



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

ELABORACION DE NORMAS DE CEREMONIA Y PROTOCOLO
PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DENTRO DE LA
UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR
ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS” PCEI, 2021.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

AUTORA:

MERCY FERNANDA BARREROS CARVAJAL

Riobamba–Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

ELABORACION DE NORMAS DE CEREMONIA Y PROTOCOLO
PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DENTRO DE LA
UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR
ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS” PCEI, 2021.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

AUTORA: MERCY FERNANDA BARREROS CARVAJAL

DIRECTOR: LIC. EDWIN MARCELO JIJÓN PAREDES

Riobamba–Ecuador

2023

© 2023, Mercy Fernanda Barreros Carvajal

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Mercy Fernanda Barreros Carvajal, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 23 de agosto de 2023


Mercy Fernanda Barreros Carvajal
C.I. 180388089-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **ELABORACIÓN DE NORMAS DE CEREMONIA Y PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DENTRO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS” PCEI, 2021**, realizado por la señorita: **MERCY FERNANDA BARREROS CARVAJAL**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-08-23
Lic. Edwin Marcelo Jijón Paredes DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-23
Lic. Viviana Vanessa Yáñez Valle MIEMBRO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-08-23

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero dedicar este trabajo a mi madre que ha sabido apoyarme y darme las fuerzas para seguir adelante. A mi padre que a pesar de las circunstancias sé que compartirías mi felicidad. A mis hijos Alejandro y Doménica que fueron mi principal motivación para superarme y ser un ejemplo para seguir.

Fernanda

AGRADECIMIENTO

Debo iniciar, agradeciendo a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a todo su talento humano que estuvieron dispuestos a ayudarme, además a la Facultad de Administración de Empresas, que me ha permitido ser parte como estudiante; y por último un agradecimiento infinito a mi director Lic. Marcelo Jijón y a mi Tutora Ing. Viviana Yáñez, quienes me han guiado para poder culminar con este trabajo de investigación

Fernanda

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Formulación del problema.....</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del problema.....</i>	3
1.2. Justificación.....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. <i>Objetivo General.....</i>	5
1.3.2. <i>Objetivos Específicos.....</i>	5
1.4. Marco teórico.....	6
1.4.1. <i>Antecedentes Investigativos.....</i>	6
1.5. Fundamentación Teórica.....	10
1.5.1. <i>Ceremonial y Protocolo.....</i>	10
1.5.1.1. <i>Ceremonial.....</i>	10
1.5.1.2. <i>Protocolo.....</i>	11
1.5.1.3. <i>Clases de Protocolo.....</i>	12
1.5.1.4. <i>Etiqueta.....</i>	13
1.5.2. <i>Los Eventos.....</i>	13
1.5.2.1. <i>Objetivo de los Eventos.....</i>	14
1.5.2.2. <i>Tipos de Eventos.....</i>	14
1.5.2.3. <i>Planificación de Eventos.....</i>	23
1.5.2.4. <i>Ejecución de Eventos.....</i>	25
1.5.2.5. <i>Evaluación y control de eventos.....</i>	26
1.5.3. <i>Imagen Institucional.....</i>	26
1.5.3.1. <i>Definición.....</i>	26
1.5.3.2. <i>Importancia.....</i>	27

1.5.3.3.	<i>Estructura</i>	28
1.5.3.4.	<i>Proceso de formación de la imagen</i>	29
1.5.3.5.	<i>Planificación estratégica de la imagen institucional</i>	29
1.5.3.6.	<i>Público Interno y Externo</i>	30
1.5.3.7.	<i>Estrategias de atención a públicos internos y externos</i>	31
1.6.	Marco Conceptual	34
1.7.	Idea a defender	35

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	36
2.1.	Modalidad de la Investigación	36
2.1.1.	<i>Enfoque</i>	36
2.1.2.	<i>Bibliográfica – documental</i>	36
2.1.3.	<i>De campo</i>	37
2.2.	Tipos de Investigación	37
2.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	37
2.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	37
2.3.	Población y Muestra	38
2.3.1.	<i>Población</i>	38
2.3.2.	<i>Muestra</i>	38
2.4.	Métodos, Técnicas e Instrumentos	38
2.4.1.	<i>Métodos</i>	38
2.4.1.1.	<i>Analítico</i>	38
2.4.1.2.	<i>Sintético</i>	39
2.4.1.3.	<i>Histórico</i>	39
2.4.1.4.	<i>Inductivo</i>	39
2.4.2.	<i>Técnicas</i>	39
2.4.3.	<i>Instrumentos</i>	39
2.4.3.1.	<i>Encuesta</i>	39
2.4.3.2.	<i>Observación</i>	40

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	41
3.1.	Resultados	41
3.1.1.	<i>Encuesta a los padres de familia</i>	41

3.1.2.	<i>Encuesta al personal docente y administrativo</i>	47
3.2.	Verificación de la Idea a Defender	53
3.3.	Marco propositivo	53
3.3.1.	<i>Título</i>	53
3.4.	Contenido de la propuesta	53
3.4.1.	<i>Introducción</i>	53
3.4.2.	<i>Objetivo</i>	53
3.4.3.	<i>Desarrollo de la propuesta</i>	54
3.4.3.1.	<i>Organización de Eventos Sociales</i>	54
3.4.3.2.	<i>Anexos</i>	59
CONCLUSIONES		63
RECOMENDACIONES		64
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Población.....	38
Tabla 3-1:	Trato recibido	41
Tabla 3-2:	Motivación para atender a usuarios.....	42
Tabla 3-3:	Apariencia personal.....	43
Tabla 3-4:	Trato recibido en eventos	44
Tabla 3-5:	Posición de la imagen institucional	45
Tabla 3-6:	Recomendaciones para fortalecer normas de etiqueta y protocolo	46
Tabla 3-7:	Conocimiento empleo etiqueta y protocolo.....	47
Tabla 3-8:	Trato entregado a los padres de familia.....	48
Tabla 3-9:	Orden de importancia hábitos frecuentes	49
Tabla 3-10:	Imagen de la institución conocida en la comunidad.....	50
Tabla 3-11:	Capacitación etiqueta y protocolo	51
Tabla 3-12:	Recomendación para fortalecer normas etiqueta y protocolo	52

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-1:	Imagen Corporativa – Conceptos	27
Ilustración 1-2:	Elementos básicos para la construcción de la estrategia de imagen	30
Ilustración 3-1:	Trato recibido	41
Ilustración 3-2:	Motivación para atender a usuarios	42
Ilustración 3-3:	Apariencia personal	43
Ilustración 3-4:	Trato recibido en eventos	44
Ilustración 3-5:	Posición de la imagen institucional	45
Ilustración 3-6:	Recomendaciones para fortalecer normas de etiqueta y protocolo	46
Ilustración 3-7:	Conocimiento empleo etiqueta y protocolo	47
Ilustración 3-8:	Trato entregado a los padres de familia.....	48
Ilustración 3-9:	Orden de importancia hábitos frecuentes	49
Ilustración 3-10:	Imagen de la institución conocida en la comunidad.....	50
Ilustración 3-11:	Capacitación etiqueta y protocolo	51
Ilustración 3-12:	Recomendación para fortalecer normas etiqueta y protocolo.....	52
Ilustración 3-13:	Ubicación de autoridades – un solo bloque	55
Ilustración 3-14:	Ubicación de autoridades – pasillo intermedio.....	56
Ilustración 3-15:	Ubicación de autoridades en un estrado	56
Ilustración 3-16:	Ubicación de las banderas	56
Ilustración 3-17:	Modelo de invitación.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS”
- ANEXO B:** ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS”

RESUMEN

En la actualidad la Unidad Educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” no cuenta con una herramienta de gestión que establezca normas y procedimientos que permitan regular las ceremonias y protocolos para la organización de eventos, por lo tanto, el objetivo del presente trabajo de investigación fue elaborar normas de ceremonia y protocolo para la organización de eventos dentro de la unidad educativa fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” PCEI, 2021, Con la finalidad de fortalecer la identidad e imagen institucional ante la ciudadanía. La metodología aplicada tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, el tipo de investigación fue exploratoria y descriptiva, La población en estudio fueron los padres de familia y el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa, se utilizó el método analítico utilizando la encuesta como herramienta para la recolección de datos. Mediante esta metodología se logró determinar que la Unidad Educativa no posee herramientas que ayuden a establecer normas que regulen los protocolos ocasionando la impuntualidad en el inicio de los eventos, locación no preparada, vestuario no apropiado de los invitados, participaciones fuera de lo programado, entre otros., Se concluye que los eventos que se desarrollan como parte de la planificación anual en la Unidad Educativa no cumplen con todos los procedimientos requeridos, ocasionando una opinión negativa hacia la imagen de la institución, se recomienda al personal encargo vigilar que la ejecución de los eventos cuente con todos sus recursos de manera que se cumpla con los parámetros establecidos en la planificación previa, esto permitirá que los participantes, sean estos invitados u observadores, se sientan satisfechos de los actos y formen una imagen institucional positiva.

Palabras clave: <NORMAS DE CEREMONIA>, <PROTOCOLO>, <ORGANIZACIÓN DE EVENTOS>, <IMAGEN INSTITUCIONAL>, <HERRAMIENTAS DE GESTIÓN>.



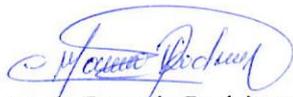
26-09-2023

1771-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

Currently, the " Monseñor Alberto Zambrano Palacios " Educational Unit does not have a management tool that establishes norms and procedures to regulate ceremonies and protocols for organizing events. Therefore, this research work aimed to elaborate ceremony and protocol norms for organizing events within the "Monsignor Alberto Zambrano Palacios" PCEI, 2021, to strengthen the institutional identity and image before the citizens. The methodology applied had a qualitative and quantitative approach. The type of research was exploratory and descriptive. The population under study were the parents and the teaching and administrative staff of the Educational Unit, and the analytical method was used using the survey as a tool for data collection. Through this methodology, it was determined that the Educational Unit does not have tools to help establish rules that regulate the protocols, causing untimeliness at the beginning of the events, unprepared location, inappropriate attire of the guests, and participation outside the program, among others, It is concluded that the events that are developed as part of the annual planning in the Educational Unit do not comply with all the required procedures, causing a negative opinion towards the image of the institution, it is recommended to the personnel in charge to ensure that the execution of the events has all the resources to comply with the parameters established in the previous planning, this will allow the participants, whether they are guests or observers, to feel satisfied with the events and to form a positive institutional image.

Keywords: <CEREMONY STANDARDS>, <PROTOCOL>, < EVENT ORGANIZATION>, <INSTITUTIONAL IMAGE>, <MANAGEMENT TOOLS>.



Lic. María Eugenia Rodríguez Durán Mgs.

C.I: 0603914797

INTRODUCCIÓN

Para mantener una buena imagen institucional, toda institución debe crecer día a día debido a que los eventos sociales, culturales, políticos, deportivos entre otros son muy frecuentes, por lo que desarrollar estándares ceremoniales y protocolares es fundamental para las organizaciones. Es una herramienta que orienta a las instituciones públicas y privadas, corrige errores en el corto plazo y resuelve problemas de manera adecuada. La recopilación de las normas mencionadas es una herramienta auxiliar o reveladora de la unidad educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” porque habla de aspectos importantes, elementos, partes, políticas, objetivos e ideas nuevas a implementar y cambios oportunos. de determinadas actividades para ganar espacio en el mercado. La norma corrige los errores, carencias o trabajos mal realizados de la institución, y además brinda información veraz a todo tipo de personas que deseen conocer sobre el contenido.

Cada institución desarrolla grandes programas que deben ser adecuadamente administrados para lograr el reconocimiento nacional e internacional. Con el tiempo, hemos visto la necesidad de desarrollar reglas ceremoniales y protocolos para la organización de eventos, ya que los tiempos cambian y los programas se modifican de acuerdo con las nuevas tecnologías y las necesidades de los ciudadanos. En los hechos de la Comisión Fiscal-Unidad Educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, se observaron varios problemas, errores, desórdenes, errores. Las normas son la salida a los problemas de la empresa en estos momentos, porque son indicadores del crecimiento de la empresa, que tienen en cuenta el bienestar de los vecinos y el reconocimiento de la institución a través de la presencia de autoridades nacionales e internacionales. Por ello, surgió la idea de crear reglas de ceremonia y protocolo para solucionar los problemas que se presentaban en Monseñor Alberto Zambrano Palacio de la Provincia de Pastaza, y de esta manera lograr una posición de excelencia en la sociedad.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

El constante cambio de la sociedad genera cambios significativos en el propio Secretario General, quien debe enfrentar desafíos y adaptarse a los casos de cambio, con una necesidad evidente de actualizar información de apoyo educativo integral y profesional, pues a mayor desarrollo de la ciencia y la tecnología, mayores niveles más altos de gestión que deberían establecerse. Según Viteri (2009, p. 150), “Las buenas maneras, la ceremonia y el protocolo son ahora herramientas muy útiles para las personas que viven en los negocios, no solo para organizar y desarrollar las negociaciones, sino también para el mantenimiento diario.

Este estudio abarca diferentes temas que se toman como ejes en la planeación, desarrollo y evaluación de la organización de eventos, el cumplimiento social tributario y las necesidades existentes de la Unidad Educativa de la Comisión Fiscal “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, donde se organizan los eventos. empíricamente la secretaria ejecutiva, por lo que existe una firme intención de participar en este estudio sobre etiqueta y protocolo de gestión de eventos para hacer efectiva la imagen institucional.

Organizar un evento es una excelente manera de aumentar la visibilidad de las actividades de la institución, pero el Secretario General debe asegurarse de que el propósito del evento sea lo suficientemente importante como para tomar el tiempo y los gastos para organizarlo, publicitarlo y dirigirlo. la dirección correcta. Los eventos pueden requerir mucho trabajo y ser costosos, así que establezca metas y analícelas: ¿Para quién es? ¿Cuál es su propósito? ¿Por qué sucede este evento? ¿Quién participará? Las respuestas a estas preguntas determinan su importancia en función del presupuesto asignado para su desarrollo. Una vez que se tiene claro el tipo de evento, se inicia la fase preparatoria, que son todas las acciones que se deben realizar antes de realizar la acción para poder realizarla satisfactoriamente en la unidad de formación “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”.

La Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” PCEI, nace por la necesidad de atender a la población joven y adulta con Escolaridad Inconclusa que, por diversas circunstancias no han podido ingresar, continuar o concluir sus estudios básicos y de bachillerato en los establecimientos de educación ordinaria. Actualmente funciona en el barrio Cumandá en la Avda. González Suárez y presta sus servicios a un total de 1146 alumnos, quienes, de manera

frecuente, asisten a los diferentes actos de orden cívico, social, cultural y deportivos, que la unidad organiza sin establecer los más mínimos requisitos que la organización, orden, vocativos, desarrollo del programa en sí, guarden para alcanzar la sobriedad, disciplina, respeto y sobre todo interés del auditorio con relación al tema motivo del evento.

Es importante señalar que a estos eventos asisten: municipios, padres de familia, estudiantes, camilleros, grupos de apoyo administrativo, invitados especiales y público en general, quienes se llevarán una buena impresión de la institución cuando se cuenten los resultados de los eventos. por eso se organizan, hecho que no es muy común, pues no existe un protocolo coordinado que debe partir de la planificación de la actividad, la recepción de los participantes, la ubicación en los lugares reservados para cada operador. evento y su desarrollo.

Por lo tanto, es necesaria una estructura de equipo adecuada a estos eventos comunes de la vida institucional para evitar fallas que entren en conflicto con la identidad institucional, la cual debe mantenerse positiva junto con su imagen. Los interesados conocen la institución.

1.1.1. *Formulación del problema*

¿Con la aplicación de normas de ceremonia y protocolo en los actos oficiales y eventos relacionados con la vida y desarrollo de la Unidad Educativa Fisco Misional Monseñor Alberto Zambrano Palacios, se fortalecerá la identidad e imagen institucional ante la ciudadanía y demás grupos de interés?

