



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

TEMA:

"ESTUDIO DE APLICACIÓN DE NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, 2019"

Plan de investigación previa la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

AUTOR:

Myriam Alexandra Abarca Ochoa.

TUTOR:

MSc. Richard Adán Encalada Canacúan

Ibarra, 2019.

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

| DATOS DE CONTACTO | | |
|-----------------------------|--|-----------------------------------|
| CÉDULA DE IDENTIDAD: | 171897126-8 | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | Abarca Ochoa Myriam Alexandra | |
| DIRECCIÓN: | Tabacundo (Comunidad Nuevo Amanecer) | |
| EMAIL: | myriamabarca85@gmail.com | |
| TELÉFONO FIJO: | 022342084 | TELÉFONO MÓVIL: 0994294187 |

| DATOS DE LA OBRA | |
|--------------------------------|---|
| TÍTULO: | “ESTUDIO DE APLICACIÓN DE NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO” |
| AUTOR (ES): | Abarca Ochoa Myriam Alexandra |
| FECHA: DD/MM/AAAA | 25/06/2019 |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | |
| PROGRAMA: | <input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO |
| TÍTULO POR EL QUE OPTA: | Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español |
| ASESOR /DIRECTOR: | MSc. Richard Adán Encalada Cunacúan |

2. CONSTANCIAS

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

Ibarra, a los 25 días del mes de junio de 2019.

EL AUTOR:

Myriam Alexandra Abarca Ochoa



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

Luego de haber sido designado por Honorable consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra en calidad de tutor del trabajo de investigación titulado: **“ESTUDIO DE APLICACIÓN DE NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”**, de autoría de la estudiante y ahora egresada: **ABARCA OCHOA MYRIAM ALEXANDRA**, previo a la obtención del Título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español, certifico que una vez revisada la información y hechas las correcciones solicitadas, la investigación es apta para ser sometida a la evaluación del tribunal que se designe en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,

MSc. Richard Adán Encalada Canacúan
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Ibarra, 25 de junio de 2019

Magíster
Raimundo López
DECANO FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT
Presente.

De mi consideración

Por medio del presente CERTIFICAMOS que el Trabajo de Grado de autoría de la señorita Myriam Alexandra Abarca Ochoa, ha sido revisado y corregido, por lo que se autoriza realizar el EMPASTADO RESPECTIVO, previo a la obtención del Título de Licenciada de Secretariado Ejecutivo en Español.

Atentamente



MSc. Richard Encalada
DIRECTOR TRABAJO DE GRADO



MSc. Pablo Tapia
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Nancy Andrade
MIEMBRO TRIBUNAL



MSc. Consuelo Andrade
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Myriam Alexandra Abarca Ochoa, con cédula de ciudadanía N°171897126-8, declaro bajo juramento que el trabajo de investigación **“ESTUDIO DE APLICACIÓN DE NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO”** aquí descrito, es de mi autoría y que éste, no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual del Ecuador art. 4,5 y 6. En mi calidad de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada.

En concordancia suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, 25 de junio de 2019

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Myriam Abarca Ochoa".

Myriam Alexandra Abarca Ochoa

DEDICATORIA

Este plan de investigación está dirigido a mí hija Juliana Nicole Abarca Ochoa, por su comprensión, paciencia y apoyo durante todo este tiempo de estudio. Ella fue quien más sintió mi ausencia.

A mis queridos padres Flavio y Luisa por su apoyo incondicional, preocupación, constancia y amor, por enseñarme los valores de la vida.

A mis hermanas: Paulina y Cynthia quienes me ayudaron durante el proceso de la carrera, y por el cuidado que le brindaban a mi pequeña hija en mi alejamiento.

Myriam

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento primeramente a mi Dios por bendecirme con la vida, salud y protección todo este tiempo de mis estudios.

A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología en especial al MSc. Richard Encalada, Director del Trabajo de Grado y Tribunal quienes me brindaron motivación y supieron dirigirme en esta etapa y a todos mis docentes.

Al GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, al señor alcalde Frank Boris Gualsaqui quien hizo posible esta investigación, y la colaboración de todos los empleados administrativos.

A mi familia Flavio, Luisa, Juliana, Paulina, Cynthia, quienes gracias a sus consejos, apoyo y motivación adquirí el valor de asumir el reto de estudiar.

A mis parientes: Albertina, Banny, Fanny, Jemmy, Amado, Mélida, Piedad, Leonardo, Erma, Fernando, Willy, Mábir, Paúl, Valeria, Jenny, Eduardo, Bryan, Salvador, Laura, Rhosty.

A mis amigos: Freddy Guasgua, Cristian Moya, Godofredo Jarrín, Susana Jarrín, Mauricio Imba, María Molina, Verónica Sánchez, Juan y Karol Wong, Darío y Nancy Landázuri, Zoila Espinosa, Juan Carlos Mármol, Doménica Morocho por su apoyo moral y económico.

A mis amigas de la universidad que siempre estuvieron para escucharme y apoyarme.

A todos aquellos cuyos nombres no constan, pero de una u otra forma contribuyeron para la culminación de mi plan de investigación.

Myriam

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo. Tuvo como propósito implementar un manual de procesos de normas de precedencia en eventos para optimizar el trabajo del personal administrativo. Dicho estudio fue de campo, donde se evidenció la deficiente ejecución de estos reglamentos, en este momento se lo está realizando de una forma empírica poniendo en juego la imagen y prestigio institucional porque los invitados quienes asisten a estos eventos, no solo son observadores, sino que perciben de una forma directa lo que está sucediendo en el lugar. Las altas autoridades exponen que existe falta de conocimiento sobre este tema. Expresando que los funcionarios deben ser capacitados constantemente para que no se cometan errores. Es por ello, que se proporcionó una propuesta que provea toda la información necesaria para que se pueda realizar un trabajo eficiente.

Palabras claves:

Aplicación, normas, precedencia, eventos, imagen institucional

ABSTRACT

This research was carried out in the Decentralized Autonomous Government of Pedro Moncayo canton, its main purpose was to implement a manual of precedence rules for events, in order to optimize the work of administrative staff. This was a field research, where it was evidenced the lack of application of these rules by the administrative staff, as events were realized in an empirical way, by placing the assistants in any position without taking into account hierarchy at stake of the institutional image. Guests who attend these events, are not only observers, and they can perceive in a direct way what is happening in situ, such as: the present authorities, the type of organization, and more. The lack of knowledge of this topic on the part from officials and also because of the nonexistence of a state specialized protocol for events is clearly manifested. In this way, it is recognized the way in which the image of the institution can be influenced, expressing the need for the administrative staff to be constantly trained.

Victor Dominguez
RS



Keywords:

Application, norms, precedences, events, institutional image.

ÍNDICE

| | |
|--|-------------|
| <i>IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA</i> | <i>ii</i> |
| <i>ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO</i> | <i>iii</i> |
| <i>APROBACIÓN DEL TRIBUNAL</i> | <i>iv</i> |
| <i>DECLARACIÓN DE AUTORÍA</i> | <i>v</i> |
| <i>DEDICATORIA</i> | <i>vi</i> |
| <i>AGRADECIMIENTO</i> | <i>vii</i> |
| <i>RESUMEN</i> | <i>viii</i> |
| <i>ABSTRACT</i> | <i>ix</i> |
| <i>INTRODUCCIÓN</i> | <i>1</i> |
| <i>CAPÍTULO I</i> | <i>3</i> |
| <i>1. MARCO TEÓRICO</i> | <i>3</i> |
| 1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA | <i>3</i> |
| 1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA | <i>3</i> |
| 1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL | <i>4</i> |
| 1.4. NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS | <i>5</i> |
| 1.4.1. Etiqueta..... | <i>5</i> |
| 1.4.2. Protocolo..... | <i>5</i> |
| 1.4.3. Ceremonial..... | <i>6</i> |
| 1.4.4. Importancia del protocolo y ceremonial | <i>6</i> |
| 1.4.5. Principios del protocolo..... | <i>7</i> |
| 1.4.6. La aplicación efectiva de las normas de protocolo desde la perspectiva jurídica | <i>7</i> |
| 1.4.7. Protocolo antiguo y protocolo actual..... | <i>8</i> |
| 1.4.8. Personal de protocolo | <i>9</i> |
| 1.4.9. Precedencia | <i>10</i> |
| 1.4.10. El origen de la precedencia..... | <i>10</i> |
| 1.4.11. Precedencia oficial..... | <i>11</i> |
| 1.4.12. Vías para establecer la precedencia | <i>11</i> |
| 1.4.13. Importancia de la ordenación espacial..... | <i>12</i> |
| 1.4.14. Evento..... | <i>12</i> |
| 1.4.15. Objetivos de un evento | <i>13</i> |
| 1.4.16. Reglamento de ceremonial público del Ecuador | <i>14</i> |
| 1.4.17. Principios de la precedencia | <i>15</i> |
| 1.4.18. Criterios de orden | <i>16</i> |
| 1.4.19. Ubicación de las autoridades en el auditorio | <i>17</i> |

| | |
|--|----|
| 1.4.20. Precedencia de banderas | 18 |
| 1.5. IMAGEN INSTITUCIONAL | 20 |
| 1.5.1. La imagen institucional | 20 |
| 1.5.2. El proceso de formación de la imagen institucional..... | 20 |
| 1.5.3. La importancia de la imagen institucional..... | 21 |
| 1.5.4. Elementos que conforman la imagen de la institución | 22 |
| 1.5.5. La comunicación institucional..... | 22 |
| 1.5.6. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones | 23 |
| 1.5.7. El poder de la imagen. Protocolo institucional..... | 23 |
| 1.5.8. El ceremonial al servicio de la imagen institucional | 24 |
| 1.5.9. El protocolo en la institución..... | 24 |
| <i>CAPÍTULO II</i> | 26 |
| <i>2. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN</i> | 26 |
| 2.1. Tipos de Investigación | 26 |
| 2.1.1. Bibliográfica | 26 |
| 2.1.2. Descriptiva..... | 26 |
| 2.1.3. De campo..... | 26 |
| 2.2. Métodos de investigación..... | 27 |
| 2.2.1. Deductivo..... | 27 |
| 2.2.2. Inductivo | 27 |
| 2.2.3. Estadístico..... | 27 |
| 2.3. Técnicas e instrumentos | 27 |
| 2.3.1. Encuesta..... | 28 |
| 2.3.2. Entrevista..... | 28 |
| 2.3.3. Ficha de observación | 28 |
| 2.4. Matriz Categorical..... | 29 |
| 2.5. Identificación de la población | 30 |
| <i>CAPÍTULO III</i> | 31 |
| <i>3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</i> | 31 |
| 3.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO..... | 31 |
| 3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ALCALDE, CONCEJALES Y DIRECTORES DEPARTAMENTALES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO. | 36 |

| | |
|--|----|
| 3.3. ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADA EN EL EVENTO DE SESIÓN SOLEMNE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, FECHA: 26-09-2018..... | 39 |
| <i>CAPÍTULO IV</i> | 40 |
| 4. PROPUESTA | 40 |
| 4.1. Título de la propuesta..... | 40 |
| 4.2. Justificación..... | 40 |
| 4.3. Objetivos | 41 |
| General..... | 41 |
| Específicos..... | 41 |
| 4.4. Ubicación sectorial y física | 42 |
| 4.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA..... | 44 |
| 4.6. IMPACTOS ESPERADOS..... | 90 |
| 4.6.1. Impacto institucional..... | 90 |
| 4.6.2. Impacto económico | 90 |
| 4.6.3. Impacto social | 90 |
| <i>CONCLUSIONES</i> | 91 |
| <i>RECOMENDACIONES</i> | 92 |
| <i>GLOSARIO DE TÉRMINOS</i> | 93 |
| <i>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA</i> | 95 |
| <i>ANEXOS</i> | 97 |

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo fue creado por Decreto Legislativo el 26 de septiembre de 1.911. Está ubicado en la provincia de Pichincha. Su cabecera cantonal es Tabacundo y cuenta con 33.172 habitantes. La administración pública se constituye por los siguientes servicios: agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. La forma de atención que reciba el público externo produce con el tiempo una imagen institucional.

En la actualidad la imagen corporativa es muy importante porque tiene el poder de proyectar la gestión administrativa de la entidad. Por tal razón el GAD Municipal observó la necesidad de optimizar el funcionamiento de todos sus departamentos en especial el de comunicación para el mejoramiento de la imagen de la institución.

Este plan se enfocó en la aplicación de normas de precedencia en eventos por el departamento de comunicación conjuntamente con el personal administrativo puesto que el director es el encargado de organizar los eventos protocolarios y los funcionarios en ejecutarlos.

En los eventos del GAD Municipal está presente la etiqueta y el protocolo los cuáles son un conjunto de reglamentos que rigen a las personas para establecer buenos modales y relaciones armónicas entre los individuos. Su objetivo es fomentar un ambiente de respeto para que la humanidad funcione mejor. Como señala Miguel Antonio Carreño, lo que llamamos etiqueta se refiere al campo de lo social y el protocolo apunta al terreno de la política y diplomacia, es decir a los actos públicos de Estado.

El Municipio solicitó la colaboración de entidades públicas, privadas e instituciones educativas porque no cuenta con un manual de normas de precedencia en eventos ocasionando una desactualización de conocimientos en los funcionarios de la Administración 2014-2019.

Para el efecto, se propuso a la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte la realización de un estudio de la aplicación de normas de precedencia en los eventos que organiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

El objetivo general es estudiar la aplicación de las normas de precedencia en los eventos y su influencia en la imagen institucional. Objetivos específicos: diagnosticar la situación actual de la ubicación de las autoridades e invitados, determinar las causas y efectos del actual sistema de ordenación, diseñar un manual de procesos, socializar y abalizar la propuesta a los funcionarios.

La metodología se caracterizó por los siguientes tipos de investigación: Bibliográfica, ayudó a investigar y recolectar toda la información referente al tema de estudio para elaborar el marco teórico y la propuesta. Descriptiva, se planteó hipótesis, se recabó y se analizó información sobre las posibles causas y efectos. De campo, se estuvo presente en los eventos y mediante la observación y el análisis, se consiguió diagnosticar más a fondo dicha dificultad.

Los métodos utilizados: Deductivo, amplió el problema de forma general al momento de la realización del evento. Inductivo, se estudió al personal administrativo. Estadístico, se obtuvo resultados cualitativos y cuantitativos.

Se planteó como propuesta la elaboración de un manual de aplicación de normas de precedencia en eventos el cual ayudará a que el personal administrativo cumpla con un trabajo eficiente y el mejoramiento de la imagen institucional.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

(Philiips, 2004) los principios humanistas se basan en: la formación permanente de una sociedad libre, democrática y humanista, la formación integral del hombre hacia una educación para la vida, la practicidad como corriente filosófica que enfoca las actividades como conocimientos adquiridos y no como una actividad rutinaria.

Las personas como seres racionales tienen la capacidad de aprender y mejorar cada día. A través de una formación integral para que en la práctica se desenvuelvan eficientemente y con la experiencia adquirida respondan a las necesidades tanto del público interno como del público externo. La preparación de la gente hace el engrandecimiento de una empresa o institución.

1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA

(Estrada, 1995), manifiesta que: es natural que todo esto haya puesto al centro del escenario la exigencia de afirmar las relaciones para lograr eficiencia e integración. Vivir en grupo es el destino normal del hombre moderno, y quien no está a la altura de esta exigencia, corre hacia el fracaso y hacia la neurosis. Aprender a vivir juntos y a trabajar en equipo se ha vuelto cuestión de vida o muerte.

Es esencial que los seres humanos posean la capacidad de relacionarse y comunicarse para obtener tolerancia y armonía como sociedad. El vivir y trabajar en grupo es un compromiso de

respeto recíproco y beneficiará para aportar con nuevas ideas, llegar a acuerdos y ejecutar de una forma eficiente el trabajo encomendado.

1.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

(GMontalvo, 2011), indica lo siguiente:

Reglamento de Ceremonial Público. De la República Considerando: Que mediante Decreto Ejecutivo 3432 publicado en el Registro Oficial 727 del 18 de diciembre de 2002, se expidió el Reglamento de Ceremonial Público en virtud del cual se establecieron las normas de cortesía y reglas de procedimiento para con las autoridades y personalidades nacionales, así como para los diplomáticos y personalidades extranjeras que se encuentren en el Ecuador. Que en el precitado Reglamento se estableció el orden de precedencia entre los servidores y funcionarios públicos que debe seguirse en los actos oficiales.

En los eventos oficiales se aplica el Reglamento Ceremonial Público del Ecuador porque sirve de guía para que exista un correcto orden y armonía en la ubicación de los anfitriones e invitados. Las leyes ayudan al respeto y cortesía de los cargos públicos y a aplacar la desorganización y conflictos entre los individuos. Es muy importante que las autoridades de turno hayan tomado la responsabilidad del caso para que el Estado cuente con lineamientos ceremoniales, caso contrario no se lo haría correctamente y la imagen del país quedaría mal representada.

1.4. NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS

Como se conoce etiqueta, protocolo y ceremonial son los temas bases de las normas de precedencia en eventos. Por tal razón primeramente se debe entender claramente lo que significan estos términos y de que se componen.

1.4.1. Etiqueta

La etiqueta, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil; es la expresión formal de los buenos modales que son imprescindibles para que todos podamos vivir en sociedad (Gómez C. A., 2013).

Etiqueta son las normas que regulan la actuación correcta de los individuos para que vivan en sociedad, son nacidas desde la experiencia y el sentido común, provenientes por los entornos de las relaciones, físicos y culturales. Sin el cumplimiento de estos lineamientos la humanidad no tendría una buena conducta.

1.4.2. Protocolo

(Patiño, 2012), manifiesta que: es el proceso, las reglas, las pautas, las normas mediante las cuales se deben regir las personas o empresas. Es también una muestra de respeto hacia los demás, una forma de hacer las cosas para que la sociedad funcione mejor, teniendo en cuenta lo apropiado para la hora convenida, y finalmente es un elemento que une al hombre y a las instituciones.

El Protocolo es un conjunto de reglamentos que rigen a las personas para establecer relaciones pacíficas entre los individuos y con las instituciones. Su objetivo es fomentar un ambiente de respeto mutuo y el conocimiento de los derechos de cada uno. La aplicación de dichas normas se

lo realiza en los actos de las instituciones, empresas, organizaciones y evitan los conflictos en la sociedad.

