



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS
INFORMÁTICAS.

TESIS

“Guía de capacitación y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en el área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo, año 2015”.

Previo a la obtención del título de:
Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas
Informáticas.

AUTORA

Yesica Gabriela Loor Bazurto

DIRECTORA

Ing. María Lorena Cadme Arévalo, Ms.C.

Quevedo - Los Ríos – Ecuador

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **YESICA GABRIELA LOOR BAZURTO**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

YESICA GABRIELA LOOR BAZURTO

CERTIFICACIÓN

La suscrita, Ing. **MARÍA LORENA CADME ARÉVALO, Ms.C.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada **YESICA GABRIELA LOOR BAZURTO**, realizó la tesis de grado “**GUÍA DE CAPACITACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL ÁREA SECRETARIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015**”, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....
Ing. María Lorena Cadme Arévalo, Ms.C
CI. 1202582969
Fono: 0939086238
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo, como requisito previo a la obtención del título de: Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Aprobado:

Lcda. Nuvia Zambrano Barros, M.Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lcda. María Pachar López, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Lcda. Verónica Osorio Sánchez, M.Sc
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO – LOS RIOS – ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

No hay razón más noble que la gratitud, por ello desde lo más profundo de mi corazón, mi agradecimiento a Dios, por darme la oportunidad de vivir y guiar cada uno de mis pasos para culminar una meta más en mi vida.

A mis padres, que sembraron principios y valores que me permiten tener dominio de sí mismo y respeto para con los demás.

A mi esposo, por la paciencia y comprensión, y a mis hijas que siempre me animaron, alimentando mi espíritu de superación para ser mejor persona.

A mi directora de tesis **Ing. María Lorena Cadme Arévalo, Ms.C.** por haber compartido sus conocimientos, por la paciencia, y entrega de conocimientos enriqueciendo mi nivel intelectual y lograr este gran triunfo, mi título de Licenciada.

A las autoridades y maestros de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por impartirme sus conocimientos y experiencias en el transcurso de mi vida estudiantil, alentándome a comprender que siempre habrá un nuevo amanecer lleno de esperanzas y de triunfos.

A mis amigas y familiares; y, a todas las personas que me brindaron su colaboración incondicional; e, incentivaron y motivaron para seguir adelante con los objetivos de este propósito.

Gracias, respeto y consideración para cada una de ustedes.

Yesica Loor

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de vivir y terminar esta etapa de mi vida, ya que es la fuente de sabiduría e inteligencia.

A mi esposo MOISÉS SERRANO, por su comprensión y apoyo para lograr éste, mi objetivo que se convirtió de los dos.

A mis hijas GABRIELA VALENTINA Y KHIA MASSIEL, por ser mi inspiración, mi fortaleza, mi pilar fundamental, mis ganas de luchar y salir adelante; para que esto sea un buen ejemplo de superación y estímulo para su vida profesional.

A mis padres por ser personas luchadoras y emprendedoras que me enseñaron el valor del progreso, a quienes amo y agradezco porque me guiaron por el sendero del bien con su amor y comprensión.

A mis amigas quienes estuvieron a mi lado durante este tiempo animándome a seguir luchando y no dejarme decaer.

Yesica Loor

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS.....	II
CERTIFICACIÓN EL TUTOR.....	III
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema.....	3
1.4. Sistematización del problema.....	3
1.5. Delimitación del problema.....	4
1.6. Justificación y factibilidad.....	4
1.7. Objetivos.....	6
1.7.1. General.....	6
1.7.2. Específicos.....	6
1.8. Hipótesis.....	6

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Fundamentación teórica.....	8
2.1.1. Historia de Quevedo.....	8
2.1.2. Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón	

	Quevedo.....	10
2.1.3.	Administración municipal.....	11
2.1.4.	Gestión administrativa municipal.....	11
2.1.5.	Recursos de la gestión administrativa.....	12
2.1.6.	Modelo competitivo en las instituciones del Estado.....	12
2.1.7.	Las Relaciones humanas y públicas. Influencia en la gestión administrativa.....	13
2.1.8.	Relaciones humanas.....	13
2.1.9.	Importancia de las relaciones humanas.....	13
2.1.10.	Relaciones públicas.....	14
2.1.11.	Imagen.....	15
2.1.11.1.	Imagen personal.....	16
2.1.11.2.	Imagen profesional.....	17
2.1.11.3.	Imagen corporativa.....	18
2.1.11.4.	La imagen institucional.....	18
2.1.12.	Actos públicos y privados.....	19
2.1.13.	Etiqueta y protocolo.....	20
2.1.13.1.	Etiqueta.....	21
2.1.13.2.	Tipos de etiqueta.....	22
2.1.13.3.	La etiqueta en la oficina.....	22
2.1.13.4.	Protocolo.....	23
2.1.13.5.	El protocolo como habilidad social.....	24
2.1.13.6.	El protocolo empresarial.....	24
2.1.13.7.	El protocolo institucional.....	25
2.1.13.8.	Importancia del protocolo en los actos institucionales.....	26
2.1.13.9.	Normas de etiqueta y protocolo.....	27
2.1.13.10.	Reglas protocolarias.....	27
2.1.13.11.	La formación profesional.....	29
2.1.13.12.	La educación y el protocolo.....	30
2.1.14.	La secretaria.....	30
2.1.14.1.	La secretaria ejecutiva.....	30

2.1.14.2.	Funciones de la secretaria ejecutiva.....	31
2.1.14.3.	Objetivos de la secretaria ejecutiva.....	31
2.1.14.4.	Técnicas y destrezas de las secretarías ejecutivas.....	32
2.1.14.5.	La secretaria y los eventos protocolarios.....	32
2.2.	Fundamentación Conceptual.....	33
2.2.1.	Guía.....	33
2.2.2.	Capacitación.....	33
2.2.3.	Normas de Etiqueta y Protocolo.....	33
2.2.4.	Área Secretarial.....	33
2.3.	Fundamentación legal.....	34
2.3.1.	Ley Orgánica de Municipalidades.....	34
2.3.2.	Base Legal según COOTAD GAD.....	36
2.3.3.	Ley orgánica de Servicio LOSEP.....	38

CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	Materiales y Métodos.....	42
3.1.1.	Localización y duración.....	42
3.2.2.	Materiales y Equipos.....	42
3.1.3.	Tipo de investigación.....	43
3.1.3.1.	De campo.....	43
3.1.3.2.	Bibliográfica o documental.....	43
3.1.4.	Métodos de investigación.....	43
3.1.4.1.	Inductivo – Deductivo.....	43
3.1.4.2.	Analítico – Sintético.....	44
3.1.5.	Fuentes de Investigación.....	44
3.1.5.1.	Primarias.....	44
3.1.5.2.	Secundarias.....	44
3.1.6.	Técnicas e instrumentos de la investigación.....	44
3.1.6.1.	Observación.....	44
3.1.6.2.	Encuesta.....	45
3.1.6.3.	Entrevista.....	45

3.1.6.4.	Medios Electrónicos.....	45
3.1.7.	Población.....	45
3.1.8.	Procedimiento metodológico de la investigación.....	46
3.1.8.1.	Descripción del instrumento.....	46
3.1.8.2.	Diseño del instrumento y análisis de confiabilidad.....	46
3.1.8.3.	Conducción del estudio.....	47

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Resultados.....	49
4.1.1.	Análisis e interpretación de la encuesta dirigida al personal de Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.....	49
4.1.2.	Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la ing. Marianela Pazmiño asistente administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.....	55
4.2.	Discusión.....	58
4.3	Comprobación de la hipótesis.....	58

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones.....	61
5.2.	Recomendaciones.....	32

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1.	Introducción.....	64
6.2.	Objetivos.....	65
6.2.1.	General.....	65
6.2.2.	Específicos.....	65
6.3.	Justificación.....	65

6.1.4.	Análisis externo e interno del GAD municipal del cantón Quevedo.....	66
6.1.4.1	Análisis externo.....	66
6.1.4.2.	Análisis interno.....	66
6.1.4.3.	Misión y visión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.....	66
6.1.5.	Desarrollo de la propuesta.....	68
6.1.5.1	Tipos de eventos.....	69
6.1.5.2.	Pasos para organización de eventos.....	70
6.1.5.3.	Protocolo para el saludo, presentación y despedida.....	74
6.1.5.4.	Protocolo para la procedencia.....	75
6.1.5.5.	Protocolo para la firma de convenios.....	81
6.1.6.	Implementación de técnicas protocolarias.....	81
6.1.6.1.	Personal del protocolo y maestro de ceremonia.....	81
6.1.6.2.	Reglas del protocolo.....	83
6.1.6.3.	Orden del día.....	83
6.1.6.4.	Sesiones de asamblea.....	84
6.1.6.5.	Sesiones ordinario y extraordinario.....	85
6.1.6.6.	Conferencia y seminario.....	86
6.1.6.7.	Rueda de prensa.....	88
6.1.6.8.	Discurso.....	88
6.1.6.9.	Recursos.....	88
6.1.6.10.	Viabilidad de la propuesta.....	89

CAPÍTULO VII. BIBLIOGRAFÍA

7.	Bibliografía.....	91
----	-------------------	----

CAPÍTULO VIII. ANEXOS

Anexo 1.	Encuesta dirigida al personal de secretarías del GAD.....	95
----------	---	----

Anexo 2. Entrevista dirigida la Ing. Marianela Pazmiño asistente del departamento de Recursos Humano del GAD..... 98

ÍNDICE DE CUADROS

Descripción	Pág.
Cuadro 1. Tiempo de permanencia en el GAD municipal del cantón Quevedo.....	49
Cuadro 2. Situación laboral del personal de secretarías en el GAD municipal.....	50
Cuadro 3. Organización de eventos sociales en el GAD municipal.....	50
Cuadro 4. Aplicación de guía en la organización de eventos sociales.....	51
Cuadro 5. Indicadores de calidad de los eventos organizados en el GAD municipal del cantón Quevedo.....	51
Cuadro 6. Necesidad de capacitarse en temáticas de organización de eventos.....	52
Cuadro 7. Existencia de instalaciones para desarrollar eventos.....	52
Cuadro 8. Local adecuado para el desarrollo de eventos sociales.....	53
Cuadro 9. Criterio de información de los eventos del GAD municipal.....	53
Cuadro 10. Necesidad de implementar una guía de normas y reglas de etiqueta y protocolo.....	54
Cuadro 11. Interpretación de la entrevista realizada a la Ing. Marianela Pazmiño, Asistente Administrativa de Talento Humano	55
Cuadro 12. Presupuesto del plan de socialización y capacitación a las secretarías del GAD.....	89

ÍNDICE DE ANEXOS

Descripción	Pág.
Anexo 1. Formato de la encuesta.....	95
Anexo 2. Formato de la entrevista.....	98
Anexo 3. Imágenes del Salón de eventos.....	101
Anexo 4. Imágenes de las encuestas realizadas a las secretarías del GAD municipal del cantón Quevedo.....	102
Anexo 5. Imagen de la entrevista realizada a la Ing. Marianela Pazmiño, Asistente Administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.....	103

RESUMEN EJECUTIVO

El Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Quevedo, inmerso en compromisos sociales, políticos y económicos, requiere la participación activa de organismos gubernamentales y no gubernamentales que promuevan asesoría y financiamiento para la ejecución de proyectos, así como la difusión y socialización de resultados. Esta actividad ha requerido la contratación de servicios profesionales, egresos por este concepto y una inactiva actividad de su personal de secretarías en este contexto. En tal sentido el presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo: Diseñar una guía de capacitación y aplicación de las normas de protocolo y etiqueta en el área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. Los resultados reportan que el GAD municipal no mantiene un staff de secretarías con conocimiento de etiqueta y protocolo que garantice la atención eficiente de sus clientes externos (autoridades gubernamentales a nivel local, regional, nacional e internacional), lo que ha incidido de manera negativa en la imagen institucional.

ABSTRACT

The Autonomous Government decentralized Quevedo Canton, immersed in social, political and economic commitments, requires the active participation of governmental and nongovernmental organizations that promote advice and funding for project implementation and diffusion and dissemination of results. This activity has required the hiring of professional services, expenses for this item and an inactive activity secretarial staff in this context. In this sense, the present research has as main objective. To design a training guide and application of standards protocol and etiquette in the secretarial area Decentralized Autonomous Government of the Canton Municipal Quevedo. The results reported that the municipal GAD does not maintain a staff of secretaries with knowledge of etiquette and protocol that ensures efficient attention from external customers (government authorities at local, regional, national and international), which has impacted negatively on institutional image.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

A nivel mundial el hombre durante el desarrollo de su proceso histórico intensifica modelos de reflexión y acción que aporten a su desarrollo individual, colectivo, corporativo y empresarial. Actualmente, la globalización conlleva procesos de competitividad en el que las empresas deben diferenciarse en la calidad del servicio y producto ofertado.

En este sentido, el protocolo se ha constituido como una herramienta indispensable en el proceso comunicacional y oferta de productos y servicios dirigidos a un público cada vez más exigente.

A nivel nacional, las empresas se encuentran inmersas en un proceso de competitividad, en el que la secretaria cumple un rol importante, ya que es el contacto directo con los clientes y proyecta la imagen empresarial. Un servicio y atención al cliente incide positiva o negativamente en la imagen y fidelización del cliente, por ende, su formación profesional con técnicas de protocolo es una necesidad imperante para posicionar la empresa en el mercado.

Con esta finalidad se han creado un sinnúmero de empresas que ofertan estos servicios y se han direccionado cursos de capacitación y especialidades en diferentes instituciones educativas y comerciales del país que han tenido la aceptación de la población.

El Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Quevedo, inmerso en compromisos sociales, políticos y económicos, requiere la participación activa de organismos gubernamentales y no gubernamentales que promuevan asesoría y financiamiento para la ejecución de proyectos, así como la difusión y socialización de resultados.

Esta actividad ha requerido la contratación de servicios profesionales, egresos por este concepto y una inactiva actividad de su personal de secretarias en este contexto.

En este sentido, la presente investigación pretende aportar al personal de Etiqueta y Protocolo de secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo una guía práctica que incentive actitudes, comportamiento y gestión protocolaria para promover la satisfacción del cliente y una adecuada imagen empresarial que viabilice el cumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

1.2. Planteamiento del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo no mantiene un personal capacitado en etiqueta y protocolo que garantice la atención eficiente de sus clientes externos (autoridades gubernamentales a nivel local, regional, nacional e internacional).

La falta de conocimiento de etiqueta y protocolo genera un inadecuado manejo protocolario que ha incidido de manera negativa en la imagen institucional, así como, ha conllevado a un limitado acceso a la socialización y financiamiento de los proyectos, dificultad en el cumplimiento de las metas establecidas por las autoridades del cabildo municipal y, afecta de manera directa a la población y el desarrollo socio político y económico del cantón.

1.3. Formulación del Problema

- ¿La carencia de una Guía de capacitación y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en el área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado genera una imagen negativa en la institución?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Las técnicas de protocolo aplicadas por el personal de Secretaria del GAD's del cantón Quevedo son eficientes y aportan en la imagen institucional?
- ¿El proceso protocolario ayuda a cumplir los objetivos gubernamentales y mejorar la imagen institucional del GAD's del cantón Quevedo?
- ¿La propuesta de una guía de capacitación permitirá aplicar de manera eficiente las normas de protocolo y etiqueta en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo?

1.5. Delimitación del Problema

Objeto de estudio: Etiqueta y Protocolo

Área del conocimiento: Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Campo de Acción: Proponer una Guía de Etiqueta y Protocolo para las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.