1.1.2. *Delimitación del problema*

Teórica

Campo: Administración

Área: Secretaría Gerencial

Aspecto: Normas de Ceremonial y Protocolo Espacial

Provincia: Pastaza

Cantón: Pastaza

Unidad Educativa Fiscomisional Monseñor Alberto Zambrano Palacios
PCEI ubicada en el barrio Cumandá - Avda. Gonzáles Suárez Período
2021

1.2. Justificación

Este asunto es importante para conocer y sentir los procesos que se deben utilizar en la organización de los distintos eventos de la institución. El motivo de este estudio es profundizar en diferentes enfoques teóricos respecto al proceso de etiqueta y protocolo para estudiar la organización de eventos, esperando sumar conocimientos para encontrar nuevas explicaciones que cambien y completen la comprensión de los elementos en los que se fundamenta. Residencia en. es para investigación El estudio propuesto tiene como finalidad aplicar la teoría, conceptos básicos, ventajas y desventajas que aseguren el mejor resultado y satisfacción en el departamento de gestión de eventos de la Unidad Educativa fiscal “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”.

La explicación se justifica, porque las pasantías le sirven al investigador para ampliar sus conocimientos, para obtener un título académico con el objetivo de contribuir a la solución del problema que actualmente está tratando y que afecta a la empresa, y, sobre todo le concierne al investigador de la organización, hechos señalados por la comisión fiscal de la Unidad de Educación “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”. La organización de los eventos depende de la unidad educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, la cual se encarga de brindar servicios de calidad y por ende una buena reputación institucional, contacto directo con docentes, estudiantes y público en general, de lo cual es parte integral. de las actividades que realiza la institución.

Como parte integral de la integración mutua, cada institución educativa organiza diversas actividades académicas, de la sociedad civil, deportivas, culturales y de organización social para docentes, estudiantes, personal de apoyo interno y público en general, donde la identidad de la institución educativa, es decir. de la cultura organizacional, que se expresa en la sobriedad, organización y mantenimiento de los más mínimos detalles, para renovar o enfatizar la imagen en el imaginario colectivo, que pasaría a formar parte importante de la historia de la región. por su efecto.

Por tanto, el propósito de esta investigación es apoyar objetivamente a la unidad de formación en la elaboración de normativas correspondientes a las circunstancias y desafíos que permitan construir una nueva historia a partir de los logros y puntos de vista alcanzados durante el desarrollo de cada actividad y evento. actores que, participando de este proceso, fortalecen la importancia de la institución en la vida de la ciudad, provincia y país.

El principal aporte de este estudio tiene como objetivo restaurar la imagen de la unidad educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, para lo cual recibe el apoyo de los administradores. Es decir, brindan la información necesaria para elaborar la propuesta y su factibilidad.

Este informe permite mejorar la comunicación vertical y horizontal entre los usuarios internos y externos de la institución y, por otro lado, lograr una imagen corporativa a un nivel suficientemente alto para el desempeño del ambiente laboral.

Proyectar estrategias y protocolos ceremoniales beneficia a diversos grupos sociales, principalmente a Mons. Alberto Zambrano Palacios unidad de capacitación que mejora la organización de eventos practicando buenos hábitos de protocolo, además, el personal cuenta con un alto nivel de profesionalismo y, finalmente, los usuarios están satisfechos de ser atendidos con eficacia y eficiencia.

Finalmente, es de trascendental importancia proponer a “Monseñor Alberto Zambrano Palacios para la elaboración de normas ceremoniales y protocolo para la misión fiscal Unidad Educativa “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” eventos PCEI 2021 que permitan proponer los correctivos necesarios, a partir de la institución., crea una imagen corporativa positiva, partiendo de una base organizada, donde se refuerza la identidad.

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo General*

Desarrollar una herramienta de gestión para la Unidad Educativa Fiscomisional Monseñor Alberto Zambrano Palacios que establezca las normas y procedimientos que permitan regular las ceremonias y actos donde participen las autoridades locales, institucionales, padres de familia, comunidad educativa e invitados en general.

1.3.2. *Objetivos Específicos*

- Evaluar los procesos que se empleen en las normas de ceremonia y protocolo.
- Analizar el aporte funcional de las normas de ceremonias y protocolo para la organización de eventos y consolidar la imagen corporativa, a través del sustento teórico.
- Diseñar normas de aplicación que utilice procesos de ceremonias y protocolo para contribuir positivamente a la organización de eventos de la Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Alberto Zambrano Palacios.

1.4. Marco teórico

1.4.1. Antecedentes Investigativos

En referencia del tema de investigación se revisó las siguientes bibliografías:

En su trabajo de investigación Manual de Protocolo para Empresas Hoteleras de la Universidad Politécnica de Cartagena, Román del Monte presenta los resultados de la implementación del manual para empresas hoteleras, especialmente aquellas que reciben viajeros de negocios. La muestra se compone de hoteles de 3 y estrellas en Cartagena. Se evaluó en base a encuestas para analizar la oferta hotelera del momento. Las conclusiones incluyen que el coordinador del hotel o gerente de protocolo planifica y crea estrategias para seguir las reglas del protocolo para crear una guía de protocolo interna específica para que el hotel se adapte a sus necesidades. (Román del Monte 2011)

Novarese completó su disertación en Ceremony Hotels. En este estudio se incluyeron hoteles de 3 y 5 estrellas de la ciudad de Rosario para evidenciar que no siguen a cabalidad las normas de protocolo, ceremonia y etiqueta. La muestra fue evaluada en base a entrevistas y luego se utilizaron técnicas observacionales para evaluar el diagnóstico en base al grado y/o nivel de ceremonia y protocolo; por otra parte, y desde un enfoque teórico, finaliza creando un marco de temas relacionados con este estudio. Manual de protocolo y procedimientos es la tarea que se podría emprender para implementar el protocolo en la organización para lograr un servicio consistente, cordial y transmitir una imagen seria y confiable, pues se percibió que la mayoría de los hoteles no hablaban al respecto. (Novarese 2008)

Chamba Carrillo, Mora Jácome realizaron la tesis Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario que se ajusta a las normas establecidas por la Carrera de Hotelería y Turismo, de la Universidad Técnica particular de Loja, con el propósito de recopilar la información primordial para poder llevar a cabo los diversos eventos tomando en consideración las normas y reglas que impone el Protocolo detallado información ordenada y sistematizada que permita aplicar las normativas vigentes. (Chamba Carrillo y Mora Jácome 2012)

La muestra se evaluó en base a entrevistas con los responsables de la coordinación de los departamentos encargados del Protocolo y Ceremonial en las Universidades y con la Escuela de Hotelería y Turismo. El manual de Protocolo y Ceremonial Universitario ha permitido clasificar de forma adecuada el tipo de evento y a la vez servirá como aporte para el manejo de eventos

universitarios en general, tanto en los eventos de carácter nacional como internacional. (Chamba Carrillo y Mora Jácome 2012)

Linares Solórzano realizó la tesis titulada Régimen Jurídico de Protocolo y Ceremonial Diplomático aplicable en la república de Guatemala, se generó con el propósito principal de determinar cuál es el Régimen Jurídico de Protocolo y Ceremonial Diplomático aplicable en la república de Guatemala. La muestra se evaluó en base a investigación documental, entrevistas a diplomáticos, entrevistas a embajadas, encuestas a diplomáticos de carrera.

El protocolo y Ceremonial Diplomático tuvo su origen en la práctica del derecho diplomático; siendo que el primero trata una materia específica y se encuentra inmerso en el segundo. Es decir, para la aplicación del Derecho Diplomático es necesaria la existencia de una normativa que rige el Protocolo y Ceremonial Diplomático. El Protocolo y Ceremonial Diplomático ha existido desde la existencia de la humanidad, sin embargo, se regía únicamente por los usos y las costumbres y en algunos casos, por los acuerdos que se tenían entre algunos Estados, no fue hasta el Congreso de Viena de 1815 que se realizó el primer intento de unificar criterios en cuanto el Protocolo y Ceremonial Diplomático. (Linares Solórzano 2014)

Leiva realizó la tesis Aplicación de Protocolo en el Ceremonial Diplomático, Guía para comunicadores sociales, en la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, con el propósito de recopilar información del uso del Protocolo y el ceremonial de cada evento de Estado que se planifique, para dar una buena impresión en eventos sociales y de estado. La muestra está conformada por libros de ceremonial, en la Antigua China el libro “I-Li” donde detalla las normas de etiqueta que enaltecía a un caballero chino, el “Chou-Li” que trataba sobre el ceremonial que concierne a la vida de un funcionario común. Otros libros de etiqueta que utilizaban los romanos eran el civilista que trataba de costumbres religiosas y de gobierno. Se evaluó en base a entrevistas y libros. Concluyendo que, se debe tener un encargado de protocolo y Logística como comunicador social. (Leiva Escobar 2006) (Carrillo y Margarita 2017) (Silvana, Medina y Marilu 2015)

El trabajo investigativo está íntimamente ligado al hecho de que no está solo pese que en el depósito de libros de la localidad no se evidencia trabajo alguno que influya en el presente; sin embargo, hay trabajos investigativos que guardan concordancia al documento propuesto, destacándose (Faccini 2020) y (Perurachi Panamá & Bastidas Játiva, 2021), entre sus conclusiones señalan: la importancia de la etiqueta y protocolo en los ceremoniales institucionales, la función natural que el trato afable y proactivo tiene en todo tipo de organizaciones, la importante tarea de la

secretaria al recibir al público interno y externo de una institución además señala la utilidad de los buenos modales y las pautas asertivas para una conversación interesante.

Las buenas costumbres son la base de la armonía de las relaciones sociales, esto conlleva a fortalecer las relaciones humanas dentro del ambiente de trabajo, siendo las mismas un factor fundamental para determinar un ambiente laboral favorable y cuando se utiliza el término conveniente se hace referencia a la convivencia cordial, grata y sin inconveniente de interacción personal entre los colaboradores internos de una organización. (Casa Rodríguez et al. 2020)

Un aspecto trascendente es la importancia de la Imagen Corporativa, el propósito principal que debe tener una correcta imagen corporativa está en la forma en que se la posicione en la mente del cliente y como tal no produzca ningún tipo de desviación respecto de la imagen o identidad corporativa, esto se logra principalmente la información que transmite la empresa diciendo lo que hace y los tipos de públicos a quien llega.

Los aspectos señalados establecen en la necesidad de contar, primeramente, con un plan anual de entrenamiento, para ello es pertinente contar con el apoyo de Rectorado y Secretaria; ya que no se cuenta con un departamento de talento humano, con visión e inteligencia emocional propositiva en función de mecanizar los procesos de capacitación monolíticamente estructurada, donde se le vea que esta tarea es de beneficio colectivo, en el que se pone de manifiesto la superación de la imagen de la institucional y posicionamiento en la comunidad de un proceso de trabajo integrador entre estos entes.

El gestor de talento humano juega un papel preponderante en la gran responsabilidad de mantener vivo el interés y la cohesión de los colaboradores en todos los ámbitos, los mecanismos de integración saltan a la vista, cuando se observa a los integrantes de la empresa, motivados, alegres, con ganas de volver, solventes, respetuosos y con gran expectativa para continuar en los subsiguientes días con ese ánimo de predisposición hacia el logro de las metas.

En esa sindéresis de un trabajo total y en torno a la integralidad y de mancomunidad, por ello es importante señalar que los trabajos propuestos por (Perugachi Panamá y Bastidas Játiva 2021) y (Quiñaluiza Suriaga 2018), donde se establecen las siguientes conclusiones:

- Las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes al momento de organizar los eventos ya sea institucionales o educativos

- El manejo adecuado de cada una de las normas ayuda a corregir la forma de organizar los eventos académicos mediante la realización de un manual de etiqueta y protocolo y su aplicabilidad en eventos de una unidad educativa
- Es vital mejorar la imagen de la institución, para poder obtener declaraciones reales de cómo se organizan los y la necesidad de contar con un manual de etiqueta y protocolo, para perfeccionar la imagen de la institucional de los centros educativos

En conclusión, podemos decir que los docentes y administrativos de la Unidad Educativa actúan con buenos modales, dando un buen trato a los asistentes; sin embargo, encontramos un poco de dificultad al momento de los eventos, cuando se trata de acuerdo con el grado de importancia de las personas invitadas.

Después de obtener los resultados en las encuestas realizadas al personal administrativo de la Unidad Educativa, se puede evidenciar el desconocimiento de las normas de Ceremonia y Protocolo.

En la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios, el personal administrativo cumple los actos o eventos como se ha realizado en cada administración sin tomar en cuenta que existen reglas y formalidades que contribuyen al buen desarrollo de estos.

El personal administrativo de la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios, considera que la apariencia personal influye en la imagen institucional.

La Unida Educativa, debe mejorar la organización de todos los actos solemnes que realicen, debido a que esto mejorara la imagen institucional.

El personal administrativo de la Unidad Educativa necesita capacitarse sobre las reglas básicas de Ceremonia y protocolo para lo cual deben contar con normas que le sirvan de pauta para organizar de mejor manera los actos.

En la Unidad Educativa, no existe una comisión o departamento que se encargue específicamente de organizar actos protocolarios, por esta razón se necesitará la ayuda de normas de Ceremonia y Protocolo.

La formalidad con que se manejan ciertas instituciones repercute negativamente en la imagen de la empresa, en el amplio sentido, converge en la necesidad desde la primera autoridad, interesarse en la capacitación, en el que los empleados y trabajadores se encuentran permanentemente

motivados, alentados y con el deseo de seguir aportando, seguir creyendo en el trabajo diario ese esfuerzo ha de permitir consolidar su estabilidad laboral como en el reconocimiento de la comunidad.

Por ello, se hace imprescindible que los directivos, tengan ese conocimiento amplio, una visión empresarial una sincronización de trabajo de equipo en el que los colaboradores se auto motiven y se concentren permanentemente en desarrollar actividades de mantenimiento y contacto indisoluble con los asistentes y de esa manera la institución se gane el cariño dentro de la comunidad.

1.5. Fundamentación Teórica

1.5.1. *Ceremonial y Protocolo*

1.5.1.1. *Ceremonial*

El ceremonial deriva de las palabras latinas ceremonia que significa carácter sagrado, práctica religiosa, ceremonias, actos rituales.

La ceremonial toma del protocolo las herramientas para la organización. Permite crear el escenario, el cuadro, la atmósfera. Es la serie de formalidades para cualquier acto público y solemne. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos. (Guarín Toro y Acevedo Puerta 2017)

Para (El Insignia 2017) define el ceremonial escolar como la “serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público comprenden dos etapas, la primera de formalidad patriótica con la presencia de la bandera de ceremonias y, a continuación, otras de carácter alusivo a fechas especiales y los actos especiales que son aquellos en estrecha relación con la actividad escolar (iniciación y término de clases, homenaje al patrono, celebraciones varias, fundación del establecimiento entre otros.

Para (Studocu 2021), el ceremonial se consolida en una organización como una actitud social ejercida por sus miembros con el conocimiento del conjunto de formalidades y convenciones de protocolo que rigen en cada grupo para todas sus reuniones con participación de autoridades del sector público, privado e internacional.

El ceremonial hace alusión al ambiente dentro del cual se realizan los actos oficiales y ceremoniales, es decir las formalidades que al cumplirse dan suntuosidad a un acto. El ceremonial nace de la experiencia y tiene como objetivo reglamentar las relaciones entre las autoridades, personalidades y demás personas asistentes a un acto en el que la precedencia, participación y demás formalidades optimizan el tiempo y recursos.

1.5.1.2. *Protocolo*

El protocolo hace hincapié en las normas de cortesía como respeto a las personas, sea cual sea su condición social y personal, su principal objetivo es que las acciones en las que interviene o dirige se hagan correctamente para lograr la buena armonía. Para ello, utiliza normas, directrices y criterios capaces de adaptarse a determinadas actividades y situaciones.

Protocolo viene del griego proto-kollon; reglamenta y codifica las normas particulares y las pone en práctica en un ceremonial diplomático o ritual civil, establecido por costumbre o decretado por ley, el cual, se ve reflejado en las personas y en los actos protocolarios. El protocolo garantiza a quienes ocupan funciones oficiales, el ejercicio de sus deberes y derechos. Regula los conflictos de precedencia, las diferencias de sus privilegios y el disfrute de su inmunidad. (Calvopiña Ugsha y Iza Bisbicuz 2015)

Para (Ramos Fernández 2007) “los finos modales son las expresiones de buenos sentimientos en los intercambios personales y protocolos sociales; éstos permiten desarrollar y conservar relaciones armoniosas entre los países y sus instituciones”.