1.4.3. Ceremonial

Conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes. Podemos observar que el ceremonial es un término general que abarca tanto a lo público como a lo solemne. El ceremonial crea la atmósfera para las relaciones (Villalta, 2000).

El ceremonial significa la representación en cómo se van a realizar el conjunto de formalidades y solemnidades en los actos públicos, por medio de estos acontecimientos se constituirá el evento en sí. El rito no puede estar separado del protocolo porque que el uno necesita del otro y facilitan las relaciones entre los públicos internos de la institución y los públicos externos.

1.4.4. Importancia del protocolo y ceremonial

Según (Alvarado, 2009), indica lo siguiente:

Son parte integrante de los acontecimientos especiales programadas por personas físicas o jurídicas, en este caso el Estado, en forma de comunicación selectiva de carácter interpersonal, colectiva o colectiva masiva y, en ocasiones, todas a la vez, con el objetivo de organizar una relación más o menos directa con sus distintos públicos que establezca un vínculo de unión basado en la confianza y que se traduzca básica y legítimamente en apoyo, solidaridad o complicidad.

La importancia del protocolo y ceremonial es muy esencial porque fomenta la comunicación y las relaciones entre el público interno y el público externo. El público externo no es solamente observador del evento, sino que está vinculado directamente con el mismo, porque percibe y es testigo todo lo que está sucediendo a su alrededor, produciendo una comunicación directa entre las autoridades y el público. Los asistentes se sienten protagonistas y parte de lo que está sucediendo.

Un evento es el acontecimiento ideal para fortalecer los lazos de amistad entre la institución y la ciudadanía.

1.4.5. Principios del protocolo

- **Principio de clasificación:** antes de organizar un acto se debe saber la naturaleza del mismo (privado, oficial, público, académico, deportivo...).
- **Principio de ordenación:** antes de organizar cualquier tipo de acto, habrá que clasificarlo según el tipo o naturaleza del mismo (privado, oficial, público, religioso, etc.).
- **Principios de jerarquización:** es necesario establecer las categorías para la correcta ubicación tanto de los invitados como de los elementos que intervienen en el acto.
 - **Material:** la que organiza símbolos e instrumentos.
 - **Personal:** la que ordena personas en los espacios establecidos.
- **Principios de armonización:** tratar de solucionar situaciones nuevas y desconocidas que pueden presentarse en determinados actos. Este principio se basa en el respeto.

1.4.6. La aplicación efectiva de las normas de protocolo desde la perspectiva jurídica

Por su finalidad, las normas se dividen en Normas de Conducta y Normas de Organización. En cierto sentido, las normas jurídicas de Protocolo tienen de ambas: por un lado, regulan el comportamiento de los ciudadanos y los grupos, por otro, poseen un carácter instrumental, para regular los procesos técnicos que identificación y aplicación del conjunto de normas que regulan la convivencia de los ciudadanos (Galiano, 1991).

Las normas de conducta y organización están presentes en el mandato jurídico protocolar son dictadas para todos las personas y colectivos para su fiel cumplimiento. Si la aplicación es positiva permiten un equilibrio, una relación, una comunicación, un buen proceder y una conducta pacífica entre los seres humanos. Los grupos de personas que no estén dispuestos a efectuar estas reglas serán causa de sanción. Es primordial que en el país existan estos reglamentos porque ayudan a la sociedad a respetar el pensar y proceder de cada individuo o de los grupos así se posea pensamientos distintos.

1.4.7. Protocolo antiguo y protocolo actual

Antiguamente el protocolo se entendía como una simple ordenación de las personas en el momento que tenían que interactuar en público y se reducía a actos promovidos por la realeza o actos sociales. Estos actos tenían una estructura muy vertical; tenían muy pocos protagonistas y el acto se organizaba utilizándolos como demostración de poder (Mateos, 2010).

El protocolo en los tiempos antiguos era muy dictatorial, solo la realeza o los personajes que ejercían dominio se mostraban como los únicos protagonistas de los eventos que realizaban, miraban inferiormente a los asistentes y se gloriaban para mostrar su poder y de esa forma los admiren. En aquellos tiempos el protocolo no era visto con la importancia que hoy se lo hace, se lo realizaba con más simpleza.

Según (Mateos, 2010), indica lo siguiente:

En la actualidad el protocolo, entre otras cosas, está unido a todos los sectores sociales. Este nuevo protocolo es horizontal, trata de acercar a todos los asistentes rompiendo barreras entre el anfitrión y los invitados, buscando equilibrio y fórmulas sobrias en las que destaquen más las personas que el entorno. La nueva visión del protocolo está muy relacionada a la evolución de los medios de comunicación, las nuevas tecnologías han hecho que se diseñen los actos y se conciban las técnicas de protocolo y ceremonial pensando más allá de los invitados presentes. El protocolo se ha convertido en el vehículo para unir las piezas de un acto dotándolo de sentido comunicacional. Hoy en día, independientemente de la esfera en que se desarrolle, el protocolo es la imagen plástica del poder del anfitrión.

El avance de los medios de comunicación y la tecnología en los últimos tiempos permitió también que el protocolo evolucione, renunciando a ciertas prácticas antiguas para dejar de ser un protocolo vertical (donde solo importaba los altos mandos), para ser un protocolo horizontal, donde autoridades y sociedad se unen y comunican porque todos tienen su respectiva importancia, orden y participación.

El protocolo actual permite que las autoridades ya no se gloríen de lo que hacen, en la antigüedad solo realizaban lo que les convenía. Ahora la autoridad está más abierta al diálogo con la sociedad, a escuchar y ser escuchada, fomentando la comunicación y acuerdos entre ambas partes para un beneficio común.

1.4.8. Personal de protocolo

Como siempre los detalles, para un profesional del protocolo, distinguen su nivel de profesionalidad y eficacia porque distribuir de forma eficaz a los asistentes a una reunión resulta, a veces, una tarea tan compleja que requiere el conocimiento de técnicas y aplicación eficaz de las mismas. Nada en protocolo es casual sino causal y fruto del conocimiento y experiencia (Dios, 2016).

Para ubicar a las autoridades e invitados es necesario que los funcionarios encargados conozcan las reglas básicas de protocolo para que se desenvuelvan correctamente en un evento y así no poner en peligro a la imagen institucional a la que representan. El personal administrativo debe dominar las técnicas o procedimientos de protocolo para lograr un trabajo eficiente al momento de ubicar según sus rangos a los invitados y no exista ninguna clase de conflictos.

1.4.9. Precedencia

Es la ubicación del puesto que personas, banderas e himnos ocupan en relación con una escala valorativa. En otras palabras: la precedencia es el orden jerárquico entre iguales necesarios para el desenvolvimiento cortés y cordial de los participantes en algún acto público, sea oficial, social, religioso o corporativo, entre otros (Cronis, 1995).

Es de vital importancia conocer la precedencia para proceder a la correcta ubicación de las personas. Al respetar los rangos de las diferentes autoridades se permitirá establecer un orden para evitar los conflictos entre los invitados porque todos tienen su nivel de importancia. La precedencia ayuda a venerar el orden de las categorías de las autoridades, banderas e himnos.

1.4.10. El origen de la precedencia

Según (Marcela, 2013), explica que:

Los clanes nómadas primitivos van asentándose y transformándose en agrupaciones sociales organizadas, estas últimas fueron delegando colectivamente el ejercicio del poder en sus ancianos más respetados o en sus líderes más temidos. Es decir, que, desde el origen mismo de las organizaciones sociales sedentarias, los hombres tuvieron una idea natural de estratificación jerárquica, similar a la que veían impuesta en la propia naturaleza por la acción misteriosa y sobrenatural de la divinidad.

La precedencia de los nómadas se desarrolló cuando empezaron a ser sedentarios y al momento de organizarse nombraron a sus líderes como aquellas personas que los guiarían creándose su propio orden jerárquico basándose en la colocación que existía en la naturaleza delegando el poder a las personas más ancianas e influyentes porque los consideraban personas muy sabias las cuales estaban capacitadas para gobernar y aconsejar a los demás. Ellos dirigieron por mucho tiempo a su pueblo proveyéndoles de las estrategias, herramientas y trabajo en equipo.

1.4.11. Precedencia oficial

Es la dictada y recogida por Ley para todo tipo de actos, en la que se detalla la colocación de invitados desde el Rey o presidente hasta el invitado de menor rango (rachelsfashionroom, 2014).

La precedencia oficial es la que se rige por las leyes ya establecidas por cada país para aplicarla de una manera correcta al momento de ubicar por sus rangos a las autoridades en un evento. Sin la precedencia no se podría respetar la ubicación de las autoridades públicas.

1.4.12. Vías para establecer la precedencia

Actualmente, la Precedencia puede ser establecida de tres maneras o vías perfectamente diferenciadas (Marcela, 2013).

Para poder establecer la precedencia se debe conocer muy bien cuáles son las vías, de esta forma se conocerá cuál se debe utilizar porque cada una de ellas son diferentes.

- **Vía consuetudinaria:** es aquella precedencia que se establece por el respeto de las jerarquías consideradas como tales por los usos y costumbres de cada comunidad.
- **Vía normativa:** es la establecida por leyes, decretos o resoluciones de los poderes públicos de un estado.

- **Vía interpretativa:** *es* aquel modo de establecer un orden de precedencia a través de la interpretación del organigrama de autoridades de un organismo, institución o empresa.

1.4.13. Importancia de la ordenación espacial

(Dios, 2016), menciona que:

La forma en que un anfitrión distribuye a sus invitados viene no solo a determinar la importancia de los mismos dentro del grupo, sino que esta distribución es observada e interpretada por quienes observan la reunión, aunque no participen de la misma. De esta manera y desde el punto de vista de la comunicación y la imagen pública, la mera distribución no solo tiene un significado interno para el grupo que es ordenado, sino que, también, es valorada por los espectadores creando en ellos percepciones e interpretaciones.

Es muy importante que se cumpla la ordenación espacial porque por medio de esta ubicación se permite respetar las jerarquías y se realiza una correcta distribución de los asistentes a un acto. Por medio de esta organización tanto el público interno como el público externo perciben lo importantes que son para el evento. Aunque en ocasiones el espectador no puede entender que tipo de ubicación que se utiliza si observa la organización que existe en la institución proyectando una imagen digna de admirar.

1.4.14. Evento

Según Rosalía Jiménez (IMEP, 2018), en su publicación manifiesta que: un evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecido, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.

Los eventos pueden ser de diferentes tipos y se los realiza cuando se quiere comunicar un mensaje a un grupo pequeño o grande de personas, la realización del mismo es la excusa perfecta para persuadir y vincularse con la sociedad. También cabe destacar que un evento se lo debe planificar antes para que todo este perfecto al momento de presentarlo y así no se exhiba ningún inconveniente, porque la forma de organización determinará lo bueno o lo malo ante los ojos de los demás.

1.4.15. Objetivos de un evento

- Imagen institucional: es importante que tras un evento, la imagen de la institución salga reforzada.
- Promover la superación de objetivos.
- Motivación del personal.
- Formar equipos con sentido de pertenencia.
- Hacer anuncios y reconocer trayectorias.
- Mejorar el rendimiento laboral a partir de la mayor vinculación de sus empleados.
- Formar.
- Establecer un vínculo de comunicación entre las personas.
- Aportar ideas, entre otros.

1.4.16. Reglamento de ceremonial público del Ecuador

Según (GMontalvo, 2011), nos manifiesta que:

Que mediante Decreto Ejecutivo 3432 publicado en el Registro Oficial 727 del 18 de diciembre de 2002, se expidió el Reglamento de Ceremonial Público en virtud del cual se establecieron las normas de cortesía y reglas de procedimiento para con las autoridades y personalidades nacionales, así como para los diplomáticos y personalidades extranjeras que se encuentren en el Ecuador. Que en el precitado Reglamento se estableció el orden de precedencia entre los servidores y funcionarios público que debe seguirse en los actos oficiales.

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

Art. 99.- Sin perjuicio del orden de precedencia establecido en el artículo anterior, que constituye la nómina general, el orden de precedencia en las ceremonias oficiales que se celebren en las provincias. Cuando asista el presidente de la República se aplicará el orden de precedencia del artículo 98.

Con la elaboración del Reglamento del Ceremonial Público en la presidencia del señor Gustavo Noboa Bejarano, el personal protocolario tuvo la guía para realizar la correcta ubicación de las diferentes autoridades según las jerarquías nacionales, diplomáticas, provinciales y cantonales. Es obligatorio de cada país que tenga su Reglamento de Ceremonial Público porque brindará una ordenación consecutiva lógica que se debe respetar, aplicar y cumplir al momento de ordenar a las autoridades e invitados. Es la responsabilidad de la autoridad de turno elaborarla, modificarla y conservarla según los cambios de rangos de personas o instituciones que conforman el Estado.

1.4.17. Principios de la precedencia

1.4.17.1. Ley del centro métrico o punto cero

(Pedrotti, 2011), indica que:

Supone que el anfitrión, o quien ocupe su lugar, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del lugar (muro, palco, mesa, estrado, etc.), que presida cualquier tipo de ceremonia pública o privada. Se establece nombrándolo como "0" ya que a partir de él se comenzará a aplicar la precedencia. La regla reconoce una sola excepción: cuando el acto es presidido por el presidente de la nación, el anfitrión debe ceder a éste el punto métrico, por lo que pasa a considerarse como dueño de casa.

Esta Ley da la importancia al anfitrión porque ocupa el primer lugar en un evento cuando se ubica en la mesa principal del auditorio, él es el eje central o punto cero donde partirá la precedencia. El dueño de casa solo cederá su sitio si al evento asistiera el presidente de la nación por el mayor rango que ocupa en el país y por ende en el reglamento ceremonial. Cuando el primer mandatario llega a una localidad el anfitrión perderá el centro métrico y se ubicará a la izquierda concediéndole su derecha.

1.4.17.2. Ley de la derecha

En base al orden de precedencia se establece que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión, el lugar de éste es cedido al invitado de honor. Será necesario aclarar que se considera derecha ceremonial, a la derecha del punto métrico, es decir, a la izquierda para quien se encuentra de frente presenciando la ceremonia (Pedrotti, 2011).

La derecha es el primer lugar de honor que recibe la persona invitada por parte del anfitrión o centro métrico en la mesa principal del auditorio. Cabe destacar que será su izquierda para quién se ubique con la mirada hacia el frente del estrado. Según las creencias cristianas se lo considera a la derecha como el lugar de honor porque el Señor Jesucristo está ubicado a la diestra del Padre.

1.4.17.3. Ley de la izquierda o proximidad

La Ley de la izquierda complementa a la del centro métrico. Dispone que la persona que ocupe el tercer lugar de importancia, esto es, después del anfitrión y del invitado de honor, se ubique a la izquierda del centro métrico. El valor de la izquierda o proximidad está dado por la posibilidad de ubicar a las autoridades sucesivamente de derecha a izquierda del anfitrión, permitiendo lograr una visión armónica de los mismos (Pedrotti, 2011).

La persona que se ubica a la izquierda del anfitrión en la mesa principal es el segundo invitado de honor. Cabe destacar que será su derecha para quién se ubique con la mirada hacia el frente del estrado. Esta ubicación se realiza para que exista una mejor armonización entre los invitados, se los alternará y de esa forma se resaltará su ubicación. El primer lugar de honor será la derecha y no la izquierda.

1.4.18. Criterios de orden

- **Orden Lateral:** (Marcela, 2013) es la regla operativa que establece que todas las autoridades que deban ser ubicadas en la zona presidencial de un acto, deben ser alineadas por disposición lateral. Ello quiere decir que, si por ejemplo sobre un estrado se ubica a cinco autoridades, se debe tener en cuenta que ninguna de ellas puede estar ni más adelante ni más atrás que la otra.
- **Orden Lineal:** (Marcela, 2013) es la regla operativa que establece que en desplazamiento de autoridades dispuestas una tras otra, la fila deberá ser encabezada por el anfitrión, seguido por las restantes jerarquías dispuestas de acuerdo con el orden de su precedencia.

- **Orden Alfabético:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en ordenar alfabéticamente reparticiones públicas, entidades privadas, personas o símbolos, teniendo en cuenta su nombre expresado en un idioma común predeterminado.
- **Orden de la Alternancia:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en confeccionar tantos originales de un documento como signatarios deban suscribirlo. Esta regla, que hemos dado a llamar de rotación protocolar, tiene por finalidad que todos los firmantes puedan conservar para sí un original del tratado, convenio o acuerdo que suscriben.
- **Orden de Antigüedad:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en asignar las precedencias de acuerdo con un criterio de anterioridad temporal. En la práctica, es el principio por el cual se reconoce la primacía a la persona de mayor edad, al funcionario de mayor antigüedad en el cargo, al oficial castrense más antiguo, y al diplomático extranjero que haya presentado primero sus cartas credenciales al jefe de estado.
- **Orden Analógico:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en asignar, por similitud o aproximación jerárquica, la posición de un funcionario que no se encuentra contemplada en un orden de precedencias oficialmente establecido.

1.4.19. Ubicación de las autoridades en el auditorio

Según (Patiño, 2012), explica que: este tipo de montaje siempre deberá tener en cuenta la mesa principal donde se ubicarán los invitados más importantes, así mismo deberán incluirse un atril con el logo empresarial que le dará imagen al evento imagen empresarial.

Al momento de realizar el montaje en el auditorio se debe realizar una observación y planificación previa, si es posible con un mapa de ubicación para saber dónde y cómo se va a

ubicar a las autoridades en la mesa principal y a los invitados al frente de ellas. Este tipo de ordenamiento se realizará de acuerdo a las necesidades de cada evento para que exista un orden y una optimización del tiempo.

- **Auditorio central:** se realiza con sillas que deberán colocarse una al lado de la otra en hileras ya sea recta o circular. En este tipo de montaje puede que haya una tarima u orador con lo cual deberá colocarse frente a la primer fila un atril o en caso que sean varios oradores se colocará una mesa de tamaño acorde a la cantidad de oradores y sillas.
- **Auditorio con pasillo central:** la mesa principal puede permanecer igual que en la disposición convencional. El salón debe arreglarse con un bloque central sólido con 8 o 10 sillas por hilera, con espacio para un pasillo de 1.20 m. a cada lado de dicho bloque. Se debe curvar las alas y cuidar que el ancho de los pasillos laterales sea uniforme a lo largo del salón.
- **Auditorio en V:** este tipo de disposición no se utiliza con frecuencia; se originó durante la segunda guerra mundial, cuando los símbolos y emblemas de V (por la victoria) se aplicaban a la colocación de las mesas.