Tiempo: 120 días

Lugar: Quevedo

1.6. Justificación y factibilidad

El Código orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) faculta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados el cumplimiento de actividades y funciones relacionadas al desarrollo social y económico de la población de sus respectivos cantones, para lo cual establece un sistema central de competencias y la institucionalidad responsable de su administración, entre otros. Enmarcado en estas disposiciones, los GAD's municipales tienen la obligación de gestionar ante organismos e instituciones nacionales e

internacionales asistencia técnica y financiamiento de proyectos que beneficien a los sectores vulnerables de su entorno geográfico,

Los Gobiernos autónomos Descentralizados del país actualmente ejercen función gerencial y directriz dirigida a la ejecución de proyectos sociales y políticos que aportan al desarrollo socio económico de la población y del cantón, por lo que deben ser competitivos y mantener una imagen institucional que garantice su financiamiento por parte de organismos gubernamentales y no gubernamentales a nivel local, nacional e internacional. En procura de alcanzar este objetivo, el GAD's, del cantón Quevedo pretende alcanzar el fortalecimiento institucional mediante la aplicación de técnicas, procesos y estrategias de cambio en los niveles gerenciales, directivos y operativos.

Lo anteriormente expuesto, requiere la planificación, organización y ejecución de actividades protocolarias que permitan vender la imagen institucional como una empresa seria y productiva, de tal manera que viabilice la obtención de recursos técnicos, profesionales y financieros para su ejecución.

Esta necesidad institucional requiere de manera directa la actividad secretarial como aporte protocolario que dirija de manera oportuna y eficiente el alcance de sus metas. En este sentido, se justifica realizar el presente trabajo de investigación a fin de proponer una guía de capacitación en "etiqueta y protocolo" dirigida al personal de secretarías del GAD's del cantón Quevedo, el cual ha sido acogido por la autoridad gubernamental y existe el compromiso de brindar la apertura necesaria para su ejecución.

Se fundamenta en brindar una directriz que oriente al personal de secretarías sobre comportamiento frecuente en las organizaciones, conductas de aplicación formal sugeridas, normas de cortesía, planificación y disciplina en el área de trabajo individual y en equipo, entre otros, que conlleve a optimizar su actividad laboral y las relaciones interpersonales en los diferentes eventos que se realicen

en la institución. Este documento será una guía para las personas que requieran conocer los lineamientos que deben considerarse para brindar una eficiente atención a las personas que participan en diferentes eventos.

La realización del presente proyecto de investigación es factible, ya que existe autorización del Sr. Jorge Domínguez, Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, quien ha dado su autorización y facilidades para su ejecución.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

- Diseñar una guía de capacitación y aplicación de las normas de protocolo y etiqueta en el área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo.

1.7.2. Específicos

- Identificar el proceso protocolario encaminado al cumplimiento de los objetivos gubernamentales y mejorar la imagen del GAD's del cantón Quevedo.
- Determinar las técnicas de protocolo aplicadas por el personal de Secretaria del GAD's del cantón Quevedo y su eficiencia en la imagen institucional.
- Proponer una guía de capacitación y aplicación de las normas de protocolo y etiqueta al área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo.

1.8. Hipótesis

El personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo no aplica adecuadamente las normas de Etiqueta y Protocolo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO



2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Historia de Quevedo

De acuerdo a la información obtenida en la página web <http://www.viajandox.com/losrios/historia-quevedo.htm>, Diario "La Hora" del 25 de julio del 2015 y (**Parrales Vera, 2012**) se conoce que en 1838 las tierras de lo que actualmente es Quevedo eran baldías y vírgenes. Don José Camilo Calixto con la finalidad de tener posición legal, pidió autorización a Zapotal para habilitarla. Posteriormente, Calixto vende gran parte de los terrenos a Catalina Estupiñán y juntos pidieron al agrimensor Timoteo Quevedo, les haga un levantamiento topográfico y la parcelación del mismo.

Por su don de gente, los pobladores se acostumbraron a mencionar el apellido de Quevedo cuando se referían a estas montañas. A partir del año 1857, en esta zona se empieza a explotar el caucho, lo que motivó la visita de muchas personas a esta región del país, las mismas que llamaban a esta pequeña población "**Las tierras de Quevedo**", de ahí el nombre de esta gran ciudad.

Cabe destacar que Quevedo participó con un contingente de tropas que se unió al Ejército Libertador. El mismo que actuó en la toma de Guayaquil para liberarla del guardia peruano; acción militar que tuvo consecuencia para la creación de la provincia de Los Ríos.

Quevedo perteneció políticamente como parroquia al cantón Pujilí, por defecto dado el 22 de septiembre de 1852 en Guayaquil. La primera vez que figura Quevedo en la cartografía nacional fue en el año 1856 en el croquis que se editó en París por el Ing. Sebastián Wisse. En 1885 Quevedo pasó a pertenecer a Latacunga. El 6 de octubre de 1860, García Moreno mediante decreto supremo creó la provincia de Los Ríos y Quevedo se integró al cantón Vinces. En 1861

mediante este mismo decreto Quevedo nuevamente pasó a ser parte de Pujilí. Pero, el 24 de febrero de 1869, definitivamente se anexa al cantón Vinces por decreto ejecutivo dado en Quito. Como producto del abandono, marginación y descuidos, cansados de ver que injustamente le daban sus riquezas a Vinces sus pobladores visionarios y movidos por el afán del progreso de su tierra nativa pensaron en formar un nuevo cantón.

El cantón está integrado además por las parroquias urbanas y rurales. Las urbanas son: San Camilo, Nicolás Infante Díaz, Venus del Río Quevedo, El Guayacán, 24 de Mayo, 7 de Octubre, Viva Alfaro y San Cristóbal. Las rurales: San Carlos, creada el 2 de Julio de 1982.

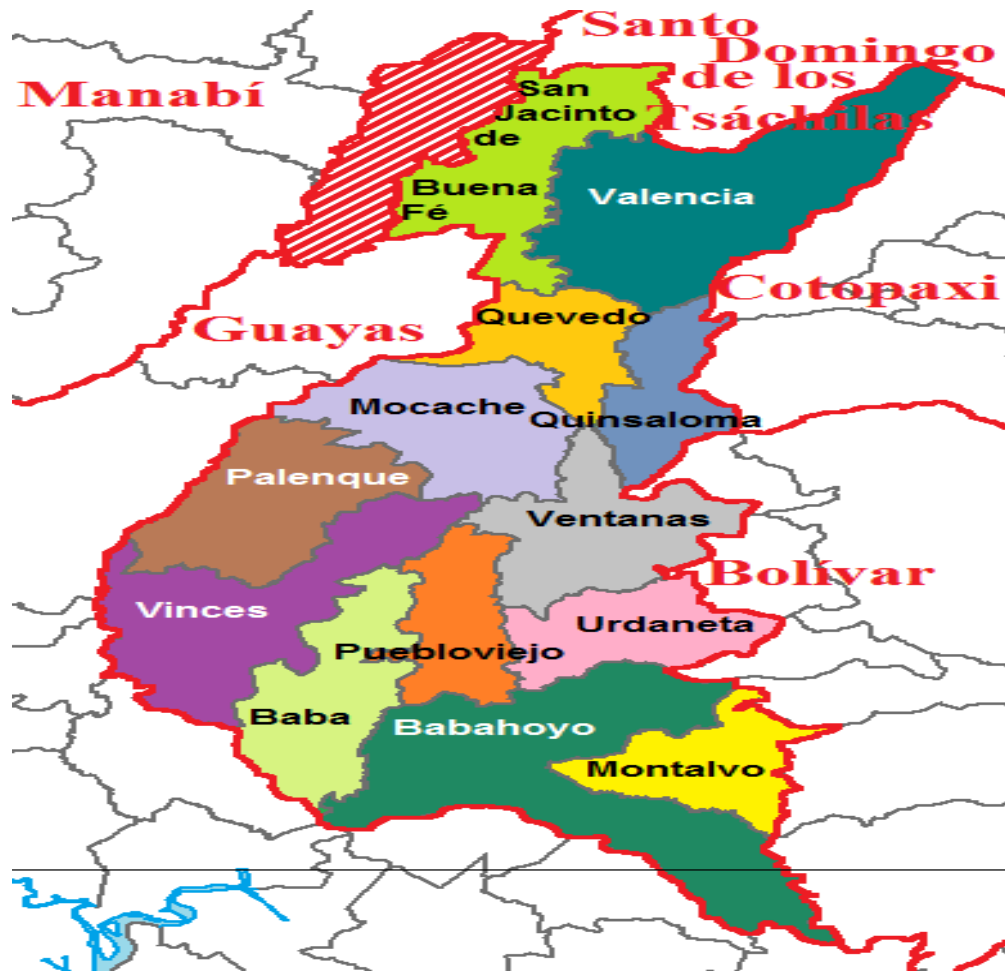


Figura 1. Mapa físico del cantón Quevedo

2.1.2. Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo¹

La ciudad y el cantón Quevedo, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución Política Nacional. La Municipalidad de Quevedo es una entidad de gobierno seccional que administra el cantón de forma autónoma al gobierno central. La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal.



Figura 2. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.

Misión. “Somos un Gobierno Municipal elegido por el pueblo de Quevedo con el mandato de cambiar las estructuras y métodos viciados de corrupción y vanidades, que está comprometido con la transparencia en sus procedimientos, la integridad en el manejo de los recursos, la rendición de cuentas periódicas y ejemplo para las presentes y futuras generaciones”.

¹ <http://www.viajandox.com/losrios/historia-quevedo.htm>

Visión. “Ser el Gobierno Municipal de Quevedo, ejemplo para las futuras administraciones por su eficiencia, eficacia y efectividad en llenar las necesidades sentidas del pueblo de Quevedo”.

2.1.3. Administración Municipal

La Administración ha coexistido con el hombre desde tiempos inmemoriales y ha ido modificando su estructura de organización y funcionabilidad de acuerdo a los cambios históricos que se realizado a través del tiempo. La historia ha ido desarrollándose con el paso del tiempo y su concepción ha ido actualizándose a medida de las necesidades y objetivos funcionales que el mundo globalizado y competitivo exige a las empresas, instituciones y/o organizaciones (**Ceron & Cardenas, 2013**).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, al ser considerado una institución gubernamental, se encuentra inmerso en la oferta de servicios y los procesos administrativos forman parte inherente de su accionar. La calidad de los procesos ejecutados determinara la eficiencia y productividad que el Gobierno Nacional requiere de las instituciones del estado ecuatoriano.

2.1.4. Gestión Administrativa municipal

La gestión es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad y que por lo mismo difiere de una simple administración. Al hablar de Gestión Administrativa se hace referencia a todos aquellos elementos que afectan a la situación de los albergues como son: planificación, organización, dirección y control, siendo el objetivo principal de la gestión asegurar la máxima prosperidad del grupo social (**Ceron & Cardenas, 2013**).

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, enmarcados en la gestión administrativa pública han orientado una visión y misión estratégica que conlleva el cumplimiento de objetivos sociales y políticos que aportan a mejorar la economía de su área de influencia y del país, fundamentado en procesos de gestión modernos que conlleve a confeccionar una sociedad dinámica y funcional.

La sociedad está en constante cambio, por lo que la Secretaria Ejecutiva debe enfrentar retos para adecuarse a las instancias de transformación y es evidente la necesidad de una firme actualización de conocimientos de formación integral y profesional, por ello cuan mayor sea el desarrollo, mayores serán los niveles de gestión a los que deberán imponerse **(Naranjo & Montero, 2009)**.

2.1.5. Recursos de la Gestión Administrativa

Menciona que por recursos debemos entender todos aquellos elementos que se requieren para llevar a cabo la acción en el proceso administrativo; para fines de nuestro estudio clasificamos los recursos en:

- Recursos Humanos. Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea el nivel jerárquico o tarea.
- Recursos Materiales. Son necesarios para llevar a cabo las operaciones básicas de la organización.
- Recursos Financieros. Se refiere al dinero en forma de capital que está disponible de manera inmediata o mediata para enfrentar la emergencia. En cierta medida son los recursos financieros los que definen la eficacia de la organización para lograr sus objetivos.
- Recursos Mercadológicos. Comprenden todas las actividades de investigación y análisis, publicidad y distribución de los recursos según las necesidades **(Ceron & Cardenas, 2013)**.

2.1.6. Modelo competitivo en las instituciones del Estado

La teoría del modelo competitivo de Hernández Pérez, G.D. (1999), referido por **(Andrade & Jarmaillo, 2008)** indica que los últimos años se han acrecentado las exigencias de los ciudadanos en términos de la forma y calidad de los servicios, desde el punto de vista de una entrega de servicios, probablemente esto se hace más patente en los pocos casos en los que el ciudadano puede elegir, de manera que los servicios se efectúen de una manera más ágil y eficiente.

El enfoque competitivo aporta a la búsqueda y establecimiento de alianzas público privadas (PPP) que requieren un cambio de actitud que mira más al cliente, en este caso al ciudadano, que al Estado, es decir, pasar desde el paradigma estado-céntrico al ciudadano **(Andrade & Jarmaillo, 2008)**.

2.1.7. Las Relaciones Humanas y Públicas. Influencia en la Gestión Administrativa

Las relaciones del hombre a nivel personal, pública, organizacional y empresarial permite mantener una comunicación directa entre los sectores involucrados y acceder a consensos de beneficio mutuo y de la población, de ahí radica su importancia en las actividades empresariales y la convivencia armónica de la sociedad **(Chango & Claudio, 2013)**.

2.1.8. Relaciones humanas

Es el arte que permite la interacción entre personas para convertirlas en humanas. Las relaciones humanas tienen un propósito en el ámbito personal y laboral, plasmados, con los valores y principios éticos de la persona.

Las Relaciones Humanas son las relaciones dirigidas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas

aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana y, Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses **(Chango & Claudio, 2013)**.

2.1.9. Importancia de las Relaciones Humanas

Consisten en la relación o comunicación que tenemos con todas las personas en nuestro entorno. Todo depende del comportamiento del ser humano y la relación entre compañeros de escuela y trabajo también debe ser muy buena, puesto que todos necesitamos de todos para poder trabajar bien coordinados y poder tener más éxitos en la vida laboral y personal **(Chango & Claudio, 2013)**.

2.1.10. Relaciones públicas

Si bien es cierto que las Relaciones Públicas existieron informalmente desde hace mucho tiempo atrás, casi simultáneamente con el hombre civilizado, es a partir de 1882 en que deja de ser una moda practicada en los países desarrollados y se institucionaliza como tal, luego de la Conferencia ofrecida por Dorman Eaton, en la Universidad de Yale **(Moreano, 2014)**.

Las Relaciones Públicas buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses **(Chango & Claudio, 2013)**.

Anteriormente podía creerse que las Relaciones Públicas sean apenas ingeniosas fórmulas para ganar simpatías y captar mercados. Algo así como un frívolo arte de

apretones de manos y sonrisas para conseguir amigos y vender imágenes empresariales. Todo ello pertenece al pasado. Las Relaciones Públicas adquieren hoy una definida identidad, asumiendo así la sustentación de la acción política de una empresa o institución asimilada a las circunstancias que vive el contexto del cual forma parte (**Moreano, 2014**).

El ejercicio profesional de las relaciones Públicas exige una acción planeada con el apoyo de la investigación en la comunicación sistemática y en la participación programada para elevar el nivel de entendimiento, solidaridad y colaboración entre una entidad pública o privada y los grupos sociales a ella vinculados, en un proceso de integración de intereses legítimos, para promover su desarrollo recíproco y el de la comunidad a la que pertenece².

2.1.11. Imagen

A la palabra imagen se le ha asignado variados significados. La etimología del vocablo “imagen” viene del latín *imago*, que significa imitación o semejanza con la realidad. Es decir, por definición, imagen es aquella es fiel a lo original. La imagen debe ser entendida como un hecho subjetivo, un registro o representación que se forma en la mente de la persona que la percibe. La reacción que tenga esa persona está inducida por la percepción que de esta realidad posea (**Moreano, 2014**).

Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los sectores públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones. La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que en una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero

² Olcese Salvatecci, Alfieri. 1991. Relaciones públicas, Edit. Danffer S.C.R. Lda. Lima..

esta razón se trasforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho emocional (**Flores & Leòn, 2012**).

Las Relaciones públicas son un conjunto de acciones y actividades, cuyos objetivos son lograr el prestigio y la buena imagen de la institución. Para ello, se debe crear un clima de simpatía y apoyo voluntario y desinteresado del público, a través de la prestación de servicios atentos, corteses, eficientes y oportunos (**Moreano , 2014**).

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un producto y a veces, la imagen por si sola configura la actitud. En el caso de empresas, la imagen desempeña un papel muy importante, ya que las mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los productos, Es la guía que nos conducirá a lo que denominamos imagen profesional (**Ceron & Catani , 2013**).

2.1.11.1. Imagen personal

Las relaciones con el público son una de las actividades más importantes en una oficina es por lo tanto indispensable que los visitantes tengan una buena impresión del empleado y de las demás personas a quienes acuden para obtener su servicio (**Andrade & Jarmaillo, 2008**). La imagen personal es el pilar básico de las personas o individuos que expresa un comportamiento acorde, enmarcado en el respeto y valoración personal hacia sí mismo y sus semejantes.

La imagen personal, no es solamente el atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, que abarca también: los rasgos físicos, posturas y movimientos al sentarse, al caminar, al saludar, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Se puede decir que es un estilo de vida, la forma de ser y actuar y en consecuencia, cada persona tiene la suya propia (**Armas & Flores, 2010**).

En los últimos años, la estructura productiva de nuestro entorno se ha visto afectado por la globalización económica, el avance de las tecnologías de la información, y las nuevas técnicas de producción y de gestión en las empresas. Ante estas nuevas circunstancias, cualquier economía que quiera garantizar la estabilidad en el empleo y el mantenimiento de la competitividad de sus empresas necesita trabajadores cualificados, con amplias habilidades y con la capacidad para seguir formándose y así adaptarse a los nuevos retos que sin duda se presentarán en cualquiera de los sectores en que desarrollen su profesión **(Chango & Claudio, 2013)**.

Por lo tanto la imagen personal que manifiesta en su accionar diario y cotidiano de las personas, especialmente de las personas dedicadas a la actividad secretarial garantiza el cumplimiento eficiente de sus actividades y por consiguiente su estabilidad laboral.

2.1.11.2. La imagen profesional

El personal de oficina debe tener una apariencia profesional adecuada. Una presentación personal excelente se refleja no sólo en el vestuario, sino también en el estado de salud, en el maquillaje que se utiliza, en los accesorios y en los modales. Por tanto, debe escogerse a la vestimenta adecuada para el ambiente de trabajo, y se debe ser pulcro en el aseo personal. Todo oficinista debe proyectar una imagen profesional positiva, y una gran calidad humana. Demostrar profesionalismo es hacer las tareas asignadas con calidad, llegar a tiempo al trabajo y hacer buen uso de los materiales y del tiempo. La apariencia física y el comportamiento social correcto contribuyen a crear una imagen profesional positiva **(Armas & Flores, 2010)**.

La posición administrativa implica contacto con el público, por tanto, es imprescindible el uso de vocabulario culto, habilidad para conservar sobre temas de actualidad, el ofrecer un trato amable y simpático a la par de la higiene corporal

de una vestimenta apropiada, del uso de reglas de etiqueta y de actitudes positivas (**Armas & Flores, 2010**).

La imagen profesional es uno de los factores más importantes en el logro de las metas deseadas. Es la combinación balanceada de la salud física, emocional y espiritual de los siguientes elementos:

- Conocimientos.
- Valores.
- Modales.
- Personalidad.
- Tacto.
- Humildad y sencillez.

2.1.11.3. Imagen corporativa

Es un vehículo que da una proyección coherente y enlazada, de una empresa u organización, una comunicación visual sin imprecisiones. Es una mezcla de estilo y estructura, que afecta lo que se hace, donde se hace y cómo explicar lo que se hace. Todo lo que una empresa tiene, hace y dice es expresión de la Identidad Corporativa. La identidad corporativa no son solos los logotipos y símbolos, esta es una exageración del papel del diseño, estos son solo referentes visuales. Una identidad corporativa bien realizada no es un simple logotipo.

Es necesario mantener una coherencia visual en todas las comunicaciones que una empresa realiza; folletos, papelería, páginas web (**Armas & Flores, 2010**).

La imagen corporativa se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa". La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción.

2.1.11.4. La Imagen institucional

Entendemos por imagen institucional o imagen corporativa, como suele llamarse en el mundo empresarial, al total de percepciones e interrelaciones de pensamiento, que cada persona asocia a una institución u organización. Cualquier institución u organización es generadora de imágenes, en consecuencia es percibida y aprendida en imágenes. Cotidianamente llevan a cabo diversos actos, los cuales se constituyen en mensajes y se extiende para ser compartida por un conjunto de diversos sectores, configuran la imagen pública de la institución **(Moreano, 2014)**.

La dinámica actual de la vida diaria y de los negocios requiere de un capital humano altamente integrador con imagen y prestancia en el manejo del glamour, la etiqueta y el protocolo institucional, oficial y social. Esta herramienta es efectiva para afianzar la conducción de las relaciones humanas, públicas y empresariales, en sus eventos, negociaciones y toda clase de certamen, logrando potencializar sus habilidades para alcanzar los máximos resultados como anfitrión social, oficial y profesional **(Naranjo & Montero, 2011)**.

La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública **(Ceron & Catani, 2013)**. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con otras instituciones, funciones, que para establecer la situación imagen punto de partida – imagen pública inmediata – con que cuenta alguna organización, es necesario realizar las auditorías de imagen que resulten pertinentes **(Flores & Leòn, 2012)**, es decir, se refiere a la percepción de las instituciones que garantiza su aceptación en la sociedad.

La imagen es importante en cuanto se refiere a la presentación de proyectos (por ejemplo), la imagen expresa lo que piensas, muestra al público tu opinión frente a

la vida frente al ámbito laboral, de manera que es importante que a través de ella mostremos la gracia de nuestra labor (**Ceron & Catani, 2013**).

Es creada sobre todo por los expertos de relaciones públicas, utilizando principalmente campañas comunicacionales, redes sociales (entre otras plataformas web) y otras formas de promoción para sugerir un cuadro mental al público. Típicamente, una imagen corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto (**Chango & Claudio, 2013**).

2.1.12. Actos públicos y privados

En los actos públicos y privados hay quien ha llamado actos públicos a aquellos actos oficiales en que interviene las primeras autoridades eclesiásticas, civiles o militares. Según este criterio, el acto público se identifica con el acto oficial, es decir, con el acto que aparece organizado por una entidad pública de cualquier clase, y al que asisten lo que se ha dado en llamar primeras autoridades (**Moya, 2014**).

2.1.13. Etiqueta y Protocolo

A través de la historia la palabra etiqueta ha representado el conjunto de normas, socialmente aceptadas para la convivencia armónica de los individuos, enmarcadas por ciertas actitudes que se deben llevar a cabo por respeto. Es a partir del siglo XX en donde la cortesía no queda sólo en manos de la élite de cada país, sino que empieza a utilizarse en diferentes medios. Nace así la etiqueta empresarial, la cual dicta normas mediante las cuales los empresarios deben actuar dentro del mundo de los negocios, manejando correctamente la palabra, los modales y las actitudes. Otra rama de la etiqueta deriva en la organización de diferentes eventos, sean éstas sociales o familiares (**Holanda, 2007**).

Entonces, la Etiqueta y Protocolo es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las Instituciones y de las personas, así como también atraer cada vez un mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona (**Naranjo & Montero, 2011**).

La Etiqueta y el Protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la Etiqueta regula la conducta personal y el Protocolo establece los criterios de trato y precedencia de una persona o institución (**Flores & León, 2012**).

El aprendizaje de normas de Etiqueta y Protocolo se da mediante las experiencias, información, impresiones, actitudes e ideas de una persona, esto no representa que lo que hemos aprendido sea lo correcto, es necesario obtener información real y aplicable para tener ideas claras de cómo realizar de mejor manera los eventos protocolarios. La Etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el Protocolo sí incluye reglas de Etiqueta en el comportamiento de cada persona (**Flores & León, 2012**).

2.1.13.1. Etiqueta

La palabra Etiqueta viene del francés “etiquette” se refiere al ceremonial que se observa en los actos públicos oficiales. Las normas de etiqueta tienen un carácter universal y están presentes en todos los momentos. Es el cumplimiento de ciertas formalidades o normas de conductas que deben seguir en los deberes y derechos de los Estados, como forma de expresión para la convivencia internacional, es decir, es la formalidad que se observa en los actos públicos, oficiales o solemnes, que los diferencia de los usos de confianza o familiaridad (**Alvarez, 2011**).

La definición de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española, significa: Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas

reales y en actos públicos solemnes. Ceremonia en la manera de tratar a las personas particulares o en actos de la vida privada, a diferencia de los usos de confianza o familiaridad (**Naranjo & Montero, 2009**).

Implica dos conceptos: las normas de comportamiento, que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos, y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos. Es la parte fundamental en cualquier tipo de eventos, conferencias, ceremonias. La secretaria en este caso, debe poseer nociones y estar altamente preparada y capacitada para poder desarrollarse de forma idónea (**Flores & León, 2012**).

Refiere lo enunciado por María Clemencia Gómez, docente universitaria del área de Protocolo y etiqueta, quien menciona que: la creencia que la etiqueta es una serie de reglas rígidas y aburridas que la gente desconoce y que además el cumplirlas hace que éstas sea menos espontaneas, menos naturales, no es cierto. La etiqueta es agradable, es lo que en otras épocas se llamaba urbanidad, porque precisamente tiene que ver con las acciones que debemos realizar en público, con la gente, simplemente para vivir en armonía (**Holanda, 2007**).

2.1.13.2. Tipos de etiqueta

Refiere palabras de María Clemencia Gómez, docente universitaria del área de Protocolo y etiqueta, quien refiere que la etiqueta está en acciones que dan desde el orden a la distribución de los objetos en nuestra casa, oficina y hasta en la ubicación de una mesa de honor, en una recepción especial, el escuchar música a un volumen moderado en nuestra casa, saludar de una determinada persona o reconocer la autoridad o poder de directivos. La etiqueta debe ser observada por las personas en cualquier condición social, cualquier cultura, raza, porque son las normas que van a permitir que la gente viva en armonía (**Holanda, 2007**).

Señala que la evolución de la etiqueta ha dado lugar a soluciones innovadoras, es así que tenemos las siguientes:

- La etiqueta social está basada en el concepto de “las damas primero”
La etiqueta de negocios se basa en la jerarquía y el poder. Sin embargo la regla de oro sigue siendo “siempre tratar a los demás de la forma que a usted le gusta ser tratado (**Naranjo & Montero, 2009**).

2.1.13.3. La etiqueta en la oficina

Las personas que laboran en una oficina y brindan atención a los usuarios y/o clientes, deben mantener una posición y comportamiento equilibrado y adecuado que conlleve a su reconocimiento positivo a nivel personal, profesional e institucional. Para ello, debe basar su accionar en el cumplimiento de algunos aspectos de interés, como:

- Presentación personal
- Puntualidad
- Trato con sus clientes internos y externos (**Naranjo & Montero, 2009**).

2.1.13.4. Protocolo

El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez tiene sus raíces griegas (en griego deviene de protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que "protocollum" era la primera hoja de un escrito.

La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del

antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo **(Flores & Leòn, 2012)**.

El protocolo reglamenta y codifica las normas particulares, aplicadas en un ceremonial diplomático o ritual civil. Establecido por costumbre o decretado por ley, aplicado por las personas para actos protocolarios; garantiza a quienes ocupan funciones oficiales, el ejercicio de sus deberes y derechos, regulando los conflictos de precedencia, las diferencia de sus privilegios y el disfrute de su inmunidad **(Alvarez, 2010)**.

Es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes **(Flores & Leòn, 2012)**.

En un sentido más concreto, el protocolo es el ordenamiento reglado y jerarquizado de los componentes de un acto público o privado, según la naturaleza y fines del mismo, en razón del cargo que ostenten los invitados y de la causa de su presencia en torno al anfitrión **(Moya , 2014)**.

El conocimiento del Protocolo nos indica que se basa en reglas que no son elásticas, es decir, son estrictas y de interpretación limitada. La aplicación correcta del Protocolo, se basa también, en el respeto a las costumbres; cuanta más antigua es una costumbre, más se acentúa el deber de reverenciarla **(Chamba & Mora, 2009)**.

La Organización de eventos Protocolarios, tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo, es decir, al personal que labora dentro de la institución y los usuarios que acuden regularmente a la misma) sino que también lo escucha y

atiende sus necesidades, favoreciendo así la mutua comprensión y permitiendo que se use como una potente ventaja competitiva a la hora de pretender un posicionamiento (**Billorou, 1995**).

2.1.13.5. El protocolo como habilidad social

Tanto el protocolo como las habilidades sociales tienen como punto de referencia la historia, la política, la cultura, la tradición y todo aquello que ha ayudado a configurar el grupo o colectivo. Las pautas en las que se basa el protocolo, en general, tienen que ver con la precedencia (orden y situación en el espacio) que se establece sobre la base de la jerarquía en las instituciones y la cronología de las mismas. El hecho de que el protocolo y las habilidades sociales se deban a las mismas fuentes comunes hace que se intercomunicuen y se interrelacionen. La Imagen de Empresa. Estrategia para una Comunicación Integrada En los dos casos, deben regir principios de conocimiento -información y la adecuación a un ambiente, sector, actividad o momento (**Flores & León n, 2012**).

2.1.13.6. El protocolo empresarial

El protocolo empresarial es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente. Las habilidades sociales son transmitidas y siempre se refieren a personas o grupos, más o menos grandes que establecen unas pautas de convivencia y, en definitiva de comunicación (**Flores & León, 2012**)

2.1.13.7. El Protocolo institucional

El protocolo es una materia que abarca todos los campos de la actividad humana, y aun cuando el sector más conocido de aplicación es el referente a los asuntos de Estado, su práctica en la actualidad es ampliamente requerida en instituciones públicas y privadas sin importar la índole de las mismas. Las tendencias

globalizadoras imperantes y el auge del sector institucional dominan el ámbito de las relaciones humanas, presentando características especiales que les imprimen un ritmo acelerado, y exigen comportamientos adecuados que respondan a las nuevas condiciones. Así, al emerger las instituciones como actores principales de la vida cotidiana, se requiere cada vez más de personal altamente calificado en todas sus facetas de actividad, entre las que destaca el protocolo **(Naranjo & Montero, 2009)**.

Es una de las formas más importantes de las Relaciones Públicas, el mismo que se entiende como un conjunto de reglas que norman el planeamiento, coordinación, programación, desarrollo y evaluación de todos los eventos cívicos, sociales e institucionales **(Moreano, 2014)**.

Es interesante resaltar que el protocolo en las instituciones debe ser objeto de especial atención y, por tanto, estar a cargo de personal especializado. En toda corporación donde los directivos deseen proyectar una imagen institucional de seriedad y de eficiencia, así como de competitividad con cualquier homólogo regional, nacional o extranjero, es una necesidad atender a las prácticas protocolarias en todos los aspectos de las relaciones humanas dentro y fuera de la institución **(Naranjo & Montero, 2009)**.

La atención al protocolo es conveniente en todas las áreas; sin embargo, se hace indispensable en los espacios destinados a los mandos altos y medios. En la práctica, se presentan a menudo situaciones importantes que requieren de conocimientos especializados sobre funciones protocolares para enfrentar y resolver diversas situaciones con prontitud, eficiencia y buen juicio.

Dentro de la organización de una institución es menester contemplar la infraestructura necesaria que pueda responder a los diferentes retos que las relaciones, cada vez más complejas, vayan presentando **(Naranjo & Montero, 2009)**.

2.1.13.8. Importancia del protocolo en los actos institucionales

En un mundo globalizado como el actual, donde las instituciones son cada vez más transnacionales, se debe cuidar mucho más las relaciones con las personas que las visitan. Cometer un error significa no cerrar un negocio, ganarse mala publicidad o hacer el ridículo más espantoso.

«Las instituciones, hoy en día, necesitan de un departamento de protocolo, que se preocupe de las relaciones tanto externas como internas que se encargue de organizar eventos. Pero muy pocas lo tienen», afirma Montse Solé, autora de varios libros dedicados al protocolo empresarial (**Flores & León, 2012**).

Refiere que las instituciones están emergiendo como actores principales de la vida cotidiana y por tanto, se requiere cada vez más personal cualificado en todas sus facetas, la actividad y el protocolo es una de las más relevantes. «Hay que dejar claro que el protocolo no es buenas maneras y saber estar, esa parte viene implícita. El protocolo hay que aprenderlo y trabajarlo», añade Blanco.

Pero, para Montse Solé, los directivos también deberían formarse. «Se creen que lo saben todo y luego van a un acto, aparece el mal educado que llevan dentro y se quitan la chaqueta cuando se sientan a almorzar». Señala también que «Tener un título universitario no es síntoma de buena educación» (**Flores & León, 2012**).

Es interesante resaltar que el protocolo en las instituciones debe ser objeto de especial atención y, por tanto, estar a cargo de personal especializado. En toda corporación donde los directivos deseen proyectar una imagen institucional de seriedad y de eficiencia, así como de competitividad con cualquier homólogo regional, nacional o extranjero, es una necesidad atender a las prácticas protocolarias en todos los aspectos de las relaciones humanas dentro y fuera de la institución (**Naranjo & Monteror, 2009**).

2.1.13.9. Normas de Etiqueta y protocolo

En la concepción empresarial moderna, ha crecido en los últimos años la importancia del protocolo y la etiqueta herramientas que la secretaria debe hacer suyas y de manejo diario siendo ejes al momento de abordar la planificación, desarrollo y evaluación en una organización de eventos **(Naranjo & Monteror, 2009)**.

Muchas empresas cuentan con un Manual de Protocolo, que a veces contemplan aspectos vinculados a la imagen que deben llevar sus directivos, funcionarios y personal en general en representación de su empresa **(Verduga, 2011)**.

La Etiqueta y el Protocolo implican normas de comportamiento establecidas para hacer la vida social más agradable. Pero la diferencia se marca en que la Etiqueta regula la conducta personal y el Protocolo establece los criterios de trato y precedencia de una persona o institución. La Etiqueta no siempre implica reglas protocolarias, en cambio el Protocolo sí incluye reglas de Etiqueta en el comportamiento de cada persona **(Flores & León, 2012)**.

2.1.13.10. Reglas protocolarias

A continuación se señalan algunas reglas protocolarias consideradas por **(Burgos & Mendoza)**, según se indican:

Regla 1. Información

Antes de acudir a una comunidad o país distinto es conveniente informarse sobre las costumbres y tradiciones de esa localidad o país, de su historia, economía, lengua y de sus gentes. Esto nos dará la base de lo que se puede y no se puede decir, de los temas de conversación, de los gestos y ademanes que podemos y no podemos hacer, de la forma de saludar, de la forma de no ofender a sus ritos y

tradiciones, de la forma de agasajar, y en general de la forma de comportarnos sin causar ningún conflicto que pueda dar lugar a la rotura de las negociaciones o al enfriamiento de las relaciones con esa comunidad o país (**Burgos & Mendoza**).

Regla 2. Presencia

La primera impresión es fundamental como punto de partida, tener una presencia agradable es un punto favorable, siendo necesario conocer el criterio de buena presencia de los visitantes. La presencia no es solo vestir bien sino comportarse adecuadamente en relación a ademanes, conversación y sonrisa de manera natural (**Burgos & Mendoza**).

Regla 3. Categorías

Se debe conocer y reconocer las distintas categorías sociales, políticas y económicas del sitio de destino, ya que el respeto en relación al status es esencial de la identidad, la misma que permite establecer una correcta comunicación con los interlocutores (**Burgos & Mendoza**).

Regla 4. Limitaciones

Se debe conocer claramente las limitaciones del visitante y de las personas o instituciones que son receptores de ellos, a fin de aprovechar los puntos fuertes y minimizar los puntos débiles (**Burgos & Mendoza**).

Regla 5. Dominio

Hay que saber dominar todas las situaciones posibles, tales como las técnicas de negociación, incluyendo conocimiento psicológico a fin de comprender y persuadir la postura de los interlocutores (**Burgos & Mendoza**).

Regla 6. Seguridad

Es un detalle muy poco considerado por los directivos y ejecutivos de empresas, organizadores de las reuniones o eventos. Hay muchas partes del negocio que son susceptibles de ser robadas o copiadas, no solo documentos, planos y maquetas, sino las “ideas” expresadas en una simple reunión de negocios **(Burgos & Mendoza)**.

Regla 7. Respeto

Se debe mantener el tipo y la compostura enmarcada en un ambiente de respeto a sus interlocutores. Esta actitud conlleva a manejar adecuadamente la imagen personal y de la empresa o institución **(Burgos & Mendoza)**.

2.1.13.11. La formación profesional

La formación profesional es un proceso de cambio constante que requiere la adaptación y asimilación de conocimientos teóricos prácticos que motivan la iniciativa, creatividad, respeto y cumplimiento de normas éticas y morales en la ejecución de actividades y procesos. Además, se entiende todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida.

Desde el punto de vista administrativo, la Formación Profesional puede depender, en el caso de la Comunidad de Madrid, de la Consejería de Educación (Ciclos Formativos de Grado Superior y Medio, Programas de Garantía Social, Enseñanzas Técnico Profesionales y Programa Mentor) o de la Consejería de Empleo y Mujer (Cursos de Formación Ocupacional, Talleres de Empleo, Escuelas Taller, Casas de Oficios y Formación Continua) **(Chango & Claudio, 2013)**.

2.1.13.12. La educación y el protocolo

Si algo ha hecho evolucionar al hombre, además de los inventos, es la educación. Desde tiempos remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante: la creación de la corte. Esto dio un auge definitivo a las buenas maneras. Entre los libros publicados destacamos "El Cortesano" de Baltasar de Castiglione, un punto de referencia en el mundo de las buenas maneras **(Flore & Leon, 2012)**.

2.1.14. La secretaria

Secretaria sea la primera imagen de la institución hacia los de afuera: tanto para los que acuden a ella, como también para los que permanecen lejos, para estos últimos a través de la correspondencia y del teléfono **(Cedeño & Sanchez, 2010)**.

Es el pilar fundamental dentro de las actividades de una oficina; es asistente directa del jefe, portavoz de las decisiones de su superior; asume responsabilidades de éste, con absoluta credibilidad; además construye el eficaz funcionamiento de la oficina, mediante su trabajo discreto ordenado y ágil **(Andrade & Jarmaillo, 2008)**.

2.1.14.1. La Secretaria Ejecutiva

A la Secretaria Ejecutiva, se la ve como promotora, animadora, coordinadora, ejecutiva, asistente cercana y activa en las grandes decisiones. Ser Secretaria es una profesión más que un oficio, mucho más que un simple trampolín para acercarse a otro puesto, y muchísimo más que un pasatiempo.

Es un cargo importante; no por nada los periódicos de todos los días y en todas partes solicitan un buen número de secretarías altamente calificadas (**Cedeño & Sanchez, 2010**).

2.1.14.2. Funciones de la Secretaria Ejecutiva

Para (**Verdugas, 2011**) la secretaria ejecutiva está a cargo del desarrollo, el fortalecimiento y la comunicación de la misión y las actividades de su puesto. (**Andrade & Jarmaillo, 2008**) señalan las funciones de las secretarías según se indica a continuación:

- Representar personalmente al jefe
- Organizar la agenda del jefe
- Preparar la correspondencia de rutina del jefe
- Coordinar las actividades del jefe
- Mantener en funcionamiento la oficina en ausencia del jefe
- Servir de enlace en las actividades internas y externas de la oficina
- Leer y contestar la correspondencia de los clientes
- Investigar y reunir datos para presentar informes
- Asistir a reuniones en representación de su jefe
- Organizar conferencias y reuniones
- Atiende y filtra visitas y llamadas telefónicas
- Transcribir documentos dictados o registrados
- Organizar viajes y planificar itinerarios
- Redactar el orden del día y las actas en las reuniones
- Supervisar a los empleados

2.1.14.3. Objetivos de la secretaria ejecutiva

(**Verduga, 2011**) menciona que los objetivos de las secretarías son:

- Construir y fortalecer el liderazgo en el lugar de trabajo.
- Implementar decisiones y actividades con el objeto de fortalecer a la empresa o a su lugar de trabajo según la orientación del grupo coordinador y compañeros.
- Diseñar e implementar la estrategia de sostenibilidad.
- Diseñar e implementar la estrategia de comunicación en la empresa o lugar de trabajo. Demostrar que una de las competencias que hoy día deben fomentarse, si queremos responder a las demandas laborales desde una perspectiva.

2.1.14.4. Técnicas y destrezas de las secretarías ejecutivas

Dentro de las técnicas y destrezas se debe seleccionar a la secretaria que cumpla con los requisitos de un perfil que forme sus responsabilidades, habilidades, destrezas, conocimientos, seriedad, asertividad, autoestima, manejo de interrelaciones humanas, trato, presentación, comunicación, todo aquello, que permita facilitar la labor del gerente y además que colabore en administrar adecuadamente su tiempo, comunicaciones, reuniones, organización de actividades prioritarias, manejo de agenda correspondencia interna y externa, soporte en tareas administrativas, organizar viajes; es decir, debe ser su mano derecha en todo momento (**Verduga, 2011**).

2.1.14.5. La secretaria y los eventos protocolarios

Refiere palabras textuales de Connie Eastman, titular de Secretariasenred.com, quien dice: Como los jefes con cada vez más auto-suficientes, la secretaria está abocada a temas organizativos que incluyen agendas, reuniones, llamados, seguimientos, organización de eventos internos y externos, control del presupuesto del sector, coordinación de viajes, hoteles y asuntos personales. En

la actualidad se puede ver que las asistentes se involucran con el negocio de la empresa y tienen más contacto con clientes” **(Holanda, 2007)**.

Entre las funciones de la secretaria debe asumir el rol de enlace entre los clientes internos y externos, organizar conferencias y reuniones y, asistir a reuniones en representación de su jefe, actividades en las cuales, la aplicación protocolaria tiene mucha importancia ya que debe reflejar la imagen del jefe, directivo o de la empresa de manera eficiente, garantizando con ello, la fidelidad de sus clientes y la obtención de beneficios de interés institucional.

2.2. Fundamentación Conceptual

2.2.1. Guía.

Persona que conduce a otra o le enseña el camino. Tratado o libro orientador **(Diccionario enciclopédico Visual, 2010)** que facilita la realización de los procesos.

2.2.2. Capacitación.

Acción y efecto de capacitar **(Diccionario enciclopédico Visual, 2010)**.

2.2.3. Normas de etiqueta y protocolo.

Las normas de etiqueta y protocolo son las regulaciones que dirigen el comportamiento de las personas en un determinado medio, es utilizado para dirigir los procesos protocolarios de a nivel de las empresas públicas, privadas y mixtas, así como, las instituciones estatales.

2.2.4. Área Secretarial.

Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas (**Chango & Claudio, 2013**).

2.3. Fundamentación Legal

La Ley Orgánica de Municipalidades expedida por el Gobierno Constitucional de la República del Ecuador, en sus disposiciones y articulados respectivos promueve el desarrollo local de los cantones, liderados por las autoridades municipales, como un aporte al desarrollo socioeconómico del país, según se indica a continuación:

2.3.1. LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. DEL CONTENIDO Y ALCANCE DE LA LEY

Art. 1.- La Presente Ley Orgánica norma la naturaleza, finalidad, competencias, funciones, organización, recursos, patrimonio, relaciones e instituciones de apoyo de las municipalidades del país, así como el régimen especial de la Capital de la República, conforme lo establece la Constitución Política del Estado.

CAPITULO II. DE LA NATURAEZA Y FINALIDAD DE LAS MUNICIPALIDADES

Art. 7. Son fines de las municipalidades asegurar la representación política de los vecinos y promover y conducir el desarrollo socio-económico de su circunscripción.

CAPITULO III. DE LA COMPETENCIA DE LAS MUNICIPALIDADES

Art. 10. Corresponde a las municipalidades

h. contratar con otras entidades públicas o no públicas, preferentemente locales, la atención de los servicios que no administran directamente:

j. Las demás atribuciones inherentes a su función de acuerdo a Ley.

TITULO II. DE LA FUNCION MUNICIPAL

CAPITULO I. DE LAS FUNCIONES GENERALES

Art. 12.- Las municipalidades, para el mejor cumplimiento de sus fines, formulan, aprueban, ejecutan, evalúan, supervisan y controlan os Panes de Desarrollo Locales, en concordancia con los Planes de Desarrollo Nacionales y Regionales.

Art. 16.- Las municipalidades coordinan con los otros organismos del sector público la mejor prestación de los servicios de interés local.

CAPITULO II. DE LAS FUNCIONES ESPECÍFICAS, ACONDICIONAMIENTO TERRITORIAL, VIVIENDA Y SEGURIDAD PÚBLICA

Art. 18.- En materia de acondicionamiento territorial, vivienda y seguridad pública son funciones de las municipalidades las siguientes:

a. organizar el ámbito del municipio, priorizando y contribuyendo a desarrollar en forma racionar, la infraestructura básica de apoyo al transporte, canales de riego, pequeñas irrigaciones, camales, frigoríficos y silos: la infraestructura de servicios sociales tales como educación y vivienda; propiciando la accesibilidad adecuada a los diversos asentamientos del municipio.

k. Ejecutar, mantener y administrar, en su caso, proyectos de inversión en beneficio de a comunidad, tales como embarcaderos, pequeñas pistas de aterrizaje, canalizaciones de agua y recuperación de aguas deterioradas

Art. 19.- Además, los municipios provinciales se encargarán de:

- a. Establecer el Plan Integral de Desarrollo Provincial en concordancia con las políticas de desarrollo regional y nacional.´

POBLACIÓN, SALUD Y SANEAMIENTO AMBIENTAL

Art. 27.- En materia de población, salud y saneamiento ambiental, son funciones de las municipalidades:

- a. Normar y controlar las actividades relacionadas con el saneamiento ambiental.

EDUCACIÓN, CULTURA, RECREACIÓN Y PROMOCION SOCIAL

Art. 28.- En materia de educación, cultura, recreación y promoción social, son funciones de las municipalidades las siguientes:

- a. Crear, organizar y mantener bibliotecas municipales;
- e. Promover e incentivar la generación de fuentes de trabajo.

2.3.2. BASE LEGAL SEGÚN COOTAD GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

Art. 28.- GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.- Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente

quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados: a) Los de las regiones; b) Los de las provincias; c) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y, d) Los de las parroquias rurales. En las parroquias rurales, cantones y provincias podrán conformarse circunscripciones territoriales indígenas, afro ecuatorianas y montubias, de conformidad con la Constitución y la ley. La provincia de Galápagos, de conformidad con la Constitución, contará con un consejo de gobierno de régimen especial.

Art. 29.- FUNCIONES DE LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS.- El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas: a) De legislación, normatividad y fiscalización; b) De ejecución y administración; y, c) De participación ciudadana y control social.

Art. 55.- COMPETENCIAS EXCLUSIVAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

- a) Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respecto a la diversidad;
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;

- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas, y contribuciones especiales de mejoras;
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal:
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley;
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines;
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales;
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley;
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riveras de ríos, lagos y lagunas;
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extensión de incendios; y,
- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

2.3.3. LA LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO LOSEP DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Art. 69.- De la Formación de las y los servidores públicos.- La formación es el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alinearán también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Art. 70.- Del subsistema de capacitación y desarrollo de personal.- Es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

Art. 71.- Programas de formación y capacitación.- Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación. Se fundamentarán en el Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y en la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados, a través de la Red de Formación y Capacitación Continuas del Servicio Público para el efecto se tomará en cuenta el criterio del Instituto de Altos Estudios Nacionales –IAEN.

Art. 72.- Planeación y dirección de la capacitación.- El Ministerio de Relaciones Laborales coordinará con las Redes de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos y las Unidades de Administración del Talento Humano de la institución, la ejecución del Plan Nacional de Formación y Capacitación de los Servidores Públicos que deberá ser desconcentrada y descentralizada, acorde a los preceptos constitucionales.