El protocolo comprende los ámbitos oficiales, diplomáticos, militares y sociales; constituyen las normas que hay que cumplir, pero a la vez, es el “aceite” que permite a la complicada maquinaria de las relaciones humanas, marchar en armonía y sin riesgo de oxidación. (SENA 2011) (Salomé y Galárraga 2022)

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar. Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

1.5.1.3. *Clases de Protocolo*

El Protocolo reglamenta y jerarquiza los componentes de un acto, público o privado, según su naturaleza y propósitos.

(Escuela Turismo Pirineos 2020) clasifica al protocolo de la siguiente manera:

Protocolo institucional

Podemos decir que este tipo de protocolo reúne un conjunto de normas administrativas que regulan el desarrollo de actos institucionales. Estos actos se tratan de aquellos que han estado organizados por el gobierno o la administración del estado, una comunidad autónoma, entre otros, dentro de los tipos de protocolo este es el que regula con más ímpetu todos los actores que intervienen en el acto. Se regulan la simbología, el tratamiento protocolario según los honores o el título nobiliario, la celebración, entre otros.

Protocolo empresarial

Este tipo de protocolo regula el buen comportamiento dentro de una empresa específica, tanto en su interior como hacia el exterior. Es a través de estas normas que se establecen los criterios de comunicación tanto entre los trabajadores como en la comunicación corporativa. De todos los tipos de protocolo, este es necesario para la planificación, preparación, desarrollo y control de los actos organizados por una empresa privada.

Protocolo militar

Uno de los protocolos más firmes y regulados es el protocolo militar. Como su propio nombre indica, esta serie de normas que conforman el protocolo son necesarias para la jerarquización tan marcada que comporta un acto militar. Las tropas deben dar ejemplo de disciplina y formación en público.

Protocolo religioso

Como los otros tipos de protocolo, este también es un conjunto de normas que rigen un tipo de acto en concreto, esta vez un ritual religioso. Aquí también regulan los símbolos, los tratamientos o indumentarias que se utilizan en cada tipo de acto. Estos actos católicos en los que se utiliza el protocolo son los sacramentos, las bendiciones y la Santa Misa.

Protocolo deportivo

En los actos deportivos, como puede ser, por ejemplo, unas olimpiadas, están regidos también por un conjunto de normas. Este tipo de protocolo sirve para que el organizador de los eventos deportivos consiga su objetivo.

Protocolo social

Como hemos mencionado anteriormente, el protocolo está presente en muchos ámbitos distintos. Además, como personas sociales que deben compartir diferentes sitios públicos con los demás, existen unas normas no escritas que nos dicen cómo debemos comportarnos debidamente en sociedad, como las normas de buena educación.

1.5.1.4. *Etiqueta*

Etimológicamente proviene del francés *étiquette* y ésta de la voz germánica *stik*, “fijar”– “clavar”. La etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas y solemnes, como así también en las manifestaciones externas de la vida social. Por ello, la etiqueta está relacionada con el saber ser, el saber estar en cualquier situación. (Guarín Toro y Acevedo Puerta 2017)

Se utiliza para hacer referencia al ceremonial de usos, costumbres y estilos que se deben respetar en ciertos ámbitos. La etiqueta menciona un cierto modo de comportamiento social según normas convencionales. Utilizar traje y corbata en las ocasiones solemnes, ser hospitalario con un invitado, masticar con la boca cerrada, no decir groserías en una reunión social, respetar los horarios con puntualidad y agradecer los regalos que se reciben forman parte de la etiqueta. (SENA 2011) (Salomé y Galárraga 2022)

La etiqueta se encuentra presente en todos los momentos de las relaciones interpersonales y consiste en el conjunto de reglas de conducta que se espera se cumplan en el contexto de la ejecución de alguna actividad y se deriva de la experiencia, costumbre y buen comportamiento.

1.5.2. *Los Eventos*

Evento es un suceso o actividad que se realiza en tiempo real, importante que reúne a un cierto número de personas con un principio y final conocido previamente, el mismo que se realiza en un

lugar definido adaptado para tal fin. Entre ellos de índole corporativo, deportivo, religioso, turístico, educativo, popular, cultural y social. (Vértice 2008)

1.5.2.1. *Objetivo de los Eventos*

El objetivo es el propósito que se desea conseguir y para cuya consecución se destinan todos los recursos y esfuerzos que se consideran necesarios. El objetivo fundamental de un evento es establecer un vínculo de comunicación entre personas de diferentes sectores sociales. Con la definición del objetivo se sabe claramente que tema se va a tratar y el orden del programa para el evento.

Por ejemplo, un evento puede aportar a cumplir con determinados objetivos de marketing (CEVENTS [sin fecha]) :

- Dar a conocer nuevos productos, servicios
- Branding de marca
- Motivación del personal
- Mejorar el rendimiento laboral
- Incentivar la fuerza de ventas
- Formar equipos con sentido de pertenencia
- Conmemorar Aniversarios
- Agasajar a los empleados o a los clientes.

1.5.2.2. *Tipos de Eventos*

Eventos Académicos

A. Charla

Consiste en una exposición de carácter simple, generalmente con propósitos de divulgación o información, sobre diferentes tópicos, tratados sin mayor profundización. No se precisa de requisitos previos para asistir a ella.

B. Conferencia

Es una reunión en la que una o varias personas exponen en torno a un tema determinado. (enciclopediaonline.com 2020)

Exposición sobre un tema doctrinal o específico, que reviste complejidad o profundidad. Está dirigida a un auditorio que posee conocimientos previos sobre el tema y su objetivo es la difusión cultural en áreas determinadas o la profundización en temas especializados.

C. Congreso

Son reuniones o asambleas nacionales e internacionales para tratar asuntos científicos, culturales, etc. Se refieren también a la junta de varias personas para deliberar sobre algún negocio y especialmente a la reunión para tratar asuntos de gobierno y regular cuestiones internacionales.

Prevé tres sesiones preliminares; la inaugural, que informa sobre la finalidad y los temas a tratar; la media, donde se consideran los trabajos preliminares y las condiciones; y la etapa final, en la que se informan los resultados alcanzados. (Esquibel Barrera 2017)

El desarrollo de un congreso supone alta organización para tomar en cuenta aspectos como (Freire 2010):

- Convocatoria
- Presentación de credenciales Sesión inaugural
- Formación de comisiones Sesión de grupos de trabajo Sesiones plenarias
- Informes, ponencias Conferencias
- Documentos Secretaría
- Dignatarios, etc.

D. Convención

Es un evento en donde se exponen diferentes situaciones de temas generales y/o específicos, y además se llega a una decisión o propuesta. (Perugachi Panamá y Bastidas Játiva 2021)

Una convención es un evento de vocación privada, generalmente organizado por una sola empresa, con una duración mínima de dos días y al menos cincuenta participantes. Las convenciones están orientadas a la generación de negocio y lo habitual es que tan solo asistan miembros de la empresa o empresas organizadoras.

Las razones por las que se organiza una convención son diversas, destacando entre ellas las siguientes: lanzamiento de un nuevo producto, marca o imagen corporativa, presentación de nuevos avances, estudios o innovaciones sobre un tema en concreto, motivación del personal de una compañía.

E. Disertación

Exposición metódica de carácter académico de un trabajo de investigación realizada por el expositor y que lleva implícita la defensa de una de una tesis o la refutación de otra. Está dirigida a un público de pares.

F. Foro

Técnica de instrucción donde el grupo en su totalidad discute informalmente un tema, hecho o problema, conducido por un coordinador. Suele realizarse el foro a continuación de una actividad de interés general observada por el auditorio: la proyección de una película, una representación teatral, una conferencia, clase o experimento, etc. También puede constituir la parte final de una mesa redondo, simposio, panel y otras técnicas grupales. (Perugachi Panamá y Bastidas Játiva 2021)

G. Incorporación

Es una ceremonia solemne y protocolaria donde el graduado recibe su título de bachiller luego de haber cumplido con todos los requisitos académicos y legales establecidos por las autoridades competentes.

H. Jornada académica

Periodo durante el cual se desarrollan una serie de diversas actividades de extensión, centradas en un área disciplinaria, cuyo propósito es difundir y actualizar los conocimientos de un grupo de personas con intereses afines.

I. Mesa redonda

Reunión en la cual un grupo de personas versadas en un tema, generalmente polémico, participan en igualdad de condiciones, bajo la dirección de un moderador, exponiendo sus puntos de vista ante un público heterogéneo. El propósito es dar a conocer diversos enfoques sobre el mismo problema.

J. Panel

Debate informal entre un grupo de hasta 8 personas, sobre un tema determinado. El moderador coordina la sesión de una hora y luego los disertantes pueden sintetizar sus ideas. (Ortiz Vaca 2018)

Es una modalidad de presentación de un tema ante una audiencia por un equipo de diversos especialistas, quienes lo abordan desde diferentes ángulos, con el fin de proporcionar amplia información. Una vez expuesto el tema, el público participa formulando preguntas, presentando ideas o experiencias, que aclaren puntos de vista, sin que se produzca debate.

K. Seminario

Actividad académica de carácter teórico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo o de un grupo de especialistas, para estudiar, analizar o enriquecer un tema previamente determinado. Está programado y dirigido por un académico experto en la materia, tiene un mínimo de sesiones, y concluye con la elaboración de un informe final, expuesto por un relator.

Clase o encuentro en que se reúne un profesor o un profesional distinguido, relevante, con los discípulos o con los profesionales en etapa de perfeccionamiento, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas propios de la actividad. La duración es relativa (puede ser de 1, 2 o más días). Se puede integrar, como evento subsidiario, en el desarrollo de un Congreso. (Ortiz Vaca 2018)

L. Simposio

Evento donde por medio de las charlas, discursos o exposiciones verbales minuciosas se presentan a un auditorio en diversas facetas (educativo, biológico, cultural, psicológico, sociológico, espiritual, etc.) de un solo tema, con el objetivo de presentar información completa sobre un tema determinado. Al final debe hacerse una síntesis y trabajo de recolección de la documentación existente sobre el tema. (Perugachi Panamá y Bastidas Játiva 2021)

El simposio se caracteriza por la participación de “especialistas, profesionales e idóneos con el propósito de abordar materias de su particular interés. Cada uno expone sucesivamente diferentes aspectos del asunto o trabajo. Cada expositor dispone de un tiempo para disertar de entre 20 y 45 minutos aproximadamente, es una buena oportunidad para que el público, una vez finalizada la actividad, posea una visión integrada de la materia tratada” (Ortiz Vaca 2018)

M. Taller

Actividad práctica realizada en conjunto por un grupo de personas con experiencia profesional en la materia, orientadas por especialistas competentes. Su propósito es estudiar o buscar soluciones a problemas concretos del área respectiva y posibilitar el intercambio de experiencias mediante el trabajo en pequeños grupos.

Eventos Culturales

Los eventos culturales son actividades que estimulan la creación, difusión y reproducción de fenómenos como actos que permiten un conocimiento, comprensión, y fortalecimiento de la identidad cultural de individuos y comunidades. Es un acontecimiento donde se difunde la cultura, creencias, valores, tradiciones de alguna sociedad. (Molano L. 2007)

Es un acontecimiento donde se difunde la cultura, creencias, valores, tradiciones de alguna sociedad, actividades que estimulan la creación, difusión y reproducción de fenómenos como actos que permiten un conocimiento, y fortalecimiento de la identidad cultural de los individuos y comunidades. Entre ellos podemos destacar los siguientes: festivales, conmemoraciones, espectáculos artísticos, muestras de arte, inauguraciones de centros culturales, fiestas de colectividades, presentación de una Obra, espectáculos callejeros, exposiciones, congresos, ferias, concursos y mesas de debate. (Culturamas 2020)

Tipos de eventos culturales:

- Ferias y Festivales
- Exposiciones
- Conciertos

Organización de un evento cultural

Planteamientos a tener en cuenta (Avendaño 2013):

- ¿Dónde y cuándo se realizará el evento?
- ¿Qué duración tendrá?
- ¿A quién está dirigido?
- ¿Cuál es el motivo principal de la convocatoria?
- ¿Es un evento formal o informal?
- ¿Qué resultados se desea tener con la organización de este evento?

¿Qué se necesita?

- Instituciones organizadoras y patrocinadoras.
- Tema
- Objetivos
- Los ponentes Participantes Origen – Lugar Duración
- Sede

A. Ferias

Una feria es un evento social, económico y cultural establecido, temporáneo o ambulante, periódico o anual, que se lleva a cabo en una sede y que llega a abarcar generalmente un tema o propósito común.

B. Exposición

Una exposición es un acto de convocatoria, generalmente público, en el que se exhiben colecciones de objetos de diversa temática, tales como: obras de arte, hallazgos arqueológicos, instrumentos de diversa índole, maquetas de experimentos científicos, maquetas varias, etc., que gozan de interés de un determinado segmento cívico o militar o bien es masivo o popular. Una exposición permanente, organizada y estructurada generalmente histórica o costumbrista constituye una institución llamada museo.

A través de estas ferias y exposiciones, la empresa tiene posibilidad de dar a conocer productos y servicios al público, la oportunidad de relacionarse con otras empresas en aquellas personas que desean invertir en una organización.

C. Conciertos

Son actos de carácter cultural que se ejecutan como manifestación de una o varias artes. El protocolo va encaminado a las exigencias de primacía de los protagonistas culturales y los promotores

Eventos Sociales y Religiosos

A. Almuerzos de confraternidad

Es un corte entre la mañana y la tarde, de poca duración, constituido por una comida liviana y sin bebidas alcohólicas. Sin duda el almuerzo de confraternidad es el más tradicional, plato de entrada, principal, postres.

Rasgos de un almuerzo de trabajo:

- En un mundo empresarial se considera un almuerzo de trabajo, a las reuniones de un equipo con su personal jerárquico, con una tarea en común o de directivos, con algún cliente importante.
- Al cambiar de ambiente se espera que el almuerzo de trabajo facilite el entendimiento al abordar una relación fluida entre sus participantes.
- La finalidad es abordar temas profesionales, laborales o empresariales.
- Su duración estimada es de dos horas y no resulta conveniente extenderla mucho tiempo más.
- Es importante que el menú sea ligero ya que seguramente, a todos los comensales les espera una tarde de trabajo; resulta inconveniente, los platos excesivamente elaborados o condimentados, son bienvenidos las verduras, carnes magras y las pastas con salsas ligeras.
- Aunque desde el primer momento se aborda el tema que motivó la cita. Es recién en el postre, cuando se entra con detenimiento en la materia y, si es necesario se toman notas y se consultan documentos.

B. Cena Navideña

Es una actividad que se realiza para celebra la Nochebuena, en la que participan los miembros de una empresa, institución o familia en comunión espiritual alrededor de una mesa en la que se degustan platos alusivos a la fecha. Es una oportunidad para olvidar agravios, rencillas y disgustos pasajeros sellando nuevamente la fraternidad institucional.

Adicionalmente se procede a un intercambio de regalos entre los asistentes y las autoridades entregan un bono a todo el personal.

C. Fiesta patronal

Una fiesta patronal es un conjunto de solemnidades con que una población celebra anualmente la fecha de su santo patrón. Se trata de una tradición implantada, esencialmente, en los países de cultura hispana.

Estos festejos suelen incluir actos religiosos – como un oficio solemne– y celebraciones paganas que tienen lugar en las calles de la localidad, como pasacalles, conciertos, bailes, verbenas, ferias, juegos infantiles, corridas de toros, etc.

D. Inauguración y clausura del año lectivo

Las instituciones educativas desarrollan eventos de inicio del año lectivo para dar realce a un nuevo período en que, los estudiantes, docentes y autoridades, compartirán conocimientos y experiencias. Este evento suele contar con la presencia de algún representante del Distrito Escolar.

Por lo general, el programa de inauguración consta de los siguientes puntos:

- Himno Nacional del Ecuador
- Presentación de autoridades, personal docente y administrativo
- Discurso de inauguración, por la máxima autoridad de la institución. Indicaciones generales del/a inspector/a.
- Participación del/a presidente del Gobierno Estudiantil.
- Himno a la ciudad.

La clausura del año lectivo incluirá la entrega de reconocimientos a los/as estudiantes que se han destacado en las actividades académicas, deportivas, etc.