1.4.20. Precedencia de banderas

Las banderas que deban compartir un espacio común en el ámbito de los actos y ceremonias deben guardar un determinado orden y ubicación concreta en función del número de banderas presentes y de la forma de disponer las mismas, que pueden ser diversas. Además de la bandera nacional y la institucional, el espacio puede ser compartido por las banderas de otros países, instituciones o empresas privadas (eventaria-blog.com, 2013).

La bandera es el símbolo visible que representa a una nación, organización e institución y al momento de realizar un evento oficial las banderas se colocarán siempre según la precedencia. Cabe resaltar este tema para que no existan errores. Con lo expuesto, la ordenación correcta servirá de ejemplo para diferenciarlas porque cada una de ellas transmite un mensaje, un significado y la importancia de lo que representa según el sitio que ocupe.

- **En un estrado, podio o testera:** (OnLine, 1995) la bandera ecuatoriana deberá estar a la derecha del orador principal y la institucional, a la izquierda.
- **Si el número de banderas es impar:** (OnLine, 1995).la bandera ecuatoriana ocupará el centro, seguida a su derecha por la institucional y a la izquierda por la siguiente en orden alfabético (en caso de que las banderas sean de otras instituciones educacionales o empresas).
- **Si el número de banderas es impar:** (OnLine, 1995) la bandera ecuatoriana ocupará el centro, seguida a su derecha por la siguiente en orden alfabético y a la izquierda por la que le sigue. El pabellón institucional irá al final (en caso de que las banderas sean pabellones patrios).
- **Si el número de banderas es par:** (OnLine, 1995) la bandera ecuatoriana ocupará el primer lugar de la fila, siempre a la izquierda de la visión del público, seguida de las que le suceden en orden alfabético.

1.5. IMAGEN INSTITUCIONAL

1.5.1. La imagen institucional

Según (Duarte, 2009), manifiesta lo siguiente:

La imagen corporativa es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos: debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen. Antes de comenzar a desarrollar una imagen corporativa decidimos los valores que identifican la empresa.

La carta de presentación de la institución será como está constituida tanto por fuera (estructura física) como por dentro (servicio y atención). La gente percibe rápidamente todo lo que observa y da un juicio de valor sea positivo o negativo. No es necesario que el público externo sea preparado porque con o sin conocimientos se dan cuenta de lo que pasa a su alrededor. Por ello, es muy importante que la proyección de la imagen institucional sea impecable ante los ojos de los demás y esto en gran parte se realizará y fortalecerá en la presentación de la misión, visión, valores y trato de la institución hacia el público.

1.5.2. El proceso de formación de la imagen institucional

Según (Sánchez, 2012).manifiesta lo siguiente:

Una institución, es para quien la percibe, la imagen que da esa institución aquella persona tiene. Cotidianamente una empresa lleva a cabo diversos actos, los cuales se constituyen como mensajes. En el receptor de estos mensajes opera una síntesis de diversas percepciones, situaciones influencias, experiencias y vivencias, las cuales le generan una imagen. La imagen institucional es el resultado neto de la interacción de todas las experiencias, creencias, conocimientos, sentimientos e impresiones que la gente tiene respecto a la institución.

La imagen institucional se forma cuando una persona observa y percibe durante mucho tiempo el servicio y la atención que recibe en cualquier evento de su vida y se graba en su mente como una experiencia buena o mala. Esto producirá una imagen positiva o negativa en el usuario. Si un individuo piensa positivamente de un entorno puede que la otra piense negativamente del mismo entorno. Por ello, depende de cada persona la proyección que tenga de aquella entidad. Es muy importante que la institución se venda positivamente ante su público externo de eso dependerá su futuro.

1.5.3. La importancia de la imagen institucional

(Duarte, 2009), indica: mejorar nuestra imagen corporativa es mejorar la apreciación que tiene la población sobre nosotros como empresa, la mejora de esta imagen no reporta resultados en venta inmediatos, se trata de un trabajo a medio y largo plazo que si se hace bien permite penetrar más en el público y para que los clientes potenciales se fidelicen fácilmente.

La imagen que presenta una institución ante el público externo es muy importante. Y esta debe ser positiva y no negativa. La imagen se la fortalece a través del tiempo y se produce mediante la atención al cliente, presentación de eventos, obras, reuniones, etc. Si la imagen institucional es muy buena ante los ojos del público, la economía y el prestigio se eleva y la masiva asistencia de la gente para utilizar ese servicio o asistir a un acontecimiento se hace efectiva y complaciente. Por ello, cada cierto tiempo se debe evaluar cómo se encuentra la imagen institucional, corrigiendo posibles errores y fortaleciendo lo que está correcto.

1.5.4. Elementos que conforman la imagen de la institución

- La sede física y su entorno.
- Decoración y equipamiento.
- El material impreso.
- Los recursos humanos y el servicio que ofrece.
- La identidad corporativa y la cultura de la empresa.
- Los elementos de promoción y campaña publicitaria.
- Las relaciones públicas y la comunicación multimedia.
- La relación del público interno con el público externo.

1.5.5. La comunicación institucional

Es la que transmite identidad corporativa, entendiéndose como tal el conjunto de características físicas (el logo, el edificio, la tecnología utilizada, los uniformes) y culturales (creencias, valores, filosofía) y de comportamiento (hechos, conducta de su personal y directivos) que identifican a la organización y la hacen diferente del resto (Sánchez, 2012).

La comunicación institucional se produce en la forma como se presenta ante el público interno y externo. La estructura física, su cultura, los valores y el comportamiento de los funcionarios todos estos factores comunican. Y según esa comunicación positiva o negativa será la percepción de las personas. Toda entidad ambicionará establecer una identidad positiva, pero esto depende en gran parte de los recursos que emplee para establecer buenas relaciones con la gente.

1.5.6. La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones

Según (Gómez C. A., 2013) explica lo siguiente:

La imagen corporativa se refiere a la “personalidad” que la empresa proyecta. Es la manera en que se transmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. Gestionada en gran medida, por la comunicación empresarial, ha sido el activo intangible más relevante hasta unos años. La imagen corporativa es un rasgo fundamental para el posicionamiento y la diferenciación de la empresa. Debe gestionarse y sobre todo administrarse tanto a nivel interno como externo. Se crea de manera consciente y voluntaria a través de una gran variedad de elementos.

La identidad de una institución en gran parte se representa según su grado de comunicación entre los altos, medios, bajos mandos y el público externo. Se debe utilizar todas las estrategias, los medios, herramientas posibles para que exista una efectiva comunicación y todo esto conllevará a un posicionamiento positivo a medio y largo plazo en el lugar que se desarrolla la institución.

1.5.7. El poder de la imagen. Protocolo institucional

La imagen no es solo fruto de la comunicación, sino también de la gestión de la institución (cualquier comportamiento corporativo puede evaluarse en términos de imagen). La gestión de la imagen es una función del management, ya que incrementa la competitividad. No todo se soluciona informando. Para que la comunicación (mensajes y relaciones) sea efectiva, debe ser coherente con estrategia general y con la acción de cada una de las personas que la componen. Al hablar de protocolo, debemos saber que son las normas adecuadas a cada circunstancia (Sánchez, 2012).

El poder de la imagen se lo logra mediante todo el proceso de gestión que se produce en la institución. Es decir, desde su creación hasta que esta deja de funcionar. Según como los funcionarios se comunican y desempeñan todo el tiempo se podrá proyectar la fortaleza o debilidad de la entidad. Por ello, es de vital importancia que la organización planifique y aplique estrategias

y lineamientos de protocolo adaptadas a su necesidad para que el público externo este complacido tanto con lo que observa como en el servicio y atención que recibe.

1.5.8. El ceremonial al servicio de la imagen institucional

Una imagen mental, psicológica, que tiene la característica de ser una imagen pública porque es compartida por el grupo de personas que constituyen su público. La imagen corporativa no es el correlato perceptual de una entidad empíricamente comprobable, sino que es un concepto absolutamente subjetivo que reside en el público, y existe por y para los públicos (Zuñeda, 2009).

La imagen de la institución es visible mediante el trato y la atención que realiza el público interno hacia el público externo. Desde ahí partirá la forma de pensar de cada uno de las personas de afuera y según sus expectativas la entidad evaluará lo que está haciendo: Si está bien logrado se fortalecerán los procedimientos, caso contrario se tomarán los correctivos necesarios para mejorar.

1.5.9. El protocolo en la institución

Según (Suárez, 2009), dice: la protocolización de la institución debe estar basada en un conjunto de modelos que se deben tener presentes en los actos promovidos por la institución, cuya primera característica deberá ser la flexibilidad en el uso de las técnicas organizativas. Los modelos protocolares establecidos deben ser conocidos por todos los que representen a la institución en su vida social, debiendo observar un correcto cumplimiento de los mismos.

Cada institución elabora y posee su reglamento protocolario interno adaptándolo de acuerdo a sus necesidades. Y el procedimiento de cómo llevar el protocolo en la institución debe ser de conocimiento y de cumplimiento de todo el personal administrativo, para que sapan cómo

utilizarlos en el momento que lo requiera su área de trabajo. Estas normas establecerán los pasos a seguir y las posibles sanciones al no cumplirlas. Con la correcta aplicación de los lineamientos se resaltará la imagen de la entidad.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipos de Investigación

Para la elaboración del plan se desarrolló los siguientes tipos y métodos de investigación como es: Bibliográfica, Descriptiva, De campo, Deductivo, Inductivo y Estadístico.

2.1.1. Bibliográfica

Este tipo de investigación ayudó a recolectar toda la información necesaria para elaborar el marco teórico y la propuesta referente a la aplicación de las normas de precedencia en eventos e imagen institucional, se obtuvo datos para conocer más del tema de estudio que se pretende resolver.

2.1.2. Descriptiva

Con este método se planteó hipótesis, se analizó y recabó información sobre las posibles causas y efectos de la actuación del personal administrativo al momento de aplicar las normas de precedencia en eventos.

2.1.3. De campo

Se estuvo presente en lugar de los hechos, es decir, en los eventos que organizó el municipio y mediante la observación que se realizó a las personas de estudio se diagnosticó más a fondo cómo el personal administrativo lo está ejecución en la práctica la aplicación de normas de precedencia.

2.2. Métodos de investigación

En el plan de investigación se emplearon los siguientes métodos que proporcionaron información relevante.

2.2.1. Deductivo

Este método ayudó a la elaboración del marco teórico y al planteamiento de la propuesta y también se conoció el problema de forma global al momento de observar y analizar la forma de la aplicación de las normas de precedencia en eventos y cómo influye en la imagen institucional.

2.2.2. Inductivo

Con este método se observó el problema desde sus partes para llegar a una sola conclusión. Es decir, se estudió a cada uno del personal administrativo para conocer cómo están aplicando las normas de precedencia en los eventos y cómo influye en la imagen institucional, para llegar a una solución si existiera un problema en la ejecución.

2.2.3. Estadístico

Por medio de este método se obtuvo datos estadísticos cualitativos y cuantitativos para la interpretación de los resultados de las diferentes preguntas y conocer si el personal administrativo aplica de una manera correcta las normas de precedencia en los eventos.

2.3. Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de la encuesta para el personal administrativo, la entrevista para los concejales y directores departamentales y una ficha de observación en un evento para la recolección de la información.

2.3.1. Encuesta

El cuestionario se lo escogió porque es un instrumento de obtención rápida de información y por medio de una serie de preguntas cerradas se obtuvo datos y se conoció la realidad de la aplicación de las normas de precedencia en los eventos del municipio.

2.3.2. Entrevista

Por medio de una entrevista se recolecto de una forma directa información sobre el conocimiento y la aplicación de las normas de precedencia en los eventos y cómo influye en la imagen institucional.

2.3.3. Ficha de observación

Mediante la ficha de observación se obtuvo información importante y se identificó en el lugar de los hechos las dificultades que existía con la aplicación de normas de precedencia en los eventos que realiza la institución.

2.4. Matriz Categorial

| OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS | VARIABLES | INDICADORES | TÉCNICAS | FUENTES DE INFORMACIÓN |
|---|--|--|---|--|
| Conocer procesos de aplicación de normas de precedencia en eventos realizados por el GAD del Cantón Pedro Moncayo | Aplicación de normas de precedencia en eventos | <ul style="list-style-type: none"> •Etiqueta •Protocolo •Ceremonial •Importancia del protocolo y ceremonial •Principios del protocolo •La aplicación efectiva de las normas de protocolo desde la perspectiva jurídica •Protocolo antiguo y protocolo actual •Personal de protocolo •Precedencia •El origen de la precedencia •Precedencia oficial •Vías para establecer la precedencia •Importancia de la ordenación espacial •Evento •Objetivos de un evento •Reglamento de ceremonial público del Ecuador •Principios de la precedencia •Ubicación de las autoridades en el auditorio •Precedencia de banderas | <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p> <p>Ficha de observación</p> | <p>Alcalde, concejales y directores departamentales</p> <p>Personal administrativo</p> <p>Observación directa en la sesión solemne del municipio del Cantón Pedro Moncayo (26-09-2018)</p> |
| Identificar la imagen que proyecta la institución frente a las personas que asisten a los eventos organizados por el GAD del Cantón Pedro Moncayo | Influencia en la imagen institucional | <ul style="list-style-type: none"> •Imagen institucional. •El proceso de formación de la imagen institucional. •La importancia de la Imagen Institucional. •Elementos que conforman la imagen de la institución. •La comunicación institucional. •La imagen corporativa e institucional en los procesos de información y comunicación en las organizaciones. •El poder de la imagen. Protocolo institucional. •El ceremonial al servicio de la imagen Institucional •El protocolo en la institución | <p>Entrevista</p> | <p>Alcalde, concejales y directores departamentales</p> |

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

2.5. Identificación de la población

Población

Tabla N°1: cuadro del personal administrativo que labora en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

| PERSONAL | CANTIDAD |
|-------------------------|------------|
| Directores | 11 |
| Personal Administrativo | 100 |
| TOTAL | 111 |

Personal Administrativo

Fuente: Departamento de Talento Humano del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Muestra

$$\text{Fórmula: } n = \frac{N \times P \times Q}{(N-1) \left(\frac{E^2}{k^2} \right) + P \times Q}$$

$$n = \frac{111 (0,25)}{(111-1) ((0,05/(2))^2) + 0,25}$$

$$n = \frac{27.75}{(110) (0,0025/4) + 0,25}$$

$$n = \frac{27.75}{(110) (0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{27.75}{0,06875 + 0,25}$$

$$n = \frac{27.75}{0,31875}$$

$$n=87,06$$

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

Se elaboró un cuestionario de 8 preguntas cerradas con dos opciones de respuesta cada una. Dicha técnica ayudó como instrumento de obtención de información sobre aplicación de normas de precedencia en eventos y se empleó al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo y determinó la necesidad de crear una propuesta.

La información obtenida fue tabulada y organizada para ser presentada por medio de una tabla.

1) ¿Conoce usted el significado de la palabra precedencia en eventos protocolarios?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|-------|
| SI | 26 | 32.0% |
| NO | 56 | 68.0% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

El primer cuadro indica que más de la mitad del personal administrativo desconoce el significado de la palabra precedencia, se establece que no existe el conocimiento en el área protocolar de eventos y es muy importante que los funcionarios apliquen esta palabra porque forma parte de sus funciones.

2) ¿Usted sabe por qué se originó las normas de precedencia en el protocolo ceremonial?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI | 17 | 20.7% |
| NO | 65 | 79.3% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Como se observa claramente en el cuadro la gran parte del personal administrativo desconoce el origen de las normas de precedencia y es verdaderamente preocupante que en una institución pública que posee constantemente eventos no tenga un conocimiento de protocolo en eventos.

3) ¿Conoce usted el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI | 7 | 8.5% |
| NO | 75 | 91.5% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Como indica esta pregunta casi en su totalidad el personal administrativo desconoce que existe un Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador, esto da a notar que en los eventos cuando ordenan a las autoridades lo hacen de forma empírica y no aplican este reglamento.

4) ¿Conoce usted las normas de precedencia de las banderas?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|-------|
| SI | 19 | 22.0% |
| NO | 63 | 78.0% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Es muy poco el personal administrativo que conoce cómo se ordenan las banderas, la gran mayoría a seguido un patrón observando como lo realizan en otras instituciones y no por instructivo, pero realmente la mayoría desconoce del tema sin tomar cuenta que para la ubicación se deben cumplir también normas de precedencia.

5) ¿Usted conoce en que eventos se aplica las normas de precedencia?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|-------|
| SI | 22 | 26.8% |
| NO | 60 | 73.2% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Existe más de la mitad del personal que desconoce en que eventos se aplica estas normas de precedencias lo que deja evidenciar que existe capacitación adecuada y constante del personal administrativo.

6) ¿Sabe usted en que artículo del Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador se aplica la norma de precedencia regional y cantonal?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|-------|
| SI | 3 | 3.7% |
| NO | 79 | 96.3% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Se puede evidenciar casi en su totalidad que el personal administrativo al desconocer el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador de las regiones y cantones no lo apliquen en la forma correcta en los eventos que realiza el municipio.

7) Por el número de autoridades que existe en la mesa principal de un auditorio. ¿Usted sabe cómo ordenarlas?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|-------|
| SI | 29 | 34.1% |
| NO | 53 | 65.9% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Con estos resultados se entiende que el personal administrativo desconoce de reglas y técnicas de ordenamiento, además de la jerarquía de las autoridades, se debe saber las reglas del centro métrico, de la derecha y proximidad y criterios de orden para saber cómo ubicar a las autoridades e invitados.

8) ¿Usted conoce si existe en la institución un manual de normas de precedencia en eventos?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|-------|
| SI | 7 | 8.5% |
| NO | 75 | 91.5% |
| TOTAL | 82 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al personal administrativo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Casi la totalidad del personal administrativo desconoce que existe en la institución un manual de normas de precedencia produciendo falta de motivación, desinterés y de investigación. Lo que indica que se conforman con lo que saben y que no necesitan ni exigen capacitación.

3.2. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL ALCALDE, CONCEJALES Y DIRECTORES DEPARTAMENTALES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

Se elaboró entrevistas de 5 preguntas al alcalde, concejales y directores departamentales. Dicho instrumento ayudó para la obtención de información de aplicación de normas de precedencia en eventos y la influencia en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo.

1) ¿Conoce usted si el personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo actualmente aplica las normas de precedencia en los eventos?

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|-----------------|-------------------|----------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al alcalde, concejales y directores departamentales
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

A ciertos altos funcionarios que se entrevistó la mayor parte coincidieron que no conocen si el personal administrativo este aplicando las normas de precedencia en los eventos, analizando que tanto ellos como el personal administrativo no están muy bien capacitados sobre el tema.

- 2) **¿Cree usted que el personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo actualmente atiende eficientemente la ordenación de las autoridades basándose en las normas de precedencia?**

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al alcalde, concejales y directores departamentales
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

En la segunda pregunta la mayor parte indica que no existe una eficiente aplicación de las normas de precedencia por parte del personal administrativo porque la gran parte de los funcionarios están desactualizados y no son capacitados, por tal motivo no lo hacen correctamente.

- 3) **¿Considera usted que para atender los eventos del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo el personal administrativo debe conocer el Reglamento Ceremonial a lo que se refiere precedencia de personas y banderas?**

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al alcalde, concejales y directores departamentales
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

En la tercera pregunta todos por unanimidad coinciden que sí, que para ubicar de una manera correcta a las autoridades el personal administrativo debe previamente capacitarse y que debe dar cumplimiento al reglamento.

- 4) **¿Cree usted que la implementación de un Manual de normas de precedencia en eventos mejoraría el desempeño del personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?**

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al alcalde, concejales y directores departamentales
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Las altas autoridades coinciden que la institución si necesita un Manual porque sirve como una herramienta de capacitación el personal administrativo y en la práctica lo realicen correctamente.

- 5) **¿Cree usted que la aplicación incorrecta de las normas de precedencia en los eventos por el personal administrativo influye en la imagen institucional del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?**

| VARIABLE | FRECUENCIA | % |
|----------|------------|------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: encuesta aplicada al alcalde concejales y directores departamentales
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

INTERPRETACIÓN:

Todos coinciden que sino se aplica de una forma eficiente las normas de precedencia en los eventos por el personal administrativo, si influirá y afectará negativamente en la imagen de la institución porque los asistentes perciben el desorden y desconocimiento.

3.3. ANÁLISIS DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN REALIZADA EN EL EVENTO DE SESIÓN SOLEMNE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO, FECHA: 26-09-2018

| |
|--|
| Institución: GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO |
| Cargo: Alcalde Ing. Frank Borys Gualsaqui |
| Fecha: 26 de septiembre del 2018 |
| Evento: Sesión Solemne por las fiestas de cantonización. |
| Desarrollo del Análisis |
| En el evento de sesión solemne por las fiestas del cantón realizado en Tabacundo por el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo. En el centro de exposiciones se observó y analizó que existe dificultad porque no se está aplicando las normas de precedencia en eventos de una forma correcta, no están realizando el protocolo como: jerarquización, Ley del centro métrico, Ley de la derecha, Ley de la izquierda, Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador y criterios de orden al momento de ubicar a las autoridades anfitrionas e invitados. Se entiende que la ubicación es de forma empírica, creyendo que el personal administrativo no está suficientemente capacitado en esta área. |

INTERPRETACIÓN:

Con la ficha de observación se estableció que existe una deficiente aplicación de las normas de precedencia en los eventos por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pedro Moncayo generando un grave problema al momento de ubicar a las personas y por tal motivo se planteó una propuesta para establecer una solución.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

MANUAL DE APLICACIÓN DE NORMAS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO.

4.2. Justificación

Con los resultados de los instrumentos de investigación se determinó que existe un desconocimiento del personal administrativo en la aplicación de las normas de precedencia en eventos. La dificultad que actualmente tiene la institución es que no cuenta con un Manual de dichos reglamentos.

El departamento de comunicación conjuntamente con el personal administrativo realiza los eventos de forma empírica. No tienen capacitaciones constantes por tal razón no poseen los conocimientos técnicos sobre etiqueta, protocolo, ceremonial y precedencia provocando en los actos la pérdida de tiempo y el desorden al momento de ubicar a la autoridad anfitriona e invitados en sus respectivos puestos.

La realización del Manual servirá al personal administrativo como un instrumento de formación para que lo lleven correctamente en lo teórico y práctico al momento de ordenar a las personalidades y se logrará un trabajo eficiente y el mejoramiento de la imagen institucional.

4.3. Objetivos

General

Diseñar un Manual de aplicación de normas de precedencia en eventos para el mejoramiento de la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

Específicos

- Proveer una herramienta de capacitación para el personal administrativo para el mejoramiento de la imagen institucional.
- Detallar los procesos de aplicación de normas de precedencia en eventos para el mejoramiento de la imagen institucional.
- Socializar con los funcionarios el Manual de aplicación de normas de precedencia en eventos para el mejoramiento de la imagen institucional.

4.4. Ubicación sectorial y física

Datos informativos

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

Tipo de Establecimiento: Público.

Provincia: Pichincha.

Cantón: Tabacundo.

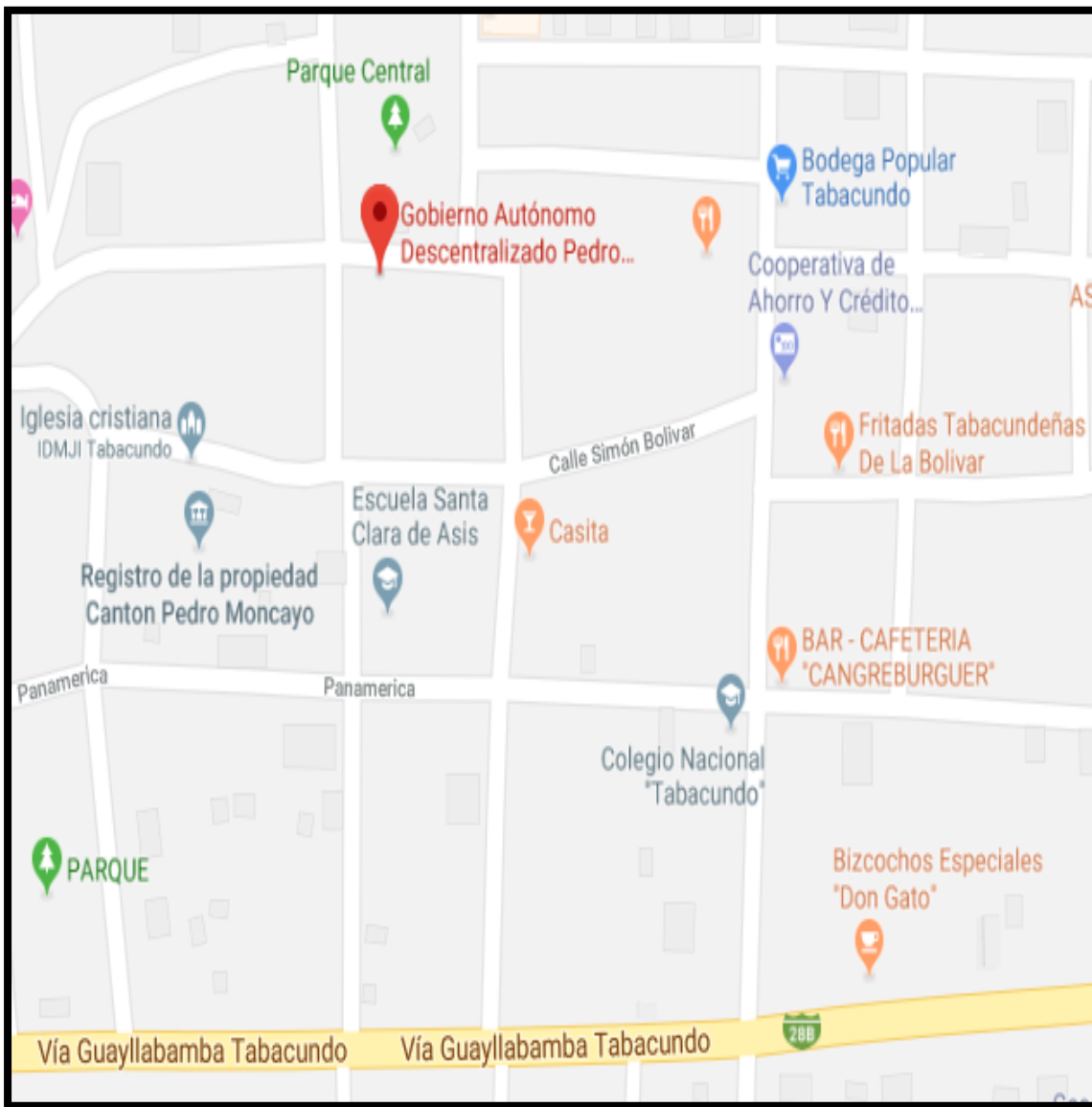
Dirección: Calle Sucre N°981 (Parque Central).

Teléfono: 3836-560.



Municipio de Municipio de Pedro Moncayo
Fuente: GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

MAPA



GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Fuente: Internet - Google map.

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

4.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

Secretariado Ejecutivo

MANUAL DE APLICACIÓN DE NORMAS DE
PRECEDENCIA EN EVENTOS PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO

Administración 2014-2019

AUTORA: Myriam A. Abarca Ochoa

ÍNDICE

- INTRODUCCIÓN
- BASE LEGAL

CAPÍTULO I

- TERMINOLOGÍA
 - ETIQUETA
 - PROTOCOLO
 - CEREMONIAL
 - IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL
 - PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO
 - LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS DE PROTOCOLO DESDE LA PERSPECTIVA JURÍDICA
 - PROTOCOLO ANTIGUO Y PROTOCOLO ACTUAL
 - PERSONAL DE PROTOCOLO
 - FUNCIONES DEL PERSONAL DE PROTOCOLO EN UN EVENTO
 - PRECEDENCIA
 - EL ORIGEN DE LA PRECEDENCIA
 - TIPOS DE PRECEDENCIA
 - IMPORTANCIA DE LA ORDENACION ESPACIAL
 - EVENTO
 - OBJETIVOS DE UN EVENTO
 - IMAGEN INSTITUCIONAL
 - EL PROCESO DE FORMACIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
 - LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
 - ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN

- LA IMAGEN CORPORATIVA E INSTITUCIONAL EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES
- EL PODER DE LA IMAGEN. PROTOCOLO INSTITUCIONAL
- EL CEREMONIAL AL SERVICIO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL
- EL PROTOCOLO EN LA INSTITUCIÓN

CAPÍTULO II

- PROCESO DE PRECEDENCIA EN EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO
- PRINCIPIO DE PRECEDENCIA EN EVENTOS
 - REGLA N°1 LEY DEL CENTRO MÉTRICO O PUNTO CERO
 - REGLA N°2 LEY DE LA DERECHA
 - REGLA N° 3 LEY DE LA IZQUIERDA O PROXIMIDAD
 - REGLA N°4 CRITERIOS DE ORDEN
 - REGLA N°5 UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES EN EL AUDITORIO
 - REGLA N°6 PRECEDENCIA DE BANDERAS

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo fue creado por Decreto Legislativo el 26 de septiembre de 1.911. Está ubicado en la provincia de Pichincha. Su cabecera cantonal es Tabacundo y cuenta con 33.172 habitantes. La administración pública se constituye por los siguientes servicios: agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. La forma de atención que reciba el público externo produce con el tiempo una imagen institucional.

En la actualidad la imagen corporativa es muy importante porque tiene el poder de proyectar la gestión de la institución. Por tal razón el GAD Municipal observó la necesidad de optimizar el funcionamiento de todos sus departamentos en especial el de comunicación para el mejoramiento de su imagen.

Este plan se enfocó en la aplicación de normas de precedencia en eventos por el departamento de comunicación conjuntamente con el personal administrativo puesto que el director es el encargado de organizar los eventos protocolarios y los funcionarios en ejecutarlos.

En los eventos del GAD Municipal está presente la etiqueta y el protocolo los cuáles son un conjunto de reglamentos que rigen a las personas para establecer buenos modales y relaciones armónicas entre los individuos. Su objetivo es fomentar un ambiente de respeto para que la humanidad funcione mejor. Como señala Miguel Antonio Carreño, lo que llamamos etiqueta se refiere al campo de lo social y el protocolo apunta al terreno de la política y diplomacia, es decir a los actos públicos de Estado.

Mediante la investigación se diagnosticó que la institución no cuenta con un Manual que sirva como herramienta de capacitación para el personal administrativo y de esta forma lo lleven a cabo en lo teórico y práctico al momento de ordenar a las autoridades e invitados. Los empleados con estos lineamientos sobresaldrán en la organización, agilidad, eficiencia y desempeño.

BASE LEGAL

REGLAMENTO CEREMONIAL PÚBLICO DEL ECUADOR

Que mediante Decreto Ejecutivo 3432 publicado en el Registro Oficial 727 del 18 de diciembre de 2002, se expidió el Reglamento de Ceremonial Público en virtud del cual se establecieron las normas de cortesía y reglas de procedimiento para con las autoridades y personalidades nacionales, así como para los diplomáticos y personalidades extranjeras que se encuentren en el Ecuador. Que en el precitado Reglamento se estableció el orden de precedencia entre los servidores y funcionarios público que debe seguirse en los actos oficiales.

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

Art. 99.- Sin perjuicio del orden de precedencia establecido en el artículo anterior, que constituye la nómina general, el orden de precedencia en las ceremonias oficiales que se celebren en las provincias. Cuando asista el presidente de la República se aplicará el orden de precedencia del artículo 98.



Fuente: Internet. GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

CAPÍTULO I

TERMINOLOGÍA

ETIQUETA

La etiqueta, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera más fácil; es la expresión formal de los buenos modales que son imprescindibles para que todos podamos vivir en sociedad (Gómez C. A., 2013).

PROTOCOLO

Es el proceso, las reglas, las pautas, las normas mediante las cuales se deben regir las personas o empresas. Es también una muestra de respeto hacia los demás, una forma de hacer las cosas para que la sociedad funcione mejor, teniendo en cuenta lo apropiado para la hora convenida, y finalmente es un elemento que une al hombre y a las instituciones (Patiño, 2012).

CEREMONIAL

Conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes. Podemos observar en que el ceremonial es un término general que abarca tanto a lo público como a lo solemne. El ceremonial crea la atmósfera para las relaciones (Villalta, 2000).



Sesión Solemne de Cantonización año 2016

Fuente: GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

IMPORTANCIA DEL PROTOCOLO Y CEREMONIAL



Fuente: Internet. GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Son parte integrante de los acontecimientos especiales programadas por personas físicas o jurídicas, en este caso el Estado, en forma de comunicación selectiva de carácter interpersonal, colectiva o colectiva masiva y, en ocasiones, todas a la vez, con el objetivo de organizar una relación más o menos directa con sus distintos públicos que establezca un vínculo de unión basado en la confianza y que se traduzca básica y legítimamente en apoyo, solidaridad o complicidad. (Alvarado, 2009)

PRINCIPIOS DEL PROTOCOLO

- **Principio de clasificación:** antes de organizar un acto se debe saber la naturaleza del mismo (privado, oficial, público, académico, deportivo...).
- **Principio de ordenación:** antes de organizar cualquier tipo de acto, habrá que clasificarlo según el tipo o naturaleza del mismo (privado, oficial, público, etc.).
- **Principios de jerarquización:** es necesario establecer las categorías para la correcta ubicación tanto de los invitados como de los elementos que intervienen en el acto.
 - **Material:** la que organiza símbolos e instrumentos.
 - **Personal:** la que ordena personas en los espacios establecidos.
- **Principios de armonización:** tratar de solucionar situaciones nuevas y desconocidas que pueden presentarse en determinados actos. Este principio se basa en el respeto.

LA APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS DE PROTOCOLO DESDE LA PERSPECTIVA JURÍDICA

Por su finalidad, las normas se dividen en Normas de Conducta y Normas de Organización. En cierto sentido, las normas jurídicas de Protocolo tienen de ambas: por un lado, regulan el comportamiento de los ciudadanos y los grupos, por otro, poseen un carácter instrumental, para regular los procesos técnicos que identificación y aplicación del conjunto de normas que regulan la convivencia de los ciudadanos (Galiano, 1991).

PROTOCOLO ANTIGUO Y PROTOCOLO ACTUAL

PROTOCOLO ANTIGUO

Antiguamente el protocolo se entendía como una simple ordenación de las personas en el momento que tenían que interactuar en público y se reducía a actos promovidos por la realeza o actos sociales. Estos actos tenían una estructura muy vertical; tenían muy pocos protagonistas y el acto se organizaba utilizándolos como demostración de poder (Mateos, 2010).

PROTOCOLO ACTUAL

El protocolo actual tiene algo de las definiciones expuestas al comienzo de este tema, pero también aporta nuevas características a las mismas, puesto que en la actualidad el protocolo, entre otras cosas, está unido a todos los sectores sociales. Este nuevo protocolo es horizontal, trata de acercar a todos los asistentes rompiendo barreras entre el anfitrión y los invitados, buscando equilibrio y fórmulas sobrias en las que destaquen más las personas que el entorno. La nueva visión del protocolo está muy relacionada a la evolución de los medios de comunicación, las nuevas tecnologías han hecho que se diseñen los actos y se conciben las técnicas de protocolo y ceremonial pensando más allá de los invitados presentes. El protocolo se ha convertido en el vehículo para unir las piezas de un acto dotándolo de sentido comunicacional. Hoy en día, independientemente de la esfera en que se desarrolle, el protocolo es la imagen plástica del poder del anfitrión. (Mateos, 2010)

PERSONAL DE PROTOCOLO



Fuente: Internet. Protocolo y Ceremonial 1.pdf

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Como siempre los detalles, para un profesional del protocolo, distinguen su nivel de profesionalidad y eficacia porque distribuir de forma eficaz a los asistentes a una reunión resulta, a veces, una tarea tan compleja que requiere el conocimiento de técnicas y aplicación eficaz de las mismas. Nada en protocolo es casual sino causal y fruto del conocimiento y experiencia (Dios, 2016).

FUNCIONES DEL PERSONAL DE PROTOCOLO EN UN EVENTO

Entre las múltiples funciones del Personal de Protocolo, resaltaremos las que se refiere a precedencia en eventos, las mismas que son:

- Realizar la distribución de la precedencia en la mesa principal (Si el caso lo requiere realizar antes un mapa de ubicación).
- Realizar la distribución de los sitios de honor de los invitados.
- Acompañar a las personas a los lugares establecidos previamente.

PRECEDENCIA

Es la ubicación del puesto que personas, banderas e himnos ocupan en relación con una escala valorativa. En otras palabras: la precedencia es el orden jerárquico entre iguales necesarios para el desenvolvimiento cortés y cordial de los participantes en algún acto público, sea oficial, social, religioso o corporativo, entre otros (Cronis, 1995).



Rendición de cuentas de la Alcaldía año 2017

Fuente: Internet. GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EL ORIGEN DE LA PRECEDENCIA

Los clanes nómades primitivos van asentándose y transformándose en agrupaciones sociales organizadas, estas últimas fueron delegando colectivamente el ejercicio del poder en sus ancianos más respetados o en sus líderes más temidos. Es decir, que desde el origen mismo de las organizaciones sociales sedentarias, los hombres tuvieron una idea natural de estratificación jerárquica, similar a la que veían impuesta en la propia naturaleza por la acción misteriosa y sobrenatural de la divinidad. (Marcela, 2013)

La monarquía europea no existía acuerdo para ordenamientos y prelaciones, cada rey reclamaba ser el primero en las reuniones y los argumentos jamás escaseaban. Uno de los más importantes antecedentes al ordenamiento elaborados en 1504 por el entonces Maestro de Ceremonias de la Capilla Pontificia, quien, con ocasión de una "Embajada de Obediencia" del Rey de Inglaterra al Papa Julio II, estableció una prelación que ubicaba al Emperador en primer lugar, seguido del Rey de Roma y luego todos los demás reyes ordenados de acuerdo a la fecha en que cada casa reinante se habría convertido al cristianismo. (Gómez M. P., 1995)

TIPOS DE PRECEDENCIA

- **Precedencia Oficial**

Es la dictada y recogida por Ley para todo tipo de actos, en la que se detalla la colocación de invitados desde el Rey o presidente hasta el invitado de menor rango (rachelsfashionroom, 2014).

- **Precedencia Social o Privada**

Es la establecida por costumbre o por norma social, atendiendo a criterios menos estrictos que los recogidos por Ley, y que puede dar lugar a diversas interpretaciones por tradiciones o costumbres locales (rachelsfashionroom, 2014).

IMPORTANCIA DE LA ORDENACIÓN ESPACIAL

La forma en que un anfitrión distribuye a sus invitados viene no solo a determinar la importancia de los mismos dentro del grupo, sino que esta distribución es observada e interpretada por quienes observan la reunión, aunque no participen de la misma. De esta manera y desde el punto de vista de la comunicación y la imagen pública, la mera distribución no solo tiene un significado interno para el grupo que es ordenado, sino que, también, es valorada por los espectadores creando en ellos percepciones e interpretaciones” (Dios, 2016).



Inauguración planta de tratamiento y sistema de alcantarillado en la parroquia de Tupigachi

Fuente: Internet. GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam abarca Ochoa

EVENTO



Sesión Solemne de Cantonización año 2016
Fuente: GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Según Rosalía Jiménez (IMEP, 2018), en su publicación manifiesta que: un evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general.

OBJETIVOS DE UN EVENTO

- Imagen institucional: es importante que tras un evento, la imagen de la institución salga reforzada.
- Promover la superación de objetivos.
- Motivación del personal.
- Formar equipos con sentido de pertenencia.
- Hacer anuncios y reconocer trayectorias.
- Mejorar el rendimiento laboral a partir de la mayor vinculación de sus empleados.
- Formar.
- Establecer un vínculo de comunicación entre las personas.
- Aportar ideas, entre otros.

IMAGEN INSTITUCIONAL

La imagen corporativa es la forma en que se percibe una institución, es la imagen de lo que la institución significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen institucional es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos: debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen. Antes de comenzar a desarrollar una imagen corporativa decidimos los valores que identifican la empresa. (Duarte, 2009)



Municipio de Pedro Moncayo

Fuente: GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EL PROCESO DE FORMACIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Una institución, es para quien la percibe, la imagen que da esa institución aquella persona tiene. Cotidianamente una empresa lleva a cabo diversos actos, los cuales se constituyen como mensajes. En el receptor de estos mensajes opera una síntesis de diversas percepciones, situaciones influencias, experiencias y vivencias, las cuales le generan una imagen. La imagen institucional es el resultado neto de la interacción de todas las experiencias, creencias, conocimientos, sentimientos e impresiones que la gente tiene respecto a la institución (Sánchez, 2012).

LA IMPORTANCIA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Mejorar nuestra imagen corporativa es mejorar la apreciación que tiene la población sobre nosotros como empresa, la mejora de esta imagen no reporta resultados en venta inmediatos, se trata de un trabajo a medio y largo plazo que si se hace bien permite penetrar más en el público y para que los clientes potenciales se fidelicen fácilmente (Duarte, 2009).

ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN

- La sede física y su entorno.
- Decoración y equipamiento.
- El material impreso.
- Los recursos humanos y el servicio que ofrece.
- La identidad corporativa y la cultura de la empresa.
- Los elementos de promoción y campaña publicitaria.
- Las relaciones públicas y la comunicación multimedia.
- La relación del público interno con el público externo.

LA IMAGEN CORPORATIVA E INSTITUCIONAL EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

La imagen corporativa se refiere a la “personalidad” que la empresa proyecta. Es la manera en que se transmite quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace. Gestionada en gran medida, por la comunicación empresarial, ha sido el activo intangible más relevante hasta unos años. La imagen corporativa es un rasgo fundamental para el posicionamiento y la diferenciación de la empresa. Debe gestionarse y sobre todo administrarse tanto a nivel interno como externo. Se crea de manera consciente y voluntaria a través de una gran variedad de elementos (Gómez C. A., 2013).

EL PODER DE LA IMAGEN. PROTOCOLO INSTITUCIONAL



Fuente: Internet. GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

La imagen no es solo fruto de la comunicación, sino también de la gestión de la institución (cualquier comportamiento corporativo puede evaluarse en términos de imagen). La gestión de la imagen es una función del management, ya que incrementa la competitividad. No todo se soluciona informando. Para que la comunicación (mensajes y relaciones) sea efectiva, debe ser coherente con estrategia general y con la acción de cada una de las personas que la componen. Al protocolo se conoce como las normas adecuadas a cada circunstancia (Sánchez, 2012).

EL CEREMONIAL AL SERVICIO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

Como sostienen (Zuñeda, 2009) la imagen corporativa es: Una imagen mental, psicológica, que tiene la característica de ser una imagen pública porque es compartida por el grupo de personas que constituyen su público. La imagen corporativa no es el correlato perceptual de una entidad empíricamente comprobable, sino que es un concepto absolutamente subjetivo que reside en el público, y existe por y para los públicos.

EL PROTOCOLO EN LA INSTITUCIÓN

La protocolización de la institución debe estar basada en un conjunto de modelos que se deben tener presentes en los actos promovidos por la institución, cuya primera característica deberá ser la flexibilidad en el uso de las técnicas organizativas. Los modelos protocolares establecidos deben ser conocidos por todos los que representen a la institución en su vida social, debiendo observar un correcto cumplimiento de los mismos (Suárez, 2009).

CAPÍTULO II

PROCESO DE PRECEDENCIA EN EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PEDRO MONCAYO

Cuando una institución pública en este caso el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pedro Moncayo realiza un evento por ejemplo la sesión solemne por las fiestas de cantonización en el año 2018, al momento de ubicar a las autoridades e invitados en la tanto en la mesa principal como en el auditorio se debe regir por normas de precedencia.

En el cantón Pedro Moncayo la autoridad anfitriona es el señor alcalde Frank Gualsaqui siempre estará sentado en el centro de la mesa principal del auditorio, porque él es el dueño de casa y tiene el lugar de preferencia, y al costado derecho está ubicado el invitado de honor el señor prefecto Gustavo Baroja también la señora viceprefecta Marcela Costales, una autoridad del Gobierno Central y la Reina del cantón. En el costado izquierdo también está ubicada una autoridad del Gobierno Central, el señor vicealcalde Marcelo Mora y los concejales Arturo Guasgua, Santos Morocho, Verónica Sánchez y Marta Toapanta.



Sesión Solemne de Cantonización año 2017

Fuente: GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

PRINCIPIOS DE PRECEDENCIA EN EVENTOS

REGLA N°1

LEY DEL CENTRO MÉTRICO O PUNTO CERO

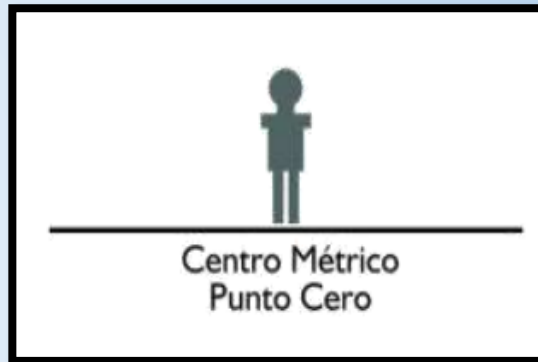


Figura 1. Logo principios / precedencias

Fuente: Lic. Guillermo José Pedrotti / Apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Supone que el anfitrión, o quien ocupe su lugar, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del lugar (muro, palco, mesa, estrado, etc.), que presida cualquier tipo de ceremonia pública o privada. Se establece nombrándolo como "0" ya que a partir de él se comenzará a aplicar la precedencia. La regla reconoce una sola excepción: cuando el acto es presidido por el presidente de la nación, el anfitrión debe ceder a éste el punto métrico, por lo que pasa a considerarse como dueño de casa (Delgado, 2010).

EXCEPCIONES DE LA APLICACIÓN DE ESTA LEY

1. **Debemos tener presente que cuando el Presidente de la Nación o el Gobernador en su provincia**, asiste a un acto organizado por la institución, el anfitrión debe ceder a aquél el centro métrico, por cuanto el jefe de estado es considerado como dueño de casa en todos los lugares que asista dentro del territorio nacional. Y el anfitrión debe colocarse por cortesía a la izquierda del jefe del estado para ofrecerle su propia derecha.
2. **Cuando el anfitrión preside un acto junto a una personalidad de su mismo rango**, invitada por aquél al efecto, deberá compartir con ella el centro métrico, colocándola a su derecha.

EJEMPLO

Ubicación de las autoridades en la mesa central del auditorio.



Explicación: El presidente no es el primero de la precedencia, sino que, por el contrario, estas últimas comienzan a partir de él. Es decir, el Presidente de la Nación es el número cero de toda ordenación protocolar de autoridades. En segundo lugar, se habrá de respetar por cortesía la primacía del funcionario invitante sobre los demás invitados, sin tener en cuenta su jerarquía. En tercer lugar, se debe hacer que también por cortesía el funcionario invitante ofrezca su derecha al jefe de Estado. En consecuencia, si el Presidente de la Nación es cero, el funcionario invitante deberá ser A (anfitrión); siendo recién uno el primero de los funcionarios invitados, dos el segundo y así sucesivamente.

El Sr. Prefecto como es el segundo invitado de honor, se le ubicará a la izquierda del centro métrico.

El Sr. Vicecalde es el tercer invitado de honor se lo ubica a la derecha. Como los señores concejales tienen el mismo rango se los ubicará con el **criterio de orden Alfabético** (apellidos en orden alfabético).

Se aplicará la Ley de la Izquierda o proximidad, termina el número de personas en par y el criterio de orden lateral y alternancia.

REGLA N°2

LEY DE LA DERECHA

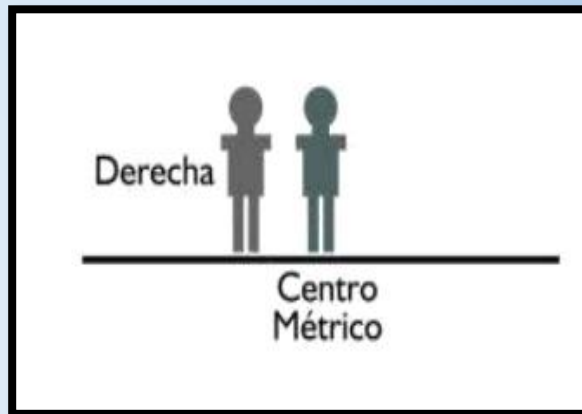


Figura 2. Logo principios / precedencias

Fuente: Lic. Guillermo José Pedrotti / Apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Se establece que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión, el lugar de éste es cedido al invitado de honor. Será necesario aclarar que se considera derecha ceremonial, a la derecha del punto métrico, es decir, a la izquierda para quien se encuentra de frente presenciando la ceremonia (Delgado, 2010).



Sesión Solemne de Cantonización año 2017

Fuente: GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EJEMPLO

Ubicación de las autoridades en la mesa principal del auditorio.



Explicación: El Alcalde es el anfitrión, es el de mayor rango e importancia, por tal motivo es el centro métrico o punto cero, desde ahí se empieza a ordenar, cabe resaltar que él no aplica a la precedencia, siempre será el centro.

Se aplicará la Ley de la Derecha termina en número impar y el criterio de orden lateral y de alternancia.

El Sr. Vicealcalde es el primer invitado de honor y el segundo de mayor rango e importancia, se le ubicará a la derecha.

El Sr. Concejales es el segundo invitado de honor y el tercero de mayor rango e importancia se ubicará a la izquierda.

Como los señores concejales tienen el mismo rango se los ubicará con el criterio de orden Alfabético (apellidos en orden alfabético).

REGLA N°3

LEY DE LA IZQUIERDA O PROXIMIDAD

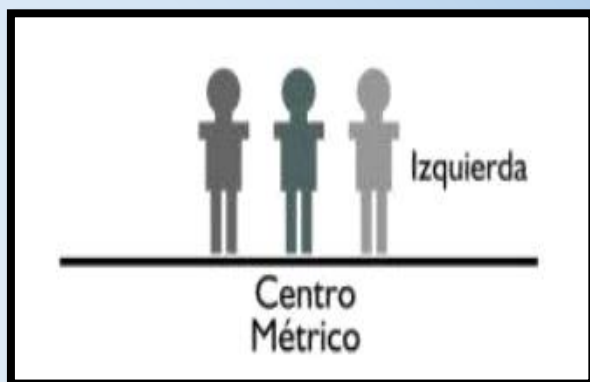


Figura 3. Logo principios / precedencias

Fuente: Lic. Guillermo José Pedrotti / Apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Ésta es la última regla que complementa a la del centro métrico. Dispone que la persona que ocupe el tercer lugar de importancia, esto es, después del anfitrión y del invitado de honor, se ubique a la izquierda del centro métrico (Pedrotti, 2011).



Fuente: Internet. GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EJEMPLO

Ubicación de las autoridades en la mesa central del auditorio.



Explicación: Cuando el anfitrión preside un acto junto a una personalidad de su mismo rango, invitada por aquél al efecto, deberá compartir con ella el centro métrico, colocándola a su derecha.

Se aplicará la Ley de la Izquierda o proximidad, termina en número par y el criterio de orden lateral y alternancia.

El Sr. Vicealcalde como es el segundo invitado de honor, se le ubicará a la izquierda del centro métrico. Como los señores concejales tienen el mismo rango se los ubicará con el **Criterio de Orden Alfabético** (apellidos en orden alfabético).

El presidente del GAD Parroquial de Malchingui se ubicará a la derecha de la concejala Verónica Sánchez por la ubicación de la Ley de la Izquierda y su rango.

REGLA N°4

CRITERIOS DE ORDEN

- **Orden Lateral:** (Marcela, 2013) es la regla operativa que establece que todas las autoridades que deban ser ubicadas en la zona presidencial de un acto, deben ser alineadas por disposición lateral. Ello quiere decir que, si por ejemplo sobre un estrado ubicamos cinco autoridades, debemos tener en cuenta que ninguna de ellas puede estar ni más adelante ni más atrás que la otra.

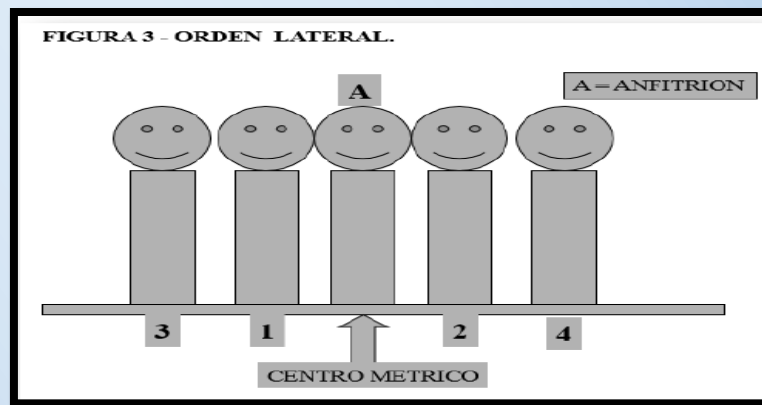


Figura 1. Logo principios / precedencias

Fuente: Lic. Guillermo José Pedrotti / Apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

- **Orden Lineal:** (Marcela, 2013) es la regla operativa que establece que en desplazamiento de autoridades dispuestas una tras otra, la fila deberá ser encabezada por el anfitrión, seguido por las restantes jerarquías dispuestas de acuerdo con el orden de su precedencia.



Figura 1. Logo principios / precedencias

Fuente: Lic. Guillermo José Pedrotti / Apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Cuando el desplazamiento se hace de dos en dos, las jerarquías deben disponerse en la hilera de manera tal, que la mayor reciba permanentemente la derecha de la menor.

- **Orden Alfabético:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en ordenar alfabéticamente reparticiones públicas, entidades privadas, personas o símbolos, teniendo en cuenta su nombre expresado en un idioma común predeterminado.

Ejemplo:

Por lo común, en estos casos suelen aplicarse tres criterios diferentes:

- a) Suele optarse por asignar mayor precedencia al funcionario o ejecutivo cuya área sea más antigua dentro del organismo, institución o empresa.
- b) Se otorga la precedencia al funcionario o ejecutivo de mayor edad.
- c) Se asigna la precedencia entre funcionarios de igual rango de acuerdo a la importancia relativa del área a su cargo, o a los beneficios financieros o políticos que esta última reporta a la repartición u organismo.

- **Orden de la Alternancia:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en confeccionar tantos originales de un documento como signatarios deban suscribirlo. Esta regla, que nosotros hemos dado en llamar de rotación protocolar, tiene por finalidad que todos los firmantes puedan conservar para sí un original del tratado, convenio o acuerdo que suscriben.

Ejemplo:

Esta Regla llamada Rotación Protocolar tiene por finalidad que todos los firmantes puedan conservar para sí un original del tratado, convenio o acuerdo que suscriben; y que, por otra parte, la rúbrica que estampan luzca primera en el documento que conservan. Luego de suscribir el documento que en original tiene frente a sí, el jefe de estado, de gobierno o el funcionario estatal signatario ofrece a su par extranjero la carpeta ya firmada, quien -a su vez- hace lo propio con la suya. Ambos estampan su rúbrica debajo de la anterior, y luego vuelven a intercambiar carpetas. De esta manera, cada uno conserva y lleva a su país un original con su firma impuesta en primer lugar.

- **Orden de Antigüedad:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en asignar las precedencias de acuerdo con un criterio de anterioridad temporal. En la práctica, es el principio por el cual se reconoce la primacía a la persona de mayor edad, al funcionario de mayor antigüedad en el cargo, al oficial castrense más antiguo, y al diplomático extranjero que haya presentado primero sus cartas credenciales al jefe de estado.

Ejemplo:

- a) **Antigüedad de la empresa, repartición o institución:** Por este principio, la precedencia de ejecutivos o funcionarios puede ser establecida, en caso de colisión jerárquica, por la antigüedad de la empresa, repartición o institución que representan en un acto, reunión o ceremonia.
 - b) **Antigüedad en la vida:** Es el principio por el cual, en caso de colisión jerárquica, puede optarse por otorgar mayor precedencia al ejecutivo o funcionario de mayor edad por sobre su colega más joven.
- **Orden Analógico:** (Marcela, 2013) es la regla operativa cuyo objeto consiste en asignar, por similitud o aproximación jerárquica, la posición de un funcionario que no se encuentra contemplada en un orden de precedencias oficialmente establecido.

Ejemplo:

Sólo deberá tomarse la precaución de colocarlo por debajo de las últimas, respetando el principio consuetudinario que consagra que la última jerarquía creada debe ser ubicada inmediatamente después de la última de las ya existentes en su mismo rango.

REGLA N°5

UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES EN EL AUDITORIO

Auditorio: este montaje es utilizado en eventos donde los asistentes no tendrán la necesidad de tomar notas. Y es ideal para conferencias magistrales, sesiones, exposiciones, reuniones de carácter informativo (Eventos, 2013).

Este tipo de montaje siempre deberá tener en cuenta la mesa principal donde se ubicarán los invitados más importantes, así mismo deberán incluirse un atril con el logo empresarial que le dará imagen al evento, imagen empresarial (Patiño, 2012).

AUDITORIO CENTRAL

Se realiza con sillas que deberán colocarse una al lado de la otra en hileras ya sea recta o circular. En este tipo de montaje puede que haya una tarima u orador con lo cual deberá colocarse frente a la primera fila un atril o en caso que sean varios oradores se colocará una mesa de tamaño acorde a la cantidad de oradores y sillas. Si utilizamos mesa esta deberá estar vestida con mantel y deberán colocarse copas de agua y agua para cada orador.

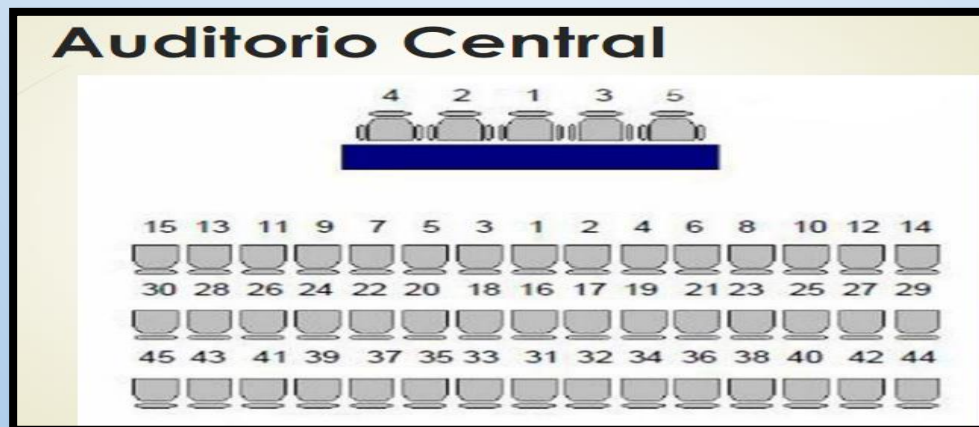


Figura 1: Montaje auditorio / etiqueta y protocolo

Fuente: Revista Académica Virtual

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

PROCEDIMIENTO

Si en el auditorio, el número de autoridades recae en un número impar, se realizará la ordenación según la Ley de la Derecha (alternando derecha e izquierda), la misma partirá desde el punto cero o centro métrico (número 1). Para la visión del público hacia las autoridades será siempre a la izquierda, como lo podemos observar en la figura 1.

EJEMPLO

Ubicación de las autoridades en la mesa central del auditorio.



Explicación: El Alcalde es el anfitrión, es el de mayor rango e importancia, por tal motivo es el centro métrico o punto cero, desde ahí se empieza a ordenar, cabe resaltar que él no aplica a la precedencia, ya que siempre será el centro.

Se aplicará la Ley de la Derecha, ya que termina en número impar y el criterio de orden lateral.

El Sr. Prefecto como es el invitado de honor o el segundo de mayor rango e importancia, se le ubicará a la derecha.

El Sr. Vicealcalde como es el invitado más próximo y el tercero de mayor rango e importancia se ubicará a la izquierda.

Como los señores concejales tienen el mismo rango se los ubicará con el **Criterio de Orden Alfabético** (apellidos en orden alfabético).

Ejemplo: ubicación de los invitados.

En el ejemplo del Auditorio Central, en la ubicación de los invitados, en este caso se aplica la Ley de la Derecha (alternando derecha e izquierda), partiendo con la persona que se encuentra en el centro métrico (número 1), cabe recalcar que esta ley se aplicará desde el público que se está presenciando la ceremonia hacia el frente, como lo podemos observar en la figura 1.

UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES EN EL AUDITORIO

AUDITORIO CON PASILLO CENTRAL

La mesa principal puede permanecer igual que en la disposición convencional. El salón debe arreglarse con un bloque central sólido con 8 o 10 sillas por hilera, con espacio para un pasillo de 1.20 m. a cada lado de dicho bloque. Se debe curvar las alas y cuidar que el ancho de los pasillos laterales sea uniforme a lo largo del salón.



Figura 2: Montaje auditorio / etiqueta y protocolo

Fuente: Revista Académica Virtual

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

PROCEDIMIENTO

Si en el auditorio, el número de autoridades recae en un número par, se realizará la ordenación según la Ley de la Izquierda (alternando izquierda y derecha), la misma partirá desde el punto cero o centro métrico (número 1). Será necesario aclarar, que será siempre a la derecha de la visión del público, como lo podemos observar en la figura 2.

EJEMPLO

Autoridades en la mesa principal del auditorio.



Explicación: El Alcalde es el anfitrión, el de mayor rango e importancia, por tal motivo es el centro métrico o punto cero, desde ahí se empieza a ordenar, cabe resaltar que él no aplica a la precedencia, ya que siempre será el centro.

Se aplicará la Ley de la Izquierda, ya que termina en número par y el criterio de orden lateral.

El Vicealcalde como es el invitado de honor, el segundo de mayor rango e importancia, se le ubicará a la izquierda. Como los señores concejales tienen el mismo rango se los ubicará con el **Criterio de Orden Alfabético** (apellidos en orden alfabético).

Ejemplo: ubicación de los invitados.

En el ejemplo del Auditorio con Pasillo Central, en la ubicación de los invitados en dos columnas, como los asientos terminan en un número impar (7). La columna de la izquierda, iniciará en la primera fila, desde el centro (número 1) hacia la izquierda (número 7) y la columna de la derecha, iniciará desde la primera fila, desde el centro (número 8) hacia la derecha (número 14) y así se seguirá ordenado con las demás filas, como lo podemos observar en la figura 2.

Conclusión: este tipo de ordenamiento se puede utilizar cuando el público tiene el mismo rango. Por ejemplo, presidentes de los barrios, comunidades o público en general.

UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES EN EL AUDITORIO

AUDITORIO CON PASILLO CENTRAL

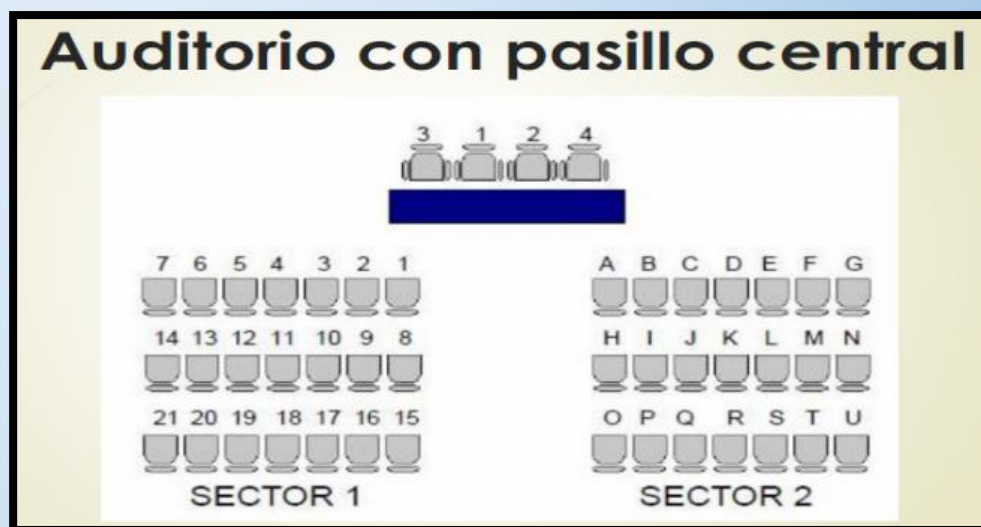


Figura 3: Montaje auditorio / etiqueta y protocolo

Fuente: Revista Académica Virtual

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EJEMPLO

Otro ejemplo del Auditorio con Pasillo Central, en la ubicación de los **invitados** en dos columnas, en la columna del SECTOR 1 se puede ubicar por numeración como los asientos terminan en un número impar (7), se iniciará en la primera fila, desde el centro (número 1) hacia la izquierda (número 7) y así sucesivamente con las demás filas y con la columna de la derecha en el SECTOR 2 se puede ubicar por orden alfabético con letras mayúsculas, se iniciará desde la primera fila, desde el centro (letra A) hacia la derecha (letra G) y así se seguirá ordenado con las demás filas, como lo podemos observar en la figura 2.

Conclusión: este tipo de ordenamiento se puede utilizar cuando los invitados o público tiene diferentes rangos. Por ejemplo, en el SECTOR 1 se puede ubicar según la jerarquía a ministros, prefectos, alcaldes y en el SECTOR 2 se puede ubicar a los presidentes de barrios y comunidades. Si ya no existiera más invitados que ubicar en los asientos sobrantes se puede ubicar al público en general.

UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES EN EL AUDITORIO

AUDITORIO EN V

Este tipo de disposición no se utiliza con frecuencia; se originó durante la segunda guerra mundial, cuando los símbolos y emblemas de V (por la victoria) se aplicaban a la colocación de las mesas. Este arreglo también se emplea para juntas con el auditorio distribuido en forma de V, muy usual para ruedas de prensa.

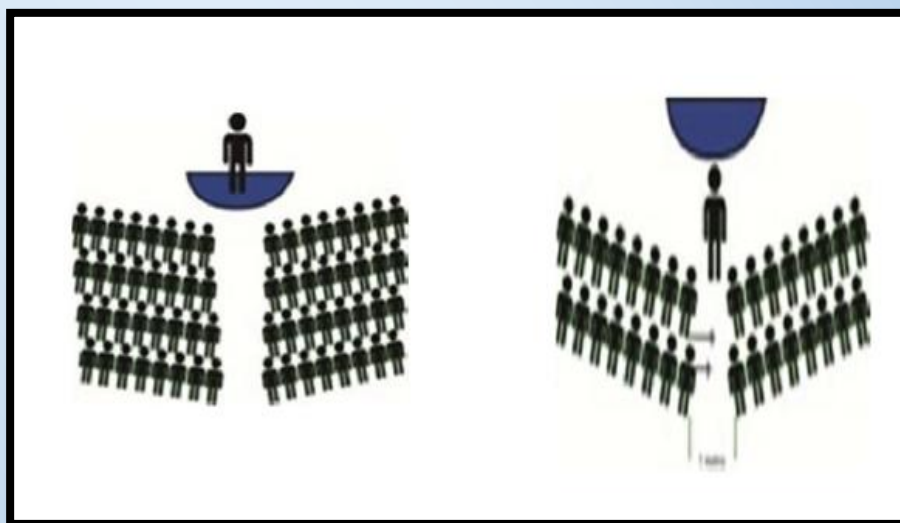


Figura 4: Montaje auditorio / etiqueta y protocolo

Fuente: Revista Académica Virtual

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EJEMPLO

La mesa de oradores se coloca como se muestra, las primeras dos sillas, que indican el ancho del pasillo, deben estar separadas unos 3.66 m. de la orilla de la mesa principal. La silla se dispone en una línea inclinada hacia la mesa principal, formando un ángulo de 30 grados.

Otro ejemplo del Auditorio en V, si terminara en número de asientos par, no habría ningún problema se aplicaría la misma ubicación de los invitados como los ejemplos de la figura 2 y 3, pero con terminación par.

REGLA N°6

PRECEDENCIA DE BANDERAS



Fuente: Internet. GAD Provincial de Pichincha

Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Las banderas que deban compartir un espacio común en el ámbito de los actos y ceremonias deben guardar un determinado orden y ubicación concreta en función del número de banderas presentes y de la forma de disponer las mismas, que pueden ser diversas. Además de la bandera nacional y la institucional, el espacio puede ser compartido por las banderas de otros países, instituciones o empresas privadas (eventaria-blog.com, 2013).

En un estrado, podio o testera

- La bandera nacional deberá estar a la derecha del orador principal y la del cantón, a la izquierda.

Principio de Cortesía

- Dada la igualdad soberana de todos los estados, las banderas de los estados que concurran juntas deberán ondear al mismo nivel y tamaño. Si el número de bandera es impar, la del estado anfitrión ondeara en el centro y la del extranjero a su derecha, siguiendo a continuación el resto de banderas.

PRECEDENCIA CON ALTERNANCIA

- **Si el número de banderas es impar**, la bandera nacional ocupará el centro, seguida a su derecha por la institucional y a la izquierda por la siguiente en orden alfabético (en caso de que las banderas sean de otras instituciones educacionales o empresas).
- **Si el número de banderas es impar**, la bandera nacional ocupará el centro, seguida a su derecha por la siguiente en orden alfabético y a la izquierda por la que le sigue. El pabellón institucional irá al final (en caso de que las banderas sean pabellones patrios).



Figura 2. Precedencia de banderas
Fuente: www.protocolo.org
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

EJEMPLO



Fuente: GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Explicación: en esta imagen están colocadas de una manera correcta las banderas, tal como indica la precedencia de banderas, en el centro está ubicada la bandera nacional de la República del Ecuador, a la derecha de la provincia de Pichincha y a la izquierda la del cantón Pedro Moncayo (las tres son pabellones patrios). Mirada de la mesa principal hacia el público.

Si el número de banderas es par, la bandera nacional ocupará el primer lugar de la fila, siempre a la izquierda de la visión del público, seguida de las que le suceden en orden alfabético.



Figura 3. Precedencia de banderas
Fuente: www.protocolo.org
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

DEMOSTRACIÓN



Fuente: www.protocolo.org
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Explicación: en este evento están colocadas de una manera correcta las banderas, tal como indica la precedencia de banderas, en el centro y en primer lugar está ubicada la bandera de la República del Ecuador y a la izquierda la del cantón Pedro Moncayo.

ORDEN EN LÍNEA ÚNICA O LÍNEA DOBLE

- Este orden suele utilizarse cuando hay un gran número de banderas para su ordenación.



Figura 4. Precedencia de banderas
Fuente: www.protocolo.org
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

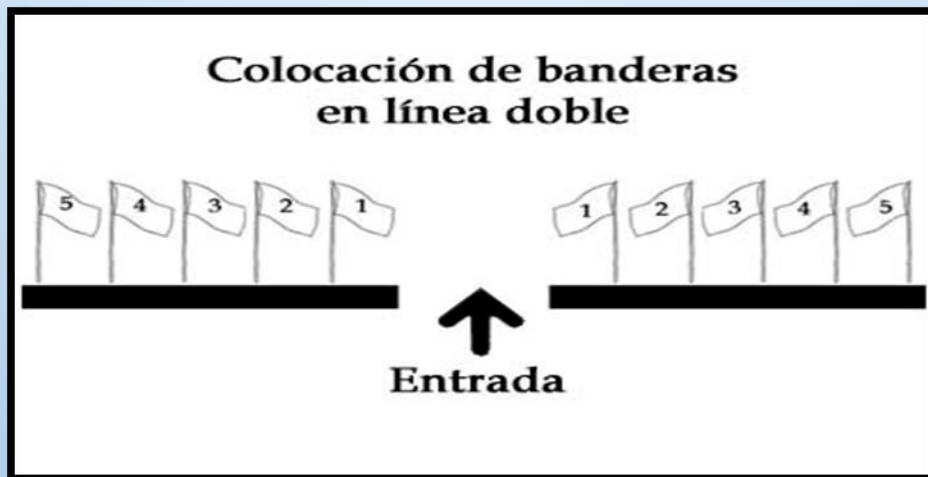


Figura 5. Precedencia de banderas
Fuente: www.protocolo.org
Elaborado por: Myriam Abarca Ochoa

Conclusión: Con los cuadros expuestos anteriormente los siguientes ordenamientos de banderas servirán de ejemplo para diferenciar la colocación de las mismas. Por ejemplo, si están en número impar o par, en línea única o línea doble. Estas ubicaciones transmiten un mensaje, es decir, la importancia de lo que representa según el sitio que ocupe.

REGLA N°6

REGLAMENTO DE CEREMONIAL PÚBLICO DEL ECUADOR

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

1. Presidente la República: es aquel que preside y que, por lo tanto, tiene el lugar de mayor autoridad dentro de una organización. Se trata de la cabeza de un gobierno o sociedad comercial, quien toma las decisiones más importantes.

2. Vicepresidente de la República: persona que ocupa el cargo inmediatamente inferior al de presidente y lo sustituye en determinadas circunstancias.

3. Presidente de la Asamblea Nacional: representa y dirige la Función Legislativa. Es elegido para un período de 2 años por votación de los asambleístas que integran el organismo y puede ser reelegido.

4. Presidente de la Corte Nacional de Justicia: es la denominación utilizada para designar al juez o magistrado que preside la Corte en la mayoría de los países con sistemas jurídicos basados o influenciados por el Derecho continental.

5. Presidente del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social: promueve el ejercicio de los derechos de participación, control social de lo público y la rendición de cuentas.

6. Presidente del Consejo Nacional Electoral: se encarga de garantizar los derechos políticos y de participación representativa, organización y control de procesos electorales, registro de partidos y movimientos políticos, entre otras actividades relacionadas con la actividad electoral.

7. Ex Presidentes de la República: presidente que dejó de ejercer sus funciones. Presidente que terminó su período de gobierno.

8. Presidente de la Corte Constitucional: es el máximo órgano de control, interpretación y administración de justicia constitucional. Es un órgano autónomo e independiente de los demás órganos del poder público con jurisdicción a nivel nacional.

9. Procurador General del Estado: la Procuraduría General del Estado es un organismo público, técnico jurídico, con autonomía administrativa, presupuestaria y financiera, dirigido y representado por la Procuradora o Procurador General del Estado, designado para un período de cuatro años.

10. Contralor General del Estado: tiene a su cargo la función pública de ejercer control y vigilar la gestión fiscal en la administración anterior y consiguiente sea de los particulares o entidades que manejen fondos o bienes de la Nación y sus habitantes.

11. Presidente del Consejo de la Judicatura: el Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración y disciplinario de la Función Judicial (poder judicial ecuatoriano). Este órgano no es jurisdiccional, por lo que no puede administrar justicia como la Corte Nacional de Justicia. Consejo de la Judicatura debe estar conformado por cinco vocales de los cuales se elige a un presidente.

12. Fiscal General del Estado: es un órgano derecho público que tiene las funciones de dirigir las investigaciones preprocesales e instrucciones fiscales de los procesos judiciales en materia penal (en delitos de ejercicio público de la acción), y de ser el caso acusar a sus responsables, así como proteger a las víctimas y garantizar los derechos humanos.

13. Ex Vicepresidentes de la República: dejó de ejercer sus funciones que terminó su período de gobierno. Persona inmediatamente inferior en la jerarquía al presidente, a quien ayuda o sustituye en su ausencia.

14. Secretario Nacional de la Administración Pública: el Secretario General de la Administración Pública asesora y asiste al Presidente de la República en la adopción y ejecución de las políticas generales del Estado, para lo cual coordina y realiza las gestiones que se requiera con los ministros de Estado y demás funcionarios del sector público.

15. Superintendente de Bancos y Seguros: es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

16. Superintendente de Compañías: es el organismo técnico, con autonomía administrativa y económica, que vigila y controla la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las compañías y otras entidades en las circunstancias y condiciones establecidas por la Ley.

17. Superintendente de Telecomunicaciones: institución encargada de regular y controlar el uso del espacio electromagnético de propiedad del Estado, es decir el espacio en dónde se mueven las ondas magnéticas de telefonía y demás. Realiza el control a través de intendencias y delegaciones regionales, y recepta reclamos a través de su Centro de Información y Reclamos.

18. Ministro y Secretarios de Estado: un ministro es un político que dirige un ministerio o un departamento (por ejemplo, Educación, Finanzas, Salud, Estado, Guerra), que pertenece al gabinete de gobierno y que trabaja bajo la autoridad de un primer ministro o de un presidente. Un secretario de Estado es la denominación, en algunos países, para el jefe de cada uno de los departamentos en que se divide la Administración del Estado o el Gobierno.

19. Decano del H. Cuerpo Diplomático: el decano del cuerpo diplomático es un título que se da al jefe de misión de mayor antigüedad y que tiene precedencia sobre sus demás colegas acreditados. En la actualidad las funciones del decano son limitadas y se reducen a la de actuar como portavoz del cuerpo diplomático en algunas ceremonias.

20. Embajadores Extranjeros en orden de precedencia: el embajador es el agente diplomático acreditado en un país del extranjero para representar oficialmente al estado al cual pertenece, al jefe del mismo, como ser el presidente, en caso de tratarse de una nación con sistema presidencialista, o en su defecto, al gobierno del país del cual procede.

21. Vicepresidentes de la Asamblea Nacional: representa y dirige la Función Legislativa. Es elegido para un período de 2 años por votación de los asambleístas que integran el organismo y puede ser reelegido.

22. Presidente del Tribunal Contencioso Electoral: es un órgano de jurisdicción electoral, forma junto al Consejo Nacional Electoral la Función Electoral, la cual "garantizará el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía".

23. Presidentes de las Comisiones Legislativas: la comisión parlamentaria es un grupo de trabajo permanente o constituido con una finalidad particular, encargada de la discusión e informe especializado de un proyecto de ley o un tema sometido a su conocimiento.

24. Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas: el Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas es la más alta autoridad dentro del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, su cargo puede ser desempeñado por algún alto cargo con grado de General de División, Vicealmirante o Teniente General del Ejército, la Marina de Guerra o la Fuerza Aérea, respectivamente.

25. Comandante General del Ejército: un comandante conocido como mayor en otros ejércitos, es un jefe militar superior de rango comprendido entre el de capitán y el de teniente coronel en algunos países.

26. Comandante General de la Marina: almirante es un grado de la Armada. Se trata del oficial general que cuenta con un rango equivalente al que tiene un general en el Ejército.

27. Comandante General de la Fuerza Aérea: la historia de la aviación militar ecuatoriana tiene sus más remotos orígenes en 1912 pero fue iniciada oficialmente el 27 de octubre de 1920 (98 años) con la creación de la primera escuela de aviación militar, posteriormente y tras una trayectoria, a veces accidentada, logró un desarrollo institucional notable siendo una de las pocas fuerzas aéreas de Sudamérica.

28. Comandante General de la Policía Nacional: es la entidad encargada de brindar seguridad pública a todos los habitantes del Ecuador. La Policía Nacional está regulada por el Ministerio del Interior del Ecuador.

29. Asambleístas: los asambleístas suelen ser personas elegidas por una mayoría para representar a todo el grupo y tomar decisiones en su nombre.

30. Jueces de la Corte Nacional de Justicia: es el máximo tribunal de justicia ordinaria del Ecuador y el más alto órgano jurisdiccional de la Función Judicial. Tiene competencia sobre todo el territorio nacional.

31. Vocales del Consejo de Participación Ciudadanía: promueve el ejercicio de los derechos de participación, control social de lo público y la rendición de cuentas.

32. Consejeros y consejeras del Consejo Nacional Electoral: se encarga de garantizar los derechos políticos y de participación representativa, organización y control de procesos electorales, registro de partidos y movimientos políticos, entre otras actividades relacionadas con la actividad electoral.

33. Jueces de la Corte Constitucional: es el máximo órgano de control, interpretación y administración de justicia constitucional. Es un órgano autónomo e independiente de los demás órganos del poder público con jurisdicción a nivel nacional.

34. Vocales del Consejo de la Judicatura: el Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración y disciplinario de la Función Judicial (poder judicial ecuatoriano). Este órgano no es jurisdiccional, por lo que no puede administrar justicia como la Corte Nacional de Justicia. Consejo de la Judicatura debe estar conformado por cinco vocales de los cuales se elige a un presidente.

35. Vocales del Tribunal Contencioso Electoral: es un órgano de jurisdicción electoral, forma junto al Consejo Nacional Electoral la Función Electoral, la cual "garantizará el ejercicio de los derechos políticos que se expresan a través del sufragio, así como los referentes a la organización política de la ciudadanía".

36. Prefectos: es una autoridad administrativa descendiente de la línea nacional del Gobierno. Rige los asuntos de la Administración Interna y de Seguridad Interna, en el ámbito territorial al que es designado. Protege los intereses de la nación ante la posibilidad de desorden y anarquía de las autoridades locales.

37. Alcaldes: es un cargo público que se encuentra al frente de la administración política de una ciudad, municipio o pueblo. Existe una amplia variedad de regulaciones jurídicas de esta figura, tanto en lo relativo a sus competencias y responsabilidades como a la forma en que el alcalde es elegido por su pueblo o ciudad.

38. Presidente del Directorio del Banco Central del Ecuador: desde su nacimiento, y hasta 2000, fue el banco nacional emisor de la moneda ecuatoriana conocida como sucre. Tras el proceso de adopción del dólar estadounidense como divisa de cambio (dolarización), sus funciones disminuyeron dramáticamente, aunque se mantiene como el ente regulador de las políticas monetarias del país.

39. Presidente del Banco del Estado: es el banco público del Ecuador encargado de financiar los servicios públicos, proyectos de inversión e infraestructuras, a través de préstamos a los diversos gobiernos seccionales.

40. Presidente de la Corporación Financiera Nacional: institución financiera pública, cuya misión consiste en impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.

41. Presidente del Banco Nacional de Fomento: institución autárquica con personería jurídica, cuyo patrimonio se considera jurídicamente separado de los bienes del Estado.

42. Gerente General del Banco Central del Ecuador: desde su nacimiento, y hasta 2000, fue el banco nacional emisor de la moneda ecuatoriana conocida como sucre. Tras el proceso de adopción del dólar estadounidense como divisa de cambio (dolarización), se mantiene como el ente regulador de las políticas monetarias del país.

43. Gerente General de la Corporación Financiera Nacional: institución financiera pública, cuya misión consiste en impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas.

44. Director General del Servicio de Rentas Internas: es un organismo autónomo del Estado, cuya función principal es el cobro de los impuestos, a partir de una base de datos de contribuyentes. Fue creado sobre la base de la antigua Dirección General de Rentas.

45. Gerente General de la Corporación Aduanera Ecuatoriana: institución pública responsable de impulsar el buen vivir de la sociedad ecuatoriana a través del control eficiente del comercio exterior, es decir, las exportaciones e importaciones y su facilitación, promoviendo un comercio justo entre los comerciantes que cumplen con las formalidades aduaneras y con los productos locales que producen bienes con el sello ecuatoriano.

46. Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad social: es una entidad autónoma que forma parte del sistema de seguridad social y es responsable de aplicar el seguro universal obligatorio, según la Constitución de la República, vigente desde el año 2008.

47. Viceministros y Subsecretarios de Estado, en orden de precedencia de los ministros: persona que ocupa el cargo inmediatamente inferior al de ministro y puede sustituirlo en determinadas ocasiones. Un subsecretario es aquella persona inferior al de secretario que trabaja en cada uno de los departamentos en que se divide la Administración del Estado o el Gobierno.

48. Gobernadores de la provincia: funcionario administrativo, responsable de la dirección de los estados, provincias o dependencias. El Gobernador es el jefe del gobierno regional, y como tal ejerce el poder ejecutivo a nivel regional, asistido por su propio Gabinete o tren ejecutivo.

49. Consejeros Provinciales: su misión es impulsar el desarrollo cultural y material de la provincia, y colaborar con el Estado y las municipalidades en la respectiva circunscripción, para la realización armónica de los fines nacionales.

50. Concejales Municipales: es un miembro seleccionado por votación popular para la administración política de los municipios. Estos forman el órgano que ejerce el gobierno municipal.

51. Ministros Nacionales del Servicio Exterior en servicio activo: es el ente encargado de la formulación de las políticas y aplicación del régimen jurídico a las relaciones internacionales del Estado.

52. Cónsules Generales: es un cargo que recibe un funcionario o titular de una Oficina consular por parte del Estado para ejercer una función consular en el extranjero. Es un funcionario del servicio exterior de un país, de carácter no político, da información y propaganda administrada, aduanas, notarial y registro político.

53. Cónsules: diplomático que se encarga de representar y proteger los intereses económicos, administrativos y legales de los ciudadanos de un país en una ciudad del extranjero.

54. Vicecónsules: diplomático que ocupa un cargo inmediatamente inferior al de cónsul y lo sustituye en determinadas circunstancias.

55. Presidentes de las Juntas Parroquiales: este nivel de gobierno de carácter parroquial rural se encarga de la administración y gobierno de la parroquia. Está integrada por Vocales elegidos por votación popular, y de entre ellos el más votado la preside. Trabajan cuatro años en sus funciones y la autoridad es la Presidenta o Presidente de la Junta Parroquial Rural.

Art. 83.-La precedencia entre los Ministerios de Estado aun siendo encargados, es la siguiente:

1. Secretario Nacional de la Administración Pública: asesora y asiste al Presidente de la República en la adopción y ejecución de las políticas generales del Estado, para lo cual coordina y realiza las gestiones que se requieran con los Ministros de Estado y demás funcionarios del sector público.

2. Ministro de Coordinación de la Política: elabora y plantea la agenda de política económica del Gobierno. Es el órgano coordinador del Consejo Sectorial de la Política Económica. Coordina las acciones de todo el frente económico del Gobierno.

3. Ministerio de Coordinación de la Seguridad: elabora y plantea la agenda de política de seguridad interna y externa del Estado. Coordina las acciones del Gobierno en seguridad interna y externa del Estado, con la finalidad de concretar políticas y acciones en ámbito de la seguridad, desde una visión integral y con la participación de la sociedad civil.

4. Ministro de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad: elabora y plantea la agenda de política de productividad del Gobierno. Coordina las acciones de todo el frente productivo del Gobierno, en especial, impulsa, ejecuta y evalúa las políticas, estrategias y programas de producción, empleo y competitividad, que permitan superar las inequidades, diversificar la producción y transformar el modelo productivo del Ecuador.

5. Ministro de Coordinación de la Política Económica: elabora y plantea la agenda de política económica del Gobierno.

6. Ministro de Coordinación de Desarrollo Social: elabora y plantea la agenda de política de los sectores de atención prioritaria. Coordina las acciones de todo el frente social del Gobierno.

7. Ministro de Coordinación de Patrimonio: mantiene varios programas de recuperación del patrimonio y de respeto y salvamento del mismo. Elabora y plantea la agenda de política de cultura y patrimonio natural.

8. Ministro de Coordinación de los Sectores Estratégicos: elabora y plantea la agenda política y las estrategias a seguir para la producción y explotación de los sectores estratégicos del país.

9. Ministro de Gobierno, Cultos, Policía y Municipalidades: coordina las acciones políticas del Gobierno y su relación con los gobiernos locales. Elabora y plantea la agenda política y las estrategias a seguir.

10. Ministro de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración: se encarga de delinear y llevar adelante la relación del país con otros países, organismos y organizaciones internacionales en el ámbito político, comercial y de seguridad.

11. Ministro de Defensa Nacional: es la instancia político-administrativa del Gobierno encargada de dirigir la política de defensa y administrar las Fuerzas Armadas; armonizando las acciones entre las funciones del Estado y la institución militar.

12. Ministro de Finanzas: es una pieza importante del gabinete nacional. Su responsabilidad es la administración de la política fiscal. El Ministerio de Finanzas debe reunir la recaudación de los impuestos y la administración del presupuesto.

13. Ministro de Educación: es un organismo oficial que se encarga de gestionar las tareas administrativas relacionadas con la educación y normalmente también de la cultura. En algunos casos tiene el rango de secretaría de Estado.

14. Ministro de Transporte y Obras Públicas: es la rectora del Sistema Nacional del Transporte, es el encargado de la construcción y mantenimiento de la Red Vial Nacional del Ecuador.

15. Ministro de Trabajo y Empleo: es un ministerio que es el ente rector de las políticas laborales del Ecuador.

16. Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca: es la cartera de Estado encargada de la agricultura, ganadería, **acuacultura y pesca** de la República del Ecuador.

17. Ministro de Industrias y Competitividad: es un ministerio de Ecuador en proceso de disolución, encargado de formular y ejecutar políticas públicas para la especialización industrial.

18. Ministro de Salud Pública: es la cartera del Estado encargada de ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la salud pública ecuatoriana.

19. Ministro de Inclusión Económica y Social: es la cartera de Estado encargada de incluir en los ámbitos económicos, culturales y sociales a la población empobrecida; así mismo tiene como meta llevar a la gente a salir del asistencialismo, paternalismo y clientelismo político.

20. Ministro de Desarrollo Urbano y Vivienda: es la cartera de Estado encargada de ejercer la rectoría e implementar la política pública de las ciudades, garantizando a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador.

21. Ministro de Minas y Petróleo: es uno de los organismos que conforman el gabinete ejecutivo del gobierno. Es el ente rector en materia de política petrolera y minera que depende directamente de la presidencia de la República.

22. Ministro de Turismo: es la cartera de Estado encargada del turismo del Ecuador. Como ente rector, lidera la actividad turística, desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control.

23. Ministro del Ambiente: es el rector de la gestión del ambiente y de los recursos naturales renovables, encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección.

24. Ministro de Deporte: el Ministerio del Deporte es el organismo encargado de colaborar con la Presidencia de la República en materias referidas a la Política Nacional del Deporte.

25. Ministro de Cultura: es un organismo del Poder Ejecutivo responsable de todos los aspectos culturales del país y ejerce competencia exclusiva y excluyente, respecto a otros niveles de gestión en todo el territorio nacional. Patrimonio cultural de la nación, material e inmaterial.

26. Ministro de Electricidad y Energía Renovable: elabora los lineamientos sobre la electricidad y demás recursos renovables, y lo realiza a través del control del uso de la energía eléctrica.

27. Ministro de Justicia y Derechos Humanos: es la entidad que tiene como objetivo, dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública en materia de ordenamiento jurídico, defensa y seguridad jurídica, acceso a la justicia formal y alternativa, lucha contra la criminalidad, mecanismos judiciales transicionales, prevención y control del delito, asuntos carcelarios y penitenciarios, promoción de la cultura de la legalidad, la concordia y el respeto a los derechos; la cual se desarrollará por medio de la institucionalidad que comprende el Sector Administrativo.

28. Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo: la misión es administrar y coordinar el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, para la planificación del desarrollo del país, a través del ciclo de planificación nacional.

29. Secretario Nacional Jurídico: generar adhesión de la ciudadanía a la acción política del gobierno mediante una gestión, diálogo y comunicación directa, veraz, oportuna e incluyente.

30. Secretario de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana: elabora los lineamientos en lo referente a la relación con pueblos, nacionalidades y comunidades, y ejecuta dichos lineamientos a través de programas de formación como la Escuela de Formación de Líderes, entre otros programas.

31. Secretario Nacional del Migrante: dictamina los lineamientos para el apoyo a las personas migrantes y ejecuta los lineamientos de la política pública de migración a través de planes, programas y proyectos.

32. Secretario Nacional del Agua: tiene la finalidad de conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales de una manera integrada y sustentable en los ámbitos de cuencas hidrográficas.

33. Secretaría Nacional de Inteligencia: dicta los lineamientos para la investigación de temas de seguridad pública y del Estado. Su misión es asegurar la convivencia pacífica dentro del territorio nacional y el respeto a zonas de seguridad nacional como las fronteras o el espacio aéreo.

34. Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología: es la entidad de gobierno que ejerce la rectoría de la política pública en los ejes de su competencia. Tiene como misión coordinar acciones entre la Función Ejecutiva y las instituciones del Sistema de Educación Superior.

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

1. Gobernador: funcionario administrativo, responsable de la dirección de los estados, provincias o dependencias. El Gobernador es el jefe del gobierno regional, y como tal ejerce el poder ejecutivo a nivel regional, asistido por su propio Gabinete o tren ejecutivo.

2. Diputados: representan y dirigen la Función Legislativa. Son elegidos por votación popular.

3. Prefecto: es una autoridad administrativa descendiente de la línea nacional del Gobierno. Rige los asuntos de la Administración Interna y de Seguridad Interna, en el ámbito territorial al que es designado. Protege los intereses de la nación ante la posibilidad de desorden.

4. Consejeros: su misión es impulsar el desarrollo cultural y material de la provincia, y colaborar con el Estado y las municipalidades en la respectiva circunscripción, para la realización armónica de los fines nacionales.

5. Alcalde: es un cargo público que se encuentra al frente de la administración política de una ciudad, municipio o pueblo. Existe una amplia variedad de regulaciones jurídicas de esta figura, tanto en lo relativo a sus competencias y responsabilidades como a la forma en que el alcalde es elegido por su pueblo o ciudad.

6. Concejales: es un miembro seleccionado por votación popular para la administración política de los municipios. Estos forman el órgano que ejerce el gobierno municipal.

7. Presidente de la Corte Superior: superior tribunal de la Función Judicial en el Ecuador, desde 1835 hasta el 2008. Tenía competencia sobre todo el territorio nacional y actuaba como corte de casación, a través de sus salas especializadas.

8. Ministros de la Corte Superior: superior tribunal de la Función Judicial en el Ecuador, desde 1835 hasta el 2008. Tenía competencia sobre todo el territorio nacional y actuaba como corte de casación, a través de sus salas especializadas.

9. Jefe de la Zona Militar: un comandante conocido como mayor en otros ejércitos, es un jefe militar superior de rango comprendido entre el de capitán y el de teniente coronel en algunos países.

10. Jefe de la Zona Naval: un almirante es un grado de la Armada. Se trata del oficial general que cuenta con un rango equivalente al que tiene un general en el Ejército.

11. Jefe de la Zona Aérea: la historia de la aviación militar ecuatoriana tiene sus más remotos orígenes en 1912 pero fue iniciada oficialmente el 27 de octubre de 1920 (98 años) con la creación de la primera escuela de aviación militar, posteriormente y tras una trayectoria, a veces accidentada, logró un desarrollo institucional notable siendo una de las pocas fuerzas aéreas de Sudamérica.

12. Intendente General de Policía: ejecutar y administrar políticas, planes, programas, proyectos y acciones tendientes al mantenimiento y control del orden público, en coordinación con otras instancias.

13. Jefe Político del cantón: el que dirige, con mayor o menor influjo personal, un partido o movimiento de opinión relacionado con el gobierno del Estado y sus problemas. Como cargo administrativo.

14. Jefe de Distrito de la policía: principal responsable de la vigilancia policial de todas las capitales de provincia y núcleos urbanos que el Gobierno determine.

15. Secretario de la Gobernación: atiende el desarrollo político del país y coadyuva en la conducción de las relaciones del Poder Ejecutivo Federal con los otros poderes de la Unión y los demás niveles de gobierno para fomentar la convivencia armónica, la paz social, el desarrollo y el bienestar de las ecuatorianas y de los ecuatorianos en un Estado de Derecho.

4.6. IMPACTOS ESPERADOS

4.6.1. Impacto institucional

Se evidenció una deficiente aplicación de las normas de precedencia en los eventos por parte del personal administrativo. Y se analizó que esta institución pública que tiene constantemente eventos no lo está realizando de una forma correcta en lo teórico y práctico. Las autoridades reconocen que existe desactualización de conocimientos en el personal administrativo. Con la ejecución de el manual los funcionarios estarán capacitados y mejorará su rendimiento laboral y el prestigio de la imagen institucional.

4.6.2. Impacto económico

El municipio se ahorrará recursos económicos y no tendría que contratar empresas expertas en eventos protocolares porque contaría con personal especializado perteneciente a la institución.

4.6.3. Impacto social

Con el personal administrativo capacitado las autoridades, invitados y público en general estarán totalmente satisfechos de lo que observan y perciben en los eventos.

CONCLUSIONES

- Se analizó por medio de la observación que se realizó a los eventos de la institución y por los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas que existe deficiente aplicación de normas de precedencia.
- El personal administrativo que labora en la institución no posee un amplio conocimiento en protocolo y precedencia en eventos.
- Los empleados no son capacitados en el área protocolar en eventos por tal razón lo realiza erróneamente.
- En los funcionarios se observó desinterés y desmotivación en el aprendizaje de normas de precedencia en eventos.
- El departamento de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo es el encargado de desarrollar el protocolo en los eventos, pero se analizó que existe una desactualización de conocimientos y aplicación del Reglamento Ceremonial Público del Ecuador y normas de precedencia, lo realiza actualmente de forma empírica.

RECOMENDACIONES

- Diseñar un manual de aplicación de normas de precedencia en eventos para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Moncayo.
- Se sugiere a las autoridades de turno la contratación de empleados especializado en eventos protocolarios.
- Al departamento de comunicación se recomienda capacitar al personal administrativo permanentemente sobre eventos protocolarios como indica en los lineamientos que contiene el Manual para lograr eficiencia y mejoramiento de la imagen institucional.
- Se recomienda motivar a los funcionarios a ser responsables con la aplicación correcta de las normas de precedencia en los eventos mediante los procedimientos establecidos en el Manual.
- Extender al departamento de comunicación una capacitación de actualización de conocimientos en eventos protocolarios guiados mediante el Manual esto regularía de forma eficaz la aplicación de las normas de precedencia.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Anfitrión: es el que convida a su mesa, organiza como quiere las cuestiones protocolarias y cuando se planifica un acto, el puesto central de todo ha de partir de él ya que es la figura principal, correspondiéndole el lugar de honor y dirigir el acto.

Aplicar: poner una cosa sobre otra.

Asentarse: establecerse, quedarse a vivir en un lugar.

Auditorio: este montaje es utilizado en eventos donde los asistentes no tendrán la necesidad de tomar notas. Y es ideal para conferencias magistrales, sesiones, exposiciones, etc.

Ceremonia: Están constituidas a su vez por infinidad de elementos de comunicación no verbal susceptibles de ser percibidos con suma facilidad sensorialmente: auditivos. Como la música; visuales, como los espectáculos de luz; olfativos como los aromas; táctiles como los ornamentos; o gustativos, como las viandas de los banquetes.

Clanes: Grupo social formado por un número de familias que descienden de un antepasado común, real o mitológico, y que reconocen la autoridad de un jefe; tiene su origen en sociedades primitivas o rurales.

Convivir: vivir en compañía.

Divinidad: Esencia o naturaleza propia de Dios o de los dioses. "Los cristianos creen en la divinidad de Jesucristo.

Estratificación social: estratificación social SOCIOLOGÍA Disposición de los grupos sociales en clases.

Funcionarios: En algunos países, persona que ocupa, en calidad de titular, un cargo o empleo en la Administración pública. "Alto funcionario; funcionario de Hacienda; funcionario de correos".

Imagen: es todo lo que proyectamos, es nuestra carta de presentación ante los demás, mediante la impresión o la forma de vernos de las personas nos damos a conocer esto puede ser beneficioso si nos observan con buenos ojos o perjudicial si nos ven con malos ojos.

Influencia: poder, autoridad o dominio de alguien sobre algo o sobre una persona.

Integrar: formar un todo.

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

Jerarquía: se clasifica y organiza los diferentes tipos, categorías y poderes acompañando un precepto de suma importancia, escala de peldaños diferentes.

Nómadas: persona, animal, que va de un lugar a otro y no se establece en ningún sitio.

Perspectiva: posición desde la que se observa algo.

Primitivos: que tiene relación con el origen o inicio de la historia de una cosa.

Públicos externos: público en general.

Público interno: alcalde, concejales, empleados y trabajadores.

Sedentario: se denomina sedentario al individuo o animal que permanece siempre en el mismo lugar.

Sobrenatural: se trata de un adjetivo que califica a aquello cuyas características o propiedades trascienden los límites de la naturaleza.

Transformarse: convertir una cosa en otra mediante un proceso determinado.

Vínculos: unión, atadura, lazo, nexos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Alvarado, M. T. (2009). Protocolo y organización de eventos. En Protocolo y organización de eventos (pág. 222). Editorial UOC. Recuperado el 02 de 05 de 2018
- Cronis. (1995). Protocolo.org. Recuperado el 10 de 05 de 2018, de https://www.protocolo.org/ceremonial/presidencias_y_precedencias/la_precedencia_y_las_ordenes_de_precedencia.html
- Dios, O. L. (2016). Protocolo para la organización de actos oficiales y empresariales. Málaga: IC Editorial. Recuperado el 01 de 05 de 2018
- Duarte, C. (12 de 07 de 2009). La imagen corporativa. Bogotá: EEP. Recuperado el 02 de 05 de 2018, de <https://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>
- Estrada. (1995). Psicológica de las Relaciones Humanas. Recuperado el 01 de 05 de 2018
- eventaria-blog.com. (22 de 01 de 2013). Colocación de banderas – Protocolo Oficial. Obtenido de <https://eventaria-blog.com/2013/01/22/colocacion-de-banderas-protocolo-oficial/>
- Galiano, G. G. (1991). Iniciación al Derecho Madrid. Madrid: Universitas. Recuperado el 01 de 05 de 2018
- GMontalvo. (04 de 03 de 2011). Reglamento_ceremonial antiguo.pdf. Recuperado el 01 de 05 de 2018
- Gómez, C. A. (2013). Eventos corporativos y protocolo empresarial. Bogotá: Ediciones de la U.
- IMEP, P. (20 de 11 de 2018). ¿Qué es un evento y cómo se puede clasificar? Obtenido de <https://www.protocoloimep.com/articulos/que-es-un-evento-y-clasificacion/>
- Marcela. (16 de 04 de 2013). Las-reglas-de-gestión.pdf. Obtenido de <https://rrppfu.files.wordpress.com/2013/04/las-reglas-de-gestion.pdf>
- Mateos, M. d. (2010). Manual protocolo general formación para el empleo. CEP,S.L. Recuperado el 01 de 05 de 2018
- Patiño, D. (2012). En D. Patiño, Etiqueta y protocolo: *base de la imagen empresarial*. (pág. 54). Madrid: B - EUMED. Recuperado el 02 de 05 de 2018
- Pedrotti, G. J. (18 de 08 de 2011). Apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf. Recuperado el 03 de 05 de 2018, de <https://gpedrotti.files.wordpress.com/2011/08/apuntes-ceremonial-y-protocolo.pdf>
- Phillips, S. (2004). Principios Humanistas. Recuperado el 01 de 05 de 2018

rachelsfashionroom. (14 de 07 de 2014). Presidencia y Precedencia en el protocolo oficial y social. Recuperado el 01 de 05 de 2018, de <http://rachelsfashionroom.blogspot.com/2014/07/presidencia-y-precedencia-en-el.html>

Sánchez, R. J. (2012). Imagen profesional y corporativa cómo mejorarla, sostenerla o revertirla. Bogotá: Ediciones de la U.

Suárez, C. C. (2009). El protocolo en la institución. Bogotá: Sin fronteras. Recuperado el 01 de 05 de 2018

Villalta, J. B. (2000). Ceremonial. En J. B. Villalta. España: Yenny. Recuperado el 02 de 05 de 2018

Zuñeda, A. A. (2009). El ceremonial al servicio de la imagen corporativa. Bogotá: Sin fronteras. Recuperado el 01 de 05 de 2018

ANEXOS



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



Secretariado Ejecutivo

Protocolo en Eventos

ENCUESTA

Por favor conteste las siguientes preguntas marcar solo una opción de respuesta de cada pregunta.

1) ¿Conoce usted el significado de la palabra precedencia en eventos protocolarios?

Si No

¿Por qué? _____

2) ¿Usted sabe por qué se originó las normas de precedencia en el protocolo ceremonial?

Si No

¿Por qué? _____

3) ¿Conoce usted el Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador?

Si No

¿Por qué? _____

4) ¿Conoce usted las normas de precedencia de las banderas?

Si No

¿Por qué? _____

5) ¿Usted conoce en que eventos se aplica las normas de precedencia?

Si No

¿Por qué? _____

6) ¿Sabe usted en que artículo del Reglamento de Ceremonial Público del Ecuador se aplica las normas de precedencia regional y cantonal?

Si No

¿Por qué? _____

7) Por el número de autoridades que existe en la mesa principal de un auditorio. ¿Usted sabe cómo ordenarlas?

Si No

¿Por qué? _____

8) ¿Usted conoce si existe en la institución un manual de normas de precedencia en eventos?

Si No

¿Por qué? _____

Gracias por su colaboración



Protocolo en Eventos

ENTREVISTA

Por favor conteste las siguientes preguntas.

Nombre de la institución: _____

Nombre del entrevistado: _____

Fecha: _____

Cargo que desempeña: _____

- 1) ¿Conoce usted si el personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo actualmente aplica las normas de precedencias en los eventos?

SI ___ NO___

Explique _____

- 2) ¿Cree usted que el personal administrativo del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo actualmente atiende eficientemente la ordenación de las autoridades basándose en las normas de precedencia?

SI ___ NO___

Explique _____

- 3) ¿Considera usted que para atender los eventos del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo el personal administrativo debe conocer el Reglamento Ceremonial a lo que se refiere precedencia de personas y banderas?

SI ___ NO___

Explique _____

4) ¿Cree usted que la implementación de un Manual de normas de precedencia en eventos mejoraría el desempeño del personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

SI ___ NO ___

Explique _____

5) ¿Cree usted que la aplicación incorrecta de las normas de precedencia en los eventos por el personal administrativo influye en la imagen institucional del GAD Municipal del cantón Pedro Moncayo?

SI ___ NO ___

Explique _____

Gracias por su colaboración



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

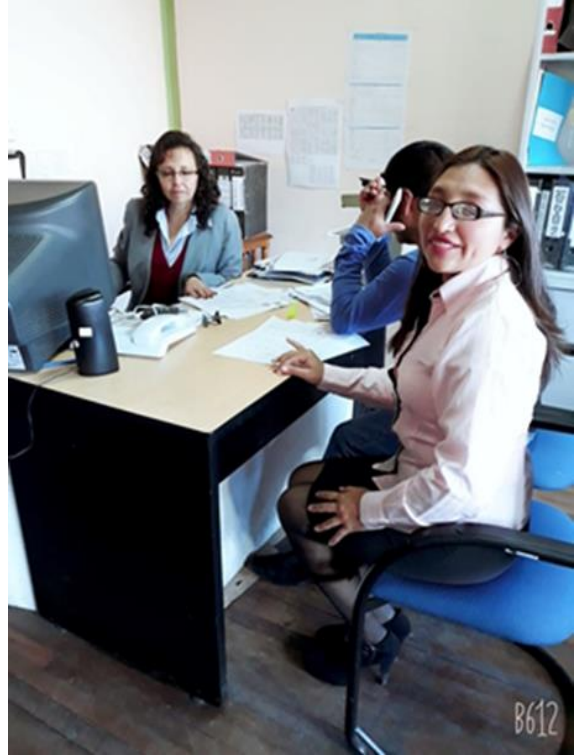


Secretariado Ejecutivo

Precedencia en Eventos

FICHA DE OBSERVACIÓN

| |
|---------------------|
| Institución: |
| Cargo: |
| Año: |
| Eventos: |
| Análisis |



Tramite
20 04 2018
Juan Carlos
Proceda
Tramite
consecuente

Tabacundo, 11 de abril del 2018

Ingeniero
Frank Gualsaqui

**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
PEDRO MONCAYO**

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y afectuoso saludo de parte de Myriam Alexandra Abarca, Ochoa, estudiante de octavo nivel de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte y moradora de la comunidad Nuevo Amanecer.

El motivo de la presente es para solicitarle a usted de una manera muy especial su debida autorización para que yo pueda realizar un estudio de investigación sobre la aplicación que realiza el personal administrativo en lo que se refiere a las normas de precedencias en los actos ceremoniales y su incidencia en la imagen en la institución que usted preside, esto es un Plan de Trabajo de Grado (tesis) que tengo que ejecutar previo a la obtención de mi Título.

Me suscribo de usted, no sin antes, agradecerle desde ya el apoyo que me brindará.

Atentamente,

Myriam A. Abarca Ochoa
C.I.: 171897126-8
ESTUDIANTE UFN
CEL: 0968618771- 0989338684

GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN PEDRO MONCAYO
SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 2018-04-23
HORA: 09:44

GAD MUNICIPAL DEL
CANTÓN PEDRO MONCAYO
ALCALDÍA
17 ABR 2018



Trámite 14311/14331
Codigo validación **POV75M6M8J**
Tipo de documento OFICIO
Fecha recepción 11-abr-2018 10:25
Numeración 5/N documento
Fecha emitida 11-abr-2018
Remitente ABARCA OCHOA MYRIAM ALEXANDRA
Función remitente SOLICITANTE
Revise el estado de su trámite en: