solicitaron componer la música al Maestro Antonio Neumane.

Antonio Neumane Marno, nacido en Córcega, Francia el 13 de junio de 1818, se desempeñaba como Director de las bandas militares de Guayaquil. Cuando recibió el encargo de escribir la música para la letra del himno, vivía en una de las casas de romántico barrio de "Las Peñas", en donde compuso la partitura.

Su morada es hoy de grata recordación nacional, al igual que la quinta familiar de Atocha de Don Juan León Mera, en Ambato.

El Congreso de 1948 decretó que el Himno compuesto por Mera y Neumane sea oficialmente el Himno Nacional del Ecuador.

Finalmente, el plenario de las Comisiones Legislativas del Congreso Nacional, el 13 de noviembre de 1991, declaró oficiales e intangibles la letra y música del Himno Nacional. (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2001, pág. s/n)

CORO

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

ESTROFAS

I estrofa

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

II estrofa

Los primeros los hijos del suelo
 que, soberbio; el Pichincha decora

te aclamaron por siempre señora
y vertieron su sangre por ti.
Dios miró y aceptó el holocausto,
y esa sangre fue germen fecundo
de otros héroes que, atónito, el mundo
vio en tu torno a millares surgir.

III estrofa

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

IV estrofa

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

V estrofa

Nadie, oh Patria, lo intente. Las sombras
de tus héroes gloriosos nos miran,
y el valor y el orgullo que inspiran

son augurios de triunfos por ti.
 Venga el hierro y el plomo fulmíneo,
 que a la idea de guerra y venganza
 se despierta la heroica pujanza
 que hizo al fiero español sucumbir.

VI estrofa

Y si nuevas cadenas prepara
 la injusticia de bárbara suerte,
 gran Pichincha! prevén tú la muerte
 de la Patria y sus hijos al fin;
 Hunde al punto en tus hondas entrañas
 cuanto existe en tu tierra el tirano
 huelle solo cenizas y en vano
 busque rastro de ser junto a ti. (Villacis Mendaño, 2017, págs. 36-37)

LETRA CANTADA EN ACTOS OFICIALES

CORO:

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

ESTROFA:

Los primeros los hijos del suelo
 Que, soberbio el Pichincha decora
 te aclamaron por siempre señora
 y vertieron su sangre por ti.
 Dios miró y aceptó el holocausto,

y esa sangre fue germen fecundo
de otros héroes, que atónito el mundo,
en tu torno a millares surgir.(bis)

CORO

¡Salve oh Patria, mil veces!
¡Oh Patria! ¡gloria a ti! ¡gloria a ti!
¡gloria a ti! ¡gloria a ti!
Ya tu pecho, tu pecho rebosa.
Gozo y paz, ya tu pecho rebosa;
y tu frente, tu frente radiosa,
más que el sol contemplamos lucir. (Villacis Mendaño, 2017, pág. 35)

HIMNO NACIONAL EN QUICHUA

CORO

Sumak llakta kantami napanchik.
//Kuyaywan. Kuyaywan.//
Kampak shunku ukupi kushikuy,
Ñuka kuyay intita yallinmi,
//waranka, warankata kushikuy
kanka sumak allpami kanki.//

II ESTROFA

Kay allpapi ñawpa yayakuna
Pichincha urkupi makanakushka,
kantaka wiñaypak alli nishka,
kanmanta yawarta jichashka.
Pachakamak rikushpa chaskishka,
chay yawar muyushina mirarik.
Kay runakunaka mancharishka
chasna sinchi runakunami.

Mirarishkamari. Mirarishkamari. (Centro de Estudios Históricos del Ejército, 2012, pág. s/n)

El Himno Nacional se debe escuchar de pie y nadie puede ingresar al recinto del evento cuando esté sonando, se ha detallado la letra del himno cantada la cual deberán usar en toda clase de eventos las instituciones públicas analizadas.

HERALDICA DE LA PARROQUIA JULIO ANDRADE

Bandera

Gráfico N° 35



Bandera de la Parroquia Julio Andrade

La Bandera de la Parroquia Julio Andrade se instauró oficialmente el 6 de noviembre de 1970, cuando mediante concurso se eligió la propuesta presentada por la Escuela Belisario Quevedo.

La flamante bandera de esta parroquia está formada por dos franjas, divididas en línea inclinada, formando dos triángulos, a la derecha la franja es de color verde que representa los verdes prados, los floridos, y sobre todo en el verde esperanza que nuestra gente anhela de días mejores y prósperos para nuestra hidalga y querida parroquia, y a la izquierda de color amarillo

que representa el color de los frutos en su máximo esplendor de la madurez, la riqueza productiva fruto del esfuerzo y del trabajo de sus habitantes.

Deberá medir 1,30 metro de largo por 1 metro de ancho, el escudo se ubicará en el centro o a 30 centímetros de cada lado.

Escudo

Gráfico N° 36



Escudo de la parroquia Julio Andrade

- El Escudo de Julio Andrade se lo instituyó en el mismo certamen que se estableció la Bandera es decir el 6 de noviembre de 1970, pero este se lo instauró con algunas observaciones, aunque en el año 2005 en sesión ordinaria del 30 de octubre se analiza una vez más el Escudo de la parroquia y se decide aumentar las estrellas que representan las comunidades las cuales son 22 y cambiar la palabra “FE” por “UNIÓN”.
- El escudo es un símbolo nobiliario que representa el poder, la grandeza y los valores que engalanan a una comunidad con profundas raíces históricas y culturales.
- El anterior prefacio nos permite visualizar el blasón que simboliza la coraza del guerrero juliandradense, fuerte y corajudo frente a los embates del destino y a

los más difíciles retos que le depara la vida; en su interior refulgen veinte y dos estrellas que representan igual número de comunidades que integran la siempre viril, noble gloriosa y trabajadora parroquia de Julio Andrade.

- En la parte superior del blasón dos poderosas manos trabajadoras empuñan la base de una antorcha de la que se desprenden en fuego vivificante que demuestra la luz y la fuerza del límpido pensamiento creador del juliandradense.
- En el interior del escudo se destaca el libro de la cultura, la sabiduría, la ciencia, la historia, enriquecidas en su corazón poderoso, en su espíritu transparente y en el fecundo cerebro.
- En la parte superior derecha el símbolo del cooperativismo, reverdecido por la esperanza y engrandecido por el ahorro solidario que ha originado el despegue económico y el bienestar social de sus habitantes.
- En la parte inferior se observa el naciente sol que vivifica el campo, abraza la cordillera de los Andes, llena de verdor y riqueza productiva los surcos agrícolas que enorgullecen la abundante producción de la papa.
- En la parte inferior se encuentra el cuerno de la abundancia de cuyo interior brotan monedas del trabajo que genera el desarrollo y progreso de sus habitantes; sobre este descansa el azadón y la pala con las que rotura el feraz suelo del que brotan los frutos del progreso en las diferentes jornadas agrícolas que día tras día realiza nuestro pueblo.
- El blasón descansa sobre una banda azul con la inscripción: **“UNION, TRABAJO, CULTURA”** eslogan que simboliza la poderosa unidad comunitaria, el fecundo trabajo y solidario de una grandeza cultural de los nobles y orgullosos habitantes de la ínclita parroquia de Julio Andrade. (GAD Parroquial Rural de Julio Andrade, (s/f), pág. s/n).

Himno

Se declaró oficialmente el 9 de junio de 2011.

Himno a Julio Andrade

Letra: Cecilia Portilla

Música: Giovanni Vallejo

CORO

¡Salve pueblo! ¡de fuerza indomable!

¡de mujeres y hombres de honor!

Que escribieron tu nombre con sangre,

Y lucharon con fuerza y valor..

ESTROFAS

¡Eres perla valiosa del Carchi!

Sumergido en misterio sin fin

Te levantas soberbio y airoso

Protegido del cielo y Pispud.

Son tus hijos de gran hidalguía,

Sembradores de paz y hermandad,

¡Salve pueblo! De alma minguera,

Corazón amoroso y gentil.

¡Julio Andrade! Te puso la historia

Recordando al valiente soldado,

Que a su Patria cubrió de laureles,

Y nos dio su legado inmortal. (GAD Parroquial Rural de Julio Andrade, (s/f), pág. s/n)

HERÁLDICA DE LA PARROQUIA SANTA MARTHA DE CUBA

Bandera

Gráfico N° 37



Bandera Parroquial de Santa Martha de Cuba

Los funcionarios del GAD-PR de Santa Martha de Cuba mencionan que se desconocen las medidas, detalles, significado de colores de la bandera, por motivos de pérdida de información, por mal manejo de un archivo central.

Escudo

Gráfico N° 38



Escudo de la parroquia Santa Martha de Cuba

- a. En la parte superior se encuentra la bandera con el nombre de la parroquia “SANTA MARTHA DE CUBA” y su fecha de creación.
- b. Junto con la bandera, formando una corona ovalada se encuentran dos ramas de laurel que simbolizan el honor y el triunfo por una tierra libre; estas ramas están atadas por una cinta blanca que lleva inscrita la frase “UNIDAD, FUERZA Y PROGRESO”.
- c. En su interior el escudo se halla dividido en cinco partes: en la parte superior central hay una choza que representa la primera forma de vivienda, sobre esta una mano empuñando una antorcha, que iluminó sus oscuras noches de vigilia y hoy ilumina el progreso. Los rayos que despiden la antorcha llegan hasta siete estrellas que son los barrios que tiene la parroquia; entonces en esta parte el escudo habla del pasado y del presente de Santa Martha de Cuba.
- d. En la parte superior derecha, manos empuñando las herramientas (hacha y pala junto a un machete), representa al hombre, la unión y cooperativismo en su trabajo.

- e. En izquierda los recursos y reservas naturales representados por la ganadería y un bosque natural de arrayanes.
- f. En la parte inferior derecha, la riqueza de la tierra está representada en los frutos; y,
- g. En la parte inferior izquierda; el libro abierto, la pluma y las cadenas rotas significan: la cultura de su pueblo, la verdad y honor de su gente; y, la unidad educativa de sus instituciones para romper las cadenas del analfabetismo.

HIMNO A LA PARROQUIA DE “SANTA MARTHA DE CUBA”

Letra: Lic. Orlando Hernández Ger

Música: Mto. Giovanni Vallejo Dorado

CORO

¡Salve a ti, Santa Martha de Cuba!

Pueblo Libre, grande y soberano,

Por tu esfuerzo y trabajo sin fin,

Rebeldía en tu seno de gloria,

/ Jubilosos, cantamos a ti./

ESTROFAS

I

Un veintiuno de Marzo fue historia,
En que Cuba surgió en alborada
Tierra altiva forjando el mañana,

II

Combatientes con fe mis hermanos,
En la Lucha vencieron ufanos,
Quien osó en llamarnos cubanos,

Con laureles se izó engalanada.

III

Soportando incesante vigilia,
Fueron hijos gestores de gloria,
Y con frío en sus chozas de nabo,
Cincelaron en nuestra memoria.

Con orgullo nos dio identidad.

IV

Como perlas brillan arrayanes,
Chumbán Alto, adornando tu frente,
Cuatro Lomas, San Luis, San Vicente,
Llano Grande, Parroquia inmortal.