E. Inauguración y clausura de actos deportivos

Son aquellas actividades en las que se da inicio o término a un evento, por lo general en las mismas se despliega toda la elegancia, tecnología y majestuosidad, ya que en un caso constituye la carta de presentación del evento y siempre se espera que si la inauguración es buena todo el certamen lo será. La clausura marca la despedida, se anuncia la próxima sede y debe dejar el marcado interés por regresar a una nueva cita.

Los actos deportivos y sus respectivas ceremonias deben realizarse tomando en cuenta factores como: repercusión social, asistencia de público, presencia de medios de comunicación, etc., por tanto, se debe canalizar adecuadamente la comunicación de cómo y cuándo se cumplirán los diferentes encuentros o participaciones.

La planificación de los eventos deportivos debe incluir las directrices de protocolo durante la inauguración o clausura para garantizar la coordinación de actividades. Se requiere el diseño del funcionamiento de la participación de los encargados del protocolo quienes colocarán a las autoridades, acompañarán y atenderán a las personalidades.

Dentro del evento de clausura se realizará la premiación, que constituye la coronación al éxito a las largas horas de entrenamiento, cansancio, dolor y esfuerzo, es el momento del reconocimiento público.

F. Juramento a la bandera

Jurar fidelidad a la Bandera Nacional es el deber de todo ecuatoriano, en un acto lleno de civismo y emoción patriota. Compromete a todos los estudiantes de tercer curso diversificado y séptimo año de educación básica en todos los planteles educativos del país a ser fieles a su Patria como centro de todas las actividades.

El programa consta de los siguientes puntos:

- Ingreso de los/as estudiantes.
- Ingreso de Abanderados, Portaestandartes y Escoltas.
- Himno Nacional del Ecuador.
- Exaltación a la Bandera.
- Lectura del Acta de Proclamación de Abanderados, Portaestandartes y Escoltas.
- Juramento colectivo a cargo del/a Rector/a de la Unidad Educativa.
- Juramento individual.
- Cobijada de la Bandera
- Himno a la Unidad Educativa
- Salida de Abanderados, Portaestandartes y Escoltas.
- Salida de los/as estudiantes.

G. Primera comunión

La Primera Comunión es un Sacramento en el que el niño recibe por primera vez la Eucaristía.

Es una ceremonia profundamente religiosa y no social por tratarse del primer acto trascendental de su vida, tiene una importancia singular. Por esta razón se recomienda que esté rodeado de un marco de sencillez y de cierta solemnidad.

Tanto en el vestido de los niños como de las niñas que realizan la Primera Comunión, y en general en toda la ceremonia debe preferirse la sencillez.

1.5.2.3. Planificación de Eventos

El desarrollo de los eventos debe estar previamente establecido en la planificación general de la empresa, porque complementa las actividades diarias que en ella se realizan.

Según (Otero Alvarado 2009) indica: “Los eventos se caracterizan por la unicidad, significa que no son actividades rutinarias y que cada evento es diferente a otros, aunque pueda tratarse de un mismo tipo de evento. Los eventos incluyen elementos intangibles y elementos tangibles”.

Para la planificación de un evento se requiere considerar los siguientes aspectos (Guarín Toro y Acevedo Puerta 2017):

- a) Clasificación del evento.** Determinar dentro de qué figura se catalogará la reunión: conferencia, entrevista, presentación, seminario, entre otras.
- b) Organizadores.** Es muy frecuente que se delegue la organización de un evento a algún personal de la institución o empresa que lo realiza, pero esto es un grave error, ya que el armado prolijo y responsable de una reunión social requiere de tiempo y dedicación y su seguimiento no es posible si el responsable disperso su accionar. Por eso es aconsejable contratar el servicio de algún relacionista público o empresa especializada en eventos o desligar a una persona de la empresa o institución de sus tareas para que pueda dedicarse plenamente a estructurar la reunión.
- c) Lugar de realización.** Ante todo, hay que analizar las características de la ciudad sede: si posee infraestructura hotelera y servicios, restaurantes, centros de convenciones, atractivos turísticos, si las autoridades locales están dispuestas a respaldar el evento y si la comunidad está concientizada acerca de la importancia de ser pueblo hospitalario y receptivo que colabore en este tipo de emprendimientos. También es muy importante el espacio físico con

el que se cuenta, que debe ofrecer comodidades al público asistente, es importante contar con un lugar equipado con un excelente sistema de sonido e iluminación, amplio; que permita una buena distribución de mesas y butacas.

- d) **Fecha del evento.** El organizador deberá tener en cuenta qué segmentación del público será convocada y constatar qué época del año resultará más conveniente para ese tipo de asistentes. También es necesario considerar la organización en fechas alejadas de la finalización del año académico, festividades religiosas de fin de año o período vacacional.
- e) **Tiempo de organización.** Todo evento debe ser planificado con mucha anticipación para lograr una perfecta organización y para que las invitaciones lleguen a tiempo a los participantes, quienes a su vez deberán organizar sus propias agendas.
- f) **Objetivos.** Determinar con precisión qué fines tiene el evento y qué objetivos se quieren alcanzar con la organización del mismo.
- g) **Planificación de las actividades.** Los organizadores del evento deben realizar una planificación de las actividades a desarrollar en la convocatoria con mucho tiempo de anticipación, determinando:

- Tema o motivo convocante
- Objetivos de la reunión
- Disertantes
- Estructura: número de sesiones y de días para su desarrollo
- Duración de cada sesión
- Lugar que se destinará al evento
- Contratación de servicio técnico con suficiente antelación: iluminación, sonido, locutor, recepcionistas, etc.

- h) **Actividades recreativas del evento.** Organización de lunch, cenas, desayunos de trabajo, con servicios de catering. Si el evento es de larga duración y con la asistencia de personas de otros puntos del país o del exterior, organizar actividades turísticas: city tour, mini turismo, visita a empresas o industrias, recorrido por paisajes naturales u otras alternativas.

- i) **Evaluación del evento.** Es importante conocer la opinión del público sobre los servicios recibidos durante su asistencia al evento. Establecer encuestas, cuestionarios, recabar opiniones que tengan en cuenta:

- Calidad académica del encuentro
- Organización del evento
- Satisfacción en el plano comunicacional
- Actividades recreativas.

Dentro de la planificación de los eventos es necesario considerar la precedencia, es decir el lugar que le corresponde a cada persona en la mesa de acuerdo con el cargo que ostenta. En actos oficiales hay que respetar el orden protocolar.

1.5.2.4. *Ejecución de Eventos*

La ejecución de un evento debe tener presente: el tipo de evento que se va a presentar, la organización, planificación, objetivo, la ubicación, el público que a quien se le va a dirigir y la preparación por cualquier imprevisto. Esta es la fase de la realización del evento que se aplica todo lo propuesto en planeación y organización, comprende protocolo, y la preparación de escenario.

La ejecución de un acto se divide en dos etapas (Universidad de Pamplona 2013):

- Primera etapa: Responsabilidad del solicitante.
- Segunda etapa: Responsabilidad del Centro de Eventos.

Responsabilidad del Solicitante:

1. Hacer contacto con las personas invitadas a su evento.
2. Reservar el espacio en el que se va a ejecutar el acto.
3. Consultar y tener claro el número de invitados o una aproximación de ellos.
4. Asignación de rubros.

Responsabilidad del Centro de Eventos:

Organización protocolaria del espacio en el cual se ejecutará el evento:

- Himnos
- Banderas
- Orden de intervenciones
- Organización de la mesa principal Ubicación del atril
- Guion- protocolo
- Maestro de ceremonia
- Habladores de ubicación del público
- Logística

1.5.2.5. *Evaluación y control de eventos*

La evaluación es el proceso de verificación del evento. A través de la evaluación, el equipo puede festejar sus fortalezas e identificar sus debilidades para poder corregirlas. A través de evaluaciones cuidadosas, los eventos pueden más y más exitosos cada año.

El proceso a seguir para la evaluación es el siguiente (Martínez 2010):

Evaluar como equipo. Tomarse el tiempo para reunirse inmediatamente después del evento para debatir cómo salió, mientras los detalles están todavía frescos. Algunos de los asuntos que resulta interesante debatir:

- ¿El evento cumplió con sus fines y objetivos? ¿Por qué sí y por qué no?
- ¿Qué puntos no fueron incluidos en la lista de verificación?
- ¿Cuál fue la información formal e informal acerca del resultado del evento?
- Dado el esfuerzo comprometido en la organización del evento, ¿valió la pena o no?

Registrar el resultado de la evaluación. Para registrar las ideas del equipo acerca del evento, llevar un registro acerca de las lecciones aprendidas, esto mejorará los eventos venideros.

Pedir a los participantes información acerca del resultado del evento. Averiguar la opinión de los participantes acerca del evento a través de una conversación o de una encuesta.

En esta etapa, se tienen en cuenta los puntos positivos y negativos de lo que se obtuvo durante el acto. Estas conclusiones, son ajustadas para tener en cuenta en los siguientes eventos realizados.

1.5.3. *Imagen Institucional*

1.5.3.1. *Definición*

Imagen es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. Aunque el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles, kinestésicas, etcétera. (SENA 2011)

La imagen institucional se define como “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” (Capriotti 2013) (Salomé y Galárraga 2022).

1.5.3.2. *Importancia*

La Imagen Corporativa en los tiempos actuales ha cobrado una gran importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

A consecuencia de la madurez existente en los mercados, en la actualidad uno de los problemas más importantes que nos encontramos es que la gente no tiene la suficiente capacidad de memoria o retención para recordar todos los productos o servicios que las organizaciones ofrecen. Es decir, aparece una creciente dificultad de diferenciación de los productos o servicios existentes. Por esta razón, la Imagen Corporativa adquiere una importancia fundamental, creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma. (Capriotti 2013)

La importancia de la Imagen Corporativa está directamente con la influencia que tendrá en el público, porque ella es capaz de:

- Ocupar un espacio en la mente de los públicos
- Facilitar su diferenciación con las empresas competidoras.
- Disminuir la influencia de los factores situaciones en la decisión de compra.

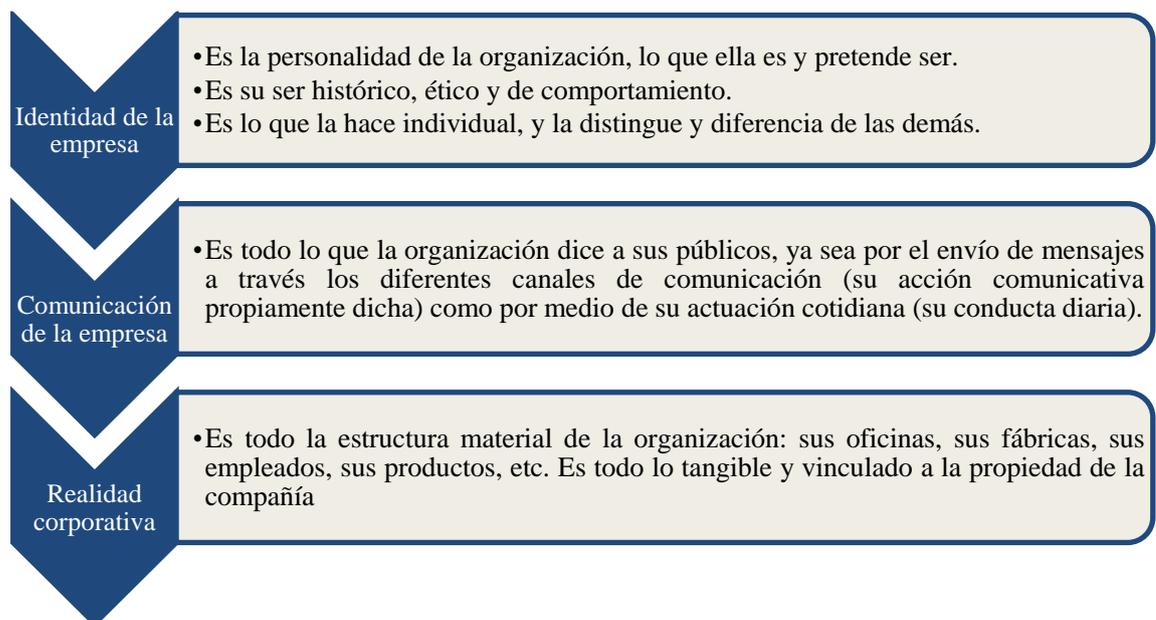


Ilustración 1-1: Imagen Corporativa – Conceptos

Fuente: Capriotti, 2013.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

De esta manera, Imagen Corporativa es un concepto basado claramente en la idea de recepción, y debe ser diferenciado de otros tres conceptos básicos: Identidad Corporativa, Comunicación Corporativa y Realidad Corporativa, como puede observarse en la Ilustración 1.1. (Capriotti 2013)

1.5.3.3. *Estructura*

La Imagen Corporativa trabaja con base en una estructura de tres nociones predominantes (Capriotti 2013):

a) Imagen Ficción

Esta concepción es la de imagen como «apariencia de un objeto o de un hecho», como acontecimiento ficticio que no es más que un reflejo manipulado de la realidad. Ésta es una posición muy aceptada a nivel popular, en la que se considera a la imagen como una forma de tapar la realidad, de mostrarse de manera diferente a como son, por parte de las empresas.

b) Imagen Icono

Otra de las concepciones actuales es que la imagen es “una representación icónica de un objeto”, el cual no se encuentra presente a los sentidos.

En el campo de la empresa esta noción se pone de manifiesto en el estudio de todo lo relacionado con los elementos de su identidad visual: el símbolo, o figura icónica que representa a la empresa; el logotipo y tipografía corporativa, o sea el nombre de la organización escrito con una tipografía particular y de una manera especial; y los colores corporativos o gama cromática, es decir aquellos colores que identifican a la compañía.

También en la aplicación de la identidad visual a través del diseño gráfico, audiovisual, industrial, ambiental o arquitectónico. La imagen englobaría tanto al icono en sí como a los contenidos simbólicos que de él se desprenden.

c) Imagen Actitud

Una última concepción sostiene que la imagen es “una representación mental, concepto o idea” que tiene un público acerca de una empresa, marca o producto.

La idea central subyacente es que esa representación mental, ese concepto, esa idea que nos hacemos de una empresa no sería la empresa como tal, sino una evaluación de esta, por la cual le otorgamos ciertos atributos con los que la definimos y diferenciamos de las demás organizaciones. Tomamos de ella unas características básicas, con las cuales elaboramos un estereotipo de esta. Esta evaluación implica una valoración, una toma de posición con respecto a la institución y, en consecuencia, una forma de actuar en relación con ella.

1.5.3.4. *Proceso de formación de la imagen*

Se considera que “la imagen se formaría en dos niveles: en un nivel subjetivo, por toda la experiencia más o menos directa que el sujeto ha tenido con la entidad; y a nivel social, por toda la información indirecta sobre la entidad, que circula a nivel interpersonal” (Jijena Sanchez 2011).

Para que esta interacción se manifieste, existen tres fuentes primarias de comunicación que intervienen en la formación de la imagen (Capriotti 2013):

- La organización en sí misma,
- Los medios de comunicación,
- Los sujetos externos (asociaciones, movimientos de opinión, etc.)

1.5.3.5. *Planificación estratégica de la imagen institucional*

El Plan Estratégico de Imagen Corporativa, es un conjunto de estrategias por medio del cual se desea influir en la Imagen que los diferentes públicos tienen de la institución.

El Plan Estratégico de Imagen Corporativa deberá tener unas bases sólidas y claras, que permitan una acción eficiente. Para ello, parte de la relación que se establece entre los 3 elementos básicos sobre los que se construye la estrategia de imagen:

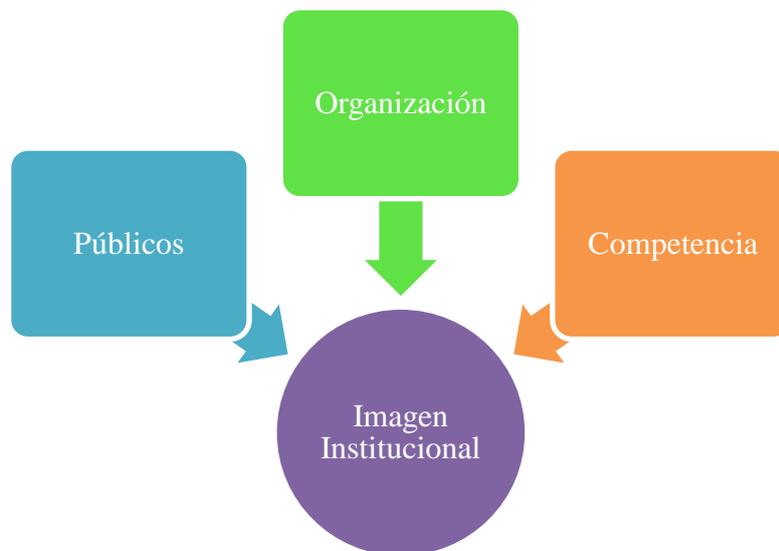


Ilustración 1-2: Elementos básicos para la construcción de la estrategia de imagen

Fuente: Capriotti, 2013.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Capriotti define cada uno de los elementos de la siguiente forma (Capriotti 2013):

- La Organización, que es el sujeto que define la estrategia, quien realizará y planificará toda la actividad dirigida a crear una determinada imagen en función de su Identidad como organización;
- Los Públicos de la organización, que son los que se formarán la Imagen Corporativa y, por tanto, hacia quienes irán dirigidos todos los esfuerzos de acción y comunicación para lograr que tengan una buena imagen;
- La Competencia, que será la referencia comparativa, tanto para la organización como para los públicos, ya que dichas organizaciones también realizarán esfuerzos para llegar a los públicos, y que en muchos casos pueden ser contradictorios con los realizados por nuestra propia organización.

1.5.3.6. *Público Interno y Externo*

Se entiende por público a todo grupo social con un interés determinado y, a veces también, con un nivel cultural específico.

Los públicos son producto de la necesidad que tienen los seres humanos de agruparse para desempeñarse roles semejantes. Y, debido a que existen roles diferentes es por lo que nacen públicos diferentes. Tradicionalmente los públicos de una organización se suelen clasificar en dos grupos (Portal de Relaciones Publicas 2015):

- Público Interno, a los grupos sociales afines que integran el organigrama de la empresa o institución. Así, por ejemplo: los accionistas; los directivos; los funcionarios; los empleados; etc.
- Público Externo, por su parte, son todos aquellos grupos sociales que tienen un determinado interés que vincula a sus miembros entre sí y que no forman parte del organigrama de la organización de que se trata.

Los públicos externos de una organización son numerosísimos, pero, no debe perderse de vista que algunos de ellos interesan más que otros a la empresa o institución en cuestión. Sólo unas cuantas de ese gran espectro social surgirán los clientes o nos servirán para difundir la imagen que pretendemos proyectar de la organización de que se trata.

1.5.3.7. *Estrategias de atención a públicos internos y externos*

La estrategia incluye las políticas o lineamientos generales de la empresa dirigidos hacia el cliente. Generalmente, es diseñada por el departamento de marketing y su principal función es orientar a toda la empresa hacia la calidad de la atención al cliente. En la estrategia de servicio se define el valor que se desea para los clientes; el valor es el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado. (Abril Cordero 2017)

La estrategia de orientación al cliente se caracteriza por la preocupación de adaptar la oferta de la empresa a las necesidades y deseos del cliente, por el esfuerzo en adaptar la oferta a las necesidades y deseos del cliente para satisfacerlos, por el ajuste de los productos para que se adapten o anticipen a las expectativas de los clientes y por obtener la máxima calidad en la atención al cliente preocupándose de recibir una retroalimentación constante de los consumidores y usuarios. (Abril Cordero 2017)

Las estrategias deben aplicarse según el tipo de público.

a) Estrategias de atención al público interno

Dependiendo del tipo de público al cual se atenderá, deben aplicarse las estrategias.

Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa. (Abril Cordero 2017)

Entre las estrategias de atención al público interno se encuentran (PuroMarketing 2012):

- La empresa debe proporcionar al cliente interno la suficiente información para entender las acciones que se le proponen desde el punto de vista de la empresa, del cliente y del suyo propio. Sólo desde este conocimiento podrá entender su aportación.
- El cliente interno debe poder acceder a la formación necesaria para evitar la inseguridad y angustia que produce una situación de cambio y transformar ésta en algo positivo y enriquecedor para evitar el rechazo a las nuevas acciones. Es importante que llegue a percibir la formación como una oportunidad para el crecimiento personal y como una inversión que la empresa hace en él.
- La empresa debe poner a disposición del cliente interno las herramientas necesarias para hacer fluir, dentro de su organización, la información relevante que surja de su contacto con el cliente externo y el producto. Esto reafirmará el valor del trabajo del cliente interno y posibilitará una mejora de las acciones de relación con el cliente externo.
- El cliente interno debe tener un profundo conocimiento del funcionamiento de todos los departamentos de la empresa, no sólo de su función. La empresa debe procurar, dentro de lo posible, un recorrido a tal efecto o la información necesaria para facilitar esta comprensión.
- La empresa debe hacer saber al cliente interno que en sus manos está el éxito de la estrategia y, por lo tanto, dimensionará la importancia de su trabajo y la responsabilidad necesaria para desempeñarlo.
- El cliente debe aportar valor a la relación inter departamental y facilitar la agilidad de los procesos para mejorar la eficiencia. Aunque no trabaje en contacto con el cliente final, este punto no le exime de su responsabilidad al trabajar con otros departamentos de la empresa.
- La empresa debe establecer las medidas de control pertinentes para detectar las fricciones entre departamentos y evitar que éstas puedan dañar la imagen de la empresa y su relación con el cliente externo.
- El cliente interno necesita ser un vendedor orgulloso de su producto y apasionado de su trabajo para conseguir la necesaria conexión emocional con el cliente externo.
- La empresa puede facilitar información, mejorar condiciones de trabajo o establecer políticas de motivación, pero debe comunicar claramente que la actitud proactiva por parte del cliente interno es imprescindible para que la política de relación con el cliente sea efectiva.
- El cliente interno debe ser recompensado de algún modo por el esfuerzo realizado. Las políticas de motivación deberían de incidir en los mismos elementos de conexión emocional que se quieren conseguir en los clientes externos.

b) Estrategias de atención al público externo

Para mejorar el servicio de la organización es necesario considerar varios elementos, como los que a continuación se mencionan (Abril Cordero 2017):

- Personal indicado. Para ofrecer buen servicio se requiere empleados con personalidad adecuada, "El perfil del personal que se requieren es empleados dispuestos a hacer todo para garantizar la satisfacción del cliente."
- Comunique la importancia y valor del servicio. Incluso el mejor empleado y el más dispuesto a satisfacer al cliente debe saber lo que se espera de él, al enfrentarse a varias situaciones.
- Otorgue poder de decisión a los empleados. El miedo es uno de los principales obstáculos para dar un gran servicio, pues el personal teme extralimitarse e, incluso, arriesgarse al despido por realizar algo extraordinario, sin la autorización de alguien más.
- Solicite y retroalimente. Antes de saber cuánto poder de decisión otorgar a los empleados, es necesario averiguar lo que es importante para la clientela. Escuche y tome nota.
- Elija a los clientes adecuados. Nada de esto funcionará si sus servicios están orientados hacia la clientela inapropiada. Algunos clientes son demasiado exigentes y reducen la capacidad de la empresa para servir a quienes se satisfacen con más facilidad. Otros son demasiado pequeños para que el servicio prestado valga la pena. Para decidir, es necesario definir al cliente clave, el que merece toda la atención.
- Trate de satisfacer a todos y cada uno de sus clientes. Debe asegurarse que cada cliente que entra en su negocio este satisfecho. No existe nada más importante que un cliente.
- Deje su vida personal en casa. Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos muy bien, y días en los que querríamos escondernos bajo del sillón. Usted no debe permitir que su propio humor personal y sus problemas afecte la manera en que trata a un cliente.
- No pierda su tiempo en el salón de ventas. Es fácil involucrarse en conversaciones con otras personas cuando hay poco movimiento en la empresa. Pero aun cuando la conversación sea relacionada a temas de trabajo, debe concluir inmediatamente cuando entra un cliente.
- Salude a cada cliente. Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con al menos un simple "Hola". Para lograr permitirle saber que hay alguien allí que puede atenderlo. Saludar al cliente es también una protección contra los hurtos. La gente está menos inclinada a intentos de robar mercadería si saben que hay alguien que está atento a su presencia.
- Nunca califique a sus clientes por su apariencia. Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en su negocio no cometa el error de creérselo.

- Deje que el cliente tenga su espacio. Todos tenemos nuestro espacio personal para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.
- No interrumpa. Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a interesar, espere hasta que haya terminado de hablar. Cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.
- Actúe de acuerdo con el estilo del cliente. Adapte su estilo al del cliente. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.
- Luzca profesional - vístase adecuadamente. Si bien ingresa en su local, su cliente comienza a formarse una impresión acerca de usted y su negocio. Hay muchos factores que inciden en sus opiniones, como su propio humor personal o estructuras mentales, que usted no puede controlar. Por esta razón, es especialmente crucial qué usted esté de la mejor manera en lo que si puede controlar...su propia apariencia, así como también la del local.
- Muestre todos sus productos. Debe tener siempre presente que lo que importa es lo que los clientes quieren, no lo que a usted le gusta o piensa que es mejor. Su nivel de gusto o calidad puede ser diferente al de sus clientes. (Abril Cordero 2017)

1.6. Marco Conceptual

Ceremonial: “Serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne, conjunto de reglas establecidas para determinar la forma de operar los actos solemnes”. (Polo 2015)

Evento: Suceso o actividad que se realiza en tiempo real; reúne a un cierto número de personas con un principio y final conocido previamente, el mismo que se realiza en un lugar definido adaptado para tal fin. (Vértice 2008)

Imagen Institucional: “Estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización”. (Capriotti 2013)

Protocolo: El protocolo comprende los ámbitos oficiales, diplomáticos, militares y sociales; constituyen las normas que hay que cumplir, pero a la vez, es el “aceite” que permite a la complicada maquinaria de las relaciones humanas, marchar en armonía y sin riesgo de oxidación. (SENA 2011)

1.7. Idea a defender

Con el diseño de una guía de etiqueta y protocolo, se mejorará la imagen corporativa de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” de la ciudad de Puyo, en el cual los directivos, trabajadores, empleados y usuarios externos se sentirán motivados para dar un servicio de calidad a los clientes de la empresa.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Modalidad de la Investigación

2.1.1. *Enfoque*

La investigación se guio en el enfoque mixto, esto es, la combinación del proceso cualitativo y cuantitativo.

Es cuantitativo en función de que permitió la ubicación de la información numérica a través de la estadística descriptiva, en tanto es cualitativa, porque esos datos fueron susceptibles de análisis. Se enfatizó en el enfoque mixto, ya que “se suele presentar el método, la recolección y el análisis de datos, tanto cuantitativos como cualitativos. Los resultados se muestran bajo el esquema de triangulación, buscando consistencia entre los resultados de ambos enfoques y analizando contradicciones y paradojas” (Viteri 2012) (Gómez, 2006, p. 177), por ello la necesidad de que la investigación se guíe en este proceso para alcanzar los resultados pertinentes.

2.1.2. *Bibliográfica – documental*

La investigación bibliográfica-documental, se constituyó en la herramienta, mediante la cual se basó la investigación para auscultar y clarificar conceptos, definiciones y categorías estructuradas en el marco teórico, esencialmente en el detalle de cada una de las variables, componentes de la investigación, “Es un instrumento o técnica de investigación, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de un estudio concreto”. (Salguero Barba 2018)

Así mismo, se detectó, escogió, amplió y se profundizó los enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de los autores sobre la guía de etiqueta y protocolo e imagen corporativa, apoyándose fundamentalmente en documentos (como fuentes primarias: libros, revistas, documentales, periódicos, páginas webs y otras), e institucionales (fuentes secundarias: Unidad Educativa Fiscomisional Mons. Alberto Zambrano Palacios y Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)

2.1.3. *De campo*

Consistió en el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se produjo los acontecimientos reales y de incidencia recurrente.

En esta modalidad, la investigadora, accedió en forma directa con la realidad, para recabar información de acuerdo con los objetivos de la investigación.

2.2. Tipos de Investigación

El trabajo investigativo realizado en la Unidad Educativa Monseñor Alberto Zambrano Palacios de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, período 2021, se utilizó los siguientes tipos:

2.2.1. *Investigación exploratoria*

Consistió en realizar un acercamiento inicial sobre el comportamiento y tareas específicas que realizan cada uno de los docentes y administrativos de la Unidad Educativa, procurando intercambiar opiniones sobre los diferentes procesos que en ella se realizan y de esta manera tener una primera impresión institucional, por ello, “la observación inmediata del área y de los elementos que caracterizan al objeto que va a ser investigado” (Villalba, 2004, p. 8), contribuyeron significativamente el trabajo realizado.

2.2.2. *Investigación descriptiva*

La oportunidad de la presente investigación radicó en realizar todo un proceso descriptivo, que se enfocó precisamente en categorizar cada uno de los componentes que implica la Unidad Educativa Alberto Zambrano, ya que a decir de Kerlinger y Lee citado por Burns & Grove (2004), “Consiste en la exploración y descripción de los fenómenos en las situaciones de la vida real. Ofrece una descripción detallada de las características de ciertos individuos, situaciones o grupos”, la oportunidad, entonces de la investigación, es que se trata de una empresa con un significativo número de usuarios e incidencia directa con la comunidad, lo que facilitó un trabajo significativo para escudriñar sucintamente el problema.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población para la presente investigación son los padres de familia y el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Fiscomisional “Mons. Alberto Zambrano Palacios”.

Tabla 2-1: Población

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Padres de Familia	370	94.15%
Personal Docente y Administrativo	23	5.85%
Total	393	100.00%

Fuente: UE Alberto Zambrano, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

2.3.2. Muestra

No se calculará la muestra, porque se trabajará con el total de la población de la Unidad Educativa.

2.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos

2.4.1. Métodos

Se considera al método como el camino a seguir, con el propósito de acceder de forma técnica y científica, a fin de abordar con transparencia y objetividad el problema, de tal forma obtener una información recurrente y fidedigna, para aquello se recurrió a los siguientes métodos:

2.4.1.1. Analítico

Consistió en realizar un estudio pormenorizado en el proceso de la investigación, esto consistió en organizar la información, así mismo, con el apoyo de los alumnos, personal administrativo y de servicio, e incluso padres de familia, como la señora Neilly Ortega, quien supo manifestar que no habido una buena organización en cuanto a los eventos realizados en la Unidad Educativa.

2.4.1.2. *Sintético*

A través de este método, se pudo establecer las conclusiones de los resultados que se obtuvieron en el estudio propuesto, para sintetizar el trabajo investigativo en función de cada una de las variables.

2.4.1.3. *Histórico*

Relacionado a recabar información de procesos pasados y que guardaron coherencia con la investigación planteada. La revisión de documentos existentes en la Unidad Educativa permitió tener una idea de cómo se ha manejado la institución en anteriores administraciones.

2.4.1.4. *Inductivo*

A través de este método, se procedió a receptar las encuestas a los alumnos y padres de familia que participaban en los eventos realizados en la Unidad Educativa, los cuales con absoluta amabilidad aceptaron poner sus puntos de vista.

Dentro de este método, se aplicó las encuestas, para conocer datos importantes que nos llevaron a conocer que es lo que el cliente quiere.

2.4.2. *Técnicas*

La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta.

2.4.3. *Instrumentos*

2.4.3.1. *Encuesta*

Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitud o sugerencias.

Se utilizarán estos métodos debido a que son los más conocidos, son de fácil aplicación y permiten obtener información concreta y directa de las personas involucradas.

2.4.3.2. *Observación*

Esta observación se basará finalmente en una opinión y recomendaciones sobre la organización de eventos; y sobre el control interno, a través de una guía de observación.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Encuesta a los padres de familia

Pregunta 1: ¿Cómo es el trato recibido en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”?

Tabla 3-1: Trato recibido

OPCIONES VI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	19	5%
Adecuado	21	6%
Ni adecuado, ni inadecuado	60	16%
Inadecuado	160	43%
Muy inadecuado	110	30%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta padres de familia, 20233.

Realizado por: Barreros, Fernanda, 2023.

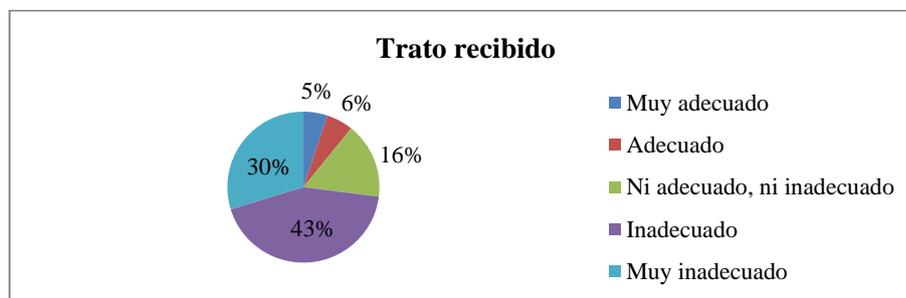


Ilustración 3-1: Trato recibido

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - Los padres de familia señalan en un 43% que el trato recibido es inadecuado; un 30% establecen que es muy inadecuado; el 16% de los encuestados manifiestan que ni adecuado, ni inadecuado; el 6% señalaron que es adecuado; en tanto que solo 5% de los usuarios manifestaron que el trato recibido es muy adecuado.

Interpretación. - Se evidencia que los padres de familia no han tenido un trato amable de parte de los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, generando apatía y desinterés por la institución y siempre están confrontando por no existir adecuados protocolos de atención.

Pregunta 2: ¿Considera que los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” se sienten a gusto en sus tareas para atender a los usuarios?

Tabla 3-2: Motivación para atender a usuarios

OPCIONES VI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	19	5%
Poco	160	43%
Nada	191	52%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta padres de familia, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.



Ilustración 3-2: Motivación para atender a usuarios

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - Los padres de familia, en un 52% consideran que los empleados no se sienten a gusto en sus tareas para atender a los usuarios; el 43% determinan que se hallan poco a gusto; en tanto que el 5% se sienten a gusto.

Interpretación. - Se puede corroborar con la primera pregunta, en el sentido que los padres de familia resaltan que los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, no se hallan a gusto en sus tareas, por consiguiente, es pertinente tomar en cuenta este particular ya que afecta a la cordialidad y buen trato con que son atendidos.

Pregunta 3: ¿Estima que la apariencia personal de los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” es influyente en la imagen de la institución?

Tabla 3-3: Apariencia personal

OPCIONES VI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	90	24%
Poco	221	60%
Nada	59	16%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta padres de familia, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

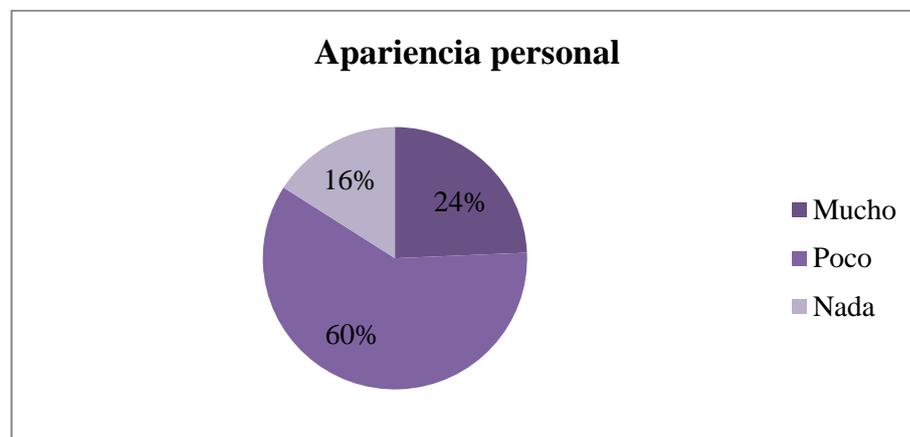


Ilustración 3-3: Apariencia personal

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - El 60% de los encuestados estiman que la apariencia personal de los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” es poco influyente en la imagen de la institución; el 24% en cambio señalan que mucho influye; el 16% en cambio dicen que en nada influye.

Interpretación. - Se denota que la apariencia personal, según los usuarios externos, no influye en la imagen la institución, lo que da a entender que se privilegia el accionar del personal sobre la imagen.

Pregunta 4: ¿El trato que Ud. recibe en los eventos organizados por el plantel educativo es el adecuado?

Tabla 3-4: Trato recibido en eventos

OPCIONES VD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	40	11%
No	330	89%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta padres de familia, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023



Ilustración 3-4: Trato recibido en eventos

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - Los padres de familia en un 89% señalan que no han recibido un trato adecuado en los eventos de la institución; en tanto que el 11% indican que sí.

Interpretación. - Es incuestionable que la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” no maneja normas de protocolo y ceremonia, razón por la cual los padres de familia no sienten haber recibido un trato adecuado de su personal.

Pregunta 5: ¿Considera que la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” es conocida en la comunidad del Cantón Pastaza?

Tabla 3-5: Posición de la imagen institucional

OPCIONES VD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	5%
No	350	95%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta padres de familia, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

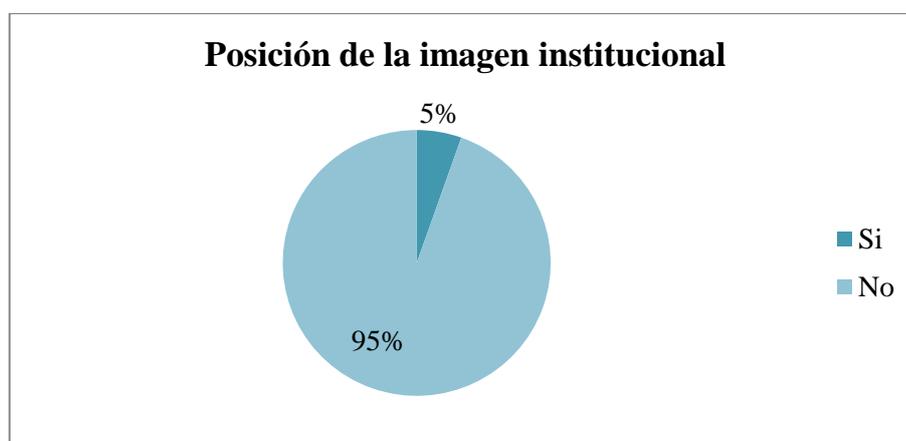


Ilustración 3-5: Posición de la imagen institucional

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - El 95% de los encuestados consideran que la imagen de la unidad educativa no es conocida en la comunidad del Cantón Pastaza; en tanto que el 5% en cambio dicen que si se conoce.

Interpretación. - Consecuente con la pregunta anterior, se enfatiza en que la imagen de la unidad educativa no es conocida, ya que las autoridades no se han empeñado en desarrollar procesos de marketing de los servicios, así como de los logros alcanzados en un determinado período de trabajo.

Pregunta 6: Bajo su criterio, para fortalecer la etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, ¿qué recomendaría a la empresa?

Tabla 3-6: Recomendaciones para fortalecer normas de etiqueta y protocolo

OPCIONES VI – VD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Charlas	40	11%
Guía de etiqueta y protocolo	285	77%
Contratar un profesional	30	8%
Predisposición de los empleados	10	3%
Otros	5	1%
Total	370	100%

Fuente: Encuesta padres de familia, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

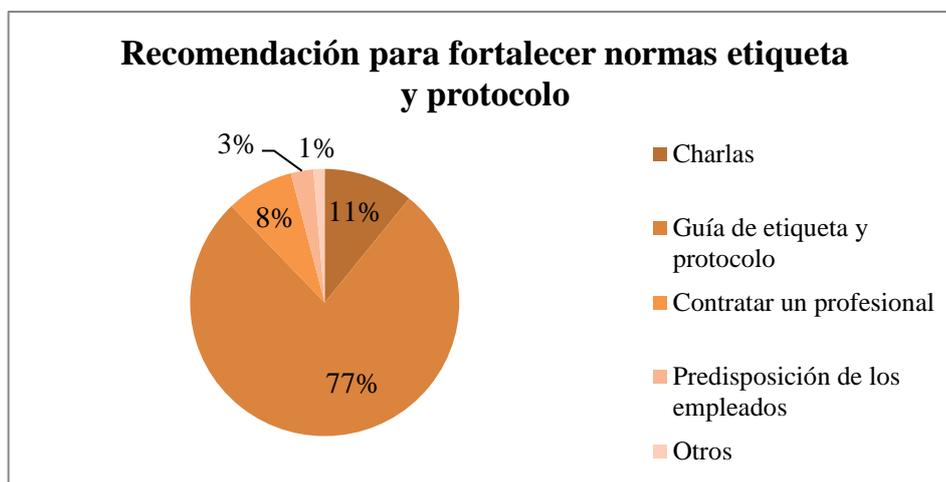


Ilustración 3-6: Recomendaciones para fortalecer normas de etiqueta y protocolo

Realizado por: Barreros, Fernanda, 2023.

Análisis. - La población encuestada en un 77% señalan que para fortalecer la etiqueta y protocolo en la unidad educativa recomiendan la elaboración de una guía de etiqueta y protocolo; el 11% sugieren charlas; el 8% estiman que deberían contratar un profesional; el 3% apelan a la predisposición de los empleados; en tanto que el 1% sugieren otros.

Interpretación. - Dado los resultados obtenidos y por la vivencia propia de los padres de familia, recomiendan se diseñen una guía de etiqueta y protocolo.

3.1.2. Encuesta al personal docente y administrativo

Pregunta 1: ¿Cuánto conoce sobre el empleo de etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Ficomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”?

Tabla 3-7: Conocimiento empleo etiqueta y protocolo

OPCIONES VI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	2	9%
Poco	4	17%
Nada	17	74%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta personal docente y administrativo, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

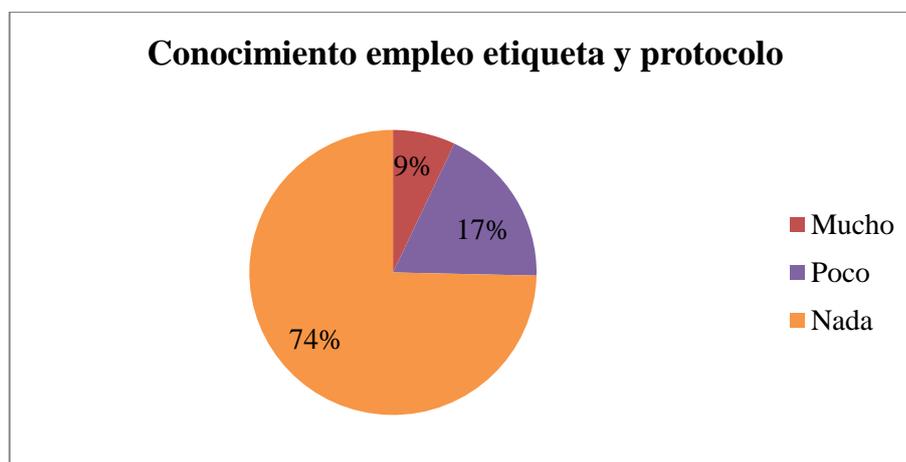


Ilustración 3-7: Conocimiento empleo etiqueta y protocolo

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - El 74% de los encuestados señalan que nada conoce sobre el empleo de etiqueta y protocolo; el 17% en cambio dice que conoce poco; en tanto que el 9% conoce mucho el empleo de etiqueta y protocolo.

Interpretación. - Los docentes y administrativos demuestran en sus encuestas que no conocen sobre el empleo de etiqueta y protocolo en la institución, lo que les dificulta poner en práctica los procesos de etiqueta y protocolo, presumiblemente por la falta de orientación de parte de los directivos o iniciativas de capacitación.

Pregunta 2: ¿Cómo es el trato entregado por usted hacia los padres de familia?

Tabla 3-8: Trato entregado a los padres de familia

OPCIONES VI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy adecuado	3	13%
Adecuado	6	26%
Ni adecuado, ni inadecuado	6	26%
Inadecuado	3	13%
Muy inadecuado	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta personal docente y administrativo, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023

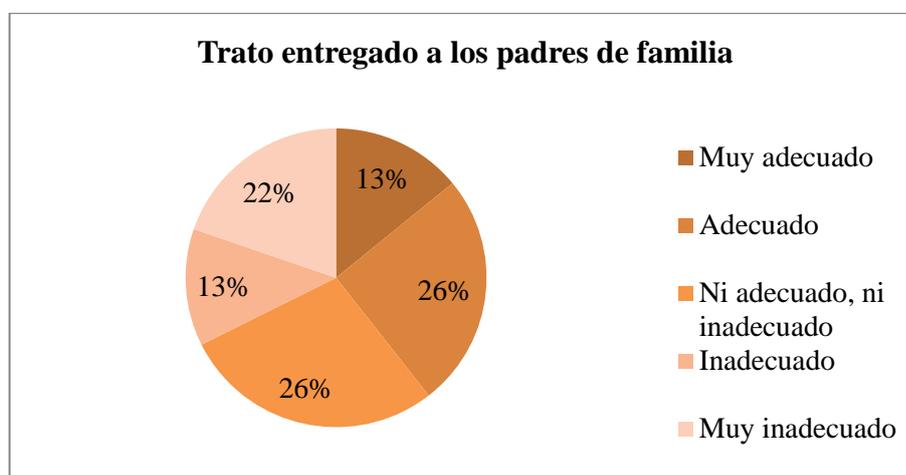


Ilustración 3-8: Trato entregado a los padres de familia

Realizado por: Barreros, Fernanda, 2023.

Análisis. - Un 26% de los docentes y administrativos de la Unidad Educativa Fisco misional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” consideran que el trato no es ni adecuado ni inadecuado; el 26% en cambio señalan que es adecuado; el 22% señalan que es muy inadecuado; el 13% estiman que es muy adecuado; y finalmente, el 13% consideran que es inadecuado.

Interpretación. - Realizando una agrupación de datos, se puede apreciar que el 61% de los encuestados tienen serias falencias en el trato con los padres de familia, lo que hace presumir un deterioro de las relaciones interpersonales.

Pregunta 3: ¿Señale en orden de importancia los hábitos más frecuentes utilizados por usted en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” ?, Siendo 1 el más importante y 4 el menos importante.

Tabla 3-9: Orden de importancia hábitos frecuentes

OPCIONES ORDEN	1	%	2	%	3	%	4	%
Uniforme	5	22%	7	30%	6	26%	6	26%
Saludo	4	17%	6	26%	5	22%	8	35%
Organización	8	35%	5	22%	5	22%	4	17%
Imagen personal	6	26%	5	22%	7	30%	5	22%
	23	100%	23	100%	23	100%	23	100%

Fuente: Encuesta personal docente y administrativo, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

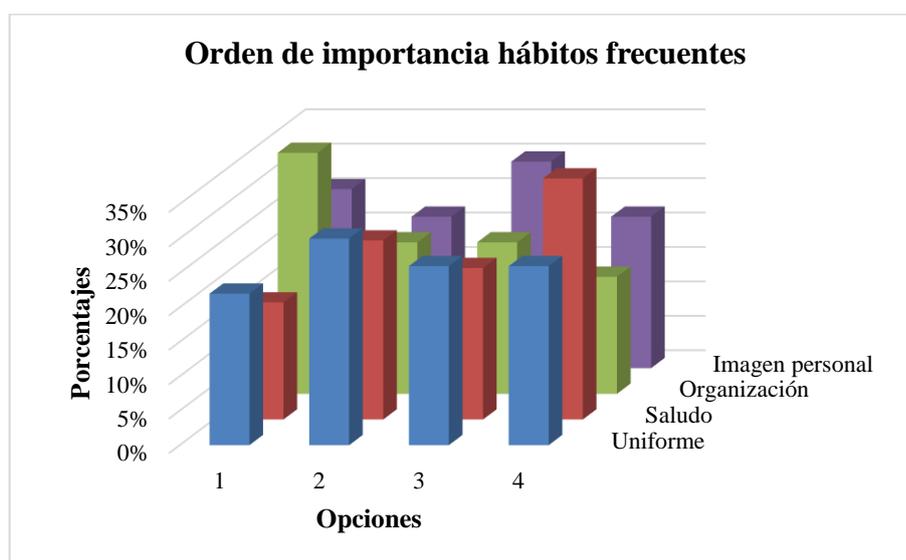


Ilustración 3-9: Orden de importancia hábitos frecuentes

Realizado por: Barreros, Fernanda, 2023.

Análisis. - Según los encuestados, el 35% consideran a la organización como primera importancia de hábito más frecuente para resaltar a la institución; con el 30% se produce un empate técnico en el orden de importancia entre el uniforme y la imagen personal; y con el 35% consideran al saludo como el número 4 en importancia.

Interpretación. - Se denota que los docentes y administrativos otorgan mayor importancia a la organización y al saludo, pues se sabe que como empleados evidencian la dirección de la institución, dejando en segundo plano aspectos importantes de la identidad institucional, como son la imagen personal y el uniforme.

Pregunta 4: ¿Considera que la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” actualmente es conocida en la comunidad?

Tabla 3-10: Imagen de la institución conocida en la comunidad

OPCIONES VD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	4%
No	22	96%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta personal docente y administrativo, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

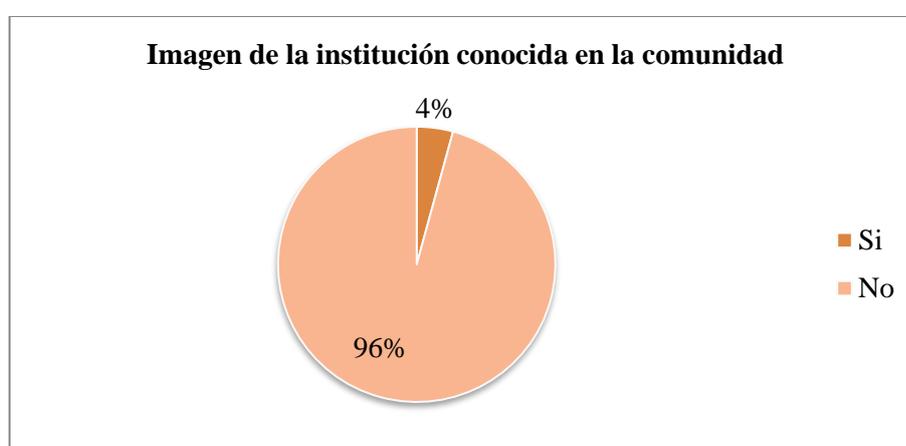


Ilustración 3-10: Imagen de la institución conocida en la comunidad

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - El 96% de los docentes y administrativos señalan que la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” no es conocida en la comunidad; el 4% en cambio señalan que si es conocida.

Interpretación. - Existe una concordancia de opiniones con los padres de familia en el sentido que la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” no está posicionada en la comunidad, ya que los directivos no han desarrollado estrategias adecuadas de comunicación interna y externa.

Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia ha recibido capacitación en el manejo de normas de etiqueta y protocolo para consolidar su imagen profesional?

Tabla 3-11: Capacitación etiqueta y protocolo

OPCIONES VD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 vez al mes	0	0%
1 vez al año	3	13%
Nunca	15	65%
1 vez, durante la inducción	5	22%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta personal docente y administrativo, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

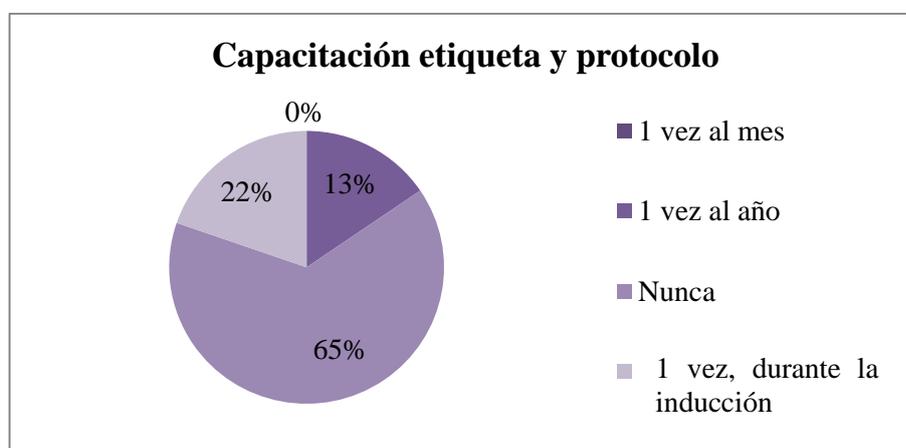


Ilustración 3-11: Capacitación etiqueta y protocolo

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - En cuanto a la capacitación, el 65% de los docentes y administrativos nunca han recibido capacitación en el manejo de normas de etiqueta y protocolo; el 22% únicamente han tenido una sola inducción cuando ingresaron a laborar en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”; en tanto que el 13% han recibido 1 vez al año.

Interpretación. - Es contundente y corrobora lo dicho, en el sentido de que los docentes y administrativos no han recibido capacitación alguna, en lo relacionado a los procesos de etiqueta y protocolo, evidenciándose un deterioro en las relaciones como en la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” y por ende el poco acercamiento hacia los padres de familia.

Pregunta 6: Bajo su criterio, para fortalecer la etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, ¿qué recomendaría a la institución?

Tabla 3-12: Recomendación para fortalecer normas etiqueta y protocolo

OPCIONES VI – VD	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Charlas	2	9%	9%
Guía de etiqueta y protocolo	16	70%	79%
Contratar un profesional	3	13%	92%
Predisposición de los empleados	1	4%	96%
Otros	1	4%	100%
Total	23	100%	

Fuente: Encuesta personal docente y administrativo, 2023.

Realizado por: Barreros, F. 2023.

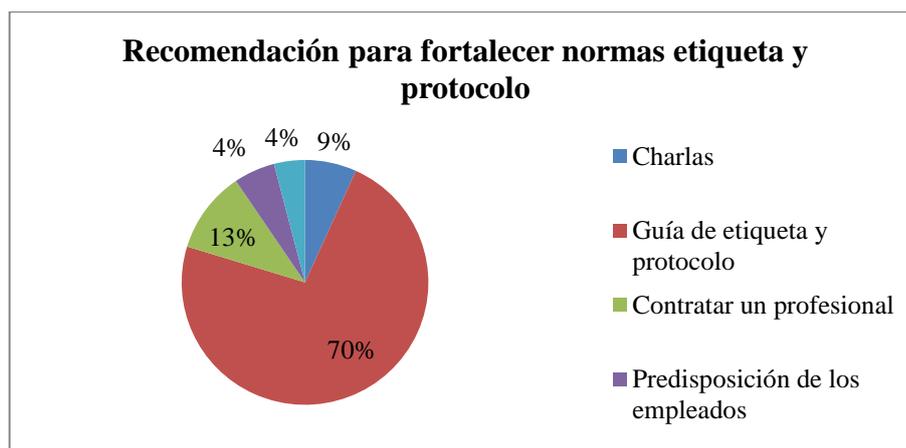


Ilustración 3-12: Recomendación para fortalecer normas etiqueta y protocolo

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Análisis. - Los colaboradores con el 70% recomiendan que se diseñe una guía de etiqueta y protocolo para la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”; el 13% refieren la contratación de un profesional; el 9% señalan que sería adecuada unas charlas; el 4% apuesta por la predisposición de los empleados; en tanto que el 4% recomiendan otros.

Interpretación. - Dada la connotación de los hechos dados por los propios encuestados, recomiendan que se diseñe una guía de etiqueta y protocolo, a fin de consolidar la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” y de esta manera consolidar adecuadas relaciones entre compañeros de trabajo como un adecuado trato a los padres de familia.

3.2. Verificación de la Idea a Defender

En correspondencia a la información obtenida mediante la aplicación de las encuestas, se puede afirmar que el diseño de una guía de etiqueta y protocolo sí mejorará la imagen corporativa de Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” de la ciudad de Puyo.

3.3. Marco propositivo

3.3.1. Título

Elaboración de Normas de Ceremonia y Protocolo para la Organización de Eventos dentro de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” PCEI, 2021

3.4. Contenido de la propuesta

3.4.1. Introducción

En la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, la ejecución de eventos sociales no se encuentra normada, recayendo su desarrollo en un mismo grupo de personas que lo hacen previa la planificación de inicio de año, pero no existen disposiciones que regulen la manera de organizar, comunicar y evaluar los resultados.

A pesar de existir un Manual para el Ceremonial y Protocolo, este no cumple con todos los aspectos que esta herramienta de gestión debería tener.

Un evento social es un acontecimiento que tiene como fin lograr beneficios empresariales, imagen institucional, clientes, posicionamiento en el mercado, consumo de bienes y servicios, etc.

3.4.2. Objetivo

Regular la ejecución de las actividades sociales que se desarrollan en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”.

3.4.3. Desarrollo de la propuesta

3.4.3.1. Organización de Eventos Sociales

Fijación de la fecha

Para la organización de una actividad, la Comisión encargada deberá fijar la fecha de su realización, considerando factores como:

- a) Duplicidad de actividades en la misma fecha, o en fechas próximas.
- b) Consulta de compromisos adquiridos por las autoridades cuya concurrencia se estime obligatoria, necesaria o conveniente, la que se realizará a través de la Comisión respectiva.
- c) Tipificar el evento.

Comité Organizador

Establecida la fecha, lugar y hora se constituirá un Comité Organizador integrado como mínimo, por dos miembros representantes o responsables de la unidad involucrada, al que le corresponderán las siguientes actividades:

- 1) Determinar el listado de invitados
- 2) Revisar el lugar en el cual se realizará el evento, y determinar los requerimientos del caso.
- 3) Establecer necesidades de amplificación y de equipos audiovisuales.
- 4) Difundir las actividades.
- 5) Determinar si es necesaria la confirmación de invitados y protocolo.
- 6) Contactar, si se requiere, personal de apoyo para confirmar asistencia y/o atender la recepción y ubicación de los invitados.
- 7) Verificar otras necesidades: intervención artística, entrega de diplomas, obsequios, etc.
- 8) Responsable del libreto.
- 9) Necesidad de maestro de ceremonia.
- 10) Preparar vocativos para autoridades.
- 11) Requerimientos finales: banderas, etiquetas, agua, ornamentos, etc.

Ubicación de los invitados

- a) La ubicación de los invitados a un evento se determinará de acuerdo con el orden de precedencia entre quienes hayan confirmado su asistencia y será presidida por el Rector o quien le represente. Si asisten solamente autoridades y miembros del Colegio, se establecerá de acuerdo con la Precedencia Protocolar de Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”.
- b) Si asisten autoridades, se articulará el orden de precedencia del Ceremonial Público con el de precedencia interna de la Unidad Educativa.
- c) En el caso de la asistencia de una autoridad con su cónyuge, ambos serán considerados como una unidad, ubicándose al cónyuge a la derecha del invitado.
- d) En el caso que ambos cónyuges asistan invitados por sus respectivos cargos, ocuparán la ubicación que corresponde al rango de su cargo.
- e) Para facilitar la distribución protocolar la primera fila de una ceremonia debe contar con un número impar de butacas, de manera que la autoridad que preside el acto quede ubicada en el centro de la fila (de no contar con un número impar, será responsabilidad del encargado de protocolo dar la solución).

Ceremonias con autoridades sentadas

- a) Para los efectos de distribución del protocolo en una ceremonia, considerando a los asistentes, la persona de más alta jerarquía (1). El que le sucede (2) lo hará a su derecha y el que le sigue en importancia (3) a su izquierda, luego los siguientes (4) a la derecha y (5) a la izquierda y así sucesivamente, como se ilustra a continuación:

			ESTRADO					
9	7	5	3	1	2	4	6	8
18	16	14	12	10	11	13	15	17

Ilustración 3-13: Ubicación de autoridades – un solo bloque

Realizado por: Barreros, F. 2023.

- b) En los casos en que, por razones propias del espacio donde se realiza el evento, es indispensable contar con un pasillo central, se puede optar por el llamado "protocolo partido". En este caso el orden de precedencia se iniciará con el primer asiento del bloque situado a la derecha del estrado. Una vez completada la fila, se proseguirá con el bloque del lado izquierdo, para continuar con la segunda fila, en el mismo orden.

				ESTRADO				
8	9	6	5	Pasillo	1	2	3	4
16	15	14	13		9	10	11	12

Ilustración 3-14: Ubicación de autoridades – pasillo intermedio

Realizado por: Barreros, F. 2023.

- c) Ceremonia con autoridades en un estrado: se seguirá el mismo orden de presencia señalado para autoridades sentadas:

		4	2	1	3	5		
14	12	10	8	6	7	9	11	13
23	21	19	17	15	16	18	20	22

Ilustración 3-15: Ubicación de autoridades en un estrado

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Ubicación de las banderas

La bandera nacional, por su importancia y significado debe siempre ubicarse a la derecha y en sitio preferencial cuidando que ella siempre se encuentre visible a los espectadores.

La bandera de la institución se ubicará a la izquierda de la bandera nacional o del estrado.



Ilustración 3-16: Ubicación de las banderas

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional

- a) El Himno Nacional será interpretado solamente en:
- Los actos solemnes.
 - En aquellos a los cuales concurra una alta autoridad del gobierno.
 - En ceremonias de titulación, al inicio de la ceremonia, cerrándose el acto con la interpretación del Himno Institucional.
- b) En las ceremonias formales y regulares sólo se interpretará el Himno del Colegio, al inicio de la actividad.
- c) En los Funerales cuando se decreta duelo institucional se podrá entonar el Himno Institucional.

Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional

Es una comunicación formal y precisa en su redacción que varía de acuerdo con su objetivo principal, siendo las más comunes la nota protocolar, la esquela y de tarjeta de invitación, junto a otras que expresan sentimientos (felicitaciones, saludos, agradecimientos, condolencias).

a) **Nota protocolar**

Es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado. También se emplea para enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos, ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia.

La Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” hará un saludo protocolar, a las instituciones por el día de aniversario.

b) **Esquela**

Es un tipo de carta menos formal que la nota protocolar, de carácter exclusivamente personal. La esquela se emplea, en particular, para: agradecer atenciones recibidas; aceptar una invitación o excusarse por no poder asistir a ella; enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia.

c) Felicitación

Comunicación protocolar por medio de la cual se congratula a una persona. Se formaliza a través de una tarjeta, nota protocolar o esquelas, y entre las más usuales están aquellas que felicitan por nombramiento, ascensos, cumpleaños, onomásticos, efemérides y aniversarios institucionales.

d) Tarjeta de invitación

Es una comunicación formal, impresa en cartulina, y establece un compromiso entre invitante e invitado.

Al remitirse una invitación a una actividad oficial del Colegio, se deberán guardar las siguientes formalidades:

- La invitación a un acto o ceremonia debe formalizarse a través de una tarjeta o nota protocolar.
- La redacción debe realizarse en tercera persona.
- El tiempo de despacho previo de una invitación es de siete días hábiles, como mínimo, y quince días, como máximo. Si entre los invitados se encuentran autoridades del gobierno nacional, provincial, local, de las fuerzas armadas y policía, de la iglesia, las invitaciones deberán ser enviadas con 30 días de antelación y suscritas por el Rector.
- La invitación debe hacerse imprimir, con el logotipo de la Unidad Educativa, indicando claramente el propósito de esta, lugar, hora y demás pormenores que sean del caso.
- Si la invitación es personalizada (recomendable) debe indicarse nombre y cargo del invitante, unidad y/o institución, nombre y apellidos del invitado.
- Si la invitación es genérica el invitado debe ser tratado de usted, sin abreviación (Ud.)
- Toda invitación - sea tarjeta o nota protocolar - debe redactarse en tercera persona.
- Las invitaciones por tarjeta se inician con el cargo del invitante seguido del nombre. Esto para evitar la firma, de lo contrario exige que se firmen.
- Todas las invitaciones deben revisadas previamente, la que recomendará cambios en su redacción o presentación, si no se cumplen las normas protocolares corporativas.
- La respuesta a toda invitación que la solicite debe darse dentro del término de 48 horas o inmediatamente, cuando fuese el caso de premura de tiempo, evitando posteriormente modificar esa respuesta, para no causar molestias al invitante.
- En caso de un imprevisto que impida la asistencia ya confirmada de uno de los invitados, debe dar cuenta a los organizadores, para evitar su inclusión en el protocolo.

Vocativos

Vocativo es el término o tratamiento que se utiliza para dirigirse a una autoridad en un acto público o a través de una comunicación escrita.

Para su aplicación en los actos de la Unidad Educativa, se recomienda:

- a) Restringir los vocativos para uso exclusivo del orador, quien los utilizará en el rango de precedencia que corresponda para destacar y retribuir la asistencia de altas autoridades. El maestro de ceremonia sólo debe entregar saludos generales al iniciar una ceremonia (señoras, señores, estimados invitados, etc.). En ningún caso le corresponde el uso de vocativos.
- b) Circunscribir los vocativos al cargo de la autoridad, sin agregar nombres y apellidos, lo que evita incurrir en fatales errores de pronunciación.
- c) Cualquier otra autoridad no incluida en el listado principal, puede recibir el vocativo de señor, seguido del cargo que desempeña.
- d) En aquellos casos en que determinada autoridad o personalidad tenga más de un cargo, corresponde utilizar siempre el vocativo de más alto rango que le sea aplicable.

3.4.3.2. Anexos

Modelo de invitación



Ilustración 3-17: Modelo de invitación

Realizado por: Barreros, F. 2023.

Orden de precedencia protocolar en Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”.

1. Rectora
2. Consejo Ejecutivo
3. Ex Rectores
4. Secretaria General
5. Profesores
6. Gobierno Estudiantil
7. Comité Central de Padres de Familia
8. Estudiantes

Recepción de autoridades

Para la recepción de invitados debe estar presente el/a Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, se debe considerar la jerarquía de quienes reciben y a quienes se recibe. En cualquier caso, debe estar siempre el invitante o algún directivo de la unidad organizadora, en representación de su máxima autoridad, si éste no pudiere hacerlo.

Si asisten altas autoridades externas, éstas serán recibidas por el Rector, Vicerrector y/o Coordinador/a de la Comisión de Asuntos Sociales, desde donde se dirigirán al lugar correspondiente, marcando su llegada, el inicio del acto. De la misma manera se procederá, para las firmas de convenios y/o entrega de donaciones, con las autoridades de la(s) institución(es) involucrada (s).

Maestro de ceremonia

Se encarga de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de conducir el evento a través de un programa establecido con anterioridad (libreto).

Es necesario que el Maestro de Ceremonia de la institución reúna las siguientes características, para que cumpla con responsabilidad su función:

- Experiencia probada
- Dominio escénico
- Excelente manejo de la voz
- Lectura impecable

- Adecuado nivel de cultura general
- Buena imagen personal

Asistencia a ceremonias

Cabe mencionar que cuando se prepara una ceremonia, el equipo de protocolo y ceremonial de las instituciones, organizan la recepción de los invitados con mucho detalle, por ello es importante que cuando se confirma la asistencia se debe cumplir, el mismo caso sucede cuando no se confirma, no debe asistir, debido que estas dos acciones complican el desarrollo del protocolo. Especialmente el orden de precedencia y los vocativos.

No se puede olvidar que las autoridades son representantes de instituciones y los honores y jerarquía son principalmente en razón del cargo, por ende, se debe asumir que es una obligación del cargo cumplir con el protocolo.

Hora de llegada

Al ser invitados a cualquier tipo de evento se debe considerar seriamente el tema de la puntualidad. Se debe llegar a lo menos con 10 minutos de anticipación de la hora fijada. En caso de que, por razones de fuerza mayor, se produce un atraso, se debe dar una explicación, pero solo a los anfitriones. Es recomendable avisar por teléfono en caso de demora.

Vocativos

- Tratándose de los vocativos al inicio de un discurso, el orador deberá nombrar a las seis autoridades de mayor jerarquía, pudiendo designar al resto de las autoridades presentes al acto o ceremonia oficial por la denominación de Señoras y Señores. (Extender los vocativos causa mayor exclusión)
- Todas aquellas autoridades institucionales que detenten una o más calidades serán consideradas en la de mayor rango protocolar.
- En aquellos actos y ceremonias que se realizan en estrados, a los que concurra el/la Rector/a de la Unidad Educativa acompañado de su cónyuge, ésta se ubicará a la derecha del Rector.
- La precedencia entre funcionarios de una misma jerarquía se determinará por la antigüedad de sus nombramientos.
- Cuando una persona desempeñe dos cargos que tengan diferente categoría, su precedencia será la que corresponda al cargo más alto.

- La precedencia que se ha dejado señalada entre los miembros de colegio no es absoluta y se podrá modificar cuando así lo aconsejen las circunstancias de una determinada ceremonia o acto.
- Corresponderá al Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, resolver todos aquellos casos en que se presenten dudas acerca de la correcta aplicación de la precedencia o de normas de ceremonial en general.

Fotógrafos

Las personas que por profesión u oficio ejerzan como fotógrafos o camarógrafos en ceremonias institucionales deberán ejercer su labor sin interrumpir el protocolo propio de una actividad. Deben ubicarse en el lugar designado para fotografiar y filmar, evitando así quedar frente o detrás de las autoridades, e incomodar a los invitados. Esto logrará mantener el orden de la ceremonia.

Seguridad

La comisión encargada de la ceremonia deberá considerar la seguridad suficiente para cubrir el evento, la que tendrá como misión:

- No permitir el ingreso al recinto del colegio, de vendedores de flores, confites, fotógrafos, etc.
- Despejar la entrada o salida del público asistente al evento.
- En la ceremonia estar alerta en todo momento de las personas que intenten sobrepasar los límites físicos establecidos para la circulación del público y autoridades.

CONCLUSIONES

- Los diferentes eventos que se desarrollan como parte de la planificación anual en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” no cumplen con todos los procedimientos que el Ceremonial y Protocolo requiere, esto tiene una incidencia negativa en la opinión que los diferentes públicos tienen respecto a la imagen proyectada por la institución. Impuntualidad en el inicio de los eventos, locación no preparada, vestuario no apropiado de los invitados, participaciones fuera de lo programado, entre otros son aspectos que requieren mejorarse.
- Los padres de familia se encuentran satisfechos con la preparación, cumplimiento de lo programado y los horarios de cada uno de los eventos desarrollados por la institución, pero no sucede lo mismo con el trato que reciben de las autoridades y el personal de la Unidad Educativa, especialmente porque ellas no contemplan dentro de su quehacer institucional acoger las sugerencias de los padres de familia.
- En cuanto a los estudiantes, al ser copartícipes en los diferentes eventos, no tienen conocimiento sobre la existencia de un Manual de Ceremonial y Protocolo limitándose a seguir las instrucciones de los encargados de la realización de los eventos, en este caso el personal docente y administrativo de la Unidad Educativa.

RECOMENDACIONES

- Las personas encargadas del Ceremonial y Protocolo deben vigilar que la ejecución de los eventos cuente con todos sus recursos de manera que se cumpla con los parámetros establecidos en la planificación previa, esto permitirá que los participantes, sean estos invitados u observadores, se sientan satisfechos de los actos y formen una imagen institucional positiva.
- El Manual de Ceremonial de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” debería ser socializado entre todo el personal administrativo y docente para que los procedimientos aplicados en los eventos programados sean homogéneos y alcancen los objetivos de cada uno de ellos.
- Debe existir un proceso de capacitación permanente para que los procesos de protocolo y ceremonia se establezcan en la institución, así como adaptaciones conforme corresponde en los diferentes eventos programados, según las nuevas normas o requerimientos de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, G., (2017) Estrategias para la recuperación del servicio en la satisfacción del cliente. análisis empresas de telefonía móvil. *Redmarka: revista académica de marketing aplicado*, issn-e 1852-2300, n. 19, 2, 2017, págs. 5-31.
- Calvopiña, L. & Iza, M., (2015). *Manual de protocolo para la organización de eventos del gobierno autónomo descentralizado del cantón pujilí en el año 2015.* , (Trabajo de titulación, UTC) Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/2222>
- Capriotti, P., (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa.* Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos83/plan-estrategico-imagen-corporativa/plan-estrategico-imagen-corporativa>,
- Carrillo, S. & Margarita, E., (2017). *Propuesta de elaboración de manual de normas de protocolo para eventos diplomáticos hotel Grand Tikal Futura.* Recuperado de: <http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/515>.
- Casa, J., León, M., Loja, J. & Muso, C., (2020). *Capacitación de etiqueta y protocolo. Cienciamatria,* Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7389061&info=resumen&idioma=eng>.
- Chamba, K. & Mora, V., (2012). *Manual de protocolo y ceremonial universitario.* Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/jsui/handle/123456789/2427>.
- Culturamas. (2020). *¿Qué son los eventos culturales, como se clasifican y planifican?* Recuperado de: <https://www.culturamas.es/2020/03/26/que-son-los-eventos-culturales-como-se-clasifican-y-planifican/>.
- El Insignia, (2017). *Lo importante que es el ceremonial en la organización de eventos.* Recuperado de: <https://elinsignia.com/2017/11/07/lo-importante-que-es-el-ceremonial-en-la-organizacion-de-eventos/>.
- Enciclopediaonline.Com, (2020). *Lenguaje formal e informal, qué es, definición y concepto.* Recuperado de: <https://enciclopediaonline.com/es/lenguaje-formal-e-informal/>.
- Escuela Turismo Pirineos, (2020). *¿Qué tipos de protocolo existen?* Recuperado de: <https://escuelaturismopirineos.com/tipos-de-protocolo/>.
- Esquibel, P., (2017). *El protocolo en los responsables de las actividades en las insituciones educativas públicas y privadas de Iquitos 2015.* Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/ucp/217>.
- Faccini, D., (2020). *Protocolo y servicio de mesa.* Recuperado de: https://pdfprof.com/4_pdfprof_pdfcours_telecharger_pdf.php?q=-16pdf45869-protocolo+y+servicio+de+mesa+profesor:+damián+faccini.
- Guarín, L. & Acevedo, L. (2017). *Manual de protocolo para las presencias institucionales de corantioquia.* Recuperado de:

- http://repository.unilasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1898/1/Manual_protocolo_Pr esencias_Institucionales_CORANTIOQUIA.pdf
- Jijena, R., (2011). *Imagen profesional y corporativa: como mejorarla, sostenerla o revertirla*. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=t95jeaaaqbj&oi=fnd&pg=pa5&dq=proceso +de+la+formacion+de+la+imagen+en+la+organizacion+de+eventos&ots=d8sh5umg6- &sig=zjwxvzgz2mkdynddvckki1ekuq#v=onepage&q&f=false>.
- Leiva, J. (2006). *Aplicación de protocolo en el ceremonial diplomático, guía para comunicadores sociales*. Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0014.pdf.
- Martínez, R., (2010). *Rincon del universitario: ejecucion de un evento*. Recuperado de: <https://rincondeluniversitario.blogspot.com/2010/02/ejecucion-de-un-evento.html>.
- Molano, L. (2007). Identidad cultural un concepto que evoluciona. *Revista Opera*, No. 7, Pp. 69-84. Issn 1657-8651.
- Ortiz, N. (2018). *Estudio de etiqueta-protocolo aplicada en la planificación-organización de eventos de la unidad educativa jacinto collahuazo*. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8880>.
- Otero, M. (2009). *Protocolo y organización de eventos*. Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=68k27-icip4c&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>.
- Perugachi.G. & Bastidas, A. (2021). *Aplicación de etiqueta y protocolo en eventos institucionales de la unidad educativa gabriela mistral del cantón Otavalo*. (Trabajo de titulación, UTN) Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10877>.
- Polo, M. (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Opción*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31043005061>.
- Portal De Relaciones Publicas, (2015). *Fundamento de las relaciones públicas*. Recuperado de: <https://www.rppnet.com.ar/fundamentosderrpp.htm>.
- Puromarketing (2012). *10 claves para mejorar la experiencia del cliente interno*. Recuperado de: <https://www.puromarketing.com/13/11871/claves-para-mejorar-experiencia-cliente-interno.html>.
- Quiñaluisa, M., (2018). *Análisis de la organización institucional de etiqueta y protocolo en eventos de la unidad educativa "ibarra", provincia de Imbabura, En El Año 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/8737>.
- Salguero, N. (2018). *El rol de la secretaria ejecutiva como artífice de la gestión de la información gerencial en el contexto administrativo*. Recuperado de: https://redib.org/record/oai_articulo2974570-el-rol-de-la-secretaria-ejecutiva-como-artífice-de-la-gestión-de-la-información-gerencial-en-el-contexto-administrativo.
- Salomé, A. & Galárraga, M., (2022). *Ceremonial universitario, escenarios y competencias del*

- personal orador.* Recuperado de:
<https://revistaprotocoloycomunicacion.org/index.php/rpyc/article/view/12>.
- Silvana, E., Medina, J. & Marilu, R., (2015). *Diseño e implementación de procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón cevallos, provincia de Tungurahua, período 2014*. (Tesis de pregrado, ESPOCH). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12452>.
- Studocu, (2021). *Preguntero eventos, ceremonial y protocolo*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-siglo-21/eventos-ceremonial-y-protocolo/preguntero-eventos-ceremonial-y-protocolo-26/25404337>.
- Universidad de Pamplona, (2013). *Manual de eventos y protocolo*. Recuperado de: <https://docplayer.es/327390-manual-de-eventos-y-protocolo-de-la-universidad-de-pamplona.html>.
- Vértice, (2008). *Gestión de eventos*. Málaga: Vértice.
- Viteri, N. (2012). La Investigación Mixta, *Estrategia Andragógica Fundamental Para Fortalecer Las Capacidades Intelectuales Superiores.* , Pp. 17-36.



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS”



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

ENCUESTA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS”

Objetivo

Analizar las acciones de etiqueta y protocolo que brindan los docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”

Datos informativos:

Lugar:

Fecha:

Instrucciones:

- No escriba su nombre, la encuesta es anónima.
- Marque con una “X” lo correspondiente y utilice letra de imprenta.
- La información es confidencial.

Preguntas:

1. **¿Cuánto conoce sobre el empleo de etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”?**
Mucho () Poco () Nada ()
2. **¿Cómo es el trato entregado por usted hacia los padres de familia?**
Muy adecuado () Adecuado () Inadecuado ()
Ni adecuado, ni inadecuado () Muy inadecuado ()
3. **¿Señale en orden de importancia los hábitos más frecuentes utilizados por usted en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”?, siendo 1 el más importante y 4 el menos importante.**
Uniforme () Saludo ()
Organización () Imagen personal ()
4. **¿Considera que la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” actualmente es conocida en la comunidad?**
Si () No ()
5. **¿Con qué frecuencia ha recibido capacitación en el manejo de normas de etiqueta y protocolo para consolidar su imagen profesional?**
1 vez al mes ()
1 vez al año ()
Nunca ()
1 vez, en la inducción ()
6. **Bajo su criterio, para fortalecer la etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, ¿qué recomendaría a la institución?**
Charlas ()
Guía de etiqueta y protocolo ()
Contratar un profesional ()
Predisposición de los empleados ()
Otros ()

La encuesta ha terminado.

Muchas gracias por su colaboración.

**ANEXO B: ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA
FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS”**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL**

**ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA
FISCOMISIONAL “MONSEÑOR ALBERTO ZAMBRANO PALACIOS”**

Objetivo

Conocer la calidad y atención al servicio que el personal de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, brindan a los padres de familia.

Datos informativos:

Lugar:

Fecha:

Instrucciones:

- No escriba su nombre, la encuesta es anónima.
- Marque con una “X” lo correspondiente y utilice letra de imprenta.
- La información es confidencial.

Preguntas:

1. ¿Cómo es el trato recibido en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”?

- Muy adecuado ()
- Adecuado ()
- Ni adecuado, ni inadecuado ()
- Inadecuado ()
- Muy inadecuado ()

2. **¿Considera que los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” se sienten a gusto en sus tareas para atender a los usuarios?**
- Mucho ()
Poco ()
Nada ()
3. **¿Estima que la apariencia personal de los empleados de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” es influyente en la imagen de la institución?**
- Mucho ()
Poco ()
Nada ()
4. **¿El trato que ud. recibe en los eventos organizados por el plantel educativo es el adecuado?**
- Si ()
No ()
5. **¿Considera que la imagen de la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios” es conocida en la comunidad del Cantón Pastaza?**
- Si ()
No ()
6. **Bajo su criterio, para fortalecer la etiqueta y protocolo en la Unidad Educativa Fiscomisional “Monseñor Alberto Zambrano Palacios”, ¿qué recomendaría a la empresa?**
- Charlas ()
Guía de etiqueta y protocolo ()
Contratar un profesional ()
Predisposición de los empleados ()
Otros ()

La encuesta ha terminado.

Muchas gracias por su colaboración.



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 26 / 09 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: MERCY FERNANDA BARREROS CARVAJAL
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL
Título a optar: LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



1771-DBRA-UPT-2023