En el caso de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, sus entidades y regímenes especiales se sujetarán a lo que determina la correspondiente Ley.

Art. 73.- Efectos de la formación y la capacitación.- La formación y capacitación efectuada a favor de las y los servidores públicos, en la que el Estado hubiese invertido recursos económicos, generará la responsabilidad de transmitir y de poner en práctica los nuevos conocimientos adquiridos por un lapso igual al triple del tiempo de formación o capacitación.

Art. 74.- Incumplimiento de obligaciones.- En caso de que la servidora o servidor cese en su puesto en los casos previstos en las letras a), d), f) e i) del artículo 47 de esta ley y no pueda cumplir con la obligación establecida en el artículo 73 de la misma, o haya reprobado en sus estudios, la autoridad nominadora dispondrá la adopción de las medidas administrativas o judiciales a que hubiere lugar. El servidor estará obligado a reintegrar a la institución respectiva el valor total o la parte proporcional de lo invertido en su formación o capacitación, en un plazo no mayor a 60 días, pudiendo dichos valores cobrarse por parte de la Contraloría General del Estado a través de la jurisdicción coactiva o el Ministerio de Relaciones Laborales por la misma vía.

Art. 75.- Del pago de honorarios a instructores.- Las servidoras y los servidores públicos que por sus conocimientos y experiencia, sean requeridos para colaborar fuera del horario de la jornada de trabajo, en calidad de organizadores, profesores, facilitadores o instructores en eventos de capacitación, tendrán derecho a percibir honorarios por su trabajo. Para el efecto, el Ministerio de Relaciones Laborales emitirá la escala de honorarios respectiva.

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Materiales Y Métodos

3.1.1. Localización y Duración

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo. Se encuentra ubicado en el Km 2 de la vía Quevedo a Santo Domingo de los Tsáchilas. La duración de la investigación fue de 120 días.

3.1.2. Materiales y Equipos

A continuación se detallan los materiales y equipos que se utilizaron en el proceso investigativo:

Materiales	Cantidad
Cuaderno	2
Hojas A4	150
Lapiceros	3
Lápiz	3
Anillado	5
Carpeta	5
Internet	300
Texto	4
Cd	3
Equipos	
Computador	1

Impresora	1
Escáner	1
Memory flash	2
Calculadora	1
Copiadora	1
Cámara fotográfica	1

3.1.3. Tipos de investigación

El presente proyecto es un estudio que utilizó los siguientes tipos de investigación.

3.1.3.1. De campo

Se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo donde obtuvimos toda la información directamente de los involucrados, mediante encuestas y entrevista.

3.1.3.2. Bibliográfico o documental

Se valió de textos, tesis, revistas, libros, internet, relacionados a nuestra investigación.

3.1.4. Métodos de investigación

Los métodos que se aplicaron en la siguiente investigación fueron:

3.1.4.1. Inductivo – Deductivo

Se aplicaron encuestas y entrevistas con todos los vinculados en la presente investigación para fortalecer nuestra propuesta.

3.1.4.2. Analítico – Sintético

Se realizó interpretación de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a las Secretarías del GAD.

3.1.5. Fuentes de Investigación

3.1.5.1. Primarias

Se destacaron tres aspectos muy importantes para la recolección de información y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Observación, Entrevista y Encuesta (Cuestionario), las mismas que estuvieron dirigidas a la población objeto de estudio, en este caso: los directivos departamentales y las secretarías.

3.1.5.2. Secundarias

Se realizó una revisión documental y bibliográfica a fin de obtener información escrita sobre el tema, ya sean estadísticas del gobierno, libros relacionados a protocolo y etiqueta en medios escritos como investigaciones realizadas por otros autores (documentos on line, biblioteca de la UTEQ, entre otros).

3.1.6. Técnicas e Instrumentos de investigación

Las técnicas que se emplearon fueron:

3.1.6.1. Observación

Es un procedimiento del conocimiento empírico. Es la forma en que nuestros sentidos aprecian el mundo objetivo y la realidad (**Cruz 2009**). Permitió visualizar de manera objetiva y precisa características generales y particulares del área de trabajo, aptitudes y actitudes demostradas durante la actividad laboral de las secretarias, así como, gestos, ademanes, entre otros, que influyen en el comportamiento diario y cotidiano de las secretarias.

3.1.6.2. Encuestas

Se aplicaron 90 encuestas dirigidas a las Secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.

3.1.6.3. Entrevista

Se mantuvo una entrevista con la Jefe de Talento Humano Ing. Marianela Pazmiño a fin de obtener información referente a su criterio personal sobre la participación eficiente de las secretarias en los actos protocolarios del GAD municipal.

3.1.6.4. Medios electrónicos

Permitió registrar gráficos e imágenes de la situación actual del medio estudiado para presentar una información más detallada de la realidad, así como, elaborar tablas y gráficos estadísticos que permitieron comprender e interpretar el conjunto de datos obtenidos en la investigación.

3.1.7. Población

Para efecto de este proyecto se tomó como población y muestra a todas los 90 colaboradores que realizan actividad secretarial en el GAD del cantón Quevedo, ya que es limitado el número de personas que se desempeñan en la entidad municipal y se puede recabar información relevante para el desarrollo de la presente tesis.

Población de Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado

Cargos	Encuesta
Secretarías	90
Total	90

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo

3.1.8. Procedimiento Metodológico de la Investigación

3.1.8.1. Descripción del instrumento

Para medir el conocimiento e interés de aplicación de las técnicas de etiqueta y protocolo en las actividades sociales y políticas del Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Quevedo se utilizaron el instrumento construido por Litwin y Stringer utilizado por Acosta y Venegas (2010). El cuestionario estuvo conformado por 15 reactivos distribuidos y el instrumento se estableció en escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta.

3.1.8.2. Diseño del instrumento de medición y análisis de Confiabilidad

Se diseñó un instrumento para la medición del conocimiento e interés de poner en práctica instrucciones de etiqueta y protocolo en la forma de un cuestionario estructurado en dos secciones.

En la primera sección contuvo preguntas demográficas tales como: nombre (opcional), años de servicio y situación laboral (tipo de contrato). La segunda sección recoge datos de la percepción de la etiqueta y protocolo.

La aplicación del cuestionario se realizó al total de la población laboral del GAD Municipal del cantón Quevedo y será auto administrada, es decir, se le entrega al participante la escala respectiva para que señale o marque la categoría que mejor describe su reacción a cada afirmación proporcionada en la encuesta.

3.1.8.3. Conducción del estudio

El instrumento se administró individualmente en las instalaciones del GAD Municipal objeto de estudio. Se ha mantenido una reunión previa con el recurso humano que realiza actividad secretarial y se les ha informado sobre el objetivo del presente trabajo y la confidencialidad de la información, por lo que manifestaron su predisposición en atender nuestro requerimiento.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Encuesta dirigida al personal de Secretarías que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

PREGUNTA 1. ¿Cuánto tiempo de permanencia lleva en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

Cuadro 1. Tiempo de permanencia en el GAD del cantón Quevedo

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Menos de 6 meses	0	0
Entre 6 meses y un año	0	0
Entre uno y dos años	22	24
Más de dos años	68	76
TOTAL	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 1 se observa que la mayoría del personal de secretarías mantienen relación laboral con el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del cantón Quevedo por más de dos años y una minoría que se encuentra laborando en un periodo de uno a dos años. Esto indica que las secretarías tienen una estabilidad laboral al 100%.

PREGUNTA 2. ¿Cuál es su situación laboral en la institución?

Cuadro 2. Situación laboral del personal de secretarías en el GAD

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Por obra	0	0
Por un mes	0	0
Por tres meses	0	0
Indefinido	0	0
Nombramiento	65	72
Otros	25	28
TOTAL	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 2, se demuestra que la mayoría del personal de secretarías del GAD municipal mantiene una relación laboral con nombramiento, lo que garantiza su estabilidad en la institución y una minoría que se mantiene por otro tipo de contratos, sin embargo realizan actividad secretarial.

PREGUNTA 3. ¿Quiénes organizan los eventos sociales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo?

Cuadro 3. Organización de eventos sociales en el GAD municipal

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Empresas Municipales	85	94
Empresas Particulares	5	6
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

El cuadro 3, demuestra que la organización de los eventos sociales que se realizan en el GAD municipal del cantón Quevedo son coordinados por empresas

municipales y, en algunos casos específicos, en dependencia de la importancia del acto y de los invitados se recurre a empresas particulares.

PREGUNTA 4. ¿El personal que organiza los eventos sociales tiene una guía de cómo hacerlo?

Cuadro 4. Aplicación de guía en la organización de eventos sociales

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	60	67
No	30	33
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

El cuadro 4, refleja que la mayoría de las secretarías consideran que las personas que organizan los eventos sociales aplican una guía, sin embargo, una minoría considera lo contrario.

PREGUNTA 5. ¿Los eventos a los que usted ha asistido en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo son?

Cuadro 5. Indicadores de calidad de los eventos organizados en el GAD municipal del cantón Quevedo

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Excelente	5	6
Muy bueno	20	22
Bueno	65	72
Malo	0	0
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 5 se aprecia que los eventos organizados por el GAD municipal son buenos, seguido por muy bueno y un criterio minoritario de excelente.

PREGUNTA 6. ¿Considera usted que necesitan capacitación en cuanto a organización de eventos sociales?

Cuadro 6. Necesidad de capacitarse en temáticas de organización de eventos

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	78	87
No	12	13
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 6, se aprecia que la mayoría del personal asignado al área secretarial refieren interés en capacitarse en temáticas de organización de eventos, ya que consideran que este conocimiento ayudara en su accionar para mejorar la imagen interna y externa de la institución, y una minoría dice lo contrario.

PREGUNTA 7. ¿El Municipio cuenta con instalaciones adecuadas para desarrollar eventos o actos protocolarios?

Cuadro 7. Existencia de instalaciones para desarrollar eventos

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	80	89
No	10	11
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 7, nos refleja que el mayor porcentaje de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo considera que el cabildo mantiene

un Salón auditorium para la realización de eventos, sin embargo, en algunos eventos, por la relevancia que ameritan, requieren del alquiler o préstamo de otras instalaciones. Un menor porcentaje manifestó que no cuenta con las instalaciones adecuadas.

PREGUNTA 8 ¿El local donde realizan los eventos sociales ¿es el adecuado para el desenvolvimiento de los mismos?

Cuadro 8. Local adecuado para el desarrollo de eventos sociales

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Adecuado	64	71
Poco adecuado	16	18
Inadecuado	10	11
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 8, nos demuestra que la mayoría de la población encuestada informa que el local asignado para eventos sociales se encuentra adecuado con los requerimientos básicos necesarios. Porcentajes similares consideran que es poco adecuado e inadecuado.

PREGUNTA 9. ¿Su jefe de departamento se reúne periódicamente con usted para informarle sobre los nuevos eventos a realizarse?

CUADRO 9. Criterio de información de los eventos del GAD municipal.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	45	50
No	45	50
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 9, se visibiliza que la mitad de las secretarías consideran que no se les informa de los eventos coordinados por el GAD municipal. Del análisis realizado, se determinó que el personal que reporta conocer la realización de estos eventos, corresponden al personal que tiene relación directa a los niveles de mayor jerarquía administrativa y funcional.

PREGUNTA 10. ¿Cree que es adecuado implementar una guía de normas y reglas de etiqueta y protocolo?

Cuadro 10. Necesidad de implementar una Guía de normas y reglas de etiqueta y protocolo

Indicadores	Cantidad	Porcentaje (%)
Si	68	76
No	22	24
Total	90	100

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

En el cuadro 10, nos refleja que la mayoría de las secretarías estiman conveniente implementar una guía de normas y reglas de etiqueta y protocolo, la misma que debe ser socializada al interior de la institución para promover interés de capacitación, mejorar la calidad del servicio ofertado a los clientes internos y externos y, fortalecer la imagen institucional.

4.1.2. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista aplicada a la Ing. Marianela Pazmiño asistente administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.

Cuadro 11. Interpretación de la entrevista

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
1) Como cree usted que es la organización de los eventos sociales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?	La organización es buena, porque le da la oportunidad a todo el personal de asistir a la actividad.	El GAD municipal organiza una diversidad de eventos con la asistencia de su recurso humano, sin embargo, el personal de secretarías informa que su actividad laboral le impide asistir.
El personal que organiza los eventos sociales tienen una guía de cómo hacerlo?	Sí, pero sería bueno que se les capacite constantemente sobre Etiqueta y Protocolo en los eventos que se ofrece.	Se manifiesta el interés en generar y actualizar conocimientos en temas de etiqueta y protocolo, siendo pertinente la propuesta adjunta.
3) Como considera usted que es la atención que se brinda a las personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?	Es muy satisfactoria, porque en la medida que se puede se le trata de dar solución a los problemas de los visitantes.	Se considera que el proceso protocolario realizado en los eventos ha sido satisfactorio, sin embargo, de acuerdo a la pregunta anterior, refiere la necesidad de promover capacitación en el recurso

		humano.
4) Han adoptado medidas las autoridades para mejorar la organización de los actos sociales?	No tengo conocimiento	El GAD del cantón Quevedo no tiene estructurado un plan de mejoras del acto protocolario y si lo tienen a nivel gerencial, no lo ha socializado, lo que valida la propuesta adjunta.
5) Considera acertadas esas medidas?		Sin respuesta. Tiene relación a la pregunta anterior
6) Piensa usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo puede contribuir para la implementación de un manual de etiqueta y protocolo?	Si puede contribuir ya que es para beneficio del Gobierno mismo.	Se establece la necesidad y factibilidad de ejecución de la propuesta que se presenta en el documento anexo
7) El servicio brindado por el personal administrativo ¿de qué manera es?	Es amable, cortés y muy respetuoso.	Se evidencia que el personal de secretarías a pesar de no contar con la capacitación adecuada aporta al acto protocolario de manera correcta, sin embargo, la pertinencia de establecimiento y socialización de la guía protocolaria ayudaría a

		mejorar su trabajo.
8) La relación existente entre empleados y personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, es considerado?	Muy bueno, porque todos llevan respuestas a sus inquietudes.	Las instituciones del Estado ecuatoriano están inmersas en un proceso de competitividad en el cual se busca la excelencia, por ello, la actualización de procesos, entre ellos, el de etiqueta y protocolo, acordes al desarrollo cultural, social y político constituye un factor fundamental de la imagen institucional.
9) Existe un auditorium para que se pueda desarrollar los eventos:	Si, el auditorium "Simón Bolívar" y el "Salón del Rio".	Existen dos áreas acondicionadas para el desarrollo de eventos protocolarios, sin embargo, es necesario realizar adecuaciones pertinentes para que brinde una atención de calidad que fortalezca la imagen el gobierno municipal.
10) Cree que es necesario implementar un manual de normas y reglas de etiqueta y protocolo:	Sí, porque de esta manera todas estaremos involucradas en una vida social más agradable, tanto en conducta como	Se hace pertinente acoger y ejecutar la propuesta planteada en este documento investigativo.

	en trato personal o institucional.	
--	---------------------------------------	--

Fuente : Secretarías que laboran en el GAD municipal del cantón Quevedo

Investigadora : Yesica Loor Bazurto

4.2. Discusión

Los resultados que presentan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo indican que se ha dado limitada importancia al manejo adecuado de los procesos protocolarios para atender a los usuarios (internos y externos), así como a las autoridades gubernamentales a nivel local, nacional e internacional.

En el análisis realizado al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado, según pregunta 4, se evidenció el desconocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo y la necesidad de mejorar la organización de los actos solemnes.

En la pregunta 6 las encuestadas consideran que necesitan capacitarse en cuanto a organización de eventos, ya que esto les ayudara en su accionar para mejorar la imagen interna y externa de la institución.

Según el autor **(Flores, 2012)**, nos hablan de la necesidad de mejorar la organización de los eventos protocolarios o solemnes, ya que la imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe realizar una organización para expresar su identidad y fincar una positiva reputación pública, por lo que se cree pertinente aplicar una guía de las normas de etiqueta y protocolo y proponer capacitación en el departamento de Recurso Humano asignado a la actividad secretarial del GAD municipal del cantón Quevedo.

La Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP de la Formación y Capacitación en el Art. 71 en el que constan los Programas de formación y capacitación y Art. 73 Efectos de la Formación y la Capacitación refiere que para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado garantizará y financiará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos mediante la implementación y desarrollo de programas de capacitación.

En este sentido la ejecución de la propuesta es viable ya que consta en la legislación ecuatoriana y es un derecho que le corresponde al personal de las empresas públicas.

Además, por las múltiples actividades que se ejecutan en el cabildo municipal, requiere contar con su personal altamente capacitado en técnicas protocolarias que evidencie eficiencia en las actividades administrativas ejecutable a fin de proyectar una imagen positiva a sus clientes internos (personal de Recurso Humano) y externos (comunidad, visitantes, autoridades del municipio)

4.3. Comprobación de la hipótesis

En el presente trabajo de investigación se planteó la siguiente hipótesis: “El personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo no aplica adecuadamente las normas de protocolo y etiqueta”

Una vez analizado los resultados obtenidos que han sido presentados, se puede concluir que el personal dedicado a la actividad secretarial del GAD municipal del cantón Quevedo desconoce las normas de etiqueta y protocolo, por lo que no han aportado de manera satisfactoria en los actos protocolarios organizados por el cabildo municipal, lo que nos permite **COMPROBAR LA HIPOTESIS PLANTEADA** y sugerir se acoja y aplique la guía de las normas de etiqueta y protocolo en el área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo no ha recibido capacitación para atender los actos protocolarios institucionales, por lo que su accionar en la atención de los usuarios (internos y externos), así como, a las autoridades gubernamentales a nivel nacional e internacional, no ha sido el adecuado.
- No existe una estructura legalmente constituida que oriente el proceso protocolario.
- De acuerdo a las funciones que el cabildo municipal ejerce en su relación directa con autoridades a nivel local, nacional e internacional, requiere de una herramienta que permita condicionar y dirigir el proceso protocolario para garantizar una imagen de excelencia institucional.

5.2. Recomendaciones

- Capacitar al recurso humano que cumple funciones secretariales en temáticas relacionadas a la etiqueta y protocolo que deben aplicar en la atención de los usuarios (internos y externos) y, a las autoridades gubernamentales a nivel nacional e internacional.
- Establecer legalmente una estructura del proceso protocolario que regule su cumplimiento.
- Acoger la propuesta presentada para el establecimiento de una Guía de capacitación y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en el área secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

GUIA DE CAPACITACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EL AREA SECRETARIAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2015

6.1 Introducción

La globalización ha incidido en el cambio de paradigmas de las empresas e instituciones públicas, las cuales se encuentran inmersas en un proceso de competitividad y posicionamiento en un mercado con usuarios exigentes de calidad en los servicios requeridos reflejados en la imagen empresarial.

En los últimos tiempos la importancia que se le da al Protocolo y la Etiqueta es cada vez más grande, día a día se busca promover una buena imagen con el fin de lograr mayores éxitos en las empresas e instituciones del mundo.

En este sentido, es necesario que todas las empresas del país, entre ellas, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, cuenten con una guía de Etiqueta y Protocolo que sirva como una herramienta útil en la organización de los eventos.

Es importante señalar que la guía de etiqueta y protocolo es una herramienta didáctica que direcciona los procesos del protocolo dirigidos a un sistema de calidad, eficiencia y eficacia de las instituciones.

El presente documento pretende estandarizar los procesos protocolarios y proporcionar elementos necesarios para realizar en forma adecuada y precisa los eventos ceremoniales del GAD Municipal del cantón Quevedo y detalla de secuencial y ordenada los pasos a seguir para su realización.

6.2. Objetivos

6.2.1. General

➤ Proporcionar una Guía de Etiqueta y Protocolo como una herramienta que viabilice la aplicación de los procesos protocolarios en los servicios de Eventos y Ceremonias del cabildo municipal del cantón Quevedo.

6.2.2. Específicos

- Identificar como se está llevando la etiqueta y protocolo en el GAD del cantón Quevedo.
- Definir normas básicas de etiqueta y protocolo mediante procesos pertinentes en relación al interés institucional.
- Diseñar una guía didáctica y práctica que facilite el acceso y uso eficiente de las técnicas protocolarias.

6.3. Justificación

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, por las disposiciones establecidas en la Constitución de la República del Ecuador, Ley orgánica de Régimen Municipal, entre otras, debe mantener reuniones formales de trabajo con una diversidad de funcionarios gubernamentales y de instituciones a nivel nacional e internacional con el fin de lograr acuerdos y convenios en beneficio de la población del cantón, así como, participar en actos protocolarios de conmemoración de una diversidad de actos de importancia local. Por ende, el conocimiento y ejecución de técnicas protocolarias es importante para potenciar la imagen institucional y viabilizar los acuerdos de interés.

6.1.4. Análisis Externo e Interno del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo

6.1.4.1. Análisis externo

Nombre de la empresa: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo

Ubicación: Cdla. Las Mercedes, calle Edmundo Ward

Objeto social: Servicio público

Acceso a los avances tecnológicos: El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo posee equipamiento de alta tecnología para el cumplimiento de las actividades diarias de atención a los usuarios internos y externos (Autoridades gubernamentales y comunidad).

Usuarios: Población del cantón Quevedo y sector aledaños

Características geográficas:

Provincia: Los Ríos

Ciudad: Quevedo

Sector: Urbano

6.1.4.2. Análisis interno. Factores relativos a la empresa

✓ **Valores de la empresa.** La empresa promueve la construcción de valores y principios a nivel institucional y recurso humano, entre los que se enuncian: ética, puntualidad y responsabilidad, respeto, honestidad y transparencia, servicio de excelencia y trabajo en equipo y, solidaridad.

6.1.4.3. Misión y visión del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo

- **Misión:** “Somos un Gobierno Municipal elegido por el pueblo de Quevedo con el mandato de cambiar las estructuras y métodos viciados de corrupción y vanidades, que está comprometido con la transparencia en sus procedimientos,

la integridad en el manejo de los recursos, la rendición de cuentas periódicas y ejemplo para las presentes y futuras generaciones”.

➤ **Visión:** “Ser el Gobierno Municipal de Quevedo, ejemplo para las futuras administraciones por su eficiencia, eficacia y efectividad en llenar las necesidades sentidas del pueblo de Quevedo”.

Recursos

a. **Recursos Humanos.** El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo mantiene en su planta jerárquica y administrativa un recurso humano a diferentes funciones, tales como: Alcalde, Concejales, Jefes departamentales, secretarías y asistentes de servicios, los cuales, desde la multifuncionalidad asignada aportan al desarrollo de la institución.

b. **Recursos físicos.** El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo posee una diversidad de recursos físicos como: infraestructura, terreno e instalaciones que permiten el normal desenvolvimiento de las actividades administrativas y atención al usuario interno y externo.

Además, mantiene espacios físicos con la adecuación necesaria para la realización de diferentes tipos de eventos sociales y culturales.

La ejecución de los actos protocolarios se realizan en el salón de reuniones del GAD municipal (sesiones del Consejo, conferencias y/o seminarios, cursos de capacitación, entre otros) y, en el Salón auditorium de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (actos protocolarios oficiales con presencia de autoridades de alto nivel jerárquico a nivel nacional).

c. **Recursos técnicos**

Micrófono en la parte central de la mesa con su base (puede ser también uno inalámbrico) y se debe probar con anticipación que se esté funcionando perfectamente a fin de evitar problemas al momento de usarlo.

- Micrófono en el pódium, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.
- Si el micrófono está en el atril, las banderas deben estar detrás de aquel para el marco al maestro de Ceremonias.
- Si el micrófono está en el centro de la mesa de honor y el maestro de ceremonias hablará desde ahí, las banderas deben estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.

d. Recursos financieros

Los gobiernos municipales, debidamente abalizados por la Constitución de la República del Ecuador recibe anualmente asignaciones presupuestaria que deben ser utilizadas en actividades y proyectos de beneficio social, cultural, técnico, cultural y político del cantón Quevedo, dando así cumplimiento a lo que establece el Art. 85 de la referida constitución que dice “la ejecución de las políticas públicas, la prestación de bienes y servicios públicos, se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”

6.1.5. Desarrollo de la Guía de Capacitación y Aplicación de las Normas de Etiqueta y Protocolo al área Secretarial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo

Objetivo: Definir el proceso de organización de eventos de interés municipal

6.1.5.1. Tipos de eventos

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, realiza una diversidad de eventos, según se indica a continuación:

- ✓ **Ceremonias Solemnes.** Las sesiones solemnes se las realiza de manera oficial cada año, en conmemoración del Aniversario del Gobierno Autónomo

Descentralizado del cantón Quevedo, este a su vez se lo realiza en su mayoría en el Auditorium de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ).

- ✓ **Sesiones de Asamblea.** En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo también realizan la Aprobación de Actas que aprueban el presupuesto y son ejecutadas en el transcurso del año.

- ✓ **Ceremonias Institucionales.** Son ceremonias Institucionales aquellos eventos que involucran a toda la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado y la comunidad en general o a una o más de sus unidades, con instituciones externas, y que requieren de ciertas formalidades.

Entre las ceremonias institucionales se pueden enunciar:

- Inauguración de obras de carácter Institucional.
 - Ceremonias de inauguración o clausura de actividades de extensión académica (Seminarios, Congresos, etc.).
 - Eventos culturales.
 - Inauguración de Exposiciones.
 - Inicio o presentación de resultados de proyectos.
 - Reconocimientos y homenajes.
 - Fiestas Patrias, entre otros.
-
- ✓ **Ceremonias Interinstitucionales.** Son actividades que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos. Son ceremonias interinstitucionales:
 - Firma de convenios o acuerdos.
 - Visitas protocolares.
 - Lanzamiento/presentación de proyectos, concursos, y otras iniciativas.
 - Charlas de empresas.

- ✓ **Firma de Convenios.** La mesa de honor o mesa principal, se utiliza para el desarrollo de firmas de convenios esta debe estar ordenada con mucha anticipación a un costado de la mesa principal del salón, y denotar orden, colocando los implementos básicos.

- ✓ **Conferencia y/o seminario.** Es la reunión de personas interesadas en los temas a desarrollar, está orientada a proporcionar información o contenidos teóricos sobre un tema previamente definido, en ella participan destacadas personalidades de la especialidad, invitadas para este fin, pueden ser uno o varios expositores. El objetivo de la Conferencia es hablar el mismo lenguaje, para que en todas las provincias los asesores de las entidades públicas guíen a sus funcionarios y autoridades de la misma forma.

6.1.5.2. Pasos a seguir en la organización de los eventos

- Determinar el objetivo del acto
- Definir el listado de los invitados
- Invitación, para los casos especiales con una nota personalizada, firmada y con el logotipo de la Institución.
- Considerar el tiempo de (entrega) - (recepción) de las invitaciones.
- Verificar los medios existentes: escenario, instalaciones físicas, eléctricas, recurso humano, material y económico
- Definir la audiencia prevista (asistentes, público en general, etc.)
- Definir la imagen que se dese proyectar y el tipo de decoración a implementar.
- Motivación que se desea transmitir a los asistentes
- Preparar requerimientos adicionales: banderas, estandartes, banner de la unidad institucional, Mesa directiva, sillas, etc
- Establecer un calendario
- Asignar recursos
- Planificar los preparativos necesarios para llevar a cabo el acto
- Organizar equipos de trabajo

- Capacitar al personal asignado en los diferentes equipos de trabajo
- Establecer el tiempo de anticipación para el día señalado
- Coordinar vías de comunicación entre los equipos
- Considerar planes alternativos para situaciones imprevistas.
- Realizar un ensayo general dos días antes del acto, para que todo fluya con normalidad.
- El atril se coloca al lado izquierdo de la mesa, (tomando en cuenta que somos parte del público).
- Se recomienda que las banderas deben ser de la Provincia, del Ecuador, y de la Ciudad
- Disponer de botellas de agua, copas, etc.
- Los invitados especiales deberán ser colocados en la primera fila.
- Restringir el uso de los teléfonos celulares, a fin de evitar, de esta manera molestias e interrupciones desagradables restringir el uso de los teléfonos celulares, a fin de evitar, de esta manera molestias e interrupciones desagradables.

a. Equipo Humano

➤ **Coordinador**

Asigna las tareas al equipo y supervisa su cumplimiento de acuerdo a cronogramas.

➤ **Comisión de atención al jefe de estado o Representantes**

Se encarga de la coordinación en la atención de las necesidades de los invitados de honor al evento. En el caso de representantes de Estado que arriban de otras ciudades o países, es necesario determinar quién será el responsable de recibirlos, alojamiento, etc.

Esta persona además estará a disposición de los asistentes al evento.

➤ **Comisión de Protocolo**

Según las necesidades el personal administrativo velarán por la correcta imagen del evento, ofrecerán un trato cordial a todos los invitados, realizará la acogida y la ubicación de los asistentes en los lugares que han sido previstos para ellos. Si no cuentan con el personal adecuado dentro de la institución; se puede solicitar la colaboración de la proponente de la presente guía.

➤ **Maestro de Ceremonia**

Puede ser el mismo coordinador, se encarga de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de conducir el evento cualquiera que este fuere: sesiones solemnes, discursos, conferencias, etc. Además, es quien informa acerca de los diferentes programas, que se presentan en una ceremonia.

b. Invitaciones

Las invitaciones son el portavoz de la imagen institucional, por lo que debe ser concebida como un documento de vital importancia y especial atención, procurando mucha dedicación a su diseño sobrio y elegante en papel.

De preferencia, el papel debe ser de colores claros con tinta negra y/o colores suaves o aquellos que identifican la institución, en el que se debe incluir el logotipo de la misma.

En ella, debe primar los métodos de cortesía y detallar de manera correcta todos los elementos informativos del evento al que se está invitando, el mismo que deberá contener datos como:

- Quien invita
- A quien se invita
- Que se invita
- Lugar de celebración del acto

- Fecha y hora
- Fecha de Confirmación
- Teléfono o correo electrónico (invitación por oficio).
- Indicar el tipo de vestuario elegido. Se sugiere, por lo general el uso de taje formal para hombres con corbata negra y vestido largo o traje de coctel para mujeres.

La invitación dirigida a la Presidencia de la República u otra autoridad Gubernamental y, a invitados especiales, debe estar adjunta a un documento oficial (oficio) en el que se da a conocer los detalles principales de la misma en marcada en la cortesía y diplomacia que amerita el acto.

El envío de la invitación en el caso que las invitaciones deben ser enviadas fuera de la Ciudad o País puede ser realizada a través del correo electrónico (mediante un archivo de PDF y la firma electrónica, o a través de servicio de Correos del Ecuador), depende del nivel de jerarquía de la autoridad nacional o gubernamental, por lo que debe considerarse lo siguiente:

- Presidencia de la República es de dos a tres meses de anticipación.
- Autoridades Provinciales y Cantonales ocho días de anticipación.
- Medios de comunicación ocho días de anticipación-

6.1.5.3. Protocolo para el saludo, presentación, autopresentación y despedida

Las presentaciones y auto presentaciones, en el contexto de las relaciones humanas, se convierte en una forma de socialización que puede conducir al éxito o al fracaso profesional. Por lo general, realizar una excelente presentación, puede conducir al fortalecimiento de nuevas relaciones muy importantes para negocios o intercambios, que favorecen positivamente el desarrollo de la empresa. De ahí su gran importancia. Para lograr su

efectividad y eficacia es necesario considerar lo siguiente:

a. La presentación

- Las presentaciones deben realizarse en el momento oportuno.
- Pueden ser formales o informales
- Utilizar los términos adecuados: “usted”, “me permito presentarle a” “es un honor presentarle a” “es un gusto presentarle a” así mismo las respuestas serán: “Es un placer conocerlo” “Me place conocerle”, etc.
- La presentación de una persona discapacitada debe realizarse en el momento que usted reciba una señal de cómo relacionarse con ella, y seguir con la mayor normalidad el curso de la presentación.

b. Saludos y despedidas

Los saludos al igual que las despedidas, son expresiones de cordialidad, afecto, fraternidad, para hacerlo debe recordar algunas recomendaciones:

- No bese a los jefes delante de personas ajenas a la empresa aun cuando exista la confianza
- No bese en la mejilla a niños menores especialmente a los bebés por prudencia, tenga en cuenta que usted tiene millones de gérmenes en su boca y los niños por lo general son fácilmente contagiados de virus.
- No rechace un beso que no esperaba para evitar hacerle un desaire a la persona
- Cuando llegue a donde este una persona mayor a saludar, sea hombre o mujer, levántese. No espere que esta se incline hacia usted para saludarlo.
- Levántese cuando llegue al lugar donde se encuentra la persona de mayor jerarquía dentro de su empresa.
- Mantenga siempre limpias sus manos, y evite la sudoración excesiva, para esto existen tratamientos que pueden combatir esta enfermedad

- Si usted es mujer, extienda su mano para saludar o presentarse a otra mujer. Esta recomendación da una correcta imagen de profesionalismo en donde labore.
- No apriete demasiado la mano de la persona a la que saluda. Incomoda y afecta su imagen personal.
- Salude con la mano dando un apretón franco, equitativo, firme, sin tratar de dominar.
- Los apretones flojos, sueltos, no emiten una correcta imagen y por el contrario da a entender usted, falta de compromiso y de contacto con la persona a la que saluda.

6.1.5.4. Protocolo para la precedencia

La precedencia es el orden de prioridades que se debe establecer en las ceremonias, para nombrar a las autoridades, o ubicarles en el estrato.

Para aplicar la precedencia es necesario tomar en cuenta las siguientes normas:

- Ley de la derecha
- Ley de la proximidad
- Orden alfabético
- Regla de la antigüedad
- Por analogía
- Orden lineal
- Orden lateral regla del alternado

En caso de que asistiera el Presidente Constitucional de la Republica, se deberá aplicar el orden general de precedencia. Los miembros de la Fuerza Pública mantendrán la precedencia que por su antigüedad les corresponda con el respectivo grado.

a. Ley de la Derecha

Es el protocolo de precedencia más utilizado en los eventos protocolarios. Consiste en dar el lugar de honor a la derecha. Este criterio debe ser respetado siempre, incluso cuando se desfila dentro del orden protocolar. La persona de mayor rango se coloca siempre de pie o sentada, en el centro o la izquierda de la precedencia inmediatamente inferior, excepto en los comités de recepción, donde el que preside se coloca de primero en la externa derecha.

Los otros invitados deben colocarse tomando como base el principal. En una mesa de sesiones ocupada en todos sus lados, el “punto honorable” es aquel que se encuentra frente a la puerta principal de entrada o aquel que se halla frente a las ventanas.

Tanto en el orden lineal como en el lateral, la precedencia se sujeta a normas deferentes, según la circunstancia. Cuando se trata de dos personas que caminan una de tras de la otra, la precedencia corresponde al que va adelante.

Si son tres, o cualquier número impar, el sitio del medio es el primero: el que precede es el segundo; el que le sigue el tercero. Si son cuatro, la persona que marcha en primer término ocupa el último lugar, la que le sigue el segundo; la subsiguiente el lugar de honor, y la última al tercer sitio.

Este es el único caso en que el sitio de precedencia corresponde al penúltimo. Este principio es de aplicación tanto en actos donde las personas están sentadas como en actos donde están de pie.

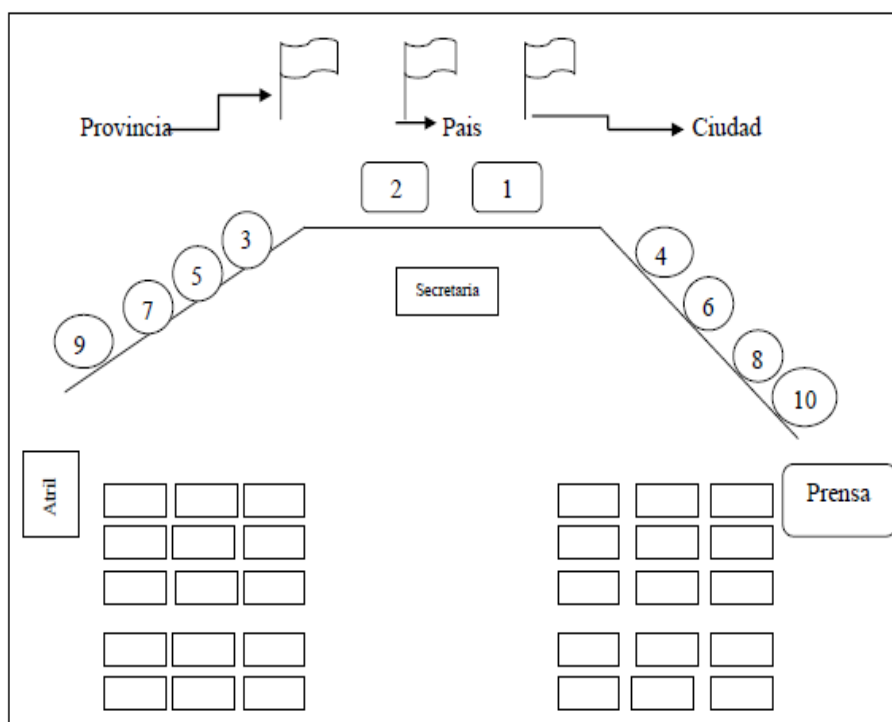


Figura 1. Orden de Precedencia Gubernamental

b. Orden protocolar

El orden protocolar exige la ubicación adecuada de acuerdo al nivel jerárquico de los invitados asistentes, según se detalla a continuación:

b1. Orden jerárquico de precedencia a nivel nacional

- 1.- Presidente de la República.
- 2.- Vicepresidente de la República.
- 3.- Presidente de la Asamblea Nacional.
- 4.- Presidente de la Corte Suprema de Justicia.
- 5.- Cardenal.
- 6.- Ex Presidente de la República
- 7.- Ministros de Estado.
- 8.- Secretario General de la Administración Pública.
- 9.- Decano del Honorable Cuerpo Diplomático.
- 10.- Embajadores Extranjeros en Orden de Precedencia.

- 11.- Presidente del Tribunal de Garantías Constitucionales.
- 12.- Presidente del Tribunal Supremo Electoral.
- 13.- Procurador General del Estado.
- 14.- Controlados General del Estado.
- 15.- Superintendencia General de Bancos
- 16.- Superintendencia General de Compañías
- 17.- Presidente de la Junta Monetaria.
- 18.- Presidente de la Junta Nacional de Vivienda.
- 19.- Jefe del Comando Conjunto de las Fuerza. Armadas.
- 20.- Comandante General del Ejército.
- 21.- Comandante General de la Marina.
- 22.- Comandante General de la Fuerza Aérea
- 23.- Comandante General de la Policía Nacional.
- 24.- Ex Vicepresidente de la República.
- 25.- Ex Ministro de Relaciones Exteriores.
- 26.- Secretario Nacional de Información Pública.
- 27.- Arzobispos.
- 28.- Ex Vicepresidente del Congreso Nacional.
- 29.- Asambleístas Nacionales.
- 30.- Asambleístas Provinciales.
- 31.- Presidente de Comisiones Legislativas
- 32.- Gobernadores Provinciales.
- 33.- Prefectos Provinciales.
- 34.- Alcaldes Municipales.
- 35.- Director General del IESS
- 36.- Gerente General del Banco Central.
- 37.- Gerente General del Banco del Desarrollo del Ecuador.
- 38.- Embajadores Nacionales en Servicio Activo.
- 39.- Generales del Ejército.
- 40.- Generales de división.
- 41.- Encargados de Negocios Titulares
- 42.- Ministerios de la Corte Suprema de Justicia.
- 43.- Miembros del Tribunal de Garantías Constitucionales

- 44.- Miembro del Tribunal Supremo Electoral.
- 45.- Obispos.
- 46.- Inspector General de la Nación.
- 47.- Secretario Particular del Presidente de la República.
- 48.- Presidente de la Cooperativa Financiera Nacional.
- 49.- Subsecretario General de la Administración PÚBLICA.
- 50.- Subsecretario del Estado.
- 51.- Director de Asesoría de la Presidencia de la República
- 52.- Asesores de la República del Ecuador.
- 53.- Presidente de la casa de la Cultura Ecuatoriana.
- 54.- Embajadores Nacionales en Servicio Pasivo.
- 55.- Jefe Civil y del ceremonial Diplomático de la Casa Presidencial.
- 56.- General de Brigadas Jefe de la Casa Militar de la Presidencia de la República.
- 57.- Generales de Brigadas, Contra-almirantes y Brigadieres Generales
- 58.- Generales de la Policía Nacional.
- 59.- Ministros de Servicio Exterior.
- 60.- Ministerio Nacional de Servicios Exteriores en Servicio Activo Militar, Corte de Justicia de la Policía Nacional.
- 61.- Rectores de Universidades.
- 62.- Presidente de la Corte Suprema de Justicia, Corte de Justicia Militar, Corte de Justicia de la Policía Nacional.
- 63.- Gerentes Generales de las Instituciones Públicas. 148
- 64.- Concejeros de servicio exterior.
- 65.-concejeros nacionales del servicio exterior.
- 66.- Coroneles y Capitanes del Navío.
- 67.- Concejales Municipales y Provinciales.
- 68.-Cónsules Generales.

b2.Orden de precedencia a nivel provincial

- 1.- Gobernador.
- 2.- Prefecto.

- 3.- Alcalde.
- 4.- Legisladores
- 5.- Arzobispos
- 6.- Presidente de la Corte Superior
- 7.- Jefe de la Zona Militar y Aérea.
- 8.- Obispos.
- 9.- Director General de Aduanas.
- 10.- Jefe de la Policía del Cantón
- 11.- Intendente de Policía
- 12.- Jefe de Distritos de Policía
- 13.- Directores de Diarios
- 14.- Gerentes de Bancos
- 15.- Secretario de Gobernación entre otros

b3.Orden de precedencia a nivel cantonal

1. Alcalde
2. Jefe de la Policía del Cantón
3. Jefe de las Fuerzas Armadas del cantón
4. Intendente de Policía.
5. Jefe de Distritos de Policía
6. Directores de Diarios.
7. Gerentes de Bancos.

6.1.5.5. Protocolo para la firma de convenios

La mesa de honor o mesa principal, se utiliza para el desarrollo de firmas de convenios esta debe estar ordenada con mucha anticipación a un costado de la mesa principal del salón, y denotar orden, colocando los implementos básicos. Por ejemplo:

- Banderas de la Provincia, País, Ciudad.
- Lápiz, lapicero de color azul.

- Convenios a firmar.
- Hojas en blanco.
- Vaso servido con agua a la altura de la mano derecha.
- Cantidad de sillas suficientes más una o dos sillas adicionales para los imprevistos que puedan presentarse.

Se sugiere que los Acrílicos deben estar con los nombres y cargos de las personas que ocuparan la mesa, los nombres deben ir de frente y en la parte posterior, para facilidad de la ubicación de invitados.

6.1.6. Implementación de las técnicas protocolarias

Objetivo: Establecer la guía de protocolo y etiqueta en los eventos organizados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.

En esta etapa se organiza y aplica la logística necesaria para la ejecución de las estrategias establecidas en la guía de protocolo y etiqueta y se asignan responsabilidades.

6.1.6.1. Personal de protocolo y Maestro de Ceremonia

Por lo general, se recomienda que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, se mantenga por lo menos dos a tres personas que puedan cumplir estas funciones con responsabilidad y eficiencia, para ello se sugiere seleccionar a aquellos que tengan “**Dominio escénico**” (excelente manejo de la voz, lectura impecable, buena imagen personal y, alto nivel académico y de formación”.

De las personas seleccionadas, se deben definir la o las personas que realizara la función de “**Maestro de ceremonia**”, los cuales deben ser miembros de la Institución y serán convocados eventualmente para asumir este rol. Deben ser capacitados y adquirirán experiencia que les permitirá ejercer su accionar con eficiencia.

Sus funciones principales serán:

- Presentar a las autoridades que harán uso de la palabra (orador o disertante), en ningún momento deberá saludar a cada una de las autoridades usando los vocativos, ya que estos se reservan solo para los oradores, en estricto sentido le corresponde saludar en forma general.
- Presentar a los participantes y resaltar sus cualidades.
- Controlar el estado emocional del público
- Establecer un proceso de comunicación que genere el clima apropiado para cada tipo de evento.

Recomendaciones para el maestro de ceremonia

- El Maestro de Ceremonia deberá ordenar el programa con tranquilidad y coordinar previamente con los organizadores.
- Verificar con antelación que en el audio funcione adecuadamente,
- Cuidar su apariencia personal.
- Recibir al anfitrión y ceder el puesto en el estrado.
- Establecer el orden de precedencia, para la presentación.
- Tener un orden de los puntos que va a tomar parte del programa.
- Estar a la expectativa del desarrollo del evento.
- No retirarse del escenario mientras no esté presente la persona encargada del discurso y recibirlo con muestras de afecto y cordialidad.
- Mantener siempre una discreta sonrisa.
- Poseer imaginación, sentido de improvisación y de ser el caso fino humor.
- Verificar antes del inicio que todas las autoridades invitadas estén presente, en caso de alguna ausencia coordinar con los organizadores su reemplazo.

6.1.6.2. Reglas del protocolo

Existen reglas que por norma o por tradición se deben seguir dentro de la práctica de las Relaciones Públicas. Las siguientes son normas comunes a todos los actos, trátense de inauguraciones, clausuras, aniversarios, sesiones solemnes o menciones especiales.

Himnos

1. Himno Nacional del Ecuador
2. Himno a la provincia de Los Ríos (opcional)
3. Himno al cantón Quevedo al finalizar el acto en el caso que se requiera.

6.1.6.3. Orden del Día

La persona responsable de elaborar el orden del día es el Secretario General del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, quien debe establecer los temas que se va a tratar en el evento. En las sesiones de consejo, será la persona que leerá el vocativo. Su función será:

- **Preparar las circunstancias del lugar y tiempo de celebración:** Indicación del lugar, fecha y duración de las deliberaciones.
- **Resultados de la reunión:** Se indicarán las deliberaciones abiertas en relación al orden del día, con expresión de las opiniones y juicios vertidos por cada uno de los intervinientes. También se incluirán los acuerdos adoptados en la sesión
- **Legalización de lo tratado y acordado:** Para avalar lo tratado y acordado, se levantará un escrito (acta) que irá refrendado por la firma de todos los asistentes o en su defecto por la de la secretaria (o), con el visto bueno del Prefecto, En el caso del Proyecto, por el coordinador del Proyecto)

El Salón de Honor del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo no ha sido acondicionado hasta la presente fecha, por lo que se requiere las facilidades brindadas por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Se sugiere que el Municipio del cantón Quevedo gestione la construcción de una edificación específica con los requerimientos técnicos necesarios, a fin de que brinde acogida a las personas importantes de nuestra provincia y del país, en el que se desarrollara estrictamente eventos solemnes como:

- Sesiones Solemnes por Aniversario del cantón Quevedo
- Firma de Convenios, con diferentes Ministerios de Estado
- Sesiones Solemnes por diferentes instituciones que solicitan el salón.

6.1.6.4. Sesiones de Asamblea

En las sesiones de Asambleas, se debe considerar básicamente lo siguiente:

- Una vez finalizada la reunión, la secretaria levantará el acta correspondiente.
- Las actas se pueden aprobar en la misma sesión, o en la siguiente.
- Los acuerdos se deben adoptar con la conformidad de la mayoría, por lo que se deben proceder a realizar votaciones.
- En una sesión se pueden adoptar diversos acuerdos.
- Cada sesión requerirá de tantas votaciones como acuerdos se tomen, puesto que cada acuerdo es independiente de los anteriores.
- El voto de cada miembro en relación a la aprobación de un acuerdo, podrá tener el siguiente sentido: A favor, en contra, abstención.
- Se aprobarán todos aquellos acuerdos, en los que la mayoría de los miembros voten a favor.
- En caso de empate, este se dirimirá por el voto de calidad del Alcalde.

- El Alcalde, en estos casos y al objeto de que los acuerdos se adopten por la el mayor número de miembros, puede proponer una nueva votación con un acuerdo alternativo que facilite el consenso.
- Cuando se vote en contra o haya abstención en un asunto particular, no habrá responsabilidad respecto a las consecuencias que pudieran derivarse de los acuerdos adoptados.
- Solo se podrá deliberar y adoptar acuerdos, de asuntos que se hayan incluido previamente en el Orden del día.

6.1.6.5. Sesiones ordinarias y extraordinarias

Estas sesiones se realizan habitualmente y se trata sobre las necesidades que tiene el cantón en el área urbana y parroquias rurales de la respectiva jurisdicción, también se hace referencia a la construcción de las carreteras, mantenimiento de las calles, parques y lugares públicos del cantón, etc.

El lugar donde se efectúan este tipo de sesiones es en la sala de sesiones.

Las sesiones ordinarias y extraordinarias del Gobierno Cantonal de Quevedo, son organizadas por el Alcalde, con la coordinación del personal de Secretaria General y sus asistentes, de la misma manera se reciben comisiones que llegan de las Comunidades, Barrios, Parroquias con el objetivo de pedir colaboración para las diferentes secciones.

Al mismo tiempo se ofrecen Ruedas y Conferencias de Prensa, Charlas, y Talleres de Capacitación, que se basa en fortalecer la unión entre sí para un mejor desenvolvimiento de todo el Personal Administrativo.

Pasos para preparar una Sesión Ordinaria y Extraordinaria

- **Definir el objetivo de la reunión:** Lo primero que hay que hacer es saber qué es lo que se quiere conseguir y qué carácter va a tener (informativo, ejecutivo, proposicional).

- **Conocer el ambiente:** Si no quieres encontrarte con una bomba emocional encima de la mesa deberías de hablar con las personas clave y sondearles sobre los temas profesionales y personales pertinentes.
- **Diseñar el orden del día:** Aprovechando la información recogida en el paso anterior ya se está en condiciones de elaborar un orden del día.

6.6.6. Conferencia y/o seminario

Son actividades que requieren atención protocolaria, sin embargo, los requerimientos son de mayor accesibilidad y menor formalismo, ya que se enmarca reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas

a. Estructura de una conferencia

Se debe estructurar en tres partes:

- Introducción al tema
- Desarrollo del tema
- Síntesis

Se debe considerar que para este caso, se debe utilizar medios audiovisuales para proyectar una presentación esta debe ser colocada de tal modo que no pierda visibilidad tanto para el conferencista como para los invitados.

b. Planificación, ocupación y desarrollo del seminario y/o curso de capacitación

Determinar el lugar que se realiza para llevar a cabo el seminario, pudiendo ser dentro de la institución o contratar un lugar, sede para llevar a cabo el mismo.

- Conocer el número exacto de personas que participarán el seminario a fin de preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
- Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objetivo de evitar impresos.
- El expositor también deberá contar con una mesa que se utilizara para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que el lleve consigo.
- Personal encargado para el mantenimiento la iluminación y limpieza del lugar donde se llevara a cabo el seminario.
- Edecanes que den la bienvenida a los participantes y les ayuden con su ubicación.
- Es muy importante asegurarse de que se va a tener disponibilidad de un espacio apto para una reunión, sin que haya interrupciones, y que tenga todo lo necesario para el buen desarrollo de la misma.
- No elija nunca la primera hora de la mañana para reuniones, ni después de comer. Envíe la convocatoria con el orden del día con tiempo suficiente para que los asistentes puedan prepararse los puntos a tratar, y puedan reorganizarse la agenda. Especifica la duración de la reunión y sé riguroso con el tiempo cuando se esté desarrollando.
- Todas las reuniones son por definición políticas, pero si además se van a tomar decisiones o se va a llegar a acuerdos, entonces hay que llegar a la reunión con las cosas muy claras y, a ser posible, cerradas.

6.1.6.7. Rueda de Prensa

Las ruedas de prensa se realizan con el fin de difundir o socializar proyectos de interés local o regional, dirigidos a la comunidad interesada, la misma que puede ser difundida por los medios de prensa (hablada y escrita) a nivel local, provincial y nacional.

6.1.6.8. Discurso

Se recomienda que todo orador que desee elaborar un buen discurso debe recordar que no existe un método automático o fácil, porque cada persona tiene su propio estilo, sin embargo, debe considerar lo siguiente:

- Seleccione solo lo que es lo más apropiado para reforzar las ideas del discurso y elimine el resto.
- Si lo elegido tiene aspectos poco interesantes, hay que tratar de encontrar pruebas y razones que confirmen la verdad y que aclaren lo oscuro del tema.
- Resalte las ideas, razones que confirmen lo ventajoso de lo que se propone y que sirvan para asegurar la aceptación deseada.
- Detalle las conclusiones con claridad y precisión con el fin de concretar el pensamiento central de la exposición.

Tener la capacidad de hablar bien en público es algo que la mayoría de las personas desean aprender y por supuesto, es algo que admiramos al momento que advertimos en una persona que posee esta capacidad.

6.1.6.9. Recursos

Los recursos estimados que se requieren para la implementación de la guía, se refiere a continuación

Presupuesto del Plan de Socialización y Capacitación sobre técnicas protocolarias al Personal de Secretarías del cabildo municipal del cantón Quevedo

Cuadro 12. Presupuesto del Plan

ACTIVIDAD	CANT	C.U. \$	C.TOTAL \$
Seminarios y cursos personalizados (una vez al año)	1	3.000	3.000
Capacitación anual (extra y nuevo)	1	500	500

Reproducción y difusión de la guía	12	50	600
Contratación de un asesor	1	2.000	2.000
Refrigerio en el curso de capacitación y adiestramiento	10	7	70
Equipos y mobiliario de oficina (La inversión ya fue realizada por la empresa)	0	0	0
TOTAL		\$ 5.557	\$ 6.170

6.1.6.10. Viabilidad de la propuesta. Factibilidad técnica y económica

La presente propuesta es viable, ya que el Gobierno autónomo Descentralizado del cantón Quevedo mantiene el recurso humano pertinente, siendo necesario realizar programas de capacitación en relación a procesos protocolarios a fin de garantizar la eficiencia en el manejo de la guía propuesta. Además, es una herramienta de fácil aplicación.

CAPÍTULO VII

BIBLIOGRAFÍA

7.1. Bibliografía

- Acosta Muñoz, C. I. (2013). La gestión secretarial incide en el servicio al cliente en la secretaria de educación del distrito Metropolitano de Quito . Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Alvarez, M. (2010). Creación de una empresa de catering y organización de eventos sociales. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Andrade Yanez, G. K., & Jarmaillo Rios, L. D. (2008). Salud laboral. Investigaciones realizadas en Colombia. Pensamiento psicológico, Vol. 4, No. 10, 9-25.
- Armas Flores, X. E., & Flores Benitez, C. G. (2010). Proyecto de factibilidad para la creación de una microempresa de servicios de asesoramiento de imagen personal Diva en la ciudad de Ibarra. Ibarra, Tulcan , Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador .
- Billorou, O. (1995). Introducción a la publicidad. Buenos Aires: Ateneo.
- Burgos, T., & Mendoza, F. (s.f.). Diseño de un plan de capacitación para la aplicación de las normas de protocolo y etiqueta en el área secretarial del Municipio de Manta. Manta, Manabi, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.
- Cedeno Loor, Y. d., & Sanchez Saltos, M. T. (2010). Marketing profesional de la secretaria ejecutiva y su influencia en el prestigio institucional de la Universidad Técnica de manabi. SOLCA y Municipio del canton portoviejo, periodo 2010I. Portoviejo, Manabi, Ecuador: Universidad Técnica de Manabi.
- Ceron German , V. E., & Catani Cardenas, E. E. (2013). Manual de atención y servicio al cliente para el área de recepción y secretaria del Consejo de Desarrollo de las Nacionales y Pueblos Indígenas del Ecuador de la ciudad de Quito. periodo 2011-2012. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Técnica de Cotopaxi.

- Chamba Carrillo, K., & Mora Jacome, L. (2009). Manual de protocolo y ceremonial universitario. Loja, Loja, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja.
- Chango Morales, C. A., & Claudio Semblantes, S. X. (2013). Manual de normas de etiqueta y protocolo a seguir en el Gobierno Autonomo Descentralizado de la provincia de cotopaxi, en el periodo 2011-2012niogo. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Universidad Tecnica de Cotopaxi.
- Chimbo Chimbo, S. P., & Chimborazo Manobanda, L. G. (2011). Plan de marketinica para el posicionamiento local de la fabrica de calzado "Pionero" de la ciudad de Guaranda, provincia de Bolivar, ano 2011. Guaranda, Bolivar, Ecuador: Universidad Estatal de Bolivar.
- Diccionario enciclopédido Visual. (2010). Colombia: EDIDAC.
- Flores Cifuentes, B. A., & Leon CastilloDelia Elizabeth. (2012). El conocimiento y aplicacion de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen isntitucional del Gobierno Autonomo Descentralizado del canton Mira. Ibarra, Tulcan, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- Flores, B., & Leon, D. (2012). el conocimiento y aplicacion de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional del Gobierno Autonomo Descentralizado del canton Mira. Ibarra, Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- García Alcivar, M. E., & Zambrano Indarte, K. R. (2008). La práctica de normas de etiqueta y protocolo de las secretarias del Municipio de Portoviejo y su incidencia en el ambito institucional. Poroviejo, Manabi, Ecuador: Universidad Técnica de Manabí.
- Hernandez. (2011). El bajo numero de estudiantes de la especialidad de Secretariado Ejecutivo en el Colegio Tecnico Nacional Victor Manuel Guzman. Ibarra, Tulcan, Ecuador.

- Holanda Salazar, N. (2007). desempeño profesional de las secretarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi. Manta, Manabi, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.
- Moreano Falcon, M. A. (2014). Rol del publico interno en el logro de la imagen de una organizacion: el caso de la Direccion de Personal de la Policia nacional del Peru. Lima, Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moya Enriquez, L. G. (2014). Elaboracion del manual de etiqueta y protocolo para estandarizar los procesos del servicios en eventos y ceremoniales de la carrera de Ingeneiria en Administracion turistica y hotelera. Latacunga, Cotopaxi, Ecuador: Escuela Politecnica del Ejercito.
- Naranjo Calapaqui, S. L., & Montero Aguilar, S. e. (2009). Normas de etiqueta y protocolo en la organizacion de eventos como elemento esencial para la imagen institucional de la Direccion Provincial de Salud de Bolivar, El hospital y sus areas durante el ano 2009. Guaranda, Bolivar.
- Parrales Vera, P. T. (2012). Los primeros pobladora de Quevedo. Quevedo, Los Rios, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Verduga Mesias, D. d. (2011). Formacion integral de la secretaria ejecutiva. Instructivo de funciones. Francisco de Orellana, Orellana, Ecuador: Universidad Tecnica Particular de Loja.

Linkografia:

Disponible en:

- ✓ <http://www.ccpn.org.ni>. (10 de enero de 2014). Consultado el 29 de Enero de 2015.
- ✓ <http://www.ccpn.org.ni/Documentacion/Etiqueta%20y%20Protocolo.pdf>

CAPÍTULO VIII
ANEXOS

Anexo 1. Formato de encuestas dirigidas al personal de secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO**



**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE SECRETARIADO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SECRETARIAS QUE LABORAN
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
QUEVEDO**

OBJETIVO: Establecer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo para conocer las diferentes actividades realizadas en los distintos eventos y actividades que ejecuta la institución, a fin de obtener información que permita proponer una **Guía de Capacitación y Aplicación de las Normas de Etiqueta y Protocolo en el Área Secretarial.**

Nota: Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y solo serán utilizadas para ayudarnos al desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

1. CUÁNTO TIEMPO DE PERMANENCIA LLEVA EN GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO?

Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>	Entre 6 meses y un año	<input type="checkbox"/>
Entre uno y dos años	<input type="checkbox"/>	Más de dos años	<input type="checkbox"/>

2 ¿CUÁL ES SU SITUACION LABORAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO?

Por obra Por un mes Por tres meses
Indefinido Nombramiento

3. ¿QUIÉNES ORGANIZAN LOS EVENTOS SOCIALES DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON QUEVEDO?

Empresas Municipales
Empresas Particulares

4. ¿EL PERSONAL QUE ORGANIZA LOS EVENTOS SOCIALES TIENEN UNA GUIA DE COMO HACERLO?

Sí No

5. ¿LOS EVENTOS QUE USTED A ASISTIDO EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON QUEVEDO SON?

Excelente Muy Bueno
Bueno Malo

6. ¿CONSIDERA USTED QUE NECESITAN CAPACITACION EN CUANTO A ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES?

Sí No

7. EL MUNICIPIO CUENTA CON INSTALACIONES ADECUADAS PARA DESARROLLAR EVENTOS O ACTOS PROTOCOLARIOS?

Sí No

8. EL LOCAL DONDE REALIZAN LOS EVENTOS SOCIALES ¿ES EL ADECUADO PARA EL DESENVOLVIMIENTO DE LOS MISMOS?

Adecuado Poco adecuado Inadecuado

9. SU JEFE DE DEPARTAMENTO SE REÚNE PERIÓDICAMENTE CON USTED PARA INFORMARLE SOBRE LOS NUEVOS EVENTOS A REALIZARSE?

Sí No

10. ¿CREE QUE ES ADECUADO IMPLEMENTAR UN MANUAL DE NORMAS Y REGLAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO?

Si NO

GRACIAS POR SU OPINIÓN

Anexo 2. Formato de entrevista Dirigida a la analista de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE
QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
CARRERA DE SECRETARIADO EN
TECNICAS INFORMÁTICAS**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE RECURSOS HUMANOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO**

Entrevistado:.....

Cargo:

OBJETIVO: Establecer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo para conocer la situación actual de la actividad protocolaria realizada en los distintos eventos y actividades que ejecuta la institución, a fin de obtener información que permita proponer una Guía de Capacitación y Aplicación de las Normas de Etiqueta y Protocolo en el Área Secretarial.

1).-CREE USTED QUE LA ORGANIZACIÓN DE LOS EVENTOS SOCIALES DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN QUEVEDO ES EXCELENTE, BUENA O MALA?

.....
.....

2).-EL PERSONAL QUE ORGANIZA LOS EVENTOS SOCIALES TIENEN UNA GUÍA DE CÓMO HACERLO:

.....
.....

3).-COMO CONSIDERA USTED QUE ES LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA A LAS PERSONAS QUE VISITAN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON QUEVEDO:

.....
.....

4).-HAN ADOPTADO MEDIDAS LAS AUTORIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE ORGANIZAR LOS ACTOS SOCIALES:

.....
.....

5).-CONSIDERA ACERTADAS ESAS MEDIDAS?

.....
.....

6).- PIENSA USTED QUE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO PUEDE CONTRIBUIR PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO:

.....
.....

7).-EL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL ADMINISTRATIVO ES DE MANERA:

.....
.....

8).-LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE EMPLEADOS Y PERSONAS QUE VISITAN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON QUEVEDO COMO ES:

.....
.....

9).-EXISTE UN AUDITÓRIUM PARA QUE SE PUEDA DESARROLLAR LOS EVENTOS:

.....
.....

10).- CREE QUE ES NECESARIO IMPLEMENTAR UN MANUAL DE NORMAS Y REGLAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO:

.....
.....

ANEXO 3. Imágenes del Salón de eventos del GAD municipal del cantón Quevedo



Imagen 1. Puerta de acceso al Salón de eventos “Simón Bolívar”



Imagen 2. Puerta de acceso al Salón de eventos “Salón del Río”

Anexo 4. Imágenes de las encuestas realizadas



Anexo 5. Imagen de la entrevista realizada a la Ing. Marianela Pazmiño, Asistente Administrativa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo