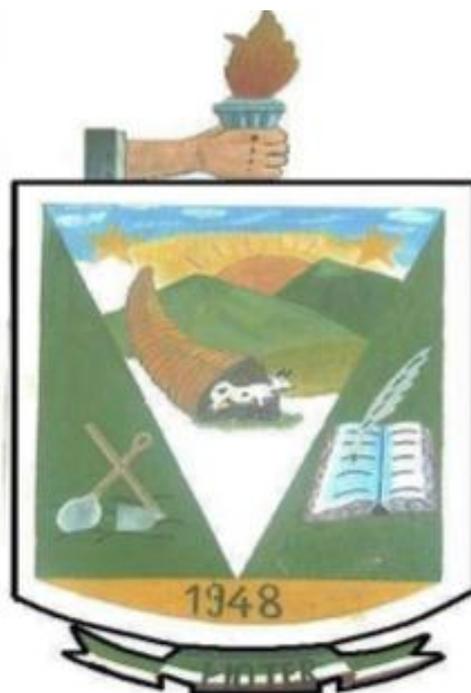
Fuente: Archivo digital del Gobierno Parroquial Rural de Santa Martha de Cuba

HERÁLDICA DE LA PARROQUIA PIOTER

Gráfico N° 39



Bandera de la parroquia Pioter

Gráfico N° 40*Escudo de la parroquia Pioter*

Los funcionarios del GAD PR de Pioter manifiestan que no se posee descripción sobre bandera, himno y escudo, aunque en la página del Gobierno Parroquial de Pioter existe en la sección parroquia los detalles de símbolos parroquiales no concuerdan con los de la parroquia, estos pertenecen al Colegio las Palmas, por lo que existe confusión en la carga de información en la página web.

Recomendaciones:

- Se recomienda al GAD Parroquial Rural de Santa Martha de Cuba completar la descripción, detalles de la bandera y establecer medidas.

- Se recomienda al GAD Parroquial Rural de Pioter establecer la descripción correcta de los símbolos parroquiales.
- Se recomienda a los GAD's Parroquiales manejar un archivo central correctamente para evitar la pérdida de información.
- Se recomienda a los tres Gobiernos Parroquiales investigados, adquirir un Pabellón Nacional que sea usado exclusivamente como estandarte para evitar el deterioro del que se encuentra en las urnas de cristal.
- Se recomienda al GAD Parroquial de Pioter aclarar la información de su página web.
- Se recomienda al GAD Parroquial de Pioter adquirir el Pabellón Nacional y el Estandarte Nacional.

Evaluación:

Los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados analizados, procurarán dar más importancia a los símbolos patrios y parroquiales, y de esta manera se dará realce a las instituciones y eventos que organicen.

TALLER N° 5

PRECEDENCIA

Objetivo: Establece el orden de prioridad o preferencia de una persona.

Recursos: Humano.

Proceso: Se detallará los tipos de precedencia, las precedencias en el Ecuador y los sistemas de precedencia.

Existen dos tipos de precedencias:

- **Precedencia por ley de la derecha:**

Di Genova (2010) manifiesta:

La ley de la derecha es una disposición operativa que determina que quien ocupa el segundo lugar en el orden de precedencia de la empresa de la que se tratare se ubicará a la derecha de quien ostenta el número uno. (pág. 38).

- **Precedencia por cortesía:**

Para Di Genova (2010) “Aunque el invitado a una empresa posea una jerarquía de orden menor que el anfitrión, se le solicitará que se siente a la derecha. Se trata del orden de precedencia por cortesía” (pág. 35).

Precedencias diplomáticas en el Ecuador

En el 2010 bajo el mandato de Rafael Correa se modifica el art 98 del Reglamento de Ceremonial Público de la siguiente manera:

Registro Oficial 217 de 18 de Junio (2010) en su art. 98:

El orden de precedencia de las autoridades nacionales y de los diplomáticos extranjeros en las ceremonias oficiales que se celebre tanto en la capital de la república como en las capitales de provincia es la 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 de Participación Ciudadana y Control Social;
6. Presidente del Consejo Nacional Electoral;
7. Ex –Presidentes de la República;
8. Presidente de la Corte Constitucional;
9. Procurador General del Estado;
10. Contralor General del estado;
11. Presidente del Consejo de la Judicatura;
12. Fiscal General del Estado;
13. Ex – Vicepresidente de la República;
14. Secretario Nacional de la Administración Pública;
15. Superintendente de Bancos y Seguros;
16. Superintendente de Compañías;
17. Superintendente de Telecomunicaciones;
18. Ministro y Secretarios de Estado, según prelación del Artículo 83;
19. Decano del H. Cuerpo Diplomático;
20. Embajadores extranjeros en orden de precedencia;
21. Vicepresidentes de la Asamblea Nacional;
22. Presidente del Tribunal Contencioso Electoral.
23. Presidentes de las Comisiones Legislativas;
24. Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
25. Comandante General del Ejército;
26. Comandante General de la Marina;
27. Comandante General de la Fuerza Aérea;

28. Comandante General de la Policía Nacional;
29. Asambleístas;
30. Jueces de la Corte Nacional de Justicia;
31. Vocales del Consejo de Participación Ciudadana;
32. Consejeros y Consejeras del Consejo Nacional Electoral;
33. Jueces de la Corte Constitucional;
34. Vocales del Consejo de la Judicatura;
35. Vocales del Tribunal Contencioso Electoral;
36. Prefectos;
37. Alcaldes;
38. Presidente del Directorio del Banco Central del Ecuador;
39. Presidente del Banco del Estado;
40. Presidente de la Corporación Financiera Nacional;
41. Presidente del Banco Nacional de Fomento;
42. Gerente General del Banco Central del Ecuador;
43. Gerente General de la Corporación Financiera Nacional;
44. Director General del Servicio de Rentas Internas;
45. Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana;
46. Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social;
47. Viceministros y Subsecretarios de Estado, en orden de precedencia de los ministros;
48. Gobernadores de la provincia;
49. Consejeros Provinciales;
50. Concejales Municipales;
51. Ministros Nacionales del Servicio Exterior en servicio activo;
52. Cónsules Generales;
53. Cónsules;
54. Vicecónsules; y
55. Presidentes de las Juntas Parroquiales. (pág. s/n)

Orden provincial de precedencia

Se encuentra establecido en el Art. 99 del Reglamento de Ceremonial Público (2002):

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

Cuando asista el señor Presidente Constitucional de la República, se aplicará el orden general de precedencia. (pág. s/n)

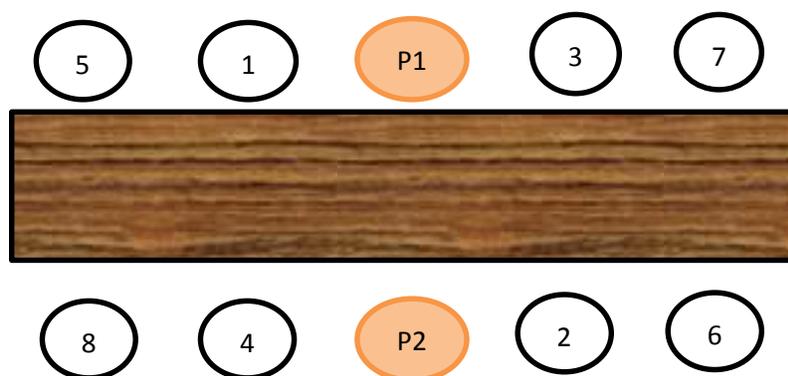
Sistemas de precedencia

Sistema francés

De acuerdo con Orozco López (2016):

Si se utiliza la presidencia “a la francesa” el anfitrión aparecerá rodeado de personas y, aun quedando claro el lugar en el que se sitúa la presidencia, con esta distribución se puede marcar la idea de cercanía hacia las personas que se sientan a la mesa. (pág. 298).

Gráfico N° 41



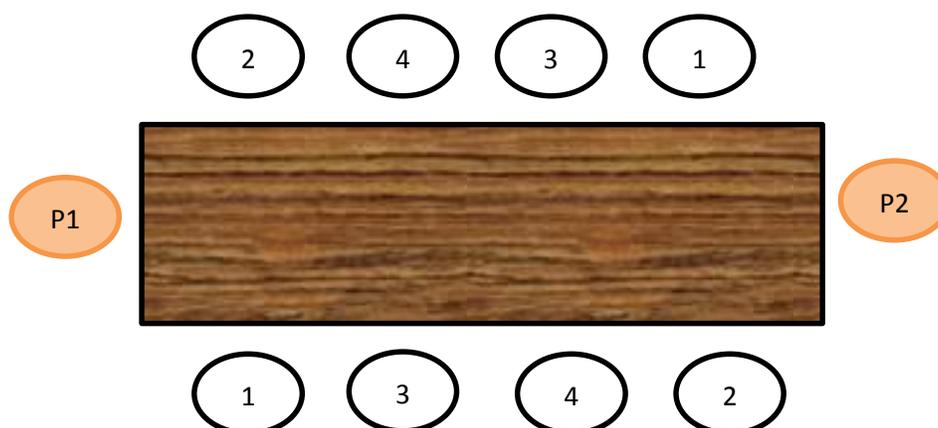
Precedencia con sistema francés

Sistema inglés

Orozco López (2016) detalla:

En el caso de la distribución “a la inglesa”, la presidencia queda aislada en los extremos de la mesa, destacando y diferenciando a las personas que en este lugar se encuentran. Con independencia de las tradiciones, esta forma de colocar a la persona que preside determina una marcada jerarquía y un pronunciado alejamiento de los que se sientan en la mesa. (pág. 298).

Gráfico N° 42



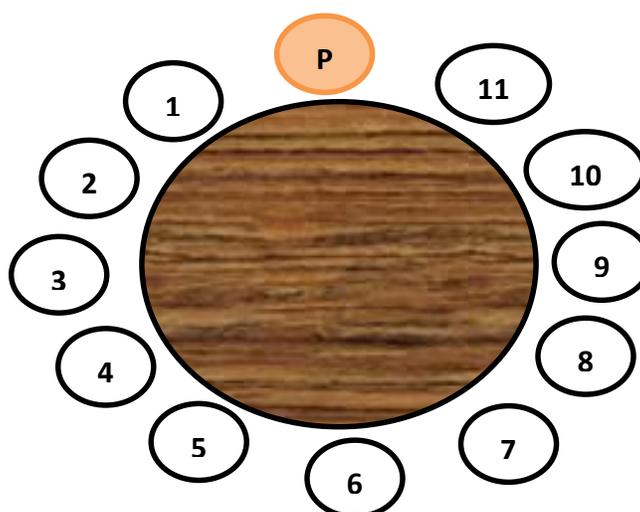
Sistema de precedencia inglés

Sistema de reloj

En su libro, Gestión de protocolo Villanueva López (2012) escribe:

Sistema de las agujas del reloj. En este sistema se toma como eje de partida el primer asiento situado a la derecha del anfitrión y se colocan el resto de los comensales por orden de importancia, siguiendo el movimiento de las agujas del reloj. (pág. 180)

Gráfico N° 43



Sistema del reloj

Sistema cartesiano

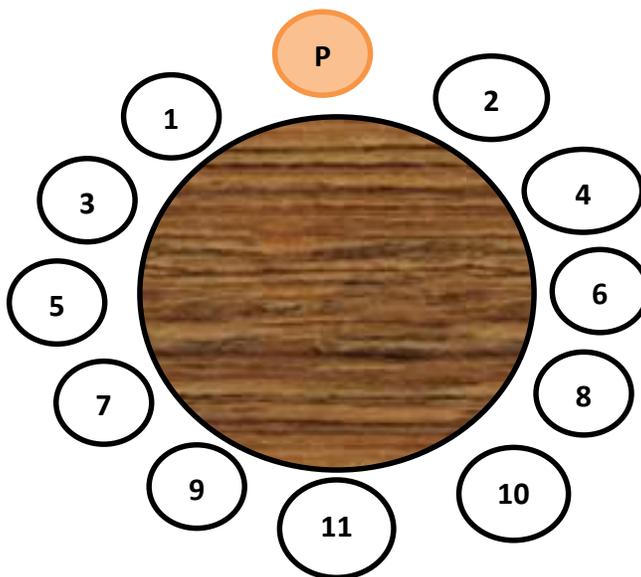
En su Manual protocolo general: formación para el empleo Ruiz Mateos (2010) afirma:

En el sistema cartesiano la colocación de los comensales sigue el dibujo de una equis.

Se toma como origen el lugar de la derecha del anfitrión (primera presidencia), desde ahí según el esquema de la equis la segunda persona se sitúa a la derecha de la anfitriona (segunda presidencia). El sentido de la equis debe partir después del puesto de la izquierda de la primera presidencia hacia el puesto de la izquierda de la segunda presidencia, y así sucesivamente. Resumiendo, en este sistema colocamos a los invitados de la siguiente manera:

- Derecha de la primera presidencia. Derecha de la segunda presidencia.
- Izquierda de la primera presidencia.
- Izquierda de la segunda presidencia.
- Y así sucesivamente. (pág. 236)

Gráfico N° 44



Sistema de precedencia cartesiano

Los GAD's Parroquiales analizados deberán, aplicar estos sistemas de precedencia de acuerdo al tipo de mesa, de salón y de evento que tengan.

Recomendaciones:

- Se recomienda a las personas encargadas de los eventos, aplicar el orden de precedencia establecido en el Reglamento de Ceremonial Público.
- Usar el sistema de precedencia más adecuado para el salón del evento.
- En lo posible aplicar la precedencia por ley.

Evaluación:

Los miembros de los GAD's parroquiales mencionados en esta investigación, aplicarán adecuadamente la precedencia de las autoridades.

TALLER N° 6

TIPOS DE MESAS

Objetivo: Conocer la correcta ubicación de las autoridades en los diferentes tipos de mesas.

Recursos: Humanos, materiales.

Proceso: Se detallará los tipos de mesas para eventos o reuniones.

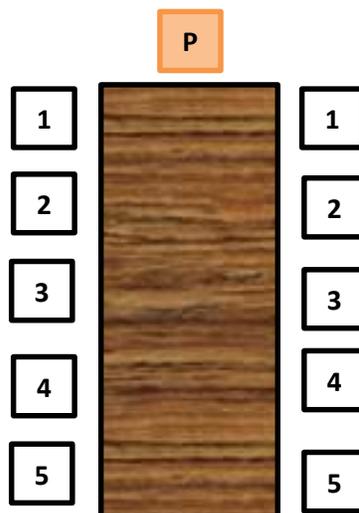
Existen muchas formas de mesas que pueden ser usadas, tanto para reuniones como para comer, por lo tanto deben diferenciarse unas de otras, a fin de no cometer errores.

Mesas con cabecera única sistema simétrico

En su manual de protocolo general: formación para el empleo Ruiz Mateos (2010) detalla:

Esta ordenación es la idónea para colocar a dos colectivos en una reunión de trabajo presidida por un anfitrión o coordinador. Las dos listas, ordenadas por su propio sistema de precedencias, se colocan independientemente, en el lateral derecho de la presidencia la primera y en el izquierdo la segunda. De este modo, los primeros componentes de cada delegación (1 y 1) quedan ubicados inmediatos a la presidencia. Este orden entre ellas dos se decide utilizando el criterio que la norma o la costumbre determinen (antigüedad, número de miembros, precedencia oficial, etc.) (pág. 189)

Gráfico N° 45



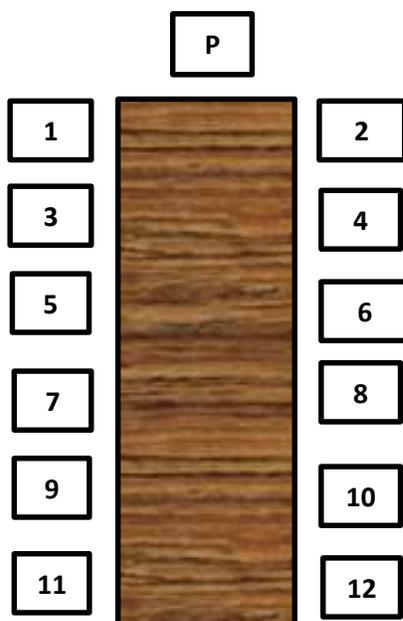
Sistema simétrico con cabecera única

Mesa con cabecera única sistema jerárquico

En el libro, protocolo y empresa: el ceremonial corporativo Otero M. (2011) indica:

Se da cuando la mesa está presidida por el líder único de la reunión, que encabeza uno de los laterales estrechos de la mesa y a cuyos flancos, alternativamente y de derecha a izquierda, se van ubicando los demás participantes por orden de precedencias de una sola lista. Con este sistema se marcan con total claridad las diferencias de rango entre los participantes en la mesa, quedando más cerca de la presidencia los primeros (1 y 2) y más lejos los últimos (15 y 16). (pág. 188)

Gráfico N° 46



Sistema jerárquico con cabecera única

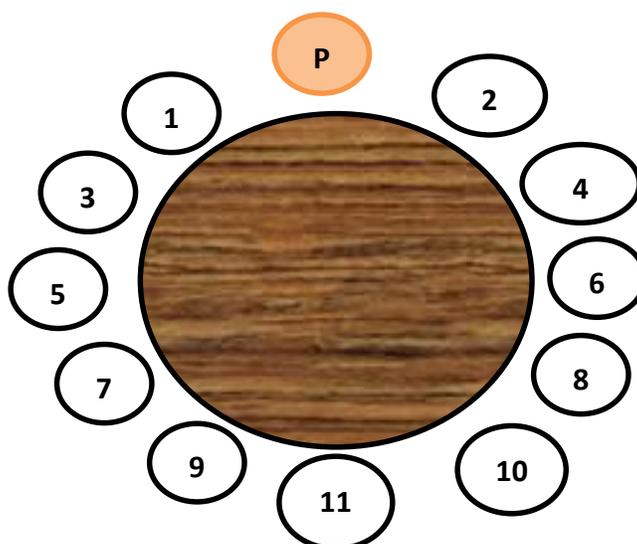
Mesa redonda

En el libro, atención al cliente en la limpieza de pisos alojamientos Morales (2012) señala:

Este tipo de mesas son muy habituales y, según sus dimensiones, serán para diferentes números de comensales. Este tipo de mesas favorece poder

aprovechar al máximo el espacio y facilita la visión entre sus ocupantes, que podrán ver con facilidad al resto de ocupantes. (pág. 44)

Gráfico N° 47

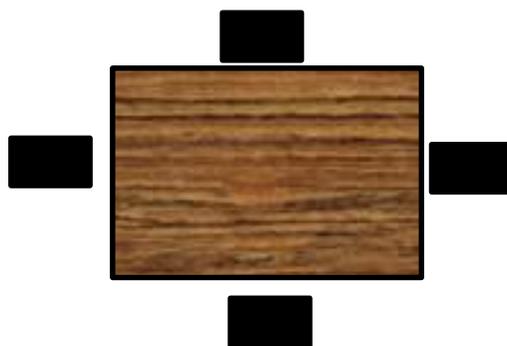


Mesa redonda con sistema cartesiano

Mesa cuadrada

En su Manual básico de protocolo empresarial y social Díaz de Santos (2013) menciona esta mesa es. “La menos utilizada, excepto en restaurantes. Su uso queda restringido a comidas muy íntimas de cuatro u ocho personas” (pág. 41).

Gráfico N° 48



Mesa cuadrada

Mesa imperial

Patiño Díaz (2012) indica:

Esta mesa no debe de ser de más de 1.20 - 1.50 m de ancho con el fin de que los comensales puedan platicar sin dificultad. Utilizada también para reuniones de comités, se coloca la persona principal a la cabecera. Este tipo de montaje favorece el servicio que se preste a la mesa. (pág. 56)

Gráfico N° 49



Mesa imperial para eventos perteneciente a GAD-PRJA

Mesa ovalada

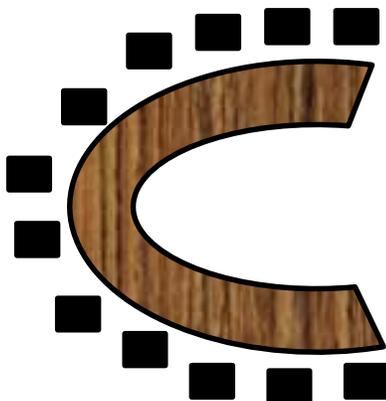
Es un tipo de mesa de características similares a la rectangular en la que las precedencias están bien definidas y en la que si la mesa es grande, tampoco es fácil mantener una única conversación. Como ventaja, sobre la mesa rectangular, es que en este tipo de mesas las cabeceras sí que se ocupan y como inconveniente, que no se puede unir a otra mesa. (Villanueva López, 2012, pág. 152)

Gráfico N° 50*Mesa ovalada para reuniones perteneciente al GAD-PRJA*

No se puede ocupar un sistema de precedencia inglés, pero si se podrá ocupar un sistema francés.

Mesa con forma de herradura

En su libro, etiqueta y protocolo; base de la imagen empresarial Patiño Díaz (2012) explica: “Utilizado también para reuniones, facilita la interacción de los asistentes y del servicio. Se recomienda no colocar sillas al interior de la misma porque de esa forma los asistentes no podrían comunicarse adecuadamente” (pág. 58).

Gráfico N° 51*Mesa en forma de U o herradura*

Mesa en forma de H

Patiño Díaz (2012) explica:

Este montaje es utilizado para los desfiles, y deben tener una altura máxima de 1 metro. Sin embargo son recomendables 50 cms para evitar accidentes.

El largo dependerá de las necesidades del evento y de la capacidad del salón donde se vaya a realizar el evento. (pág. 60)

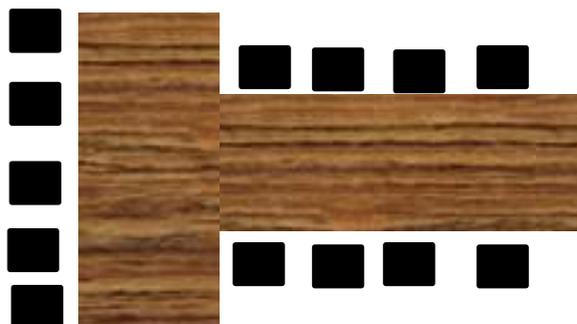
Mesa en forma de T

Patiño Díaz (2012) afirma:

Este tipo de montaje debe exceder los lugares para 50 personas. No es favorable para el servicio por la los ubicación ni facilita la conversación entre los asistentes. Se recomienda montar la mesa en “T” con tablonces de 90 cm de ancho como máximo.

No se debe colocar sillas en las puntas de la mesa. (pág. 57)

Gráfico N° 52

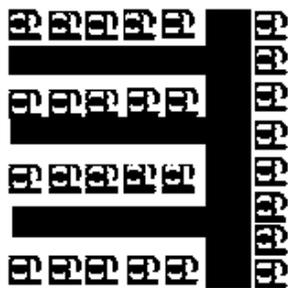


Mesa en forma de T

Mesa en forma de peine

Es un montaje que no es muy recomendable, por la incomodidad que representa tanto para los asistentes al tratar de moverse como para servicio que se prestará. Sin embargo algunas empresas lo utilizan para el desarrollo de reuniones de comités. (Patiño Díaz, 2012, pág. 59)

Gráfico N° 53



Fuente: <https://eventaria-blog.com/2012/10/22/tipos-de-mesa/>

Cabe destacar que algunas mesas no siempre vienen de fabricación en forma de U, H, T, peine e inclusive la imperial, en estos casos se las forma ocupando más mesas.

Los funcionarios de los GAD's Parroquiales estudiados deben escoger el tipo de mesa adecuada para cada evento o reunión y aplicar la precedencia.

Recomendaciones:

- Se recomienda escoger la mesa adecuada para las sesiones.
- Se recomienda usar una mesa imperial con sistema cartesiano para ubicación de autoridades.
- Se recomienda evitar el uso de la mesa en forma de peine.

Evaluación:

Los miembros de las instituciones gubernamentales estudiados cuando organicen reuniones o eventos podrán destacar la precedencia de autoridades con la correcta selección de mesa.

TALLER N° 7

PRECEDENCIA EN LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

Objetivo: Conocer la correcta ubicación de autoridades en los medios de transporte.

Recursos: Humanos, materiales.

Proceso: Se describirá la ubicación correcta en un auto y el orden correcto para bajar del mismo.

Como menciona Ruiz Mateos (2010). “Existe un orden de precedencia para los ocupantes de los asientos en los vehículos, incluso, existe la norma de la cesión del puesto de honor, siempre que nuestro invitado sea de mayor rango e importancia” (pág. 187).

La ubicación de los ocupantes de un coche oficial con chófer de acuerdo a Ruiz Mateos (2010) es la siguiente:

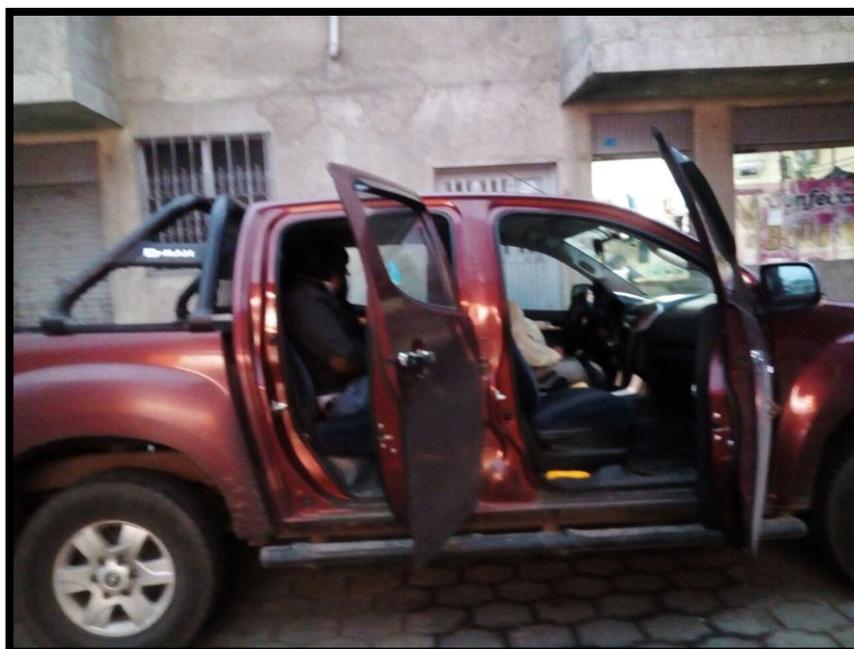
- El sitio de mayor precedencia es el que se sitúa a la izquierda de la ventilla de la parte de atrás (mirado de frente el coche), o lo que es lo mismo, el asiento trasero contrario al conductor. Es decir, La persona de más categoría se sentará en el asiento posterior derecho, en diagonal con el chófer, que le podrá hablar con un pequeño giro de cabeza.
- El segundo sitio en importancia, sería el que se sitúa en la ventilla derecha posterior (visto de frente), o lo que es lo mismo, el asiento justo detrás del conductor.
- El tercer orden de importancia, es la parte central posterior del automóvil.
- El cuarto, en orden de importancia, es el asiento situado a la derecha del conductor. (págs. 187-188)

Gráfico N° 54



Primera ubicación en camioneta de GAD-PRJA

Gráfico N° 55



Segunda ubicación en camioneta del GAD-PRJA

Gráfico N° 56

*Ubicación final en camioneta de GAD-PRJA*

Subir y bajar del coche

En el manual de protocolo general: formación para el empleo Ruiz Mateos (2010) explica:

- Cualquier movimiento que se hace alrededor del coche siempre se hace por su parte posterior, y nunca se hace por la parte delantera del automóvil.
- En los automóviles, hay un orden para entrar y otro para salir en función del rango de los pasajeros. Para ello seguimos las siguientes pautas:
- La persona de más categoría o rango accede al coche por la derecha (en el sentido de la marcha del vehículo) y se sitúa en el asiento trasero contrario al conductor.
- Rodeando la parte posterior del coche, entra por la puerta izquierda, la segunda persona en importancia, quedando así en el asiento trasero tras el conductor.

Cuando son tres personas, el orden varía y pueden darse dos casos:

- Esta tercera persona, puede ir en la parte delantera derecha, al lado del conductor, por lo que entraría en tercer lugar.
- Entra en segundo lugar, si va en la parte posterior, entrando en tercer lugar la segunda persona en importancia, para situarse en la ventanilla posterior izquierda.

A la hora de bajar del coche, el orden es el inverso al de la subida al mismo: la persona de mayor rango baja la última y luego en orden inverso al de subida el resto de personas.

Es decir, la persona de mayor autoridad o rango será la primera en subir al vehículo y la última en descender. En aviones, helicópteros, barcos y trenes, ocurre lo contrario, la personalidad es la última en subir y la primera en bajar, por motivos de seguridad. (págs. 188-189)

Recomendaciones:

- Se recomienda a los presidentes de las instituciones parroquiales estudiadas ocupar el lugar de precedencia que le corresponde en el auto, por seguridad.
- Se recomienda usar el orden de precedencia para bajar y subir al auto.

Evaluación:

Los miembros de los Gobiernos Parroquiales de estudio, conocerán la ubicación para cuando tengan que viajar en algún medio de transporte.

TALLER N° 8

SESIÓN SOLEMNE

Gráfico N° 57



Sesión solemne parroquia Julio Andrade

Objetivo: Conocer el adecuado uso de las normas de etiqueta y protocolo en la sesión solemne.

Recursos: Humanos, materiales y económicos.

Proceso: Se detallará pautas a seguir para el desarrollo de una sesión solemne.

PRE EVENTO

Planificación:

Para la realización de una Sesión Solemne previamente se debe planificar, para lo cual se tendrá en cuenta la fecha, lugar, número de invitados, autoridades asistentes, si se ofrece algún refrigerio se planificará de acuerdo al presupuesto.

Las invitaciones se las hará por lo menos 8 días antes, para que de esta manera el invitado agende su asistencia, y el organizador tenga el tiempo necesario para confirmar la asistencia, y por consiguiente elegir el tipo de sistema y mesa de precedencia que usará, escoger el refrigerio y hacer las contrataciones de ser necesarias.

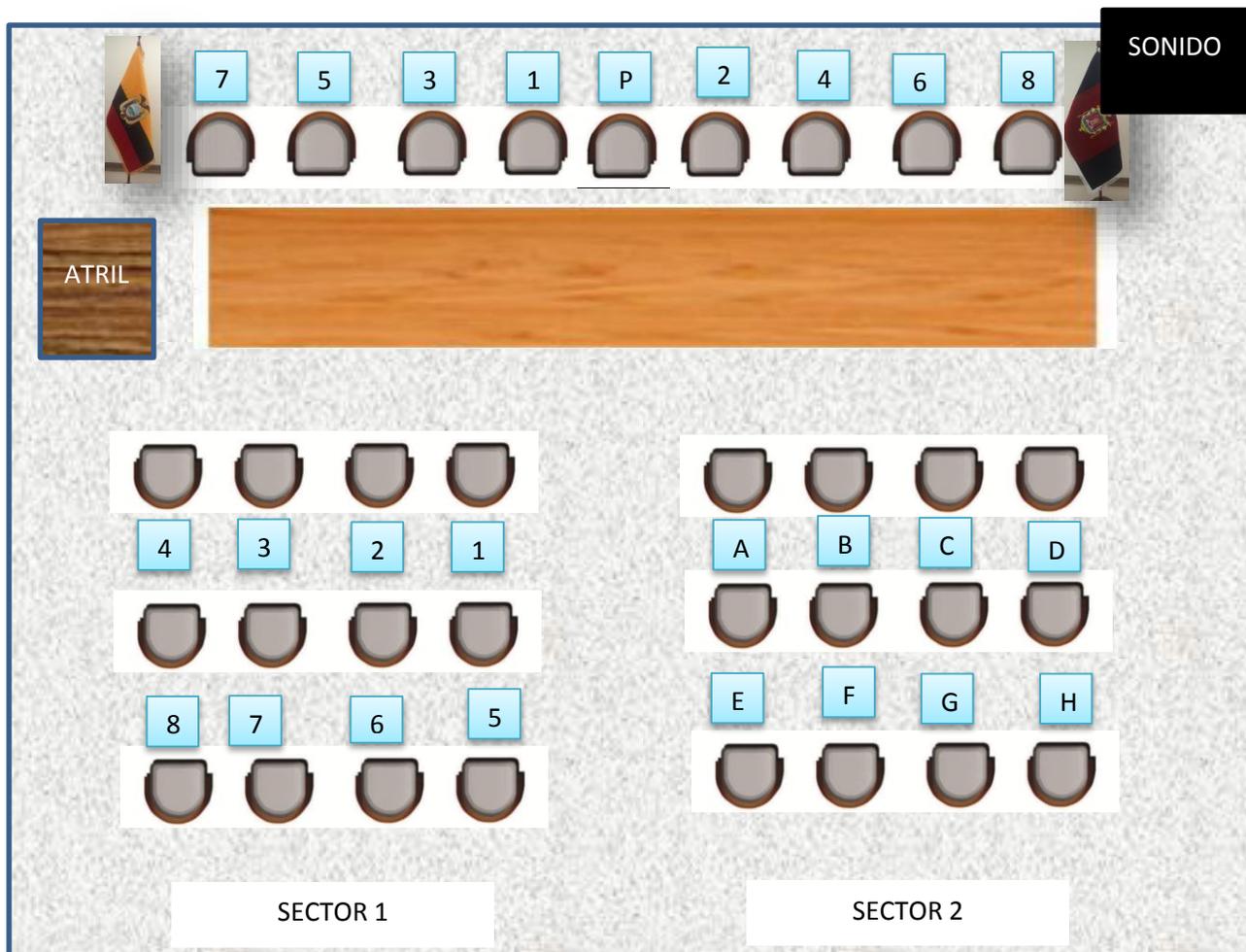
La sesión solemne se celebrará en la fecha de fundación de la parroquia, Parroquia Julio Andrade 7 de Noviembre, Santa Martha de Cuba 21 de Marzo y Pieter 23 de Mayo.

Organización:

Una vez enviadas las invitaciones, se procederá con la confirmación de las asistencias, posteriormente, se escogerá el tipo de mesa y sistema de precedencia dependiendo del salón y autoridades asistentes.

Muchas veces no se tiene el espacio suficiente en la mesa directiva para la ubicación de las autoridades por lo que es recomendable ubicarles de acuerdo a su prioridad en las primeras filas de invitados.

Gráfico N° 58



Elaborado por: Valeria Vela

En el gráfico 42; donde se pone un ejemplo de auditorio con pasillo central, se usará una mesa imperial con el sistema cartesiano en el que los asientos serán ocupados de la siguiente manera:

P: Ocupará el anfitrión o la presidencia en este caso al ser una sesión solemne será el presidente del GAD Parroquial quien ocupe este lugar.

1: El puesto uno será ocupado por el prefecto de la Provincia.

2: Será ocupado por el alcalde del Cantón.

3 y 4: Si se tiene la presencia de concejales serán ubicados de acuerdo al cargo que ostenten.

5, 6, 7, 8: Serán ocupados por los vocales del GAD Parroquial de acuerdo a su nominación.

En las sillas de invitados las primeras filas serán ocupadas por las demás autoridades de acuerdo al cargo que ostenten ocupando un sistema lineal en el sector 1, y el sector 2 se hará la ubicación en orden alfabético.

Sector 1:

1, 2, 3, 4: Será ocupado por las autoridades correspondientes o en caso de que un miembro de la mesa directiva tenga acompañante, él ocupará este lugar.

Sector 2:

Se lo hace de forma alfabética, en el caso que se tenga como invitados presidentes de otros Gobiernos parroquiales del cantón, se los ubicará alfabéticamente de acuerdo a la parroquia que representen.

Por ejemplo, si es la sesión solemne de la Parroquia Julio Andrade y se tiene la presencia de los presidentes de Santa Martha de Cuba y Pioter.

A: Será ocupado por el Presidente de Pioter y en caso de tener acompañante el puesto **B** será ocupado por él.

C: Será ocupado por el presidente de Santa Martha de Cuba y en caso de tener acompañante este ocupará el puesto **D**.

Si se quisiera hacer énfasis en los presidentes de barrios se tomará en cuenta este tipo de orden seguido de los presidentes de las parroquias.

Para el correcto desarrollo del evento se tomará en cuenta la ubicación del atril, del equipo de sonido y adornos. Además se seleccionará y capacitará al personal de protocolo.

Se ubicará las banderas Nacional y Parroquial, la Nacional será ubicada a la derecha del anfitrión y la Parroquial a su izquierda.

EVENTO

Durante el evento se vigilará su correcto desarrollo en todo momento, y para asegurar la correcta ubicación de autoridades habrá un miembro del equipo protocolar quien esté en la entrada dando la respectiva bienvenida, y otro miembro que se encargará de trasladar al invitado a su correspondiente lugar.

POST-EVENTO

Es la etapa final del evento en el que se recogerá información del evento, se analizará y evaluará su desarrollo para en una próxima ocasión mejorar las falencias.

Recomendaciones:

- Se recomienda usar un auditorio con pasillo central.
- Se recomienda usar una mesa imperial y un sistema cartesiano para la precedencia de la mesa directiva.
- Se recomienda ubicar a las autoridades pertinentes en el sector 1 por precedencia lineal y en el sector 2 por precedencia alfabética.
- Se recomienda escoger un plato típico de la parroquia para el refrigerio.

Evaluación:

Las sesiones solemnes que se celebren en los Gobiernos locales estudiados, serán de calidad y con un bajo porcentaje de errores a cometer porque se habrá planificado con el tiempo y manera prudente.

TALLER N° 9

DESFILE CÍVICO MILITAR

Objetivo: Rendir honor a los símbolos patrios y parroquiales.

Recursos: Humanos, materiales y económicos.

Proceso: Pasos a seguir para el desarrollo de un desfile cívico militar.

PRE-EVENTO

Planificación:

Se elegirá la fecha que por lo general, es recomendable que sea la fecha de fundación de cada parroquia. Se elegirá la hora de inicio y lugar de concentración y término del desfile.

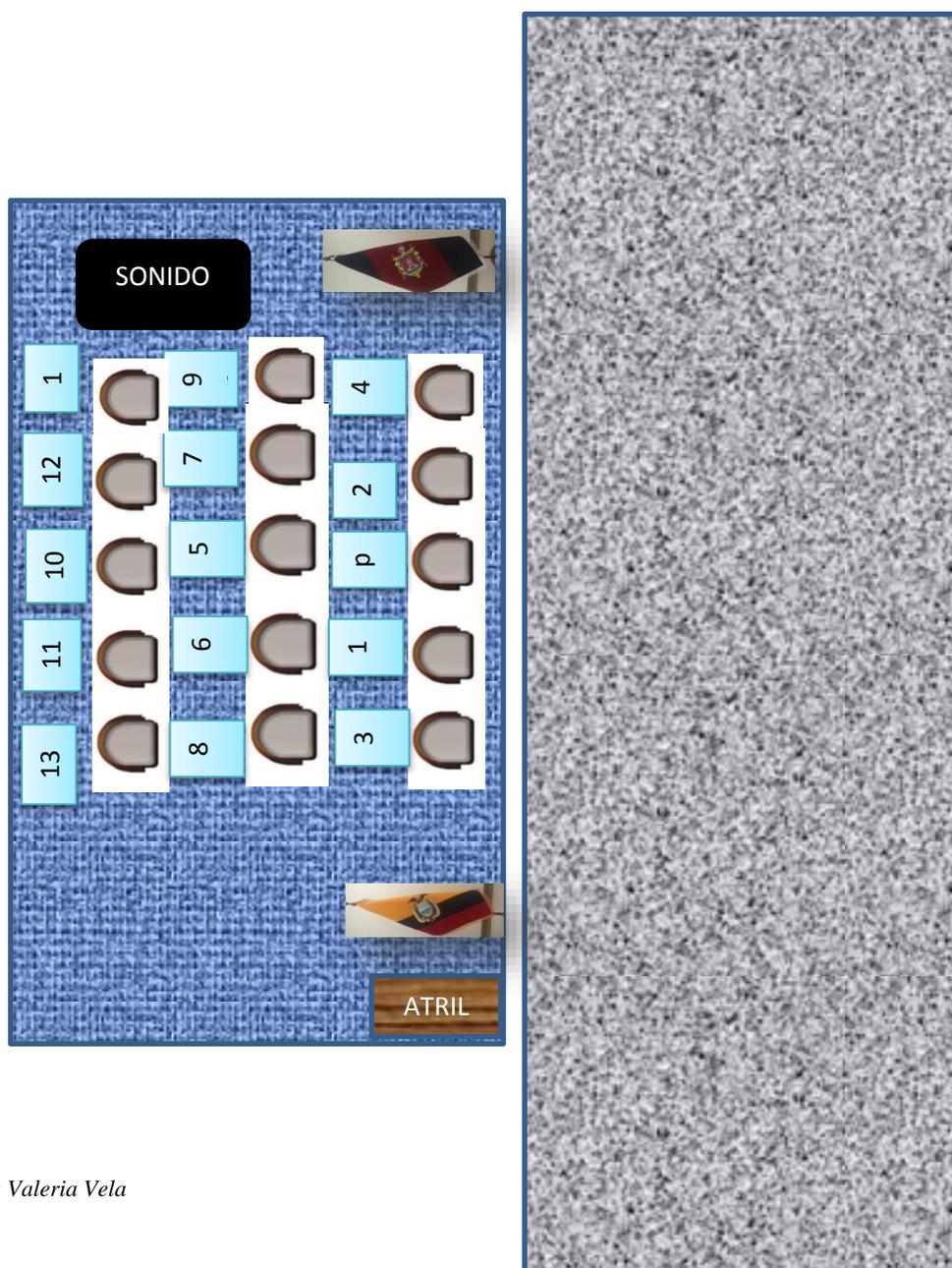
Se enviarán las invitaciones a autoridades por lo menos con 8 días de anticipación, y en caso de instituciones educativas, asociaciones, instituciones militares, se enviará por lo menos con 30 días de anticipación.

Se elegirá el lugar de ubicación para la tarima, será un lugar espacioso donde no interfiera el paso de los participantes y de los transeúntes.

Organización:

Una vez enviadas las invitaciones se procederá con la confirmación de las asistencias, y a la realización de la publicidad del evento, se contratará o elegirá la tarima, se proveerá el equipo de sonido, atril, y una vez confirmado las asistencias se procederá con el análisis de la ubicación de autoridades.

Gráfico N° 59



Elaborado por: Valeria Vela

En la tarima (Gráfico 39) se usará un sistema cartesiano para la ubicación de autoridades, por ejemplo si están presentes prefecto, alcalde, concejales, presidente invitado del GAD Parroquial X y reinas, sus lugares quedarán de la siguiente manera.

P: Se ubicará al anfitrión

1: Este lugar le corresponderá al Sr. Prefecto de la provincia.

2: Este lugar estará ocupado por el Alcalde del cantón

3: Se ocupará por un concejal de acuerdo al cargo que ostente.

4: Ocupará el concejal correspondiente de acuerdo a su cargo.

5: Estará ocupado por el vicepresidente del GAD. Parroquial

6, 7 y 8: Serán ocupados por los vocales del GAD de acuerdo a su nominación.

9: Lo ocupará un presidente de junta invitado.

10, 11, 12, 13, 14: Serán ocupados por las reinas las mismas que deberán ir en la misma columna de la autoridad del lugar que ellas representan, es decir, la reina de la parroquia se sentará en la misma columna que se sentó el Presidente del GAD, la reina de la Provincia se sentará en la misma columna que se encuentra el Prefecto, y de esta manera las demás reinas asistentes.

EVENTO

La concentración y el desplazamiento de los participantes será a partir a la hora asignada, por orden de llegada, dando prioridad a los niños y tercera edad, el primer lugar lo ocuparán las autoridades.

Una vez que las autoridades lleguen al sector de la tarima y ocupen su lugar correspondiente para lo cual estará alguien del protocolo que indicará el lugar que le corresponde a cada uno.

POST-EVENTO

Una vez finalizado todo el evento, se evaluará su desarrollo para en los próximos eventos mejorar las falencias.

Recomendaciones:

- Se recomienda puntualidad.
- Se recomienda verificar el buen funcionamiento del equipo tecnológico antes de que empiece el evento.
- Se recomienda usar una tarima de calidad para evitar percances.

Evaluación:

Los miembros de las instituciones parroquiales estudiadas darán realce al desfile cívico militar y a los símbolos patrios.

TALLER N° 10

EVENTOS DEPORTIVOS Y RECREATIVOS

Objetivo: Fomentar el deporte y la unión.

Recursos: Humanos, materiales, ambientales y económicos.

Proceso: Pasos a seguir para un buen evento deportivo.

PRE-EVENTO

Planificación:

Se realizará las reuniones de coordinación en donde se delegará funciones, se realizará el presupuesto, el cronograma de inscripciones y el cronograma de actividades.

En este tipo de eventos se debe evitar el envío de invitaciones y confirmación de asistencia, debido a que los participantes se inscribirán y de esta manera se constatará la asistencia.

Se tendrá en cuenta los números de emergencia o si fuera posible se pedirá apoyo del personal de subcentro de salud.

Organización:

Se realizará las inscripciones, se lanzará la publicidad, se preverá los escenarios, los equipos de sonido y demás materiales necesarios.

EVENTO

Entrada:

La entrada de los participantes se la hará con una marcha sea esta con pista musical o con una banda musical. Los participantes usarán uniforme, tendrán madrina y si desean mascota.

Programa:

- Himno Nacional e izada de la bandera.
- Himno de la parroquia e izada de la bandera.
- Palabras de bienvenida del presidente de la liga deportiva o el representante de la institución que auspicia el evento.
- Inauguración por parte del presidente del Gobierno Parroquial.
- Promesa a los deportistas.
- Promesa a los árbitros.
- Encendida fuego deportivo.
- Presentación de grupos artísticos.
- Salida de participantes.

Premiación:

Se realizará una vez finalizado todos los campeonatos; se entregará el premio al capitán del equipo, las medallas se entregarán a todos los miembros del equipo.

POST-EVENTO

Se evaluará el evento, para asegurar el éxito de este tipo de eventos debe existir el debido protocolo, se debe realizar la publicidad y difusión del evento, se debe entregar premios, presentar cartelera de resultados.

Recomendaciones:

- Verificar el buen funcionamiento del equipo de sonido antes de que empiece el evento.
- Escoger la marcha con anterioridad.
- Usar adecuadamente los símbolos patrios.

Evaluación:

Los eventos deportivos que organicen los Gobiernos locales, serán planificados adecuadamente y como resultado se evidenciará un evento de calidad que fomente la cultura del deporte, colaboración y unión.

4.8 Impactos

La propuesta genera alto impacto social, porque su ejecución propicia cambios a los GAD's investigados; es una guía práctica que beneficia a los funcionarios y secretarias, siendo preparados con mayor eficiencia en el proceso de la organización de actos que se realizan dentro de las instituciones.

Crea impacto cultural en vista de que se desarrollarán eventos de calidad, tomando en cuenta las costumbres de cada parroquia y se creará conciencia de la importancia de la organización de eventos con el fin de proyectar una imagen de categoría y prestigio, para ser reconocida por la comunidad y el público en general.

Produce impacto educativo debido a que se evidenciará un alto conocimiento de las normas de protocolo y etiqueta por parte de los funcionarios de los GAD's mencionados.

4.9 Evaluación

Mediante capacitación a todos los funcionarios encuestados se dará a conocer cada uno de los temas que contiene la guía de etiqueta y protocolo, quienes con agrado acogerán la Guía presentada y considerarán que el documento ofrece importantes conocimientos referentes al tema y que éstos servirán para poder organizar eventos.

CONCLUSIONES

- Los funcionarios de los GAD's estudiados, no poseen los conocimientos necesarios sobre protocolo y etiqueta los cuales deberían aplicarse al momento de organizar los diferentes eventos que se celebran en los respectivos GAD's.
- Con el desarrollo de este trabajo se pudo detectar que existe poca organización en los eventos que realizan las instituciones estudiadas. Se considera que la aplicación correcta de esta guía será la principal carta de presentación de los mismos.
- Se determinó que el desarrollo del presente trabajo ha permitido clasificar de forma adecuada el tipo de eventos que se atienden en estos organismos, y como se desenvuelven en cada uno de ellos.
- Luego de los resultados obtenidos de la investigación realizada, se evidencia la importancia de la etiqueta y protocolo para proyectar una imagen de calidad.
- En los Gobiernos Autónomos estudiados, el personal administrativo cumple los actos o eventos como se ha realizado en cada administración sin tomar en cuenta que existen reglas y formalidades que contribuyen al buen desarrollo de los mismos.
- La presente investigación promueve la concientización de que los GAD's parroquiales impulsen el fortalecimiento de capacidades del talento humano para el eficiente cumplimiento de sus competencias y no únicamente la gestión de recursos para obras físicas.
- Se determinó que los funcionarios de los tres GAD's mencionados no conocen la precedencia establecida en el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador.
- Los eventos realizados en los GAD's en mención no cumplen con el debido proceso y una vez finalizados no se les da el seguimiento o evaluación necesaria.

RECOMENDACIONES

- A los funcionarios de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter, se les sugiere dedicar mayor tiempo a conocer sobre las reglas de protocolo y etiqueta lo cual es importante para la correcta realización de un evento.
- Se sugiere a los funcionarios de los GAD's Parroquiales Rurales de Julio Andrade, Santa Martha de Cuba y Pioter, poner en práctica esta guía de protocolo y etiqueta para de este modo organizar eventos de calidad que den una buena imagen a la institución.
- Que los funcionarios inmersos en la organización de eventos, planifiquen frecuentemente seminarios, charlas y talleres que permitan el fortalecimiento y actualización de conocimientos en la organización de los diferentes tipos de eventos, a fin de que se maneje un solo estándar de procesos.
- El personal de los Gobiernos Parroquiales mencionados deberá considerar el uso del manual de etiqueta y protocolo con el fin de proyectar una mejor imagen de calidad.
- Los directivos de las instituciones públicas estudiadas, deben realizar las gestiones para designar un profesional que esté a cargo del área de protocolo y etiqueta para organizar los diferentes eventos con éxito.
- Se recomienda fortalecer las capacidades del talento humano de los Gobiernos locales estudiados, mediante capacitación constante, para mejorar la imagen de cada institución.
- Se recomienda a todos los funcionarios de los GAD's adquirir el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador y analizarlo.
- Se recomienda a los funcionarios encargados de los eventos, seguir los lineamientos establecidos, planificar, organizar, desarrollar y evaluar cada uno de los actos siguiendo las debidas etapas.



Parroquia Julio Andrade



Parroquia Santa Martha de Cuba



Parroquia Pieter

SECCIÓN DE REFERENCIAS

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Etiqueta: Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en actos públicos solemnes.

Protocolo: Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.

Ceremonial: Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne

Anfitrión: Persona o entidad que recibe en su país o en su sede habitual a invitados o visitantes

Precedencia: Preeminencia o preferencia en el lugar y asiento y en algunos actos honoríficos.

Jerarquía: Gradación de personas, valores o dignidades.

Evento: Suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva.

Presidencia: Persona o conjunto de personas que presiden algo.
Dignidad, empleo o cargo de presidente.

Acto: Celebración pública o solemne

Solemne: Celebrado o hecho públicamente con pompa o ceremonias extraordinarias.

FUENTES

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador: Editorial Jurídica del Ecuador.

Centro de Estudios Históricos del Ejército. (2012). *HISTORIA / SÍMBOLOS PATRIOS / HIMNO NACIONAL*. Obtenido de <http://www.cehist.mil.ec/historia/himno-nacional.html>

Código Orgánico de Organización Territorial, A. y. (2011). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. *COOTAD*. Ecuador: V Y M gráficas.

Consejo de Participación Ciudadana y ControSocial . (s.f.). <http://www.cpccs.gob.ec/es/inicio/>. Obtenido de Espacios de Participación: <http://www.cpccs.gob.ec/es/participacion-ciudadana-y-control-social/rendicion-de-cuentas/informe-de-rendicion-de-cuentas/espacios-de-participacion/>

Di Genova, A. E. (2010). *Ceremonial empresarial: el ceremonial de las relaciones públicas*-. Buenos Aires: Ugerman.

Díaz de Santos. (2013). *Manual básico de protocolo empresarial y social*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

El Universo. (26 de septiembre de 2014). Lo que se puede y no se puede hacer con la bandera nacional del Ecuador. *El Universo*.

Estrada, E. (2011). *Manual de protocolo para la realización de eventos institucionales*. Antioquia: S(Ed).

Fernandez, J., & Vásquez, J. (2012). *Historia del Protocolo*. Barcelona: S.(Ed).

GAD Parroquial Rural de Julio Andrade. ((s/f)). *Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Julio Andrade*. Obtenido de Símbolos Parroquiales: <http://gpjulioandrade.gob.ec/carchi/?p=124>

GAD Parroquial Rural de Pioter. ((s/f)). *Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Pioter* . Obtenido de Símbolos Parroquiales: <http://pioter.gob.ec/carchi/?p=102#>

Lario, J. (2014). *Comunicación y protocolo empresarial en los países de la zona euro*. Madrid: Dykinson.

Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2011). *Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010*. Quito: Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010.

- Marín, J. D. (diciembre de 2009). *Fundamentación epistemológica para la investigación pedagógica*. Bogota, Universidad de San Buenaventura.
- MINISTERIO DE LA POLITICA. (2010). *Codigo Organico*. Quito: V&M Gráficas.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2001). *Símbolos Patrios*. República del Ecuador: S,(Ed).
- Miranda Macías, G., & Ortiz, J. (2014). *Estudio de Factibilidad para la creación de una empresa organizadora de eventos que contribuyen al desarrollo socio- económico del Cantón El Triunfo*. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro.
- Morales, T. (2012). *Atención al cliente en la limpieza de pisos en alojamientos*. Málaga: IC.
- Moran Delgado , G., & Alvarado Cervantes, D. (2010). *Métodos de investigación*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Nieto Ubillo, S. M. (2015). *CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE ETIQUETA SOCIAL QUE MEJORE LA COMUNICACIÓN LABORAL ENTRE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN DAULE*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Orozco López, J. (2016). *Protocolo para la organización de actos oficiales y empresariales*. Málaga: IC.
- Otero, M. (2009). *Protocolo y organización de eventos* . Barcelona: UOC.
- Otero, M. (2011). *Protocolo y empresa: el ceremonial corporativo*. Barcelona: UOC.
- Patiño Diaz Granados, L. A. (mayo de 2011). *Etiqueta y Protocolo base de la imagen empresarial, en Contribuciones a la economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2011a/>: <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>
- Patiño Díaz, L. A. (2012). Etiqueta y Protocolo; base de la imagen empresarial. *Contribuciones a la economía*, 8.
- Pedrotti, J. (s/f). *Planificación de eventos*. S.(Ed).
- Plaza, & Valdés. (2007). *Uso y costumbres en torno a la mesa: conservación y transformación*. México: S.A. de C.V.
- Protocolo y etiqueta. (7 de Diciembre de 2016). *Protocolo.org*. Obtenido de ¿Cómo se utilizan los cubiertos ? Con qué mano se toman: https://www.protocolo.org/social/celebraciones/como_se_utilizan_los_cubiertos_forma_correcta_de_utilizarlos_con_que_mano_se_toman.html
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*. Madrid, España: 23°ed.

Registro oficial 21 de marzo. (2003). Quito.

Registro Oficial 217 de 18 de Junio. (2010). *Expedir reforma al Reglamento de Ceremonial Público*. Quito.

Reglamento de Ceremonial Público. (2002). *Decreto Ejecutivo 3432*. Ecuador.

Ruiz Mateos, M. (2010). *Manual protocolo general: formación para el empleo*. Madrid: CEP.

Ruiz, M. (2010). *Manual técnicas de secretariado: formación para el empleo*. Madrid: CEP.

Universidad católica de Santiago de Guayaquil. (s/f). *Manual de protocolo y Ceremonial Universitario*. Ecuador: S.(Ed).

Universidad Nacional de Cuyo. (2010). *Manual de Protocolo Cremonial y Etiqueta*. Argentina: S.(Ed).

Universidad Nacional de Santiago del Estero. (s/f). *Ceremonial y Protocolo*. Argentina: S.(Ed).

Villacis Mendaño, S. A. (2017). *LOS SÍMBOLOS PATRIOS EN EL DESARROLLO DEL VALOR DE PERTENENCIA EN LOS NIÑOS Y NIÑAS DE 5-6 AÑOS DE LA UNIDAD EDUCATIVA TERESA FLOR DE LA CIUDAD DE AMBATO*. Ambato.

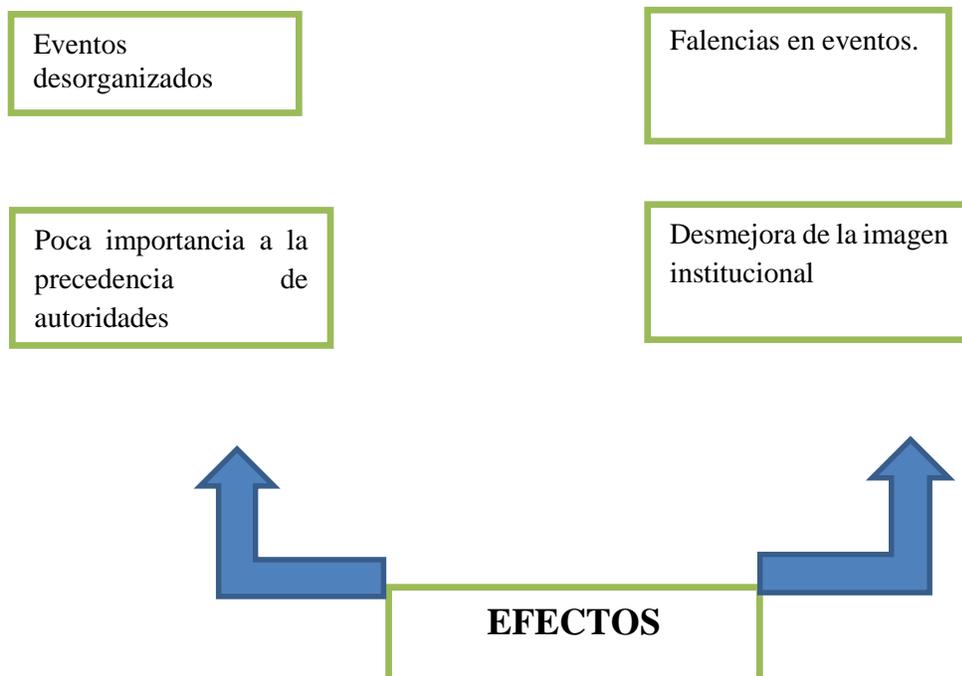
Villanueva López, R. (2012). *Gestión de protocolo*. Málaga: IC.

Villarruel, G. X. (2013). *“APLICACIÓN DE NORMAS DE PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EVENTOS INSTITUCIONALES Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DE LA EMPRESA PÚBLICA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO BARRA. EMAPA-I., en el año: 2013. PROPUESTA: “GUÍA PROTOCOLAR”(TESÍS DE GRADO)*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

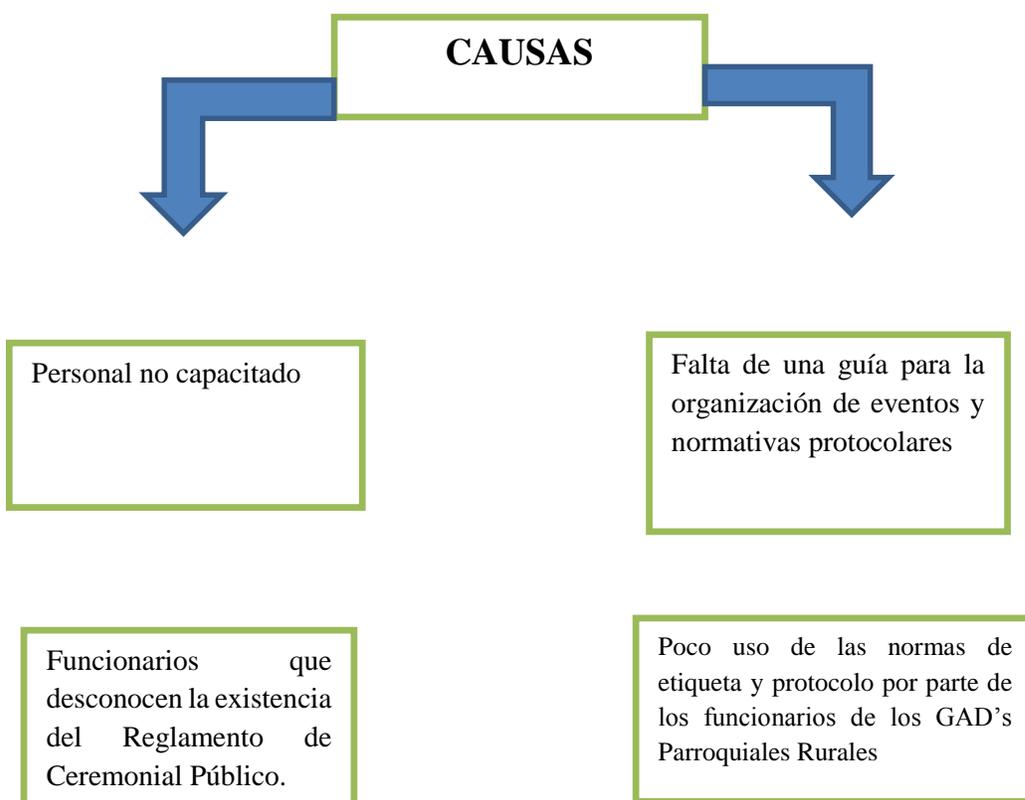
ANEXOS

ANEXO N° 1

ÁRBOL DE PROBLEMAS



¿Cómo se relaciona el uso de las normas de etiqueta y protocolo con la imagen institucional en los GAD's Parroquiales Rurales del Cantón Tulcán durante el año 2016?



ANEXO N° 2

Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIÓN	INDICADOR
Definición de la categoría o Conceptualización de las categorías	Son las variables del problema de investigación.	Sub división de las categorías	Como se va a medir las dimensiones
<p>Etiqueta Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.</p> <p>Protocolo Viene del griego protocollum y significa "orden". Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas</p>	Etiqueta y protocolo	<p>-Etiqueta</p> <p>-Tipos de etiqueta</p> <p>-Protocolo</p> <p>-Objetivo del Protocolo</p> <p>-Historia del Protocolo</p> <p>-Clases de Protocolo</p>	<p>-Según su oficialidad</p> <p>-Según la naturaleza de su función</p> <p>-Según el colectivo al que va dirigido</p> <p>-Eventos privados</p> <p>-Eventos públicos</p>

		<ul style="list-style-type: none"> -Ceremonial -Evento -Tipos de eventos 	
<p>La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública.</p>	<p>Imagen institucional</p>	<p>La cultura como base de la etiqueta y protocolo</p>	<p>Principios que rigen la etiqueta</p> <p>La imagen a través de la etiqueta telefónica</p> <p>La etiqueta en la organización de su trabajo</p> <p>Imagen personal imagen de la empresa.</p>

ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS GAD's
 PARROQUIALES RURALES DEL CANTÓN TULCÁN

TEMA “ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD's PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”

AUTOR: Valeria Vela

OBJETIVO: La presente encuesta tiene por objetivo identificar el uso de las normas de etiqueta y protocolo en los GAD's parroquiales rurales del Cantón Tulcán

INSTRUCCIONES: Responda las siguientes preguntas con una x según su criterio.

FECHA:.....

INSTITUCIÓN:.....

ENCUESTA

1. En una escala del 1 al 5 que tanto conoce Ud. de etiqueta y protocolo

1

2

3

4

5

2. ¿En el GAD Parroquial Rural aplican normas de etiqueta y protocolo?

SIEMPRE CASI SIEMPRE OCASIONALMENTE NUNCA

3. ¿Utilizan normas de precedencia tanto en los eventos como en reuniones?

SIEMPRE CASI SIEMPRE NUNCA

4. ¿Piensa usted que al utilizar normas de etiqueta y protocolo mejoraría la imagen institucional del GAD Parroquial Rural?

SI NO

5. ¿En el GAD Parroquial Rural hay una persona encargada de la organización y desarrollo de los eventos?

SI NO

6. ¿Conoce Ud. el reglamento de Ceremonial Público del Ecuador?

SI NO

7. ¿Conoce Ud. la ubicación de los símbolos patrios en eventos o reuniones?

SI NO

8. ¿En el GAD Parroquial Rural poseen una guía para organizar y realizar eventos?

SI

NO

9. ¿Cree usted que el GAD Parroquial Rural debe mejorar en la organización de eventos?

SIEMPRE

CASI SIEMPRE

NUNCA

10. Considera usted que la imagen institucional del GAD Parroquial Rural es:

MUY BUENA

BUENA

REGULAR

11. ¿Conoce Ud. los sistemas de precedencia?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

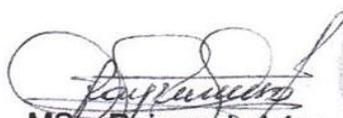
Oficio 244-D
31 de octubre de 2016

Ingeniero
Andrés Pastás
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA

Señor Presidente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita VALERIA LIZETH VELA VILLACIS, estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2015".

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO DE LA FECYT



ANEXO N° 5



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIA RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA
TULCAN- CARCHI

Oficio Cir. 672S.

Santa Martha de Cuba a, 08 de noviembre de 2016

MSc.
Raimundo López
DECANO DE LA FECYT

De nuestra consideración:

Quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural de Santa Martha de Cuba, le hacemos llegar un atento y cordial saludo, junto con el deseo de que tengan el mejor de los éxitos en el cumplimiento de tan delicadas funciones.

Según el oficio recibido N° 244-D con fecha 31 de octubre del presente, en el que solicita que la estudiante Valeria Lizeth Vela Villacis estudiante de la carrera de licenciatura en Secretariado Ejecutivo se le permita realizar la tesis dentro del GAD Parroquial, con el tema: ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER CANTÓN TULCÁN PROVINCIA DEL CARCHI AÑO 2015.

La cual se petición ha sido ACEPTADA favorablemente para que pueda realizar su tesis y nos comprometemos a facilitarle la información que requiera para el mismo.

Por la atención favorable que se digna dar al presente, le expresamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,
UNIDAD, FUERZA Y PROGRESO

Ing. Andrés Pastas
PRESIDENTE DEL GAD-PRSMC



Dir. Av. 21 de marzo s/n entre Rubén Fuertes e Inmaculada Concepción
Telefax. 062967112- Cel. 0989959449
www.santamarthadecuba.gob.ec
Email: secretariogad@hotmail.com o roberthpastaz@hotmail.com

ANEXO N° 6



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

Oficio 244-D
31 de octubre de 2016

Señor
Cristian Vizcaíno
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL RURAL DE PIOTER

Señor Presidente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita VALERIA LIZETH VELA VILLACIS, estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2015".

Atentamente,
CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


MSc. Raimundo López
DECANO DE LA FECYT




RECIBIDO 08 NOV 2016
15h 40

ANEXO N° 7



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE PIÓTER
PIÓTER – CARCHI – ECUADOR**



OFICIO GAD.PRP. N° 80- 2016

08 de noviembre del 2016

MSc.
Raimundo López
DECANO DE LA FECYT – UTN

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos el **GAD PARROQUIAL RURAL DE PIÓTER** al mismo tiempo le deseamos toda clase de éxitos en las acertadas labores que usted realiza.

El presente tiene la finalidad de poner en conocimiento que ha sido **ACEPTADA** la solicitud enviada a nuestra institución mediante **oficio 244-D** con fecha **31 de octubre del 2016**, para brindar las facilidades necesarias a la señorita **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS**, estudiante de la carrera de **Licenciatura en Secretariado Ejecutivo**, de la **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**, para que pueda realizar el trabajo de grado: **“ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIÓTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2015”**

Particular que pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente:

Ing. Cristian Vizcaíno Escobar
PRESIDENTE GAD PR PIÓTER



Oficina: Calle 23 De Mayo Barrio San Vicente
Telf: 063015192 - 0996963280
Pióter - Carchi - Ecuador
Email: gadprpioter.48@gmail.com

ANEXO N° 8



UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
DECANATO

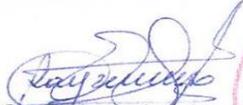
Oficio 244-D
 31 de octubre de 2016

Licenciado
 Rigoberto Bolaños
 PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL RURAL DE JULIO ANDRADE

Señor Presidente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitarle de la manera más comedida, se brinde las facilidades necesarias a la señorita VALERIA LIZETH VELA VILLACIS, estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo, para que obtenga información y realice todas las actividades referentes al trabajo de grado: "ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2015".

Atentamente,
 CIENCIA Y TÉCNICA AL SERVICIO DEL PUEBLO


 MSc. Raimundo López
 DECANO DE LA FECYT



ANEXO N° 9



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL
RURAL JULIO ANDRADE**

Registro Oficial N° 421 del 27 de Septiembre del 2001
Julio Andrade – Carchi – Ecuador
Telefax 2205-105



GADPRJA Oficio. N° 00265-2016
Julio Andrade, 01 de noviembre de 2016

Magister
Raimundo López
DECANO DE LA FECYT
Ciudad.-

De nuestra consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes hacemos parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Julio Andrade, a la vez los mejores deseos de éxito en sus funciones diarias.

Según el Of. Recibido N° 244-D con fecha 31 de octubre de 2016, en el que solicita que el estudiante Valeria Lizeth Vela Villacis estudiante de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo se le permita realizar la tesis dentro del GAD Parroquial, con el tema: **ANÁLISIS DEL USO DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN CORPORATIVA DE LOS GADS PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI AÑO 2015.**

Por lo cual su petición ha sido aceptada favorablemente para que pueda realizar su tesis y nos comprometemos a facilitarle la información que requiera para el mismo.

Por la atención y aceptación que le brinde al presente, desde ya anticipo agradecimientos.

Atentamente,
¡Todo por Julio Andrade.....!


Eic. Rigoberto Bolaños
PRESIDENTE DEL GAD-PRJA

Dirección: Calle 13 de Abril y Tarqui Telfax. 2205-105 Segundo Piso
Correo Electrónico: ruderrigoberto@hotmail.com
Correo Institucional: gadjulioandrade@gmail.com
Celular: 0992057083



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE PIÖTER
PIÖTER – CARCHI – ECUADOR**



CERTIFICADO

Yo, **VIZCAÍNO ESCOBAR CRISTIAN NORMAN** con cédula de ciudadanía N° **040174639-1**, en calidad de **PRESIDENTE** Del **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE PIÖTER**, a petición verbal de la parte interesada tengo a bien:

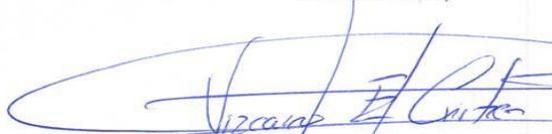
CERTIFICAR

Que la Srta. **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS** con cédula de ciudadanía N° **040205515-6** de estado civil soltera estudia en la Universidad Técnica del Norte, facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; realizo la socialización y difusión de la guía de normas de etiqueta y protocolo para el mejoramiento de la imagen institucional; como propuesta para la realización del Trabajo de Grado con el tema: **ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD's PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIÖTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultando a la interesada hacer uso del presente certificado en lo que crea necesario.

Para constancia y seguridad de lo actuado firmo hoy miércoles 05 de julio del 2017 en la oficina del Gobierno Parroquial de Piöter.

Atentamente;


Ing. Cristian Vizcaíno Escobar
PRESIDENTE GAD – PIÖTER



ANEXO N° 11



**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIA RURAL DE SANTA MARTHA DE CUBA
TULCAN- CARCHI**

Yo, Rober Andrés Pastas, con número de cedula 171578354-2, en calidad de presidente **del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural de Santa Martha de Cuba**

CERTIFICO

Que la Srta. **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS** con cédula de Ciudadanía 040205515-6, estudiante de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; realizo la socialización y difusión de la guía de normas de etiqueta y protocolo para el mejoramiento de la imagen institucional; como propuesta para la realización del Trabajo de grado con el tema: **“ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’S PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”**.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultando al interesado el uso del presente como estime conveniente.

Santa Martha de Cuba 05.07.2017

Atentamente,
UNIDAD, FUERZA Y PROGRESO

Ing. Andrés Pastas
PRESIDENTE DEL GAD.PR.SMC



ANEXO N° 12



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL
JULIO ANDRADE**

Registro Oficial N° 421 del 27 de Septiembre del 2001
Julio Andrade – Carchi – Ecuador
Telefax 2205-105

Julio Andrade, 03 de julio del 2017

LIC. RIGOBERTO BOLAÑOS CON C.I N° 040094222-3, PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL JULIO ANDRADE: A PETICION VERBAL DE PARTE INTERESADA, EN FORMA LEGAL.

CERTIFICA

Que la Srta. **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS**, con cédula de identidad N° 040205515-6, estudiante de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; realizó la socialización y difusión de la guía de normas de etiqueta y protocolo para el mejoramiento de la imagen institucional; como propuesta para la realización del Trabajo de Grado con el tema: **“ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’s PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”**.

Este certificado servirá para constancia de la aplicación.

Faculto al peticionario(a) hacer uso legal del presente para los fines que le interesen.

Atentamente,
¡Todo por Julio Andrade...


Lic. Rigoberto Bolaños
PRESIDENTE DEL GAD-PRJA



Dirección: Calle 13 de Abril y Tarqui Telefax. 2205-105 Segundo Piso
Correo Electrónico: ruderrigoberto@hotmail.com
Correo Electrónico de la Junta: gobiernoparroquialdejulioandrade@yahoo.com
Celular: 0997864978

ANEXO N° 13



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL
JULIO ANDRADE**

Registro Oficial N° 421 del 27 de Septiembre del 2001

Julio Andrade – Carchi – Ecuador

Telefax 2205-105

Julio Andrade, 03 de julio del 2017

LIC. RIGOBERTO BOLAÑOS CON C.I N° 040094222-3, PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL JULIO ANDRADE: A PETICION VERBAL DE PARTE INTERESADA, EN FORMA LEGAL.

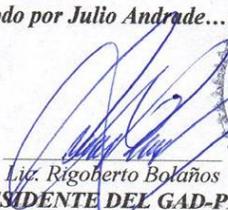
CERTIFICA

Que la Srta. **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS**, con cédula de identidad N° 040205515-6, estudiante de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; aplicó la encuesta para la realización del Trabajo de Grado con el tema: **“ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD's PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”**.

Este certificado servirá para constancia de la aplicación.

Faculto al peticionario(a) hacer uso legal del presente para los fines que le interesen.

Atentamente,
¡Todo por Julio Andrade.....!


Lic. Rigoberto Bolaños
PRESIDENTE DEL GAD-PRJA



Dirección: Calle 13 de Abril y Tarqui Telefax. 2205-105 Segundo Piso
Correo Electrónico: ruderrigoberto@hotmail.com
Correo Electrónico de la Junta: gobiernoparroquialdejulioandrade@yahoo.com
Celular: 0997864978

ANEXO N° 14



Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural de Santa Martha de Cuba
TULCAN- CARCHI

Yo, Rober Andrés Pastas, con número de cedula 171578354-2, en calidad de presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquia Rural de Santa Martha de Cuba

CERTIFICO

Que la Srta. **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS** con cédula de Ciudadanía 040205515-6, estudiante de la Universidad Técnica del Norte, Facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; que aplico la encuesta para la realización del Trabajo de grado con el tema: **“ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’S PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”**.

Es cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultando al interesado el uso del presente como estime conveniente.

Santa Martha de Cuba 05.07.2017

Atentamente,
UNIDAD, FUERZA Y PROGRESO

Ing. Andrés Pastas
PRESIDENTE DEL GAD.PR.SMC





**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL DE PIÖTER
PIÖTER – CARCHI – ECUADOR**



CERTIFICADO

Yo, **VIZCAÍNO ESCOBAR CRISTIAN NORMAN** con cédula de ciudadanía N° **040174639-1**, en calidad de **PRESIDENTE** Del **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE PIÖTER**, a petición verbal de la parte interesada tengo a bien:

CERTIFICAR

Que la Srta. **VALERIA LIZETH VELA VILLACIS** con cédula de ciudadanía N° **040205515-6** de estado civil soltera estudia en la Universidad Técnica del Norte, facultad de Educación Ciencia y Tecnología (FECYT) de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español; que aplico la encuesta para la realización del Trabajo de Grado con el tema: **ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD's PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIÖTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad facultando a la interesada hacer uso del presente certificado en lo que crea necesario.

Para constancia y seguridad de lo actuado firmo hoy miércoles 05 de julio del 2017 en la oficina del Gobierno Parroquial de Piöter.

Atentamente;

Ing. Cristian Vizcaino Escobar
PRESIDENTE GAD – PIÖTER

ANEXO N° 16



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
EN ESPAÑOL**

CERTIFICO:

Que el trabajo de grado titulado: "ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD's PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016" de autoría de la señorita: Valeria Lizeth Vela Villacis con C.I. 040205515-6 de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, ha sido revisado por el sistema URKUND con una verificación del 7% de similitud.

Ibarra, 24 de julio 2017

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jery Narváez', with a horizontal line underneath.

Msc. Jery Narváez

DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis lista para urku 2.docx (D29597722)
Submitted: 2017-07-11 02:54:00
Submitted By: valeria.vela.villacis@gmail.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

PRYECTO DE INVESTIGACIÓN 2015 URKUND.docx (D15833771)
Desarrollo_Organizacional_final_grupo_7_introduccion-bibliografia[1].docx (D13135275)
Evelyn Vanessa Velastegui Castro I.pdf (D11316552)
SILVIA ANA VILLACIS MENDAÑO.docx (D25668849)
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO capitulo dos.docx (D11486073)
<https://protocolosocial.wordpress.com/2013/05/13/el-protocolo-a-nivel-mundial/>
<http://www.cpccs.gob.ec/es/participacion-ciudadana-y-control-social/rendicion-de-cuentas/informe-de-rendicion-de-cuentas/espacios-de-participacion/>

Instances where selected sources appear:

20

ANEXO N° 18

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

Yo, VALERIA LIZETH VELA VILLACIS, portadora de la cédula de ciudadanía Nro. 040205515-6 manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, en calidad de Autor del Trabajo de Grado denominado “ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’s PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”, que ha sido desarrollada para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento en que haga entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a 24 de julio 2017



Valeria Lizeth Vela Villacis
ID. 040205515-6



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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:		040205515-6	
APELLIDOS Y NOMBRES:		Vela Villacis Valeria Lizeth	
DIRECCIÓN:		Ibarra	
EMAIL:		Valeria.vela.villacis@gmail.com	
TELÉFONO:	2205616	TELÉFONO MOVIL:	0985584546
TÍTULO:	“ANÁLISIS DEL USO DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LOS GAD’s PARROQUIALES RURALES DE JULIO ANDRADE, SANTA MARTHA DE CUBA Y PIOTER, CANTÓN TULCÁN, PROVINCIA DEL CARCHI, AÑO 2016”		
AUTOR (ES)		Vela Villacis Valeria Lizeth	
FECHA: AAAAMMDD		2016-07-24	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA:		<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA:		Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español	
ASESOR / DIRECTOR:		Msc. Jery Narváez	

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Vela Villacis Valeria Lizeth, con cédula de identidad Nro. 040205515-6, 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 en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIA

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 24 días del mes de julio 2017

LA AUTORA:

(Firma) 

Nombre: Vela Villacis Valeria Lizeth

Cédula: 040205515-6

ANEXO N° 20



Socialización de la guía de normas de etiqueta y protocolo



Entrega de la guía de normas de etiqueta y protocolo



Camioneta perteneciente al GAD-PR Santa Martha de Cuba



Camioneta perteneciente al GAD-PR Pioter



Camioneta perteneciente al GAD-PR Julio Andrade



Sesión extraordinaria GAD-PRJA



Sesión ordinaria GAD-PR Santa Martha de Cuba



Salón de eventos GAD-PR Pioter



Salón de sesiones GAD-PR Julio Andrade

