



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**  
**MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**TESIS DE GRADO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN**  
**SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS**

**TEMA:**

**“Creación del área de etiqueta y protocolo en la dirección de relaciones públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, provincia de Los Ríos, año 2011”.**

**AUTORA:**

**Mónica Amparo Pallo Velaña**

**DIRECTORA:**

**LCDA. Ana Verónica Osorio Sánchez, MSC.**

**AÑO**

**2011-2012**

**QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA**

**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO EN TÉCNICAS  
INFORMÁTICAS**

**TESIS DE GRADO**

Presentado al Honorable Comité Técnico Administrativo de  
la Unidad de Estudios a Distancia como requisito previo  
para la obtención del título de:

**LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO  
EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS**

**MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

Lcda. María Del Carmen Pachar, M.Sc.  
Presidenta del Tribunal

---

Lcda. Nuvia Zambrano Barros, M.Sc.  
Miembro del Tribunal

---

Ing. Renato Baque Mite, M.Sc.  
Miembro del Tribunal

---

Lcda. Verónica Osorio Sánchez, M. Sc.  
Directora de Tesis de Grado

---

Quevedo – Los Ríos - Ecuador

2010 – 2011

## **DECLARACIÓN**

Mónica Amparo Pallo Velaña, declaro bajo juramento 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 este trabajo.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo a la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, según lo establecido por la Ley de Propiedad intelectual por su reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Mónica Amparo Pallo Velaña

## **CERTIFICACION**

La suscrita Lcda. MSc. Verónica Osorio Sánchez, docente de la Unidad de Estudios a Distancia de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y Directora de tesis, certifico que: Mónica Amparo Pallo Velaña, realizó la Tesis de Grado titulada: “Creación del Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, provincia de Los Ríos, Año 2011”.” bajo mi dirección, habiendo cumplido con la disposición reglamentaria establecida para el efecto.

Lcda. Verónica Osorio Sánchez, MSc.

**DIRECTORA DE TESIS**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y ser supremo y máximo creador, a mis padres, esposo, hermanos, sobrinos, quienes siempre me apoyaron a cristalizar uno de mis sueños y anhelos, a mi querida amiga Mónica Valencia que me brindo su apoyo incondicional.

A los Tutores de mi carrera que de una u otra manera me orientaron con sus sabios consejos, los que me permitieron mejorar mi perfil profesional y cada día ser mejor.

A las Autoridades de la Unidad de Estudios a Distancia, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por su notable visión de futuro a favor de la Educación Superior Ecuatoriana.

## DEDICATORIA

Como no aprovechar en esta etapa de conclusión de mi Carrera para dedicarle este Triunfo, a mis queridos Padres, ya que ustedes me dieron el Amor y me enseñaron que cada objetivo se traza con sacrificio y que la recompensa sería el logro obtenido, enseñándome a encaminarme a escoger la carrera que para mí representaría un triunfo profesional, todas estas cualidades son de unos padres ejemplares, plasmando en esta Dedicatoria que el título no hace a la persona, es la persona quien hace el título.

A mi esposo por su apoyo incondicional, a mi querida amiga que estuvo acompañándome en toda esta etapa Universitaria María Pincay, a las Autoridades de la Facultad de Ciencias Empresariales que más que jefes son Líderes, apoyando que su personal cumpla su meta, a las personas que de una u otra manera han compartido todos los momentos de mi vida en mi etapa Universitaria.

Mónica Pallo Velaña

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Delimitación del problema.....	4
1.4. Justificación y Factibilidad.....	4
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. General.....	5
1.5.2. Específicos.....	5
1.6. Hipótesis.....	5
1.7. Variables.....	6
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b> .....	7
2.1. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.....	7
2.2. Relaciones Públicas.....	8
2.2.1. Funciones.....	9
2.2.2. Gestión de las comunicaciones internas.....	10
2.2.3. Gestión de las comunicaciones externas.....	10
2.2.4. Funciones humanísticas.....	10
2.2.5. Análisis y comprensión de la opinión pública.....	10
2.2.6. Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas.....	10
2.3. Ética.....	11
2.4. Etiqueta y Protocolo, Definiciones.....	12
2.4.1. Etiqueta.....	12
2.4.2. Protocolo.....	12
2.4.3. Diplomacia.....	13
2.5. Organización de Eventos.....	14
2.5.1. Ordenación del Protocolo – Actos Públicos y Privados.....	14
2.5.2. Clasificación de los Actos.....	14
2.5.3. División del Acto Público.....	14

2.5.4. Clases de Actos.....	15
2.5.5. Actos Públicos por su Naturaleza.....	15
2.6. Normas de Protocolo.....	15
2.6.1. Normas Protocolarias del Sector Público.....	15
2.6.2. Clasificación del Acto Público atendido a su Ámbito.....	16
2.6.2.1. Ámbito Nacional.....	16
2.6.2.2. Ámbito Autonómico.....	16
2.6.2.3. Ámbito Provincial.....	17
2.6.2.4. Ámbito Insular.....	17
2.6.2.5. Ámbito Local.....	17
2.7. El Protocolo en el Sector Privado.....	17
2.7.1. Protocolo y Usos Sociales.....	18
2.7.2. Ceremonial y Protocolo.....	18
2.7.2.1. Diferencia que existe entre los términos Ceremonial, Protocolo y Etiqueta.....	18
2.7.2.2. La dinámica de la interacción social y el Protocolo- definiciones.....	19
2.7.2.3. ¿Para qué sirve el Ceremonial?.....	19
2.7.2.4. Contextualización de los ceremoniales.....	20
2.7.2.5. La contextualización del ceremonial: Los protocolos.....	20
2.8. Normas de Protocolo y Etiqueta.....	21
2.8.1. ¿Por qué necesitas aprender Etiqueta y Protocolo?.....	21
2.8.2. Coloca estos tres botones de oro sobre tu chaqueta.....	21
2.8.3. Importante.....	21
2.8.4. ¿Quieres ser bien recordado?.....	22
2.8.5. ¿Te gusta ser tratado bien?.....	22
2.8.6. Consejos de Protocolo Diplomático.....	22
2.9. Etiqueta Social y su Importancia en el Diario Vivir.....	23
2.9.1. Etiqueta Imagen Personal y Social.....	23

2.9.2. Tipos de Etiqueta.....	23
2.9.3. La autoeducación y dominio de sí mismo.....	25
2.10. El Comportamiento en los Actos Públicos.....	25
2.10.1. Actos de carácter general.....	26
2.10.2. Actos de carácter especial.....	26
2.11. Protocolo Diplomático.....	27
2.11.1. Títulos y Tratamientos.....	27
2.11.2. Por dignidad y jerarquía.....	27
2.11.3. A Nivel Estatal.....	28
2.11.4. A Nivel Eclesiástico.....	30
2.11.5. A Nivel Militar.....	30
2.11.6. A Nivel Empresarial.....	31
2.11.7. A Nivel Familiar.....	31
2.12. Protocolo y Etiqueta Empresarial.....	31
2.12.1. El Jefe de Protocolo.....	31
2.12.2. Funciones del Jefe de Protocolo.....	31
2.13. Organización de Eventos Empresariales.....	32
2.13.1. Etiqueta para organizar eventos.....	33
2.13.1.1. Desayuno.....	33
2.13.1.2. Almuerzos.....	34
2.13.1.3. Cocteles y recepciones.....	34
2.14. Pautas a seguir en los Actos Corporativos.....	35
2.14.1. Cena de trabajo.....	35
2.14.2. Juntas.....	35
2.14.3. Asamblea.....	36
2.14.4. Congreso.....	36
2.14.5. Convenciones.....	36
2.14.6. Seminarios.....	36
2.15. Protocolo Universitario.....	37
2.16. Ceremonial y Protocolo en Universidades Públicas y Privadas	37
2.16.1. Terminología y Actos Protocolo Universitaria.....	38
2.16.1.1. Protocolo.....	38

2.16.1.2. Ceremonial.....	38
2.16.1.3. Precedencia.....	38
2.17. Clasificación de las Ceremonias.....	39
2.17.1. Ceremonias Solemnes.....	39
2.17.2. Ceremonias Institucionales.....	39
2.17.3. Ceremonias Interinstitucionales.....	39
2.17.4. Actos Simples.....	40
2.17.5. Aniversarios.....	40
2.17.6. Organización de ceremonias.....	40
2.17.7. Ubicación de los invitados.....	42
2.17.7.1. Mesas o testeras.....	42
2.17.7.2. Ubicación de Banderas.....	42
2.17.7.3. En situaciones de duelo.....	43
2.17.7.3.1. Duelos oficiales o nacionales.....	43
2.17.7.3.2. Duelos Institucionales.....	44
2.17.7.3.3. Normas generales en situación de duelo.....	44
2.17.7.4. Interpretación de himnos nacionales e institucionales...	45
2.17.7.5. Precedencias.....	46
2.17.7.5.1. Orden de precedencia protocolar en la Universidad...	46
2.17.7.6. Programas básicos para algunas ceremonias.....	47
2.17.7.7. En el caso de firmas de convenios.....	47
2.17.7.7.1. Visitas protocolares.....	47
2.17.7.7.2. Presentación de libros.....	47
2.17.7.7.3. Cócteles y recepciones.....	48
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>49</b>
3.1. Localización y duración de la Investigación.....	49
3.2. Materiales y Equipos.....	49
3.3. Tipos de Investigación.....	52
3.3.1. Investigación de Campo.....	52
3.3.2. Investigación bibliográfica y documental.....	52
3.4. Métodos de Investigación.....	52

3.4.1. Métodos de Observación.....	52
3.4.2. Inductivo – Deductivo.....	53
3.4.3. Analítico – Sintético.....	53
3.5. Fuentes.....	53
3.5.1. Primaria.....	53
3.5.2. Secundaria.....	53
3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación.....	53
3.6.1. La encuesta.....	53
3.6.2. La entrevista.....	54
3.7. Población y Muestra.....	54
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
4.1. Análisis de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.....	56
4.2. Análisis de las entrevistas realizadas a las autoridades y jefes departamentales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.....	62
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>VI. PROPUESTA DE TESIS.....</b>	<b>67</b>
6.1. Título.....	67
6.2. Presentación.....	67
6.3. Objetivos.....	68
6.3.1. General.....	68
6.3.2. Específicos.....	68
6.4. Justificación.....	69
6.5. Alcance.....	69
6.6. Conformación actual de la Dirección de Relaciones Públicas respecto a la Etiqueta y Protocolo.....	70
6.7. Plan de trabajo.....	70
6.7.1. Plano del nuevo departamento de relaciones públicas.....	70
6.7.1.1. Ubicación del área de Etiqueta y Protocolo.....	70

6.7.2. Organigrama Estructural de la nueva Dirección de Relaciones Públicas.....	72
6.7.3. Organigrama Funcional del nuevo Departamento de Etiqueta y Protocolo.....	72
6.7.4. Funciones que desempeñará el Director de Relaciones Públicas a partir de la creación del área Etiqueta y Protocolo	73
6.7.4.1. Ámbito de la actuación, responsabilidad y materiales del Director de Relaciones Públicas.....	74
6.7.4.2. Relaciones internas y externas del Director de Relaciones Públicas.....	75
6.7.5. Funciones que desempeñará el Coordinador del área de Etiqueta y Protocolo.....	75
6.7.5.1. Ámbito de la actuación responsabilidad y materiales del Coordinador (a) del área de Etiqueta y Protocolo.....	76
6.7.5.2. Relaciones internas y externas del Coordinador (a) de Etiqueta y Protocolo.....	77
6.7.5.3. Perfil del cargo del Coordinador (a) de Etiqueta y Protocolo	78
6.7.5.4. Conocimientos, habilidades y destrezas del Coordinador (a) de Etiqueta y Protocolo.....	78
6.7.6. Funciones que desempeñará el personal de Attaché del área de Etiqueta y Protocolo.....	78
6.7.6.1. Ámbito de la actuación, responsabilidad, materiales del personal de Attaché del área de Etiqueta y Protocolo.....	80
6.7.6.2. Relaciones internas y externas del personal de Attaché del área de Etiqueta y Protocolo.....	80
6.7.7. Manual de Etiqueta y Protocolo.....	81
6.7.7.1. Funciones de la Unidad de Etiqueta y Protocolo.....	81
6.7.7.2. Responsabilidades del equipo humano que colabora en la	81

organización de eventos universitarios.....	
6.7.7.3. Responsable de Protocolo.....	82
6.7.7.4. Procedimientos en la organización de eventos solemnes y ceremoniales universitarios.....	84
6.7.8. Presupuesto para la instalación del nuevo departamento de Etiqueta y Protocolo.....	94
6.7.9. Servicios que brindará el área de Etiqueta y Protocolo de la U.T.E.Q.....	94
<b>VII. CONCLUSIONES.....</b>	<b>95</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>97</b>
<b>IX. RESUMEN.....</b>	<b>99</b>
<b>X. SUMMARY.....</b>	<b>101</b>
<b>XI. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>103</b>
<b>XII. ANEXOS.....</b>	<b>105</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADROS	PÁGINA
1. Clasificación de los Actos.....	14
2. Clases de Actos.....	15
3. Normas Protocolarias del Sector Público.....	16

4.	¿Conoce usted de Etiqueta y Protocolo?.....	56
5.	Los conocimientos que tienen sobre Etiqueta y Protocolo son...	56
6.	¿Está de acuerdo en que se cree el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para brindar un mejor servicio a la comunidad?.....	57
7.	¿Existe personal adecuado para realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución?.....	57
8.	¿Considera usted que al personal de Etiqueta y Protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales?.....	58
9.	¿El vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo para los eventos solemnes y ceremoniales en la Institución, es el adecuado?.....	58
10.	¿Cuando se realizan los eventos solemnes y ceremoniales de la institución se cometen errores?.....	59
11.	El espacio físico para incrementar el área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas es:.....	59
12.	¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere personal calificado?.....	60
13.	¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere el acondicionamiento de la oficina de Relaciones Públicas?.....	60
14.	¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere capacitar al personal de la oficina de Relaciones Públicas?.....	61
15.	¿Qué eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo se realizan con mayor frecuencia en la UTEQ?.....	61

## ÍNDICE DE ANEXOS

### ANEXO 1.

GRÁFICOS	PÁGINA
1. ¿Conoce usted de etiqueta y protocolo?.....	106
2. Los conocimientos que tienen sobre etiqueta y protocolo son:.....	106
3. ¿Existe personal adecuado para realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución?.....	107

4.	¿Considera usted que al personal de Etiqueta y Protocolo de la institución se les debe dar capacitación para mejor los actos solemnes y ceremoniales?.....	107
5.	¿El vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo para los eventos solemnes y ceremoniales en la institución, es el adecuado?.....	108
6.	¿Cuando se realizan los eventos solemnes y ceremoniales de la institución se cometen errores?.....	108
7.	El espacio físico para incrementar el área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas es:.....	109
8.	¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere personal calificado?.....	109
9.	¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere el acondicionamiento de la oficina de Relaciones Públicas?.....	110
10.	¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere capacitar al personal de la oficina de Relaciones Públicas?.....	110
11.	¿Qué eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo se realizan con mayor frecuencia en la U.T.E.Q.?.....	111
	<b>ANEXO 2.</b>	
	Formulario de encuestas.....	112
	<b>ANEXO 3.</b>	
	Formulario de entrevistas.....	114
	<b>ANEXO 4.</b>	
	Fotografías del trabajo de campo.....	116



## I. INTRODUCCIÓN

La Etiqueta es el ceremonial observado especialmente en la realeza, de igual forma es utilizado en actos públicos y privados, está compuesta de reglas que facilitan el desarrollo de los eventos de forma ordenada, potenciando las relaciones con el entorno. Estas reglas están inspiradas en la lógica para hacer de la convivencia una forma de vida ordenada y cómoda.

Las Normas de Protocolo y Etiqueta utilizadas en los actos de las instituciones para la organización de eventos y ceremonias, permiten el desarrollo de las actividades, acorde a los aspectos establecidos, en los respectivos documentos del tema en mención.

Poco se conoce del significado de Etiqueta y Protocolo, más aún que existan las normas respectivas para su aplicación y desarrollo, las que describen el sistema de regulaciones de comportamiento social tanto en actos cotidianos como solemnes. Cuando se refiere específicamente al conjunto de reglas de comportamiento que deben observarse en eventos oficiales y gubernamentales se emplea la palabra Protocolo.

Las relaciones públicas gestiona el proceso interactivo de personas y organizaciones que se forman entre sí definiendo su identidad y estableciendo los sistemas de comunicación idóneos para ser percibidas adecuadamente en cada momento por su público en función de sí mismas y del sistema de relaciones imperante en la comunidad.

En el Ecuador son pocas las universidades que cuentan con un área de etiqueta y protocolo, aplicando normas organizacionales, las mismas que son imprescindibles para una correcta organización de los diferentes actos, eventos y ceremonias de carácter académico.

Considerando que las Relaciones Públicas, Etiqueta y Protocolo; están siempre al servicio de fines concretos, atendiendo la diversidad de actividades socio-económicas y políticas; es conveniente que en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo cuente con una área de Etiqueta y Protocolo que facilite la gestión administrativa y del funcionamiento Institucional.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo acreditada mediante Resolución 002-CONEA-2010-122-DC el 22 de Junio de 2010, cuya actividad es la de brindar Educación Superior mediante el desarrollo de sus funciones laborales, sus diversas Unidades Académicas teniendo que organizar diferentes eventos Solemnes y Ceremoniales, eventos regidos mediante reglas de Etiqueta y Protocolo muestran la imagen institucional de Educación Superior, por esta razón es conveniente realizar la presente investigación.

La Dirección de Relaciones Públicas debe ser la encargada de dirigir el Área de Etiqueta y Protocolo, en base a las normas empresariales a Directivos y funcionarios de la Universidad, en la presentación de convenios, actos solemnes; y demás eventos en los que participen otras entidades, para la proyección de la imagen institucional.

La creación de un área de etiqueta y protocolo en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, va a permitir realizar todo tipo de actos, lo que constituye un elemento esencial para llegar a la excelencia académica.

## 1.1. Planteamiento del problema

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo no cuenta con profesionales capacitados en el área de etiqueta y protocolo, para la realización de diferentes eventos: Sesiones Solemnes; Seminarios de Capacitación Nacional e Internacional, Simposios, Ruedas de Prensas, firma de convenios, entre otros. Actualmente la Universidad tiene una Dirección de Relaciones Públicas, vinculada a los eventos internos y externos de la Institución, pero no cuenta con un Área de Etiqueta y Protocolo, para que ésta sea un aporte al fortalecimiento del Departamento de Relaciones Públicas, proyectando la imagen Institucional de Educación Superior que se requiere.

En los actos Solemnes-Ceremoniales y Culturales se cometen ciertos errores involuntarios, por desconocimiento del manejo correcto de la etiqueta y protocolo y en ocasiones por la falta de apoyo logístico. Las Invitaciones para toda clase de actos deben hacerse, por lo menos, con una semana de anticipación (siete días) y un máximo de 21 días, en muchas ocasiones se ha visto que la entrega de las invitaciones la hacen un día antes del acto solemne, tampoco se ha sabido que realicen la confirmación a los invitados especiales vía telefónica o email, cayendo en un tremendo error y que en estos actos se sigue reservando el espacio del invitado.

El uniforme que se emplea para los actos ceremoniales es muy lúgubre lo que no da un realce digno al evento, las personas que están encargadas a recibir a los invitados no están bien orientadas y en muchas ocasiones presentadas, también hay eventos que no le hacen participe al Relacionador público, sino hasta el mismo día de la ceremonia o programa.

Las personas al ingresar al evento toman dirección a cualquier asiento por cuanto ciertas veces la persona que está encargada de recibir al invitado está conversando o haciendo otro menester, y en otras no existe una persona que los acompañe al lugar reservado específicamente para las autoridades e invitados, en muchas ocasiones la Attaché no conocen a los invitados especiales y estos pasan desapercibidos, tomando el primer asiento que este desocupado.

## 1.2. Formulación del problema

¿Cómo incidirá el Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo?

## 1.3. Delimitación del problema

La presente investigación se realizó en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Provincia de Los Ríos ubicada en el Km, ½ vía Santo Domingo, a 80 metros sobre el nivel del mar; longitud 79 grados, 28 min., 30 seg. al Oeste; latitud 1 grado, 28 min., 30 seg Sur.

**Objeto de estudio:** Organizaciones de eventos Internos y externos de la Institución, aplicación de normas de Etiquetas y Protocolo.

**Campo de acción:** Creación del área de Etiqueta y Protocolo.

**Lugar:** Dirección de Relaciones Públicas de La Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## 1.4. Justificación y Factibilidad

Las Relaciones Públicas y el Protocolo parten del perfil Institucional, definiéndola como el esfuerzo que desarrolla la Institución en la generación de un clima de empatía y desarrollo social. Es importante que en los eventos que se realizan en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se ponga de manifiesto la etiqueta y protocolo para demostrar una correcta organización y aplicación de las normas en actos solemnes y ceremoniales.

El propósito fundamental de la creación de una Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la UTEQ; fortalecerá el buen servicio, atención y representación de la Institución interna y externa a través de cada uno de quienes la integren, en un entorno laboral.

Para la creación de esta Área se cuenta con el apoyo de la Dirección de Relaciones Públicas y las autoridades de la Institución, beneficiando a la comunidad Universitaria y la sociedad en general.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. General**

Crear un Área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, de la Provincia de los Ríos, para brindar un mejor servicio en los eventos solemnes y ceremoniales de la Institución.

### **1.5.2. Específicos**

- Verificar como se está llevando la Etiqueta y Protocolo en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Especificar los diferentes eventos Institucionales de Etiqueta y Protocolo que realiza la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Determinar los requerimientos para la implementación de un Área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## **1.6. Hipótesis**

Con la creación del Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas, se realizarán con éxito los eventos solemnes y ceremoniales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## **1.7. Variables**

### **Independiente**

Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### **Dependiente**

Eventos solemnes y ceremoniales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**UTEQ (2011)**, se encuentra ubicada en Quevedo, ciudad central y capital económica de la Provincia de Los Ríos. Esta prestigiosa institución se inició el 22 de enero de 1976, como Extensión Universitaria con la carrera de Ingeniería Forestal e Ingeniería Zootécnica, dependiente de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de La Universidad "Luís Vargas Torres" de Esmeraldas.

Fue creada como Universidad Técnica Estatal de Quevedo mediante Ley de la República del 26 de enero de 1984, publicada en el Registro Oficial No. 674 del 1 de Febrero de 1984.

**UTEQ (2011)**, la Institución Universitaria nace con la creación de la Facultad de Ciencias Agropecuarias, y sus Escuelas de Ingeniería Forestal, Ingeniería Zootécnica, y las Tecnologías en Manejo de Suelo y Agua y Mecanización Agrícola; luego, con el transcurrir del tiempo se crea la Facultad de Zootecnia.

Posteriormente, son creadas las Escuelas de: Ingeniería en Administración de Empresas Agropecuarias y las Tecnologías Agrícola, Agroindustrial y Topografía Agrícola.

Además de las anteriores, también se crean las escuelas de Computación, Banca y Finanzas, Ventas y Microempresas.

**UTEQ (2011)**, en la actualidad el nombre de estas últimas fueron modificadas, dando así la creación de la Facultad de Ciencias Empresariales con sus cuatro escuelas: Escuelas de Informática, Escuela de Economía y Finanzas, Escuela de Mercadotecnia y la Escuela de Gestión Empresarial.

Además, actualmente la Institución cuenta con: La Unidad de Estudios a Distancia (UED), Centro de Idiomas Extranjeros (CEDI-IDI), la Unidad de Posgrado, un Instituto de Informática, un Campus universitario en la ciudad de

la Maná, provincia de Cotopaxi, y La Facultad de Ciencias de la Ingeniería que antes estaba inmersa en la Facultad de Ciencias Empresariales como escuela de Informática; y diversas oficinas de apoyo en varios cantones dentro y fuera de nuestra provincia.

Y es así que en los actuales momentos somos una Universidad pionera en la formación de profesionales, prestos al servicio de nuestro país.

## **2.2. Relaciones Públicas**

**Otero (2005)**, las organizaciones desarrollan a veces actividades extraordinarias de interés para su entorno por tratarse de excelentes ocasiones para difundir identidad y mensajes institucionales, identificar a su universo y crear o potenciar alianzas. Estas actuaciones se llevan a cabo mediante técnicas avanzadas de gestión de públicos, entre las que ocupan un lugar destacándola correcta aplicación de los sistemas ceremoniales que definen la identidad organizacional, y en el caso de que el emisor de la comunicación sea el Estado, las normas de protocolo, responsables de que la imagen percibida por los ciudadanos sea idéntica en cualquier coyuntura temporal o lugar geográfico.

**Otero (2005)**, en ambos casos, ceremonial y protocolo indican a los distintos tipos de públicos cómo han de presentarse y cuál es su ubicación espacio-temporal en el imaginario relacional del evento, un posicionamiento dado por las tipologías de relación que han establecido previamente las relaciones públicas y que se pone de manifiesto en función del sistema de vínculos de ese universo organizacional. Esto generalmente derivó en una amplia gama de actividades, tales como hacer de periodista, de publicista, de promotor de ventas, etc., lo que a su vez generó una concepción inadecuada de lo que es la función del Relacionista Público.

**Otero (2005)**, a partir de 1983, la definición de Relaciones Públicas fue evolucionando: se dijo primeramente que Relaciones Públicas era la

Administración de la Comunicación. Luego se estableció que no se trataba de administrar la comunicación solamente, sino de administrar los procesos de comunicación que se generan alrededor de la organización. Hoy se la define como la administración de procesos comunicacionales para lograr la identificación de los públicos con las organizaciones.

**Otero (2005)**, esta nueva definición, convierte al profesional de las Relaciones Públicas en un individuo que tiene la responsabilidad de crear estrategias para el funcionamiento óptimo de la comunicación tanto en el interior de la organización, como en el exterior de la misma, con y entre instituciones y fundamentalmente en su relacionamiento con sus públicos.

**Otero (2005)**, el arte de vincular comunicacionalmente una empresa con todos sus públicos sean estos internos, intermedios o externos, adecuando el mensaje para cada uno de ellos en conjunto a propósitos previamente establecidos logrando una retroalimentación positiva de parte de ellos.

**Otero (2005)**, se llama relaciones públicas (RR.PP.) a la disciplina encargada de gestionar la comunicación entre una organización y un mapa de públicos clave para construir, administrar y mantener su imagen positiva. Es una disciplina planificada y deliberada que se lleva a cabo de modo estratégico. Tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo) 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. Esta disciplina se vale de la publicidad, la información y la promoción no pagada para realizar su cometido.

### **2.2.1. Funciones**

**Otero (2005)**, toda actividad de relaciones públicas tiene como finalidad principal la gestión de la imagen institucional, mediante el desempeño de las siguientes funciones:

### **2.2.2. Gestión de las comunicaciones internas**

**Otero (2005)**, es de suma importancia conocer a los Recursos Humanos de la institución y que éstos a su vez conozcan las políticas institucionales, ya que no se puede comunicar aquello que se desconoce.

### **2.2.3. Gestión de las comunicaciones externas**

**Otero (2005)**, toda institución debe darse a conocer a sí misma y a su accionariado. Esto se logra a través de la vinculación con otras instituciones, tanto industriales como financieras, gubernamentales y medios de comunicación.

### **2.2.4. Funciones humanística**

**Otero (2005)**, resulta fundamental que la información que se transmita sea siempre veraz, ya que la confianza del público es la que permite el crecimiento institucional.

### **2.2.5. Análisis y comprensión de la opinión Pública**

**Otero (2005)**, Edward Bernays, considerado el padre de las relaciones públicas, afirmaba que es necesario manipular a la opinión pública para ordenar el caos en que está inmersa. Es esencial comprender a la opinión pública para poder luego actuar sobre ella.

### **2.2.6. Trabajo conjunto con otras disciplinas y áreas**

**Otero (2005)**, el trabajo de todas relaciones públicas debe tener una sólida base humanista con formación en psicología, sociología y relaciones humanas. Se trabaja con personas y por ende es necesario comprenderlas.

**Otero (2005)**, también es importante el intercambio con otras áreas dentro de la comunicación como pueden ser la publicidad o el marketing. Si bien estas últimas tienen fines netamente comerciales, debe existir una coherencia entre

los mensajes emitidos por unas y por otras para así colaborar a alcanzar los fines institucionales.

Las herramientas de las que se valen las relaciones públicas para cumplir con sus objetivos y funciones son muchas y diversas:

- La organización de eventos
- El lobbying
- Planes de responsabilidad social
- Relaciones con los medios de comunicación
- Diarios: permite a la organización acceder al público general.
- Revistas: permite acceder a públicos más y mejor segmentados.
- Radio: permite transmitir información instantáneamente las 24 horas del día.
- Televisión: Otorga gran notoriedad a la institución.
- Internet: Se puede trabajar sobre el sitio web institucional o con la versión en línea de diversos medios.

**Otero (2005)**, cabe recordar que para poder enviar cualquier información a los diversos medios es indispensable que ésta cuente con valor de noticia y se adapte a las características del medio en cuestión.

### 2.3. Ética

**Racinez (2007)**, la palabra ética viene del griego ethos, que significa costumbre y la palabra moral viene del latín mos, moris que también significa costumbre. Por lo tanto como ya se mencionó en el capítulo anterior ética y moral etimológicamente significan lo mismo.

Las dos palabras se refieren a las costumbres. Por lo que la definición nominal de ética sería la ciencia de las costumbres. Pero lo que en realidad le interesa a la ética es estudiar la bondad o maldad de los actos humano, sin interesarse en otros aspectos o enfoques.

**Racinez (2007)**, por lo tanto podemos determinar que su objeto material de estudio son los actos humanos y su objeto formal es la bondad o maldad de dichos actos. Con esta definición tenemos que la Ética posee dos aspectos, uno de carácter científico y otro de carácter racional

El carácter científico que da fundamento en que la ética es una ciencia, pero ¿por qué una ciencia?, ¿por qué no una técnica? Bueno pues para aclarar esta duda tenemos que definir lo que es una ciencia; la ciencia es un paradigma fundamentado, porque establece un modelo universal o patrón de comportamiento de la realidad.

La ciencia puede predecir el comportamiento de un objeto debido a que proporciona el modelo bajo el cual actúa, así pues la ciencia no nos "indica" cómo se comporta un objeto sino como "debe" actuar un objeto. Es fundamentado ya que utiliza el método científico, que es el encargado de corroborar por todos los medios posibles la adecuación del modelo con la realidad.

## **2.4. Etiqueta y Protocolo, Definiciones**

### **2.4.1. Etiqueta**

**Manual de Carreño (2003)**, es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.

### **2.4.2. Protocolo**

**Manual de Carreño (2003)**, viene del griego *protocollum* y significa "orden". Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

Según el diccionario de la Real Academia Española, entre otros significados, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

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.

**Manual de Carreño (2003)**, el protocolo resulta algo común a todos los pueblos y civilizaciones y, pese a lo que se puede pensar a primera vista, no es una cuestión moderna, sino todo lo contrario, pues en los jeroglíficos egipcios (año 3000 A.C.) se encontraron conceptos referidos a este ámbito.

**Racinez (2007)**, el protocolo determina las normas que hay que seguir en un acto. De Vilarrubia afirma que es la transcripción escrita de los usos, costumbres y tradiciones de un determinado país o territorio en fórmulas reglamentadas.

Así pues, el protocolo es un instrumento más de los que se utilizan para la proyección de la imagen pública de las instituciones u organizaciones, puesto que la sociedad se sirve de él para establecer ordenamientos espacio-temporales en un grupo determinado de personas, físicas o jurídicas, de distinto o igual rango.

**Racinez (2007)**, el protocolo ha adquirido en nuestros días una dimensión más allá del tradicional protocolo oficial. Ya no se limita a determinados eventos en los que participan autoridades civiles o militares, sino que nos encontramos cada vez más empresas sensibles a cumplir "las formas" en la organización de sus actividades. Así cada vez cuidamos más los pequeños detalles, que son los que nos distinguen en la recepción de clientes, en la preparación de un cóctel, la presentación de la compañía o de un producto, en una conferencia o jornada de puertas abiertas, en la participación de algún representante de la empresa en algún acto público.

### **2.4.3. Diplomacia**

**Manual de Carreño (2003)**, es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.

## 2.5. Organización de Eventos

### 2.5.1. Ordenación del Protocolo - Actos Público y Privados

**Chiluisa (2009)**, cuando los actos públicos tienen lugar ante un número indeterminado de personas, organice quien lo organice, ha de ser considerados como actos públicos.

En cambio, se considera como acto privado el que se ejecuta a la vista de pocos, familiar y doméesticamente, sin formalidad ni ceremonia alguna.

### 2.5.2. Clasificación de los Actos

**CUADRO 1. Clasificación de los Actos**

<b>Clasificación General de los Actos Públicos</b>	<b>Modalidades</b>
Acto de carácter Oficial	Académico, cinematográfico
Acto de carácter Social	Un Banquete o un baile
Actos complejos	Combinación de diferentes tipos: Conferencias seguido de un vino de honor
Actos de carácter recreativo	Baile ò Cena

### 2.5.3. División del Acto Público

**Chiluisa (2009)**, el protocolo es el ordenamiento reglado y jerarquizado de los componentes a 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.

#### 2.5.4. Clases de Actos

**CUADRO 2. Clases de Actos**

<b>Clases de Actos:</b>	<b>Organizados por:</b>
<b>De carácter general. Oficiales (actos del Estado, públicos).</b>	La Corona, el Gobierno, la Administración, las Comunidades Autónomas, las Corporaciones Locales, etc.
<b>De carácter especial.</b>	Determinadas instituciones, organismos o autoridades con ocasión de acontecimientos propios de su ámbito.
<b>No oficiales.</b>	Corporaciones, fundaciones, empresas, asociaciones, etc.
<b>Actos privados.</b>	Ámbito familiar o doméstico.

#### 2.5.5. Actos Públicos por su Naturaleza

**Chiluisa (2009)**, existen actos públicos que por su naturaleza siempre tendrán la consideración de oficiales (Presentación de cartas credenciales, inauguración de una obra pública) pero existen algunos que podrán ser oficiales o no, por poder estar organizados indistintamente por el sector público o por el privado (conferencia, recepción).

### 2.6. Normas de Protocolo

- Podemos hacer una clasificación en dos tipos de normas sociales:
- Prescritas en el ámbito jurídico, en las que hay una ley que obliga.
- Las que rigen la convivencia humana, en las que solo rigen normas de convivencia sin obligatoriedad.

#### 2.6.1. Normas Protocolarias del Sector Público

- **Chiluisa (2009)**, normas Jurídicas (Manual de funciones)
- El Derecho consuetudinario (Costumbres)
- Los usos Sociales

### CUADRO 3. Normas Protocolarias del Sector Público

Normas	Definición	Ejemplos
De carácter Moral	Cumplimiento del deber moral; inspiradas en la solidaridad con los semejantes	La obligación de usar buenos modales
De Carácter Social	De Protocolo en sentido muy estricto o de etiqueta y reglas convencionales variables en el tiempo y cada país	Obligación de vestir chaqué de día y smoking de noche
De carácter Jurídico	Dictadas por el estado a la comunidad internacional	La disposición judicial que regula la precedencia de las autoridades

En definitiva el protocolo se nutre de estos tres tipos de normas, pero su medida viene condicionada por el tipo de acto.

#### 2.6.2. Clasificación del Acto Público atendido a su Ámbito

- De Ámbito Nacional
- De Ámbito Autonómico
- De Ámbito Provincial
- De Ámbito Insular
- De Ámbito Local

##### 2.6.2.1. Ámbito Nacional

**Chiluisa (2009)**, Presidente y Vicepresidente del Gobierno, Ministros y todos los Presidentes de los altos cuerpos.

##### 2.6.2.2. Ámbito Autonómico

Presidente consejero y Presidente de la Asamblea legislativa. También lo será el delegado del Gobierno de dicha comunidad.

### **2.6.2.3. Ámbito Provincial**

Gobernador civil, que preside en nombre del Gobierno las recepciones públicas. Actualmente ha sido sustituido por el subdelegado del gobierno.

### **2.6.2.4. Ámbito Insular**

Delegados insulares (actualmente directores insulares) del gobierno que presiden los actos públicos de la Administración Civil del Estado la que concurren, salvo que asista el gobernador.

### **2.6.2.5. Ámbito Local**

El Alcalde preside todos los actos públicos que se celebren en el término municipal; el presidente de la diputación los de carácter provincial.

## **2.7. El Protocolo en el Sector Privado**

**Chiluisa (2009)**, aludimos a ***Actos públicos no oficiales***

Debe Dirigirse:

- El protocolo de los Actos organizados por instituciones que aunque incluidas en el sector privado, participan en alguna medida en la vida pública oficial (Corporaciones públicas). Pertenecen a este grupo:
  - Universidades
  - Colegios
  - Cámaras Oficiales
- Actos organizados por las demás entidades privadas como:
  - Empresas
  - Fundaciones
  - Asociaciones en General
  - Órdenes y Corporaciones nobiliarias

### **2.7.1. Protocolo y Usos Sociales**

**Chiluisa (2009)**, las empresas poseen por lo general un departamento dedicado al protocolo que no siempre recibe la misma denominación.

- Relaciones Públicas
- Relaciones Externas
- Relaciones Institucionales

Lo mismo podemos aplicar a las demás funciones ó asociaciones de interés general como:

- Partidos Políticos
- Sindicatos
- Asociaciones Empresariales
- Asociaciones Profesionales

Y en menor medida ya que cuentan con menos medios a:

- Asociaciones voluntarias (Culturales, creativas, deportivas)

### **2.7.2. Ceremonial y Protocolo**

Dentro del ceremonial y protocolo encontramos diferencias que nos permitirán conocer mejor sus definiciones.

#### **2.7.2.1. Diferencia que existe entre los términos Ceremonial, Protocolo y Etiqueta**

**Ceremonial: Piñuel (2005)**, conjunto de formalidades para los actos públicos y solemnes.

**Protocolo** regla ceremonial diplomática establecida por decreto o por costumbre.

**Piñuel (2005)**, etiqueta Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar en las casas reales y actos públicos.

La diferencia entre las tres definiciones la podemos observar en que el ceremonial es un término general que abarca tanto a lo público como a lo solemne.

**Piñuel (2005)**, El ceremonial crea la atmósfera para las relaciones. La etiqueta se refiere a estilos, costumbres de públicos solemnes y el protocolo se relaciona con lo diplomático y codifica las reglas que prevalecen en el ceremonial.

#### **2.7.2.2. La dinámica de la interacción social y el Protocolo-definiciones**

**Piñuel (2005)**, protocolo es aquello que se dispone para ligar de forma válida un procedimiento.

Por extensión, suele igualmente denominarse protocolo al conjunto de reglas aplicables a procedimientos ceremoniales para desarrollar actos públicos, e incluso aplicables a determinados comportamientos de la vida cotidiana susceptibles de revestirse de rango social.

#### **2.7.2.3. ¿Para qué sirve el Ceremonial?**

**Piñuel (2005)**, produce una mediación comunicativa entre sociedad y conocimiento, es decir: entre instituciones sociales, por un lado, y representaciones mentales de los individuos, por otro.

Es un cometido profesional ligado al diseño, programación, desarrollo y evaluación estratégica de cualquier acto público integrante de las campañas y planes de comunicación de instituciones, empresas y organizaciones.

**Piñuel (2005)**, el ceremonial garantiza la visibilidad colectiva de aquellos atributos abstractos que conforman las representaciones culturales de los personajes, símbolos, creencias y valores asociados a la estructura y función de las instituciones.

#### **2.7.2.4. Contextualización de los ceremoniales**

**Piñuel (2005)**, relaciones profesionales, de convivencia y de identidad son relaciones siempre presentes, aunque en unos casos dominarán unas u otras, según la contextualización de los ceremoniales.

El Protocolo sirve para resaltar el contexto dominante de los ceremoniales

#### **2.7.2.5. La contextualización del ceremonial: Los protocolos**

**Piñuel (2005)**, si dominan las relaciones de identidad y a ellas se subordinan las de convivencia las profesionales, el ceremonial cumple objetivos de mediación metacomunicativa porque fundamenta significados comunicativos relevantes en la cultura de la empresa u organización;

Así ocurre, por ejemplo, en los ceremoniales de los actos oficiales internos (presentación al personal de un nuevo equipo directivo) o externos, (como la celebración de aniversarios —10 años, o 25 años de la organización —, etc.).

**Piñuel (2005)**, para examinar los diferentes protocolos en ceremoniales de comunicaciones internas y externas, habituales o coyunturales, pueden servir índices convencionales para medir las rutinas protocolarias que resulten prioritarias:

- Las relaciones oficiales,
- Las de convivencia,
- Las de identidad

Y después, considerar cuáles son los objetivos prioritarios que se le asignan:

**Piñuel (2005)**, los efectos oficiales que surte el ceremonial (ya sea en la institución misma, o en sus relaciones económicas, académicas, artísticas, sociales. La inteligibilidad del ceremonial respecto al orden productivo vigente en la contratación o en el consumo de servicios, o del orden social externo en sus relaciones con otras instituciones. La retórica de persuasión para promover emoción y hacer surgir del consenso dentro o fuera de la institución.

## **2.8. Normas de Protocolo y Etiqueta**

**Díaz (2009)**, Las normas de protocolo no debe nunca ser incompatible con el buen humor y la simpatía, son imprescindibles para una correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias.

### **2.8.1. ¿Por qué necesitas aprender Etiqueta y Protocolo?**

**Díaz (2009)**, a todos nos gusta ser personas agradables, ¿verdad? En contra de la idea que muchas personas tienen, la etiqueta es algo que no corresponde solo a personas de un alto nivel social, con mucho dinero o gente orgullosa o anticuada.

La etiqueta consta de un conjunto de normas basadas en el principio del amor al prójimo. No estamos llamados a comportarnos orgullosamente ni tener rivalidades y discusiones o contiendas.

### **2.8.2. Coloca estos tres botones de oro sobre tu chaqueta**

- **Díaz (2009)**, Sé humilde, la humildad embellece a quien la porta. La altivez y el orgullo son despreciables.
- Ve a los demás como personas bien importantes, no los trates mal.
- Muestra interés no solo por tus cosas, sino también por las de los demás.

### **2.8.3. Importante**

**Díaz (2009)**, cuatro Reglas de oro para dar una buena impresión

- Daré siempre lo mejor de mí.
- Aplicaré buenos valores en mi vivir diario.
- Actuaré siempre con decencia y orden.
- Me dedicaré a aprender cómo ser una persona agradable en todo tiempo y con todos.

#### 2.8.4. ¿Quieres ser bien recordado?

**Díaz (2009)**, los malos hábitos resultan feos en todo momento, por eso es necesario saber tratar a los demás. Que Dios te muestre que no debes considerar inferior a ninguna persona.

#### 2.8.5. ¿Te gusta ser tratado bien?

**Díaz (2009)**, para lograrlo, comienza atendiendo bien a “TODOS”. Pide siempre disculpas por tus errores y expresa gratitud en el momento indicado; déjales saber a tus amigos y las personas importantes en tu vida cuánto los amas.

El principio que debe soportar la etiqueta en todo momento es este: “Haz sentir bien a los demás, no trates solo de impresionarlos con todo tu conocimiento”.

#### 2.8.6. Consejos de Protocolo Diplomático

**Zúñiga (2006)**, en el portal e-diplomat, dedicado al mundo de la diplomacia, podemos ver una sección dedicada al protocolo (en inglés).

En esta sección se explican de manera básica cuestiones de protocolo que deben saber los diplomáticos:

- ✓ **Comunicación:** tratamientos, títulos, presentaciones.
- ✓ **Entretenimiento:** fiestas, invitaciones, comidas, ordenación de invitados.
- ✓ **Vestimenta:** uniformes, vestimenta de etiqueta, medallas y condecoraciones.
- ✓ **Costumbres sociales:** Invitaciones y respuestas, felicitaciones, puntualidad, vestimenta, temas de conversación, regalos, comida y bebida, costumbres para hombre y mujer, rango, agradecimiento.

**Zúñiga (2006)**, pero tras leer todo comprobamos que la página no habla sobre el protocolo, sino sobre la etiqueta y buenos modales que deben conocer los diplomáticos.

## **2.9. Etiqueta Social y su Importancia en el Diario Vivir**

### **2.9.1. Etiqueta Imagen Personal y Social**

**Acebo (2009)**, la Etiqueta, conjunto de normas y costumbres que nos indican como desenvolvemos en algún acto Ceremonial, Solemne, así como en una reunión social o de trabajo. Es la suma de la imagen, los modales y el comportamiento en la vida social y profesional. Es común ver hoy en día el uso de especialistas en el área de Consultor de Imagen y en el área de Protocolo con el propósito de entrenarnos y así poder proyectar la imagen ideal a través de nuestro estilo, el buen vestir y los buenos modales. Es necesario complementar esto con una buena comunicación verbal/corporal y la educación en los gestos que utilizamos en las diferentes aéreas en las cuales nos desarrollamos.

**Acebo (2009)**, la Etiqueta va mas allá, comprende el buen gusto para seleccionar la vestimenta apropiada para cada tipo de reunión, bien sea de trabajo o reunión social, dependiendo del tipo de reunión, horario, lugar, estación del año, perfil de los invitados y qué tipo de invitados somos o si somos anfitriones. Nuestra imagen debe proyectar al máximo lo que nosotros deseamos dando un aspecto de agrado, siguiendo siempre una línea de clase y distinción. La calidad de las prendas que usamos dirán mucho de lo que nosotros somos y transmitirán elegancia y seguridad.

**Campi (2002)**, son todas aquellas reglas del decoro que gobiernan y guían el comportamiento humano. Sugerencias que contribuyen a desarrollar en nosotros un sentido de los buenos modales, principalmente la consideración y el respeto que deben ser practicados por todos los seres humanos para poder vivir armoniosamente.

### **2.9.2. Tips de Etiqueta**

**Acebo (2009)**,

- Saludar con respeto y cordialidad.

- Saber escuchar.
- Utilizar el tono de voz adecuado y bien modulado.
- Evitar discusiones estériles.
- Hacer uso de nuestros buenos modales, en todo momento.
- Sonreír adecuadamente.
- Ser Cortez.
- Evitar el uso de bromas.
- Hacer buen uso del lenguaje apropiado.
- Saber en una mesa donde se sentara cada persona.
- Esperar a ser invitado para seguir a otra área.
- Tener una buena postura, saber lucir lo que se viste.
- No atropellar o pasar por encima de los demás, respetar la opinión de los demás.
- No criticar, no adular, no decir mentiras, no apelar a burlas o ironías.
- Debemos mirar a la persona con quien hablamos.

**Acebo (2009)**, la Etiqueta va muy unida al Protocolo, dependiendo del nivel de formalidad de la reunión debemos hacer uso de la etiqueta y del protocolo de forma más ceremonial, si nos encontramos en algún Organismo Público o Gubernamental, los rangos y las jerarquías requieren de un respeto y una consideración especial de acuerdo al rango de cada persona.

En la medida que nos eduquemos en estas aéreas, lograremos estar en niveles superiores que nos permitirán fácilmente destacarnos y brindar confianza a quienes nos rodean tanto en el área profesional como social, para que ellos perciban de nosotros una imagen de seguridad, confianza, respeto y éxito

**Acebo (2009)**, la elegancia, va unida al buen gusto, saber llevar lo que vestimos y la actitud es lo más relevante, es el toque más importante para dar la Imagen que deseamos, nuestra actitud es la clave para impactar y lograr destacar en un evento.

¡Nuestra Imagen es el resultado de un conjunto de factores y unidos darán el resultado que deseamos, transmitiendo seguridad, confianza y Éxito!

En lo realmente sencillo, llevado con Glamour, Elegancia y Confianza logramos un efecto y es que los demás perciban de nosotros ese ser encantador que llevamos dentro.

**“Seamos la persona más recordada de un evento por nuestra Educación, Elegancia y Glamour”**

### **2.9.3. La autoeducación y dominio de sí mismo**

**Campi (2002)**, la autoeducación en el individuo es importante ya que podrá satisfacer las necesidades de comportamiento dentro de la sociedad, es importante el buen desarrollo del individuo para una convivencia armónica, ya que si trabajamos la autoeducación podremos tener un entorno mucho más positivo y una manera de comportarse lo mejor posible.

El esfuerzo que realice el hombre por conocerse a sí mismo, es el mejor camino que tiene para acercarse al conocimiento de Dios.

Mediante el análisis de sus pensamientos y sentimientos, con sinceridad y serenidad, podrá saber con qué factores cuenta para espiritualizarse.

La toma de conciencia de su verdadera personalidad, con todos sus errores y debilidades, con todas sus bondades y grandezas, será un paso sumamente positivo para su realización individual.

El deseo de afirmarse en el bien, de procurar superarse, de tornarse más noble, más generoso, más comprensivo, todas esas virtudes deseadas, promueve en el ser, una constante acción de superación.

### **2.10. El Comportamiento en los Actos Públicos**

**Campi (2002)**, la forma correcta de entonar un himno, mantener las manos en los costados de las caderas, manteniendo la debida solemnidad que éstos, tome en cuenta que no es entrelazar las manos adelante o hacia atrás.

Los actos públicos, son aquellos actos oficiales en los que intervienen las primeras Autoridades civiles, eclesiásticas o militares del Estado, de la Autonomía, de la Provincia o de la Ciudad.

Se puede realizar una su clasificación de los mismos en:

### **2.10.1. Actos de carácter general**

**Campi (2002)**, son aquellos que tienen como motivo una efemérides nacional y en los que la invitación parte de la primera autoridad civil, eclesiástica o militar.

**Acebo (2009)**, la mayor parte de los actos que vemos reflejados a diario en cualquier medio de comunicación son actos de carácter general, como el desfile de las Fuerzas Armadas del 12 de Octubre, el juramento del cargo de los Ministros, las recepciones de autoridades extranjeras en visita oficial a España.

### **2.10.2. Actos de carácter especial**

**Campi (2002)**, aquellos cuyo objetivo es dar solemnidad a un acto o conmemorar una fecha señalada.

Si hacemos una recopilación de documentación y diversa bibliografía, podemos encontrarnos con autores que identifican y dan el mismo significado a los actos oficiales con los actos públicos.

**Campi (2002)**, establecer un clasificación en determinados actos, en los que se mezclan muchos términos de las definiciones dadas para los actos públicos, privados y oficiales, no es una tarea fácil y por ello hemos querido dar las tres clasificaciones básicas, para poder evaluar, a partir de sus definiciones dadas, el tipo de acto, y darle su correcta denominación y clasificación, que más se ajuste a los términos.

**Acebo (2009)**, son los organizados por instituciones o autoridades con motivo de conmemoraciones o eventos propios de su ámbito específico, en relación a sus funciones o actividades propias de su cargo o servicio.

**Acebo (2009)**, Como actos de carácter especial, podemos indicar: la imposición de la insignia de la ciudad a un personaje destacado de la misma; el homenaje a uno de sus conciudadanos por un determinado hecho (ahora muy en boga los éxitos deportivos), etc.

## **2.11. Protocolo Diplomático**

### **2.11.1. Títulos y Tratamientos**

**Acebo (2009)**, los tratamientos especiales y los títulos con que nos dirigimos a las diferentes personas son una manera de demostrarles la consideración y el respeto que nos merecemos por la posición social que ocupa.

El manejo correcto de estos tratamientos y títulos responde a una serie de normas que veremos a continuación.

### **2.11.2. Por dignidad y jerarquía**

**Acebo (2009)**, todos los estados son respetuosos de los tratamientos y títulos protocolarios que por dignidad y jerarquía ostentan algunas personas. Dichos tratamientos y títulos son reglamentados mediante leyes o decretos con el fin de evitar situaciones embarazosas que puedan ir en contra de las relaciones de amistad y cooperación entre los países.

**Acebo (2009)**, los títulos protocolarios más usuales son: Santidad, majestad, alteza, eminencia, honorable y excelencia. Es así como:

- El tratamiento de su santidad corresponde al Papa
- A los emperadores se les llama majestad imperial
- A los reyes se les llama majestad real o señor
- A la reina, majestad real o señora
- A los príncipes, si son varones, alteza o señor y si son mujeres, alteza o señora.
- A los cardenales de la iglesia católica se les llama eminencia
- A los Miembros de la alta corporación legislativa judicial y civil, se les da el tratamiento de honorables: Lo mismo sucede con los miembros de las academias de artes y ciencias.

- El tratamiento de excelencia, el más generalizado de todos, es utilizado para los jefes de estados, los ministros, los embajadores y los ministros plenipotenciarios.
- Quienes ostentan títulos profesionales pueden ser llamados doctores o nombrados por sus profesiones, ingenieros, licenciados, etc.
- Como muestra de deferencia, todas las personas, sin importar su rango o condición sociocultural, debe ser llamados con los títulos de señora, señor, señorita, don, doña, etc.

### **2.11.3. A Nivel Estatal**

**Acebo (2009)**, el orden Protocolario en la República del Ecuador es el siguiente:

- Presidente Constitucional de la República
- Vicepresidente constitucional de la República
- Presidente del Congreso Nacional
- Presidente de la Corte de Justicia
- Cardenal
- Ex presidente de la República
- Ministros de Relaciones Exteriores
- Ministros de Gobiernos
- Ministros de Defensa
- Ministros de Finanzas
- Ministros de Obras Públicas
- Ministros de Trabajo
- Ministros de Agricultura
- Ministros de Industrias, Comercio e Integración
- Ministros de Energía y Minas
- Ministros de Salud Pública
- Ministros de Bienestar Social
- Ministros de Desarrollo Urbano y Vivienda
- Ministro de Turismo
- Secretario General de la Administración Pública

- Decano del Honorable Cuerpo Diplomático
- Embajadores extranjeros en orden de precedencia
- Presidente del Tribunal de Garantías Constitucionales
- Presidente del Tribunal Supremo Electoral
- Procurador General del Estado
- Controlador general de la Nación
- Superintendentes de Bancos
- Superintendentes de Compañías
- Presidente de la junta monetaria
- Presidente de la junta Nacional de Vivienda
- Presidente del Banco Nacional de Fomento
- Jefe de comando conjunto de las fuerzas Armadas
- Comandante general del Ejército
- Comandante general de la marina
- Comandante general de la Fuerza Aérea
- Comandante general de la policía Nacional
- Ex vicepresidente de la República
- Ex Ministros de relaciones exteriores
- Secretario General de informática pública
- Arzobispo
- Vicepresidente del Congreso Nacional
- Diputados Nacionales
- Diputados Provinciales
- Presidente de la Comisión legislativas
- Alcalde Municipales
- Prefecto provinciales
- Miembros de la Junta consultiva de Relaciones Exteriores
- Director General del IESS
- Gerente General del Banco Central
- Secretario General de Planificación del Conade

#### **2.11.4. A Nivel Eclesiástico**

**Acebo (2009)**, también en la iglesia católica son observadas y muy estrictamente las precedencias. El orden establecido para las jerarquías religiosas es el siguiente, a nivel universal.

- Papa
- Cardenales
- Arzobispos
- Obispos monseñores
- Sacerdotes

#### **2.11.5. A Nivel Militar**

**Acebo (2009)**, La precedencia de las autoridades militares, de acuerdo con el reglamento de Protocolo militar FFMM3-11 público, están determinadas por el grado y la antigüedad de los Miembros de las fuerzas Militares y por la sucesión legal del mando, primario en todo caso el concepto de grado y antigüedad, así:

- Ejército
- Armada
- Fuerza Aérea
- Policía

**Acebo (2009)**, en las fuerzas militares el rango y la antigüedad se distinguen por medio de soles. En la policía Nacional, se distingue mediante estrellas.

La precedencia general de las autoridades de un mismo nivel es:

- Autoridades Civiles
- Autoridades eclesiástica
- Autoridades Militares
- Autoridades de policía

### **2.11.6. A Nivel Empresarial**

**Acebo (2009)**, en las empresas las precedencias se basan en el origen que representa las diferentes divisiones de la organización y las relaciones entre sus empleados.

### **2.11.7. A Nivel Familiar**

**Acebo (2009)**, en la familia las precedencias son así:

- Madre
- Padre
- Hijo Mayor
- Hijo que siga al mayor y así con los demás

Dependiendo de quién acompañe a la familia se les ubicará de acuerdo a la jerarquía y edad que tenga los demás integrantes de la familia.

## **2.12. Protocolo y Etiqueta Empresarial**

### **2.12.1. El Jefe de Protocolo**

**Acebo (2009)**, es el profesional encargado de que la imagen de la empresa apoye los principios básicos del decoro la cortesía y el buen gusto. Debe cumplir una serie de requisitos que le permitan desarrollar su labor con eficiencia, elegancia y distinción. Esta al mismo nivel de jerarquía que los altos ejecutivos de la compañía, puesto que tiene sobre sus hombros la responsabilidad de manejar la imagen interna y externa de la empresa; por tanto, sus opiniones deben respetarse y sus decisiones acatarse. Necesariamente rodearse de personal idóneo que se identifique con la imagen que busca promover.

### **2.12.2. Funciones del Jefe de Protocolo**

- **Acebo (2009)**, asesorar de manera directa y permanente al presidente o gerente de la compañía en todo los eventos y situaciones que tengan lugar.

- Planear, coordinar y ejecutar todas las actividades de tipo social, empresarial y específicas de la identidad
- Supervisar que las normas de cortesía y etiqueta se cumplan en todas las Áreas de la compañía. La buena imagen debe comenzar por casa
- Mantener al día la infraestructura necesaria para la organización de eventos
- Actualizarse en forma permanente sobre los cambios que imponen las normas sociales para aplicarlos bien.

### **2.13. Organización de Eventos Empresariales**

**Acebo (2009)**, el éxito de todo evento radica en atender bien al invitado desde el momento en que llega hasta que se retira.

Para organizar un evento especial hay que establecer un cronograma de actividades, con base en estas consideraciones:

- Tipo de eventos
- Lugar y fecha a realizarse
- Invitados especiales
- Número de participantes
- Presupuesto asignado

Teniendo en cuenta que lo anterior, se asignarán labores a cada una de las personas que colaboran en su realización.

Luego se procederá a definir los términos en los cuales se hará la tarjeta de invitación, como el color, el tipo de letra, el texto, etc.

Se elaborará una lista de invitados especiales a los cuales se informará telefónicamente, para saber si puede asistir al evento. Una vez confirmado, según **Acebo (2009)**, les enviará la tarjeta de invitación formal, donde aparecerá la abreviatura P.M. (para recordar). A los demás participantes se les

enviará la tarjeta con 15 ò 20 días de anticipación, con las siglas R.S.V.P, para llevar un registro de cuántas personas van a asistir.

A los ocho días de haber cursado las invitaciones se debe comenzar un seguimiento telefónico para saber si llegaron a su destino y si existe confirmación positiva o negativa de asistencia.

**Acebo (2009)**, de acuerdo con el presupuesto asignado, se organizará la parte práctica del evento. Si incluye alimentos, se debe solicitar los servicios de empresas especializadas en coordinar lo relacionado con las bebidas, el menú, los muebles, la vajilla, los arreglos florales, etc. Si es necesario se contratarán músicos, maestros de ceremonias, técnicos en sonido y ayudas audiovisuales. De acuerdo con el número de invitados se contrataran los meseros, el personal de servicio en cocina, en recepción, etc.

Ocho días antes del equipo organizador se reunirá para repasar los planes y saber qué puntos están bien y cuales deben reforzarse.

El día del evento todo debe estar listo. Al día siguiente se hará un balance para identificar las fallas de deben ser corregidas en próximos encuentros.

### **2.13.1. Etiqueta para organizar eventos**

**Acebo (2009)**, el ritmo de trabajo de algunos dirigentes y altos ejecutivos impone, con excesiva frecuencia, concertar reuniones que pese a su carácter laboral deben realizarse en horas propios de la vida privada.

En términos generales, podríamos decir que las invitaciones empresariales que tienen lugar en torno a una mesa son las siguientes:

#### **2.13.1.1. Desayuno**

Tiene una duración aproximada de una hora y su ventaja sobre los almuerzos y la cena radica en que son más rápidos y cuestan menos.

Se puede hacer en la oficina, si se cuenta con el área necesaria, en una cafetería o un restaurante cercano, en los hoteles o en la residencia del anfitrión.

Puede ofrecerse un desayuno tradicional sencillo de café con leche, jugo de naranja, mantequilla, mermelada, huevos y pan, o uno típico.

#### **2.13.1.2. Almuerzo**

Tienen una duración aproximadamente de dos horas. Deben ser ligeros, para poder seguir trabajando a continuación con pocas bebidas alcohólicas. Este tipo de reuniones concentrarse por teléfono, con antelación suficiente y suele realizarse en un restaurante que el anfitrión conozca bien. Por lo general el día del almuerzo se confirma y se realiza en la cita con los asistentes y el restaurante.

El anfitrión debe de llegar unos minutos antes de la hora convenida, para estar a sus invitados y asegurarse de que todo esté como lo solicitó. Para cancelar la cuenta es preferible acordar con anticipación el envío de la factura a la empresa, para no incomodar al anfitrión ni a los invitados.

Si acostumbra hacer almuerzos de trabajo en la oficina, le conviene tener allí vajilla y todo lo indispensable.

#### **2.13.1.3. Cocteles y recepciones**

**Acebo (2009)**, tiene una duración aproximada de dos horas y su fin primordial es integrar un grupo de personas interesadas en concretar negocios. No se acostumbra disponer de sillas, para evitar que se formen grupitos y con el fin de que los invitados roten para el salón y hagan contactos importantes.

Cada vez que llegue un invitado lo recibe personalmente el organizador del evento, quien lo presenta a los demás asistentes para evitar que se aislará.

La concepción de ambas celebraciones como cena de pie ofrece algunas ventajas para los organizadores: tener más invitados que en una cena formal; despreocuparse por las mesas y la ubicación de las personas; obviar el problema de la impunidad de los invitados, ya que pasa inadvertida y no es necesario que haya llegado todos para comenzar.

## **2.14. Pautas a seguir en los Actos Corporativos**

- **Acebo (2009)**, planearlos con suficiente anticipación para que tengan éxito
- Aplicar la precedencia de los asistentes al ubicarlos en los puestos que les corresponden.
- Citar a los asistentes con un mes de anticipación para asegurar la presencia de todos, a no ser que se trate de una reunión urgente y extraordinaria.
- Almorzar en las instalaciones donde se lleva a cabo la reunión o dar un tiempo prudencial para que lo haga cada uno por su cuenta y reanudar después las conversaciones.
- No interrumpir la reunión sin un motivo verdaderamente urgente.

### **2.14.1. Cena de trabajo**

**Acebo (2009)**, su duración es de unas tres horas, comenzando generalmente a las 08h00 de la noche. En ellas se involucra a los cónyuges o a un acompañante del invitado.

Se dedica primero a un tiempo a la parte social del evento, y al final de la cena se habla de negocios.

### **2.14.2. Juntas**

Esta palabra se deriva del latín*iuncta*, que significa reunión de varias personas para tratar un asunto; también se puede aplicar al conjunto de individuos nombrados para dirigir una empresa, organización o institución.

### 2.14.3. Asambleas

La palabra francesa “**assemblée**”, significa reunión numerosa de personas convocadas para tratar y definir uno o varios temas. A los participantes se les da el nombre de asambleístas.

**Acebo (2009)**, la asamblea y los congresos pueden ser muy productivos o una verdadera pérdida de tiempo. Los que funcionan bien tienen una agenda de actividad muy precisa, con líderes y participantes corteses y bien preparados que saben seguir las reglas establecidas.

Al seleccionar a los asistentes hay que tener en cuenta las jerarquías que ocupan en las empresas: si invita a los subordinados deben estar presentes sus jefes, y si cita a los principales gerentes, debe incluirlos a todos.

### 2.14.4. Congreso

**Acebo (2009)**, palabra del latín “**Congresus**”, que se aplica a la reunión de varias personas para deliberar y sacar conclusiones sobre uno o varios temas relacionados entre sí. Son frecuentes en la política, la economía y las científicas y religiosas.

### 2.14.5. Convenciones

**Acebo (2009)**, palabra de latín “**conventionem**”, sinónimo del convenio que reúne a las personas con interés políticos, agrupaciones o gremios de distintas índole para elegir o proclamar candidatos o resolver conflictos.

### 2.14.6. Seminarios

**Acebo (2009)**, del latín “**seminariu**”, que por extensión es aplicado a las reuniones donde uno o varios conferencistas tratan temas específicos y dan las pautas para desarrollarlos más ampliamente.

## 2.15. Protocolo Universitario

**Jácome UTPL (2010)**, en el ámbito Universitario aún se celebran actos que cuentan con un gran componente ceremonioso, y que guardan tradiciones y costumbres centenarias. Los actos como apertura del curso Universitario o el nombramiento de Doctor Honoris Causa, son alguno de los más representativos. Vamos a recoger todos estos actos, realizados dentro de la universidad, donde se dan muchos aspectos del protocolo más tradicional, desde el desarrollo del acto, hasta el uso de uniformes (como el de los meceros) o el de vestuario de unas peculiares características

## 2.16. Ceremonial y Protocolo en Universidades Públicas y Privadas

**Jácome UTPL (2010)**, en los Actos Universitarios solemnes se producen en ocasiones discrepancias, e incluso conflictos, con las autoridades de las Administraciones Públicas que acuden a éstos y pretenden imponer unos criterios aplicables en los actos públicos oficiales, pero no en el ámbito Universitario.

**Jácome UTPL (2010)**, estas discrepancias pueden ser incluso mayores si tenemos en cuenta las singularidades que diferencian el **ceremonial** entre las Universidades Públicas, y las privadas. En esta comunicación se describen en detalle las similitudes y diferencias entre los dos grupos de instituciones de enseñanza Superior en nuestro país. Comenzaremos analizando el marco jurídico que determina esas diferencias, para continuar describiendo las características distintivas en materia de **ceremonial y protocolo** en cada una de ellas.

**Jácome UTPL (2010)**, no es éste el tema que desarrollaremos en esta comunicación, y del que se ha investigado mucho y muy bien, aunque resulta pertinente este recordatorio inicial, ya que al abordar las diferencias de protocolo de las Universidades se puede decir que existen diferencias en la forma de llevar los actos solemnes y ceremoniales que identifican a cada una de ellas.

Es cierto que se puede hablar de un protocolo y ceremonial Universitario, dado que en muchas ocasiones existen normas y tradiciones casi “de obligado cumplimiento” en todas las Universidades de nuestro país, Estas tradiciones y normas regulan desde la vestimenta, hasta la estructura y desarrollo en general de los actos Académicos más tradicionales, como son Incorporaciones: Ingenierías, licenciaturas, e investidura de Magister o la apertura de curso Académico. Sin embargo, existen singularidades propias en esta materia que diferencian unas Universidades.

**Jácome UTPL (2010)**, por tanto las diferencias en los usos y costumbres Protocolarios que señalaremos en esta comunicación tienen la validez y refuerzo que les otorga la ley.

## **2.16.1. Terminología y Actos Protocolo Universitario**

### **2.16.1.1. Protocolo**

**Jácome UTPL (2010)**, es la acción que determina las pautas a seguir en un Acto oficial, establecidas por costumbre o decreto. (También se puede definir como el conjunto de usos, costumbres y técnicas que nos permiten una mayor eficacia en el trato con los demás cuando desarrollamos nuestras actividades profesionales, sociales o personales).

### **2.16.1.2. Ceremonial**

**Jácome UTPL (2010)**, es un conjunto de formalidades, que están determinadas por el Protocolo, para aplicar en el desarrollo de un Acto, de acuerdo con lo establecido por las normas, costumbres y leyes.

### **2.16.1.3. Precedencia**

**Jácome UTPL (2010)**, es la posición o lugar que por su categoría, cargo o rango, le pertenece o está reservado a una autoridad que concurre a un Acto.

## **2.17. Clasificación de las Ceremonias**

### **2.17.1. Ceremonias Solemnes**

**Jácome UTPL (2010)**, son aquellas que se celebran en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación.

- Inauguración de Año Académico (Previo aprobación por Consejo Académico, de cada Universidad)
- Investidura de Doctorado

### **2.17.2. Ceremonias Institucionales**

**Jácome UTPL (2010)**, son aquellas que, sin ser solemnes, involucran a toda la Comunidad Universitaria, o a uno o más de sus Departamentos:

- Entrega Becas
- Ceremonia Años de Servicio
- Distinciones Académicas
- Reconocimientos y Homenajes
- Inauguración de obras de carácter Institucional

### **2.17.3. Ceremonias Interinstitucionales**

**Jácome UTPL (2010)**, son aquellas que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos entre sí

- Firma de convenios o acuerdos
- Entrega de donaciones
- Visitas protocolares
- Lanzamiento/presentación de proyectos, concursos, licitaciones y otras iniciativas
- Charlas de empresas

#### **2.17.4. Actos Simples**

**Jácome UTPL (2010)**, son todos aquellos actos y eventos de carácter académico y no académico, interno o externo. Son organizados y coordinados por la unidad gestora de los mismos.

- Presentación (lanzamiento) de libros
- Eventos artísticos
- Inauguración o clausura de actividades de extensión académica (congresos, seminarios, workshop, ferias, etc.)
- Premiaciones y entrega de certificados

#### **2.17.5. Aniversarios**

**Jácome UTPL (2010)**, son todas aquellas conmemoraciones de carácter interno, académico o no académico.

- Años Casa Central
- Años de una Sede
- Años de un Campus
- Años de un Departamento
- Años de una Carrera
- Años de un Sindicato

#### **2.17.6. Organización de ceremonias**

**Jácome UTPL (2010)**, previo a la realización de una ceremonia o acto, la Unidad responsable del mismo deberá determinar fecha y hora de realización, considerando:

- Duplicidad de actividades en la misma fecha u hora, tanto de la Institución Central como Campus y Sedes.
- Reserva oportuna de espacios físicos, estacionamientos, equipamientos y dependencias a utilizar.
- Definir objetivo que busca cumplir la Ceremonia
- Considerar su planificación con un plazo prudente, que permita cumplir con los procesos establecidos.

- Consulta de compromisos adquiridos por las autoridades, cuya concurrencia se considere necesaria o conveniente.

***Una vez establecidas la fecha y hora de la ceremonia, la Unidad Organizadora deberá:***

- **Jácome UTPL (2010)**, determinar el listado de invitados, en base al objetivo, carácter y naturaleza de la ceremonia.
- Enviar propósito de invitación por escrito a Autoridad invitada, especificando si se desea que ésta haga uso de la palabra y, si es así, sugerir la temática a tratar.
- En caso que se desee invitar a autoridades de gobierno (Presidente de la República, Ministros, Senadores, Diputados, etc.) la invitación deberá ser suscrita por el Rector.
- Las invitaciones deben ser cuidadosamente redactadas, y con el adecuado uso de marca corporativa, indicando teléfono correspondiente para la confirmación. Se sugiere que sean previamente visadas por RR.PP.
- El tiempo de despacho previo de una invitación es de 10 días hábiles como mínimo y éste estará a cargo de la unidad organizadora, así como la elaboración de sobres y etiquetas, además del ensobrado y franqueo (si correspondiera).

***Paralelamente, la unidad organizadora tendrá las siguientes responsabilidades:***

- **Jácome UTPL (2010)**, determinar y reservar lugar de realización de la actividad, en base a objetivo de la ceremonia y categoría del acto y de los invitados. Es conveniente tener claridad sobre el número de invitados, para ubicar el lugar más adecuado, de modo que no quede gente de pie o, por el contrario, los espacios queden vacíos.
- Establecer necesidad de amplificación y equipos audiovisuales.
- Informar al Jefe de Prensa y encargada de RR.PP.

- Confirmar la asistencia/inasistencia de invitados.
- Contactar, si se requiere, personal de apoyo para confirmar asistencia y atender la recepción y ubicación de invitados.
- Verificar otras necesidades: presentación de coro, entrega de diplomas, obsequios y otros.
- Confeccionar libreto (en colaboración con RR.PP).
- Considerar maestro de ceremonia.
- Reservar estacionamientos para invitados.
- Preparar vocativos para autoridades.
- Definir uso de testera y confirmar la presencia de los convocados a ésta.
- Ordenar, revisar y disponer requerimientos finales: etiquetas, agua, vasos, banderas, ornamentos.
- Determinar la realización de recepción (comida, cóctel o banquete), y si éste se requiere, definir lugar, banquetero y espacios que utilizará el contratado

#### **2.17.7. Ubicación de los invitados**

**Jácome UTPL (2010)**, la ubicación de las autoridades será de acuerdo a su categoría, según el orden de precedencia.

Para la firma de convenios o entrega de donaciones, los máximos representantes de las instituciones serán ubicados protocolarmente en testera, quedando el invitado principal a la derecha del Rector. Si fueran tres los firmantes, el Rector se ubicará al centro.

**2.17.7.1. Mesas o testeras:** Deben ser equilibradas, con un mínimo de tres personas.

#### **2.17.7.2. Ubicación de Banderas**

**Jácome UTPL (2010)**, en todos los actos universitarios deberán estar presentes, la bandera nacional y la institucional, con las siguientes opciones de ubicación:

- **Jácome UTPL (2010)**, en un estrado, podio o testera, la bandera del Ecuador deberá estar a la derecha del orador principal y la institucional, a la izquierda.
- En caso que deban emplazarse más de dos banderas, se debe distinguir
- Si el número de banderas es impar, la bandera Nacional ocupará el centro, seguida a su derecha por la institucional y a la izquierda por la siguiente en orden alfabético (en caso de que las banderas sean de otras instituciones educativas o empresas).
- Si el número de banderas es impar, la bandera Nacional ocupará el centro, seguida a su derecha por la siguiente en orden alfabético y a la izquierda por la que le sigue. El pabellón institucional irá al final (en caso de que las banderas sean pabellones patrios).
- **Jácome UTPL (2010)**, si el número de banderas es par, la bandera Nacional ocupará el primer lugar de la fila, siempre a la izquierda de la visión del público, seguida de las que le suceden en orden alfabético.
- La bandera institucional no puede ser de menor tamaño que otras banderas que la acompañan, ni puede quedar izada a menor altura que las demás. Se sugiere que todas las banderas sean de las mismas dimensiones y es obligación que los mástiles sean de la misma altura y tengan el mismo tope.

### **2.17.7.3. En situaciones de duelo**

#### **2.17.7.3.1. Duelos oficiales o nacionales**

- **Jácome UTPL (2010)**, la Universidad se adhiere a duelos nacionales. En este caso, se izará el pabellón nacional y el institucional a media asta por los días que indique el decreto respectivo.
- El procedimiento para levantar la bandera indica que ésta debe izarse hasta el tope de mástil y luego bajarla hasta quedar a media asta. Para arriar la bandera, ésta se iza hasta el tope y luego se baja en su totalidad. El pabellón se iza a las 08.00 horas de la mañana y se arría a las 18.00 horas.

### **2.17.7.3.2. Duelos Institucionales**

**Jácome UTPL (2010)**, estas reglas aplican a todos los Campus y Sedes de la Institución, por ende, cuando se decreta duelo, éste será para toda la Institución y no una sede o campus en particular. En este caso, se izará el pabellón Institucional a media asta por el día.

- Son duelos Institucionales: el fallecimiento de Directivos, Profesores eméritos y beneméritos, académicos, funcionarios y alumnos.
- En este caso, se izará solamente el pabellón Institucional a media asta por un día, siguiendo el procedimiento indicado anteriormente.
- **Jácome UTPL (2010)**, la autoridad Universitaria podrá también decretar duelo Institucional en el caso del fallecimiento de un ex Académico, ex alumno o ex funcionario relevante, cuyo aporte a la Institución les hagan acreedores de un homenaje póstumo a través del símbolo Universitario de mayor relevancia, como es el pabellón Institucional.

### **2.17.7.3.3. Normas generales en situación de duelo**

**Jácome UTPL (2010)**, de acuerdo al carácter del duelo se realizarán una serie de acciones:

En caso de:

#### **Autoridad Superior:**

- Aviso de prensa institucional
- Corona de flores o caridad
- Delegación de la Universidad
- Discurso de Autoridad Universitaria
- Velatorio en Universidad (Si la familia así lo solicita)

#### **Profesor Benemérito/Emérito:**

- Aviso de prensa institucional
- Corona de flores o caridad
- Delegación de la Universidad
- Discurso de Autoridad Universitaria
- Velatorio en Universidad (Si la familia así lo solicita)

**Profesores de larga trayectoria:**

- Aviso de prensa institucional
- Corona de flores o caridad
- Delegación de la Universidad
- Discurso de Autoridad Universitaria
- Velatorio en Universidad (Si la familia así lo solicita)

**Académico, funcionario o alumno:**

- Aviso de prensa institucional
- Corona de flores o caridad
- Delegación de la Universidad
- Discurso de autoridad Universitaria

**Familiares inmediatos autoridad superior:**

- Aviso de prensa institucional
- Corona de flores o caridad
- Delegación de la Universidad

**2.17.7.4. Interpretación de himnos nacionales e institucionales**

- **Jácome UTPL (2010)**, el Himno Nacional será interpretado únicamente en los actos universitarios solemnes y en aquellos que concurra el Presidente de la República, y al inicio de la ceremonia.
- El Himno Institucional será interpretado únicamente en los actos Universitarios solemnes, y será al finalizar la ceremonia.
- **Jácome UTPL (2010)**, si se requiere interpretar el Himno Nacional de otro país, éste se realizará inmediatamente a continuación del Himno Nacional de nuestro País.
- En actos Institucionales o actos simples no es necesaria la interpretación de ningún Himno.

### **2.17.7.5. Precedencias**

**Jácome UTPL (2010)**, la precedencia se ajusta al protocolo interno, siendo la mayor jerarquía el Consejo Universitario, sin embargo, el Rector es siempre el anfitrión en toda ceremonia de la Universidad. Teniendo en cuenta esta consideración, en cualquier acto que se organice, el orden protocolar estará presidido por el Rector, seguido de los invitados que se consideren, manteniendo su correspondiente precedencia.

En el caso de visitas políticas Nacionales e Internacionales, la precedencia se ajustará a la reglamentación oficial (Academia Diplomática).

#### **2.17.7.5.1. Orden de precedencia protocolar en la Universidad**

- **Jácome UTPL (2010)**, Asamblea Universitaria  
Profesores/ Estudiantes/ Empleados
- Consejo Universitario  
ADUTEQ/FEUE/ ATE (Representantes)
- Rector
- Vicerrector Académico
- Vicerrector Administrativo
- Procurador
- Secretario General
- Miembros Consejo Universitario
- Directores de Unidades Administrativas
- Directores Departamentales
- Jefes de Carrera
- Profesores
- Funcionarios
- Alumnos

#### **2.17.7.6. Programas básicos para algunas ceremonias**

##### **Jácome UTPL (2010), entrega de Reconocimientos:**

Introducción, palabras del Rector o su representante, entrega de reconocimientos, cierre.

##### **Jácome UTPL (2010), firma de convenios:**

Introducción, palabras del Rector o su representante, palabras de representante de la contraparte, firma de los documentos, cierre.

#### **2.17.7.7. En el caso de firmas de convenios**

**Jácome UTPL (2010)**, los documentos deben ser visados y autoriza dos previamente por el Secretario General de la Universidad y la asesoría jurídica de la contraparte. La Universidad debe quedar con a lo menos dos originales en su poder (uno para Secretaría General y otro para la Unidad gestora o depositaria del convenio). Asimismo, si los convenios están redactados en idioma extranjero, deben ser traducidos, de modo que se firmen las copias respectivas en español y en el idioma en cuestión. Los originales también quedan en dos copias de cada uno para la USM.

##### **2.17.7.7.1. Visitas protocolares**

##### **Jácome UTPL (2010), saludo al Rector en Rectoría o Salón de Consejo Superior:**

Entrega de obsequio y material institucional, recorrido por dependencias de la Universidad, reuniones de trabajo en la Unidad correspondiente.

##### **2.17.7.7.2. Presentación de libros**

**Jácome UTPL (2010)**, Introducción, bienvenida a Universidad, presentación de la obra (puede ser el maestro de ceremonias o alguien designado por el autor), palabras del autor de la obra, cierre.

### 2.17.7.7.3. Cócteles y recepciones

**Jácome UTPL (2010)**, determinar número y perfil de los asistentes (considerar que de preferencia no se ofrece alcohol dentro de la Universidad).

Contratar a banquetero (se puede consultar a RR.PP). Se sugiere cotizar al menos 3 presupuestos.

**Jácome UTPL (2010)**, determinar lugar a efectuarse, considerando categoría de los invitados y carácter y naturaleza del acto; la capacidad de los espacios físicos de cada Campus/Sede y la cercanía con servicios básicos como: agua, electricidad con la potencia adecuada en caso de uso de hornos, ventilación óptima para no acumular olores en espacios cerrados, distancia con baños y condiciones climáticas (en caso de ser al aire libre); vías de circulación de gente ajena a la recepción, vías de escape y zonas seguras. También se debe considerar espacios para el personal de coctelería: uno para la preparación de los alimentos y otros como guardarropía y camarines.

Solicitar las autorizaciones respectivas y reservar lugar para ubicación de coctelero.

**Jácome UTPL (2010)**, considerar, dependiendo la hora y día de realización, la contratación de personal adicional, especialmente para aseo y ornato tanto de las dependencias utilizadas, como baños y pasillos/salas.

Designar a una persona encargada de entregar los espacios limpios, prolijos y dejar dependencias cerradas, luces apagadas y otros.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Localización y duración de la Investigación

La presente investigación se realizó en la zona de Quevedo, Provincia de Los Ríos, ubicada a 80 metros sobre el nivel del mar; longitud 79 grados, 28 min., 30 seg. al Oeste; latitud 1 grado, 28 min., 30 seg Sur. El Cantón Quevedo limita al NORTE, con los cantones Buena Fe y Valencia, al SUR, con el cantón Mocache, al ESTE, con los cantones Ventanas y Quinsaloma y al OESTE, con el cantón El Empalme (provincia del Guayas).

La investigación tuvo una duración aproximada de seis meses.

#### 3.2. Materiales y Equipos

Los materiales que se utilizaron durante la investigación fueron:

##### **Equipo Humano**

Relacionador Público UTEQ	1
Personal Administrativo.	134
Jefes Departamentales y Autoridades	15
Asesor	1
Investigador	1

##### **Equipos de Oficinas**

Computadora	1
Impresora	1
Calculadora	1

##### **Muebles de Oficina**

Escritorio	2
Sillas	2

### **Materiales de Oficinas**

CD – RW	6
USB 1GB	1
Tabla de Apuntes	1
Hojas de Papel Bond A-4	1000
Lapiceros	5
Carpetas	10
Fotocopias	800
Empastados	3
Cartuchos negro HP Officejetf-4280 NEGRO N. 60	5
Cartuchos HP Officejetf-4280Color N. 61	5

### **Equipos Didácticos**

Libros	5
Folletos	5

### **Otros**

Cámara Filmadora – Digital	1
Línea de Teléfono	1

### **Materiales y equipos para implementar la oficina (divisiones en aluminio y vidrio, mampara 2.60 x 2.50) de Etiqueta y Protocolo**

#### **Equipo Humano**

Profesional en Etiqueta y Protocolo	1
-------------------------------------	---

#### **Equipos de Oficinas**

Computadora	1
Impresora Multifuncional	1
Calculadora	1

#### **Muebles de Oficina**

Escritorio	1
Mesa para Trabajo	1
Sillas	4
Archivador	1

**Materiales de Oficinas**

Hojas de Papel Bond A-4	2000
Lapiceros	10
Lápices	5
Carpetas	25
Grapadora	1
Perforadora	1
Leizt	10
Borrador de Lápiz	5
Saca Grapas	2
Clip Pequeño (Cajas)	3
Clip Grande (Cajas)	3
Grapas (Cajas)	3
Papeleras	2
Tablero de Apuntes	2

**Materiales para Adecuación de Oficina**

Vidrio triple (2,60 x 2,50)	4
Escritorio	1
Silla Ejecutiva	1
Archivador Metálico 5 gavetas	1
Silla Visitas	2
Computador	1
Impresora	1
Calculadora	1

**Otros**

Línea de Teléfono	1
-------------------	---

### **3.3. Tipos de Investigación**

En la presente investigación se emplearon los siguientes tipos de Investigación.

#### **3.3.1. Investigación de Campo**

La información se la tomó directamente de las oficinas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a través del personal que laboran como Secretarías (os) de cada uno de los departamentos.

#### **3.3.2. Investigación bibliográfica y documental**

La fuente de investigación fueron libros y demás documentos referentes a este tema.

Para el planteamiento de la hipótesis se tomaron en cuenta las siguientes definiciones.

- Una hipótesis científica es una proposición aceptable que ha sido formulada a través de la recolección de información y datos, aunque no esté confirmada, sirve para responder de forma alternativa a un problema con base científica. (Ortega A.) “Análisis Financiero, Evaluación y gestión de proyectos”.
- Una hipótesis de investigación representa un elemento fundamental en el proceso de investigación. Después de formular un problema, el investigador enuncia la hipótesis, que orientará el proceso y permitirá llegar a conclusiones concretas del proyecto que recién comienza. (Mora Contreras) “La responsabilidad social empresarial”.

### **3.4. Métodos de Investigación**

#### **3.4.1. Método de Observación**

Contribuyó a percibir la necesidad de la creación del Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, realidad que constituye en preparar un buen desempeño

profesional siendo determinantes para proyectar una buena imagen institucional.

#### **3.4.2. Inductivo – Deductivo**

Se aplicó este método mediante la aplicación de las encuestas y entrevistas a todos los involucrados en la presente investigación.

#### **3.4.3. Analítico - Sintético**

Se realizaron análisis e interpretación de datos de todos los resultados obtenidos en esta Investigación.

### **3.5. Fuentes**

Se aplicaron las siguientes fuentes:

#### **3.5.1. Primaria**

La recolección de datos primarios se efectuó por observación, las encuestas y entrevistas, se aplicaron a todos los involucrados en la presente investigación.

#### **3.5.2. Secundaria**

Facilitó la consulta, mediante la investigación recopilación de datos a través de textos, folletos, revistas, libros, internet, que sustentaron el trabajo de investigación.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación**

Las técnicas que se utilizaron fueron:

#### **3.6.1. La encuesta**

Se aplicaron 54 encuestas al personal Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### 3.6.2. La entrevista

Se formularon entrevistas a Autoridades y Jefes Departamentales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

### 3.7. Población y Muestra

Está constituido por el personal Administrativos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Por sobrepasar de cien los estratos poblacionales se aplicó la siguiente fórmula quedando una muestra de 54 personas a encuestarse.

$$n = \frac{U \cdot PQZ^2}{(U-1)e^2 + PQZ^2}$$

U= Universo (134)

P= Probabilidad éxito (0,50)

Q= Probabilidad de fracaso (0,50)

Z= Coeficiente de confianza (0,95)

E= Error muestra (0,05)

PERSONAL ADMINISTRATIVO UTEQ:

$$n = \frac{134 * 0.50 * 0.50 (0.95)^2}{(134 - 1) (0.05)^2 + 0.50 * 0.50 (0.95)^2}$$

$$n = \frac{134 * 0.50 * 0.50 (0.9025)}{133 (0.0025) + 0.50 * 0.50 (0.9025)}$$

$$n = \frac{134 * 0.225625}{133 (0.0025) + 0.225625}$$

$$n = \frac{30.23375}{0.3325 + 0.225625}$$

$$n = \frac{30.23375}{0.558125}$$

n= 54.17021

n= 54 encuestas. (Personal Administrativos)

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de las encuestas realizadas al personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

**CUADRO 4. Los conocimientos que tienen sobre Etiqueta y Protocolo son:**

INDICADOR	CANTIDAD	%
Muy Bueno	6	11
Bueno	40	74
Regular	6	11
Malo	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

El presente cuadro nos muestra, que los conocimientos de los encuestados sobre Etiqueta y Protocolo son buenos y muy pocos consideran que los conocimientos sobre el tema son malos.

**CUADRO 5. ¿Alguna vez ha realizado un Evento de Etiqueta y Protocolo?**

INDICADOR	CANTIDAD	%
SI	1	2
NO	53	98
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo

**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el cuadro 5, se observa que el mayor porcentaje de los encuestados no conocen de Etiqueta y Protocolo, mientras que una ínfima cantidad de encuestados opina lo contrario.

**CUADRO 6. ¿Está de acuerdo en que se cree el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para brindar un mejor servicio a la comunidad?**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
De acuerdo	54	100
En desacuerdo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el cuadro 6, observamos que todos los encuestados, están de acuerdo en que se debe crear el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para brindar un mejor servicio a la comunidad.

**CUADRO 7. ¿Existe personal adecuado para realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución?**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
SI	5	9
NO	49	91
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el cuadro 7, según los resultados de las encuestas realizadas, respecto de si existe un personal adecuado para realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución, la mayoría respondió que No, mientras que muy pocos manifestaron lo contrario.

**CUADRO 8. ¿Considera usted que al personal de Etiqueta y Protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales?**

INDICADOR	CANTIDAD	%
SI	53	98
NO	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el presente cuadro, el mayor porcentaje de los encuestados señalaron que al personal de Etiqueta y Protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales.

**CUADRO 9. ¿El vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo para los eventos solemnes y ceremoniales en la Institución, es el adecuado?**

INDICADOR	CANTIDAD	%
De acuerdo	12	22
En desacuerdo	42	78
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el cuadro 9, el vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo de la UTEQ para los eventos solemnes y ceremonial, es inadecuado según la apreciación que tienen la mayoría de los encuestados, a excepción de un porcentaje minoritario en que consideran que el vestuario es correcto.

**CUADRO 10. ¿Cuando se realizan los eventos solemnes y ceremoniales de la institución se cometen errores?**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Siempre	30	56
A veces	23	43
Nunca	1	2
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el cuadro 10, de acuerdo a lo manifestado por los encuestados, se determinó que el mayor porcentaje respondió que siempre se cometen errores cuando se realizan eventos solemnes y ceremoniales en la institución, mientras otros comentaron lo contrario.

**CUADRO 11. El espacio físico para incrementar el área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas es:**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Adecuado	26	48
Poco adecuado	20	37
Inadecuado	8	15
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En el presente cuadro, el espacio físico para incrementar el área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas es adecuado según lo indicado por la mayoría de los encuestados, mientras que muy pocos consideran que es el inadecuado.

**¿Qué considera que se requiere para implementar el área de Etiqueta Protocolo?**

**CUADRO 12. ¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere personal calificado?**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	49	91
No	5	9
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

De acuerdo a la investigación realizada, en el presente cuadro el 91% de los encuestados manifestaron consideran que Si se requiere personal calificado para el área de Etiqueta y Protocolo y solo el 9% No consideró esa opción.

**CUADRO 13. ¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere el acondicionamiento de la oficina de Relaciones Públicas?**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>%</b>
Si	45	83
No	9	17
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

Del total de encuestados, en el cuadro 13 más del 50% considera que se debe acondicionar la oficina de Relaciones Públicas para implementar el área de Etiqueta y Protocolo.

**CUADRO 14. ¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta y Protocolo se requiere capacitar al personal de la oficina de Relaciones Públicas?**

INDICADOR	CANTIDAD	%
Si	49	91
No	5	9
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

En su gran mayoría, los encuestados expresaron que Si se debe capacitar al personal actual que organiza los eventos solemnes y ceremoniales de la institución, para proyectar una mejor imagen de Etiqueta y Protocolo.

**CUADRO 15. ¿Qué eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo se realizan con mayor frecuencia en la UTEQ?**

INDICADORES		%
Sesiones Solemnes de la institución	16	30
Sesiones Solemnes por facultades	10	19
Incorporaciones de pre-grado de las diferentes facultades	10	19
Inauguración de año académico	3	6
Investidura de Magister	3	6
Ceremonia años de servicio	2	4
Distinciones académicas	2	4
Reconocimientos y homenajes	2	4
Inauguración de obras de carácter institucional	1	2
Firma de convenios o acuerdos	1	2
Entrega de donaciones	1	2
Visitas protocolares	1	2
Lanzamiento/presentación de proyectos, concursos, licitaciones y otras iniciativas	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Personal Administrativo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
**Elaborado por:** Mónica Amparo Pallo Velaña

De acuerdo a la investigación realizada, encontramos que el 30% de los encuestados señaló que las sesiones solemnes es el principal evento de Etiqueta y Protocolo que se realiza con mayor frecuencia en la UTEQ, seguido de las incorporaciones de pre-grado de las diferentes facultades y sesiones solemnes por facultades.

#### **4.2. Análisis de las entrevistas realizadas a las autoridades y jefes departamentales de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.**

##### **1. ¿En qué consiste la Etiqueta y Protocolo aplicado a las universidades?**

Según el criterio de los entrevistados, manifestaron lo siguiente; La Etiqueta y Protocolo aplicado a las universidades, consiste en la planificación, organización, ejecución y control de una serie de procedimientos de carácter académico, cuyo objetivo es realizar los eventos solemnes y ceremoniales de manera profesional, con distinción y orden; brindando un buen servicio a la sociedad y proyectando una excelente representación institucional, tanto a nivel nacional e internacional aplicando las normativas preestablecidas.

##### **2. ¿Considera usted que en la Institución se está llevando los actos solemnes y ceremoniales de manera adecuada, o deben mejorar? ¿Por qué?**

El personal de Etiqueta y Protocolo se esmera para que los actos solemnes y ceremoniales que se realizan en la institución se efectúen de la mejor manera posible, sin embargo; se requiere de mayor preparación para mejorar los eventos, ya que para el efecto el personal encargado de esta área debe puntualizar, identificar y organizar cronológicamente las actividades. Además; la capacitación continua permitirá que la universidad sea más competitiva.

##### **3. ¿Considera usted, que se debe crear el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas en la UTEQ, para brindar este servicio a la Institución y comunidad en general? ¿Por qué?**

De acuerdo a lo manifestado por los entrevistados, consideran que Si se debe crear el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la dirección de relaciones públicas, ya que esta dependencia es considerada como la

carta de presentación de toda institución, permitiendo realizar los actos solemnes y ceremoniales con eficiencia, eficacia y efectividad, logrando presentar eventos de calidad, brindando un buen servicio a la sociedad y contribuyendo a que la Universidad Técnica Estatal de Quevedo lidere en esta área.

**4. ¿De qué manera cree usted que ayudaría la creación del área de Etiqueta y Protocolo a la Dirección de Relaciones Públicas y a la UTEQ?**

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo siendo una institución de prestigio, requiere la implementación del área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas, ya que es la dependencia más indicada para coordinar y fortalecer los eventos solemnes y ceremoniales que se realizan, brindando un mayor realce al plantel.

**5. ¿El Personal que actualmente consta en la comisión de Etiqueta y Protocolo están debidamente preparados para desempeñarse en este campo? Explique.**

El personal tiene poco conocimiento en Etiqueta y Protocolo, pero están dispuestos a mejorar a través de la realización de seminarios, logrando tener una mayor visión en la realización de los actos solemnes y ceremoniales que se realizan en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, aplicando las normativas que rigen a estos eventos.

**6. ¿Considera usted que al personal de Etiqueta y Protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales?**

La educación es la base de toda sociedad, es eso que la capacitación constante del personal de Etiqueta y Protocolo es esencial, porque fortalece los conocimientos adquiridos y permite descubrir otros, los

mismos que sean un aporte constante para la superación de la institución y de la sociedad.

**7. ¿Qué eventos Institucionales de Etiqueta y Protocolo realiza la Dirección de Relaciones Públicas de la UTEQ? Especificar.**

Dentro de los eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo que realiza la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, tenemos:

Sesiones solemnes de la institución y de las facultades, incorporaciones de pre-grado de las diferentes facultades, investidura de magister, ceremonia años de servicio, lanzamiento-presentación de proyectos, concursos, licitaciones y otras iniciativas; son los actos más frecuentes que se realizan en la Universidad.

## V. DISCUSIÓN

**Zúñiga (2009)**, manifiesta que para muchos, la palabra etiqueta hace alusión a grandes ceremonias, venias y una serie de rituales y actitudes que alguna vez fueron habituales en las grandes cortes. Pero, en realidad, pocos conocen el significado verdadero de la palabra, que describe el sistema de regulaciones del comportamiento social tanto en actos solemnes como ceremoniales, de acuerdo con costumbres preestablecidas; cuando nos referimos específicamente al conjunto de reglas de comportamiento que deben observarse en eventos oficiales y gubernamentales empleamos la palabra protocolo.

El arte de la etiqueta se cifra, pues, en todas aquellas conductas que aprendemos desde niños; los buenos modales, las normas de urbanidad, la cortesía, el respeto hacia quienes nos rodean.

Si las incorporamos en forma natural a nuestro comportamiento diario alcanzaremos, sin duda, esa filosofía del “saber ser” y el “saber estar” que tanto admiramos en ciertas personas.

**UTPL (2010)**, expresa que con la experiencia adquirida en estos últimos años sobre eventos solemnes y ceremoniales en la **Unidad de Congresos y Eventos**, y como docentes de la Escuela de Hotelería y Turismo, habiendo participado en diferentes seminarios y ceremonias protocolares, se realizó el “Manual de Protocolo y Ceremonial Universitario”, a fin de que las universidades de nueva creación tomen como referencia los modelos y tradiciones de las grandes Universidades clásicas de raigambre latina, antes de establecer criterios propios.

Además señalan que en el Ecuador no existen universidades que tengan establecido un protocolo estricto para sus diversos actos, de lo indagado a través de entrevistas telefónicas y en páginas de internet, tan solo la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ha hecho un análisis de la aplicación del protocolo en la universidad y mediante su Dirección de

Comunicación y Marketing ha elaborado un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario en el que recoge las ceremonias más relevantes que se realizan en su universidad y que se complementa con algunas normas para organización de eventos.

Por tanto la creación del Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo permitirá que se realicen los eventos solemnes y ceremoniales con mayor organización, los mismos que estén de acorde a las exigencias de la época.

La capacitación debe ser constante para fortalecer los conocimientos adquiridos, para que en un futuro la institución realice su propio manual de etiqueta y protocolo, basados en las normativas internas de la universidad, tomando como ejemplo lo realizado por las diferentes instituciones especializadas en la elaboración de eventos protocolares universitarios.

## VI. PROPUESTA DE TESIS

### 6.1. Título

“Creación del Área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, provincia de Los Ríos, Año 2011”.

### 6.2. Presentación

Si en algún apartado se puede hablar de Protocolo Ceremonial, Simbologías y Tradiciones es en este apartado donde desde la antigüedad se encierran y recogen múltiples y ricas tradiciones. Solo una labor de profunda investigación y documentación nos permitirá adentrarnos en los orígenes de las antiguas tradiciones y costumbres relacionadas con el ceremonial universitario.

Una de las grandes batallas para la recuperación o mantenimiento del ceremonial universitario es la designación por parte de todas las universidades de un encargado del Protocolo. Aunque en la mayoría de las universidades ya se tiene esta persona o equipos de personas, aún queda por unificar el nombre de estos encargados.

En algunas universidades existe la figura del Maestro de Ceremonias, en otras depende del Secretario General, en otras existe la figura del Jefe de Protocolo, y en otras esta figura recae en algún miembro del equipo rector de la universidad.

En el mundo actual la etiqueta y protocolo se ha convertido en una herramienta de vital importancia. En el ámbito de los negocios se habla de cultura empresarial. En el ámbito de la etiqueta y los buenos modales se habla de la cultura de los valores. ¿Por qué no mezclar ambas? Así podremos hablar de la cultura empresarial de los valores. En los negocios no todo vale, aunque parezca que sí.

En la vida diaria es necesario un conjunto de reglas o normas, que ayuden a que la convivencia sea mejor, más fluida y más cordial, en el mundo

empresarial se debería seguir éstas u otras reglas similares. No hace falta reglamentar o normalizar el comportamiento, pero sí que debe tenerse en cuenta ciertas reglas que permitan dar fluidez a nuestras relaciones, en todos los ámbitos.

La etiqueta empresarial se basa en el respeto hacia los demás y hacia otras opiniones, costumbres, ideas, etc. Es la forma de mantener unas buenas relaciones interpersonales tanto dentro de la propia empresa como fuera de ella, en las relaciones con clientes internos, externos y proveedores.

En el Ecuador las instituciones de educación superior que cuentan con carreras de Hotelería y Turismo, se han preocupado en capacitar al personal que colabora en su institución con el fin de que sus clientes sean tratados con amabilidad y cortesía.

### **6.3. Objetivos**

Son los siguientes:

#### **6.3.1. General**

Elaborar un instructivo para la organización del área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

#### **6.3.2. Específicos**

- Constatar cómo se están llevando a cabo los actos solemnes y ceremoniales en la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Elaborar un organigrama estructural para la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

- Realizar un organigrama funcional para la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Identificar los procedimientos que deben emplearse para la realización de eventos Solemnes y Ceremoniales Universitarios.

#### **6.4. Justificación**

La etiqueta, que es el tema que regula el comportamiento y las relaciones interpersonales basadas en la importancia de la imagen institucional. La creación del Área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, apoyará con normas de discreción y la prudencia, la tolerancia y el constante cuidado, en suma, de complacer y realizar eventos con organización.

El propósito de crear el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, es con el fin de mejorar los actos solemnes, ceremoniales, y el protocolo a seguir para realizar estos eventos.

El presente proyecto de investigación es beneficioso para toda la comunidad universitaria y se justifica su elaboración por la necesidad que tiene la institución de crear el Área de Etiqueta y Protocolo, con cualidades que beneficien a todos por igual.

Así que busquemos reforzarlos, transmitirlos y comprometámonos a aplicarlos en su exacta dimensión, esto nos permitirá en algún momento de nuestras vidas, tener una sociedad más organizada.

#### **6.5. Alcance**

El presente proyecto de investigación se aplicó para toda la población de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## **6.6. Conformación actual de la Dirección de Relaciones Públicas respecto a la Etiqueta y Protocolo.**

Actualmente las actividades de Etiqueta y Protocolo que se realizan en la institución, son coordinadas por el Director de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Lcdo. Henry Alarcón, él es quien se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar el desarrollo de los actos solemnes y ceremoniales en base a los conocimientos que posee sobre Etiqueta y Protocolo, de forma empírica.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo no cuenta con reglamentos o instructivo que brinde soporte para la organización de eventos solemnes, ceremoniales, etc. Además no ha estructurado un manual de Etiqueta y Protocolo que brinde los lineamientos necesarios para desarrollar este tipo de actos.

## **6.7. Plan de trabajo**

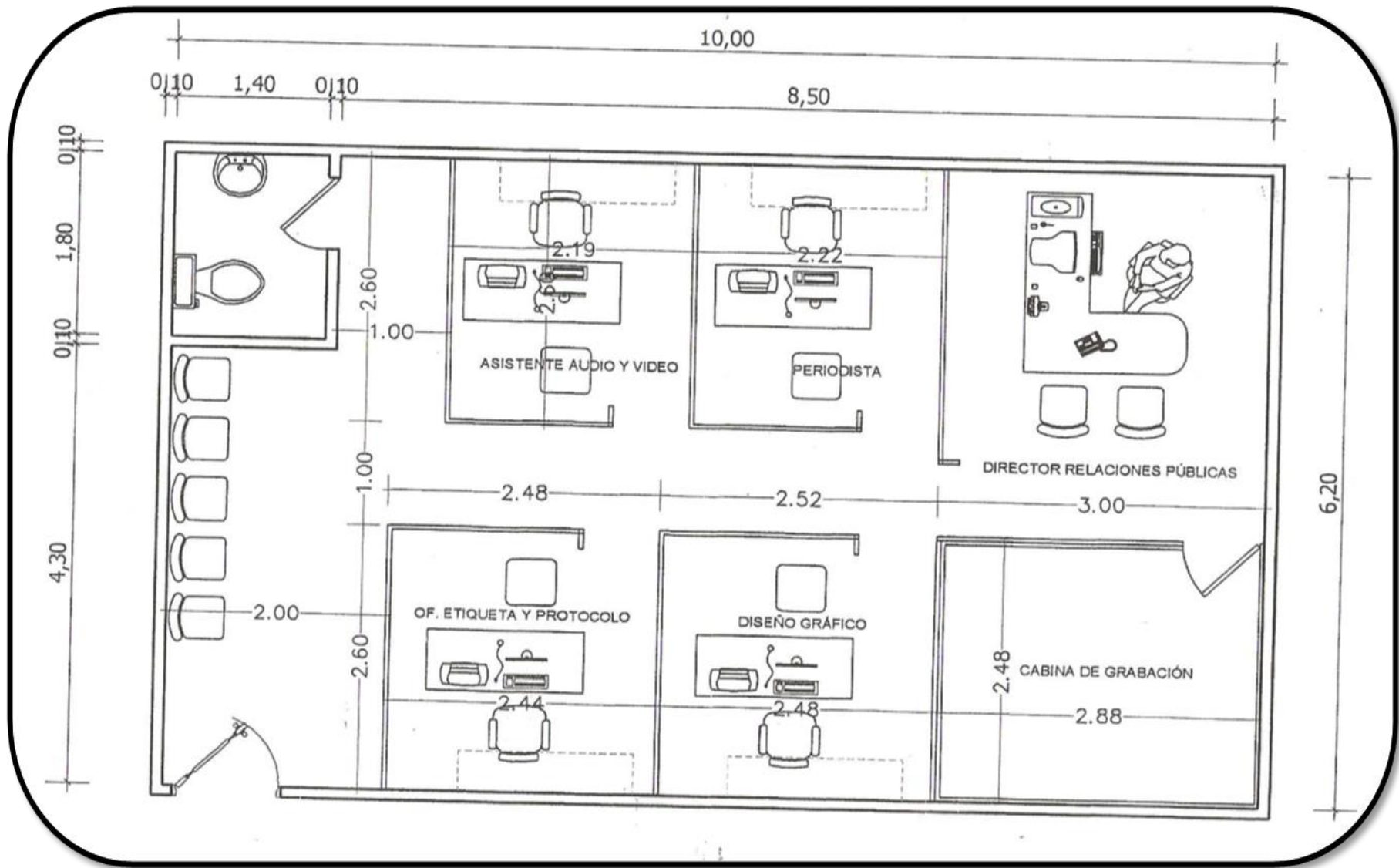
La actual Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo no cuenta con un plan de trabajo establecido, razón por la cual los actos Solemnes y Ceremoniales que se realizan en la Institución requieren de dicho plan para su correcta aplicación, es por ello que la presente propuesta está dirigida a que se mejoren los eventos que se efectúan en el plantel a través de la creación del área de Etiqueta y Protocolo.

### **6.7.1. Plano del nuevo departamento de relaciones públicas.**

Está a continuación en la siguiente página.

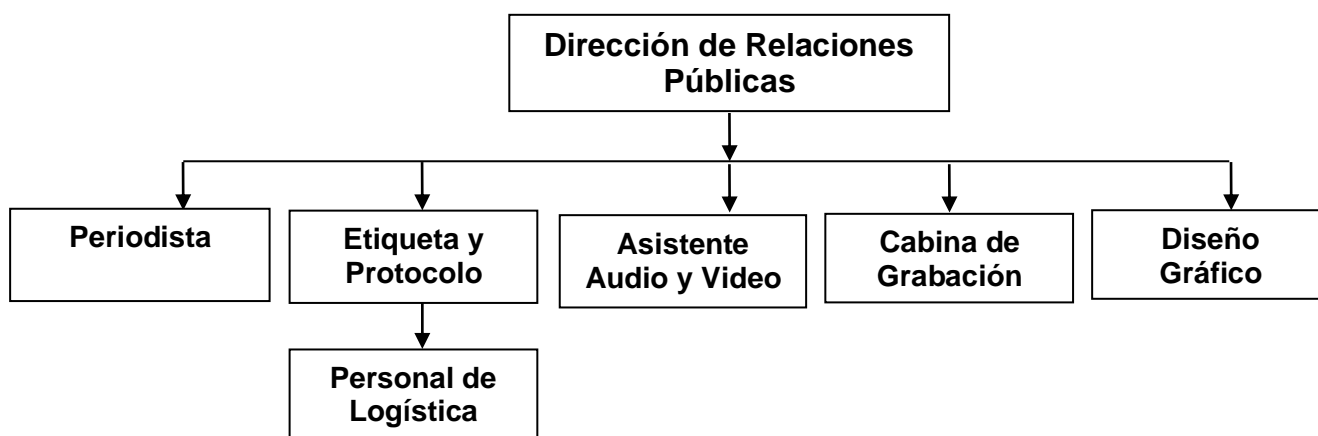
#### **6.7.1.1. Ubicación del área de Etiqueta y Protocolo**

El área de Etiqueta y Protocolo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo estará ubicada en la Facultad de Ciencias Agrarias en el tercer piso alto.



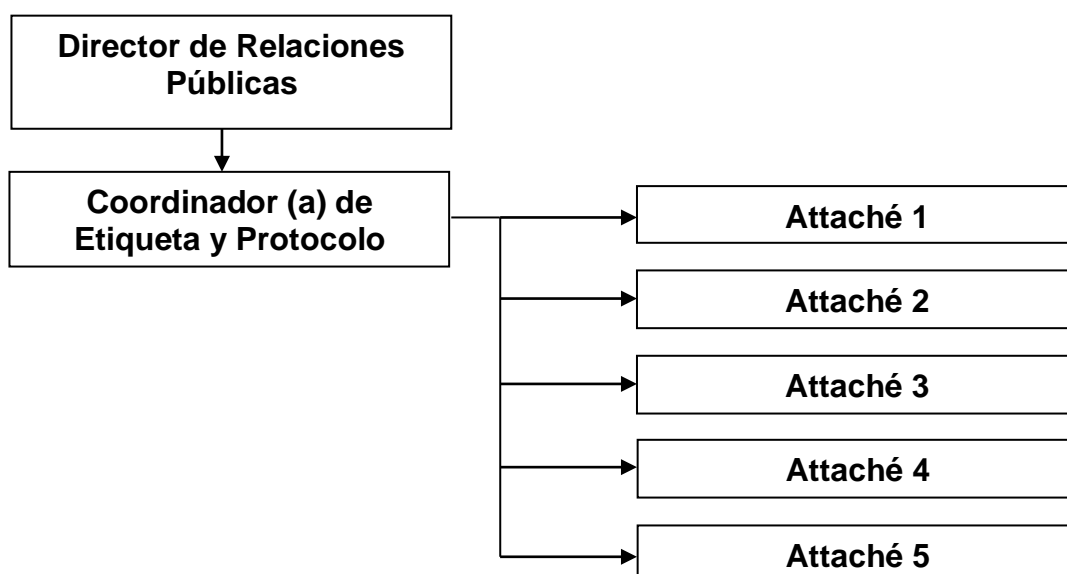
### 6.7.2. Organigrama Estructural de la nueva Dirección de Relaciones Públicas

Actualmente la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo no cuenta con un organigrama estructural, razón por la que se pone a consideración el siguiente esquema.



### 6.7.3. Organigrama Funcional del nuevo Departamento de Etiqueta y Protocolo

La Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo tampoco dispone de un organigrama funcional, razón por la que se está proponiendo la creación del área de Etiqueta y Protocolo el cual estará estructurado de la siguiente manera:



#### **6.7.4. Funciones que desempeñará el Director de Relaciones Públicas a partir de la creación del área de Etiqueta y Protocolo**

- ✓ Coordina los distintos programas de relaciones públicas a desarrollarse en la Institución.
- ✓ Organiza actos académicos tanto públicos como privados en donde intervenga alguna autoridad universitaria.
- ✓ Coordina y participa en la organización de jornadas de extensión, exposiciones, foros, congresos, conferencias, eventos deportivos, culturales y otros.
- ✓ Atiende y acompaña visitantes especiales, en la Institución.
- ✓ Realiza diligencias ante instituciones públicas y privadas en cuanto a donaciones, intercambio, alojamiento, transporte, pasajes y otros.
- ✓ Divulga mediante programas permanentes o especiales, las diversas actividades de la Institución a través de los medios de comunicación social.
- ✓ Coordina lo relativo a ruedas de prensa y entrevistas de las autoridades universitarias en relación a la consecución y ejecución de convenios de cooperación intra e interinstitucional.
- ✓ Evalúa el personal a su cargo.
- ✓ Asesora en materia de su competencia.
- ✓ Establece políticas comunicacionales acordes con las actividades de la Institución.
- ✓ Coordina el apoyo logístico en la realización de eventos.
- ✓ Representa a la Institución en actos y/o eventos públicos y privados.

- ✓ Brinda apoyo a las diversas unidades de la Institución en el desarrollo de talleres, seminarios y otros.
- ✓ Atiende informa y orienta a visitantes dentro de la Institución.
- ✓ Opera el microcomputador para acceder información.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

#### **6.7.4.1. Ámbito de la actuación, responsabilidad y materiales del Director de Relaciones Públicas:**

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa, también maneja periódicamente equipos y materiales medianamente complejos, siendo su responsabilidad indirecta.

##### ✓ **Toma de decisiones:**

Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos o establecer técnicas y estándares, a nivel de Departamento.

##### ✓ **Supervisión:**

El cargo recibe supervisión general, de manera directa y periódica y ejerce una supervisión específica de manera directa y constante.

#### **6.7.4.2. Relaciones internas y externas del Director de Relaciones Públicas:**

✓ **Relaciones internas:**

El cargo mantiene relaciones continuas con autoridades universitarias, diferentes dependencias de la Institución, unidades de medios de comunicación y Relaciones Públicas, a fin de apoyar, ejecutar, coordinar y controlar, los actos solemnes y ceremoniales que se realizan en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, además mantiene reuniones frecuentes con el personal de la unidad a fin de coordinar, controlar y aprobar actividades.

✓ **Relaciones externas:**

El cargo mantiene relaciones frecuentes con instituciones y organismos públicos y privados, a fin de apoyar, ejecutar, coordinar y asesorar lo relativo a la Dirección de Relaciones Públicas.

#### **6.7.5. Funciones que desempeñará el Coordinador (a) del área de Etiqueta y Protocolo**

- ✓ Organiza, coordina y supervisa actos y eventos protocolares y de etiqueta de la Institución en la que desempeña el cargo.
- ✓ Dirige y ejecuta actos y eventos protocolares que organiza la Institución en la que trabaja.
- ✓ Actúa como Director de Ceremonia en actos y eventos protocolares o de etiqueta de la Institución.
- ✓ Selecciona el lugar donde se va a efectuar actos y eventos protocolares o de etiqueta de la Institución.
- ✓ Asesora al personal en general y autoridades en cuanto a la realización de actos y eventos protocolares de su competencia.

- ✓ Coordina, distribuye y supervisa las actividades del personal a su cargo.
- ✓ Asesora a organismos con los que organiza actos conjuntos en cuanto a organización de actos y eventos protocolares.
- ✓ Coordina giras para personalidades y/o delegaciones que visitan la Institución.
- ✓ Elabora programas de actos protocolares.
- ✓ Selecciona y dirige al grupo de guías protocolares.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, informando sobre cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

#### **6.7.5.1. Ámbito de la actuación responsabilidad y materiales del Coordinador (a) del área de Etiqueta y Protocolo:**

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.

##### **✓ Toma de decisiones:**

Las decisiones que se toman se basan en políticas específicas, en procedimientos definidos para lograr objetivos específicos, mejorar métodos y/o establecer técnicas y estándares, a nivel de sección/unidad.

##### **✓ Supervisión:**

El cargo recibe supervisión de parte del Director de Relaciones Públicas de manera directa y constante para el cumplimiento de las funciones.

#### **6.7.5.2. Relaciones internas y externas del Coordinador (a) de Etiqueta y Protocolo:**

##### **✓ Relaciones internas:**

El coordinador del área de Etiqueta y Protocolo se enfoca en mantener relaciones internas continuas con autoridades universitarias, con diferentes dependencias y con grupos sociales y culturales estudiantiles, a fin de apoyar, ejecutar, asesorar lo relativo al área de Etiqueta y Protocolo, también mantiene reuniones frecuentes con el personal a su cargo para llevar al éxito los eventos planeados. A diferencia del Director de Relaciones Públicas que se encarga de atender a los medios de comunicación, autoridades e invitados como responsable principal del acto, a su vez que supervisa las actividades del coordinador.

Las Relaciones Públicas se dedican a las políticas y actividades dirigidas a prestigiar una empresa, un producto ante la opinión pública y es, a través de esta compostura, que encontramos una vinculación entre las dos disciplinas, Relaciones Públicas y Ceremonial. La actitud asumida por el relacionista va directamente proporcional a su amplitud de criterio para las comunicaciones, a diferencia del Ceremonialista que actúa basándose en el formalismo establecido y campo de acción limitado a ese orden establecido. Tomando en consideración estas dos premisas podemos afirmar que la necesidad del conocimiento compartido favorece la actuación en el mejoramiento de la imagen de toda entidad.

##### **✓ Relaciones externas:**

El coordinador del área de Etiqueta y Protocolo se enfoca en mantener relaciones externas con diversas instituciones de educación superior, así como entes públicos y privados, con la finalidad de apoyar, ejecutar y asesorar lo relativo al área; exigiéndose para ello una buena habilidad para negociar y obtener cooperación, mientras que el Director de Relaciones Públicas coordina y asesora las relaciones externas con diferentes organizaciones.

### **6.7.5.3. Perfil del cargo del Coordinador (a) de Etiqueta y Protocolo:**

#### **Educación y experiencia:**

**A) Educación:** Los títulos más opcionados para ocupar el cargo de Coordinador del área de Etiqueta y Protocolo son los siguientes: Lcdo. (a) Secretariado Ejecutivo, Licenciado (a) en Comunicación Social, Máster Universitario en Dirección de Protocolo, Producción, Organización, Diseño de Eventos y similares.

**B) Experiencia:** Para ocupar el cargo de Coordinador del área de Etiqueta y Protocolo, se requiere contar con profesionales que tengan de dos a cuatro años de experiencia progresiva de carácter operativo, supervisorio y estratégico en la organización de eventos solemnes y ceremoniales.

### **6.7.5.4. Conocimientos, habilidades y destrezas del Coordinador (a) de Etiqueta y Protocolo:**

✓ **Conocimientos en protocolo y ceremonia.**

Los componentes del sistema social nacional. Organización de eventos y actos sociales.

✓ **Etiqueta habilidad para:**

Tratar en forma cortés y efectiva con el público en general. Interactuar con personas de diversos niveles jerárquicos. Comunicarse en forma clara y precisa. Organizar eventos. Servir de orador, modelador o director de ceremonias.

### **6.7.6. Funciones que desempeñará el personal de Attaché del área de Etiqueta y Protocolo**

✓ Participa en la organización, preparación y desarrollo de actos y/o eventos protocolares.

- ✓ Asiste al jefe de protocolo en eventos y actos protocolares de la Institución.
- ✓ Participa en la coordinación y gestiona el apoyo logístico requerido en los actos y eventos.
- ✓ Recibe y atiende a personalidades y/o visitantes durante su permanencia en la Institución.
- ✓ Elabora y distribuye invitaciones de actos y eventos protocolares.
- ✓ Realiza trámites en cuanto a hospedaje, transporte y comida para personalidades y/o delegaciones que visitan a la universidad.
- ✓ Acompaña a personalidades y/o delegaciones visitantes durante su permanencia en la Institución.
- ✓ Participa en la organización de giras para personalidades visitantes.
- ✓ Acompaña a visitantes en las giras organizadas, e indica sitios históricos y turísticos de la zona.
- ✓ Lleva la agenda diaria de actividades de su superior inmediato.
- ✓ Lleva el control de las solicitudes de eventos protocolares.
- ✓ Mantiene actualizado el archivo sobre materia protocolar.
- ✓ Solicita reposición de caja chica.
- ✓ Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- ✓ Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- ✓ Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- ✓ Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

- ✓ El vestuario debe llevarse de acuerdo a la ocasión, de preferencia el atuendo debe ser sencillo lo que más resalta son los accesorios sin llamar mucho la atención.

#### **6.7.6.1. Ámbito de la actuación, responsabilidad, materiales del personal de Attaché del área de Etiqueta y Protocolo:**

Maneja constantemente equipos y materiales de fácil uso, siendo su responsabilidad directa.

- **Toma de decisiones:**

Las decisiones que se toman se basan en procedimientos y experiencias anteriores para la ejecución normal del trabajo, a nivel operativo.

- **Supervisión:**

El cargo recibe supervisión general de manera directa y periódica y no ejerce supervisión.

#### **6.7.6.2. Relaciones internas y externas del personal de Attaché del área de Etiqueta y Protocolo:**

- **Relaciones internas:**

El cargo mantiene relaciones frecuentes con las unidades académicas y administrativas de la Institución, a fin de apoyar y/o ejecutar lo relativo al área; exigiéndose para ello una normal habilidad para negociar y obtener cooperación.

- **Relaciones externas:**

El cargo mantiene relaciones frecuentes con hoteles, restaurantes, con instituciones públicas y privadas, a fin de apoyar y/o ejecutar lo relativo al área; exigiéndose para ello una normal habilidad para negociar y obtener cooperación.

### **6.7.7. Manual de Etiqueta y Protocolo**

Para conocer las actividades o funciones que debe desempeñar el área de Etiqueta y Protocolo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en los actos solemnes y ceremoniales, se deberá crear un manual de funciones que permita realizar estos eventos de forma adecuada.

Los eventos ceremoniales que tienen mayor relevancia en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo son; Sesiones solemnes de la institución y por facultades e incorporaciones de pre grado de las diferentes facultades. (Ver cuadro 15). Por lo que se detallan las siguientes funciones.

#### **6.7.7.1. Funciones de la Unidad de Etiqueta y Protocolo**

Entre las responsabilidades del equipo de la Unidad de Etiqueta y Protocolo se encuentra la organización y ejecución de los diferentes eventos que se realicen en la Universidad, facilitando de ésta manera el trabajo y siendo el nexo con el resto de unidades para la ejecución total de un evento.

#### **6.7.7.2. Responsabilidades del equipo humano que colabora en la organización de eventos universitarios**

Dentro de la organización de eventos universitarios se integran un contingente valioso de personas que colabora en la realización del evento; la labor del personal de logística de Etiqueta y Protocolo es relacionarse con cada una de ellas en sus respectivas áreas de la siguiente manera: Director de relaciones públicas, coordinador de etiqueta y protocolo, periodista, asistente de audio y video, diseñador gráfico, editor y personal de logística, en total son 11 personas responsables de la organización de eventos.

- **Área Técnica**

Coordina, revisa e instala todo lo referente a sistema audiovisual, amplificación, soporte técnico y soporte informático, dentro y fuera del campus universitario para el normal desarrollo de los eventos. Además se encarga de la contratación de equipos para la traducción simultánea;

realiza también la grabación de un video sobre el desarrollo del evento originado en el centro de convenciones, reproduce CD de memorias de todo el certamen. Distribuye y brinda atención a las salas para los diferentes eventos que se desarrollan en la Universidad.

- **Área Logística**

Se encarga de asesorar, planificar y apoyar a la ejecución de un evento, mantiene relación directa con la comisión ejecutiva y se encarga de elaborar el presupuesto y ficha técnica del evento, en la que se hace un inventario de todas las actividades que realizarán los diferentes departamentos que se involucran durante el certamen. Realiza contactos y vistas previas de las instalaciones hoteleras que se ofertara para el evento a fin de conseguir descuentos y promociones para el mismo.

Proporciona información sobre las tarifas de los hoteles, además reserva habitaciones y distribuye a los ponentes y acompañantes en los diferentes hoteles de la localidad. Se encarga de la ambientación de los locales que se van a utilizar en el evento, con los diferentes insumos como: Manteles, carteles para mesas presidenciales, ornamentos florales, banderas, disposición de agua en la mesa, entre otros. Analiza las diferentes áreas del local en donde se desarrollará el evento a fin de distribuir áreas de exhibiciones y stands.

Elabora una lista de control de todos los requerimientos, y se lo aplica antes del inicio del evento a fin de revisar cuidadosamente cada uno de los detalles. Finalmente realiza la evaluación del evento y se elabora las conclusiones, a fin de retroalimentar para eventos posteriores.

### **6.7.7.3. Responsable de Protocolo**

Para una correcta organización de los actos y eventos especiales es necesario contar con los servicios de protocolo. Recibir a cada invitado tan cálidamente como si fuere el más importante se convierte en una acción indispensable que requiere contar con el personal formado adecuadamente para el cumplimiento de esta función.

## **A. Funciones principales del equipo de Protocolo**

El equipo de protocolo es el encargado de cuidar la imagen del evento, debe atender a los asistentes y velar que el acto se desarrolle con el debido orden y en función de los detalles que fueron previamente planificados.

El personal que maneja el Protocolo en un evento será un profesional formado y preparado en protocolo, organización de congresos, manejo de medios audiovisuales y atención al cliente, es decir, que comprenda todas las etapas de la organización de un evento y de todos los recursos que forman parte.

## **B. Las funciones principales que deben cumplir son:**

- ✓ Conocer el día en que se llevará a cabo el evento.
- ✓ Saber la hora exacta en que iniciará el evento.
- ✓ Conocer todo sobre el local en que se desarrollará el evento, servicios que presta (garaje, baños, sala de prensa, traducción simultánea, etc.)
- ✓ Saber si el local cuenta con servicio médico en caso de emergencia.
- ✓ Identificar claramente el tipo de evento en el que ustedes prestarán sus servicios.
- ✓ Conocer la lista de autoridades que se prevé asistirán al evento.
- ✓ Saber el número de personas que asistirán al evento.
- ✓ Realizar la distribución de los sitios de honor.
- ✓ Realizar la distribución de las precedencias en la mesa directiva.
- ✓ Si el caso lo requiere realizar un mapa de ubicación.
- ✓ En todo momento estar pendiente de la mesa directiva y de sus requerimientos, además colocar el agua y retirar las sillas.
- ✓ Tener listo los materiales que servirán para trabajar en el evento. (Puntero láser, copas, agua, etc.).
- ✓ Llegar al evento como mínimo 30 minutos antes de la hora señalada.
- ✓ Revisar que todo esté conforme a lo planificado en la agenda.
- ✓ Conocer sobre el programa que se desarrollará en el evento.
- ✓ Distribuir el trabajo entre todos los compañeros que asistan en el evento.
- ✓ Ubicarse en la entrada del salón para saludar y recibir cordialmente a las personas invitadas.

- ✓ Acompañar a las personas a los lugares establecidos previamente.
- ✓ Estar pendientes para ubicarse en sus respectivos lugares antes de dar inicio al programa.
- ✓ No descuidar las puertas, siempre debe quedar una persona en la entrada para atender a los invitados.
- ✓ Estar pendiente en todo momento del desarrollo del evento y las posibles necesidades que se presenten.
- ✓ Poseer espíritu de iniciativa, que solucione problemas en el acto.
- ✓ Reglas de urbanidad que constituyen un buen índice de la educación del individuo (naturales).
- ✓ Conocimiento de las Autoridades locales de turno y personalidades importantes.

#### **6.7.7.4. Procedimientos en la organización de eventos solemnes y ceremoniales universitarios**

A la hora de organizar un evento hay que definir muy claramente unas cuestiones básicas, tales como qué tipo de acto se quiere realizar, a quién va dirigido, qué objetivo se quiere conseguir o qué fecha sería la idónea. Para ello se debe seguir algunos pasos:

##### **A. Planeación**

Una vez claro el tipo de evento comienza la fase de preparación que son todas las acciones que han de realizarse antes de la ejecución del acto para que éste se desarrolle satisfactoriamente. Es la fase más costosa porque hay que encargarse de cosas muy diferentes. El listado de puntos a tener en cuenta a la hora de llevar a cabo la organización de un evento depende directamente del tipo de evento que se desea realizar.

##### **B. Realización**

Como ocurre en toda ejecución de una tarea de equipo, la estructura de interrelación entre responsables de cada parte de la organización y el organizador general de la actividad debe ser clara. Es importante que quede clara la línea de mando organizativo, de manera que se asegure

que la atención de imprevistos siempre contemple los criterios de los organizadores generales.

### **C. Evaluación**

Ya concluida la actividad, incluso en días posteriores, es importante que se reúna todo el equipo de organización para discutir cómo se llevó a cabo la actividad, los aspectos bien logrados y los que resultaron complicados o insatisfactorios para cumplir con los objetivos que se propusieron con el acto público. El registró por escrito de estos comentarios, y la entrega de ese documento a las autoridades de la o las instancias universitarias responsables del acto público, permitirá que en una actividad similar se tomen en cuenta. En los casos donde sea pertinente, conviene agradecer por escrito a las personalidades invitadas a la actividad.

### **D. Invitaciones para eventos.**

Para poder atender los diferentes actos que se desarrollen en nuestras localidades debemos conocer ciertas normas en cuanto al envío de invitaciones y los tiempos establecidos. Las invitaciones oficiales se realizan cuando los convidados son invitados exclusivamente por razones de su posición; las invitaciones a banquetes y recepciones que formule el Presidente de la República o el Ministro de Relaciones Exteriores serán enviadas con la debida anticipación por la Dirección General de Protocolo.

### **E. La tarjeta de invitación**

La tarjeta de invitación implica establecer un compromiso entre invitante e invitado, es por ello que se le debe respeto a la misma.

### **F. Los elementos básicos que deben componer una tarjeta de invitación son los siguientes:**

- Las invitaciones para toda clase de actos sociales deben hacerse, por lo menos, con una semana de anticipación (siete días) y un máximo de 21 días.

- Incluye el logotipo que debe estar ubicado en la parte superior, puede ser centrado o en la parte derecha heráldica de la tarjeta (izquierda de quien lee).
- Destacar el nombre del anfitrión o quien presidirá el acontecimiento. Si quienes invitan son dos debemos utilizar el orden alfabético.
- A continuación la fórmula de cortesía por ejemplo: "Tiene el honor de invitar a...", o en caso de que inviten dos personas o dos instituciones se utilizan las mismas fórmulas pero en plural.
- Luego de esto sigue el motivo, en el caso de la Universidad los eventos importantes por ejemplo presentación de libros, inauguración de un evento, fecha conmemorativa, firma de acuerdos, aniversarios, etc.
- Qué tipo de agasajo vamos a realizar: Desayuno de trabajo, almuerzo de trabajo, buffet, té, cóctel, cena, brindis, etc.
- A continuación debemos colocar el día: Lo correcto es colocar el día de la semana en que se realizará, la fecha, mes y año en letras.
- La hora: Debe ir sólo el horario sin la redundancia de la palabra horas o su abreviatura, está aceptado colocar AM o PM.
- El lugar donde se realizará el acontecimiento: Generalmente el salón o espacio elegido tiene un nombre específico que debemos destacar, en caso de ser un hotel debe tener cuidado con las letras que le asignan a cada salón, debemos establecer que nombre tiene realmente ese lugar.
- La dirección: Va en último término, dentro del cuerpo principal, la dirección del lugar donde se llevará a cabo el acontecimiento.
- En el lugar inferior derecho heráldico o inferior izquierdo del que lee, se debe colocar: Las siglas S.R.C. (se ruega confirmar) o R.S.V.P. Debajo de esta sigla: de ser posibles dos opciones de confirmación a través de teléfono y correo electrónico. Se debería también colocar el nombre de la persona que tomará la confirmación.
- En el lugar inferior izquierdo o inferior derecho del que lee colocaremos las instrucciones especiales: Tipo de vestimenta: Acorde al acontecimiento.
- Con relación al uso específico que se le dará a la invitación se puede especificar que la misma será requerida al ingreso, si es el caso.

- Si habrá discursos u oradores al final en tal caso y de ser posible podemos colocar hora de los discursos.
- Se puede adjuntar también un plano de acceso a la zona del acontecimiento, o cualquier otra indicación que permita agilizar el acceso y egreso de los invitados.

## G. Tipos de tarjetas

- ✓ **Genérica:** Se caracterizan por no estar personalizadas, quien la reciba puede considerarse invitado, porque el texto no deja espacio para colocar el nombre del invitado, la fórmula es “invita a usted a...”
- ✓ **Polivalente:** Tienen un texto mínimo de base ya impreso: logo, fórmula de cortesía, y palabras conectivas de frases, el resto son espacios para completar, que pueden o no estar marcados con líneas de puntos, en los cuales se indicará: quien invita, motivo, tipo de acontecimiento, fecha, hora, lugar, dirección, etc.
- ✓ **Protocolar:** Tiene todo el cuerpo principal impreso, solo hay un espacio para colocar en ella, el nombre del invitado/a, y sus títulos y honores correspondientes, igual debemos aplicar muy buena caligrafía.
- ✓ **Esquela:** Es un tipo de carta de carácter exclusivamente personal. La esquela se emplea para dar la bienvenida a visitantes ilustres, para agradecer atenciones recibidas; aceptar una invitación o excusarse por no poder asistir a ella; enviar felicitaciones por efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos o ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia.

## H. Reglas para el envío de invitaciones

Las tarjetas deberán ser impresas con un mes de anticipación al evento, la fecha de envío según las características del acontecimiento, se considera que una mayor anticipación en el envío permite al invitado poder organizar su agenda para asistir sin inconvenientes; en muchos casos esto juega en

contra ya que puede suceder que llegado el día, el invitado, ya no recuerde la invitación.

La forma de envío debe hacerse por correo privado o a través de personal especializado de la empresa, de esta manera se tendrá la seguridad y el control de la entrega.

Por eso es correcto y aceptado: que una semana antes del acontecimiento: a quien haya confirmado le enviemos una tarjeta llamada “pourmemoire” (para recordar) en la que figurará el nombre de quien invita, el acontecimiento, la fecha y hora.

En caso de que llegada una semana antes no se haya confirmado la asistencia: es aceptado realizar un llamado telefónico 72 a 48 horas antes, y de esta manera obtendremos su confirmación de asistencia o no.

#### **I. Distribución de la mesa principal**

Para la definición de lugares en una mesa, la distribución en jerarquía de los participantes comienza en el centro de la mesa, alternando de derecha a izquierda según el orden de importancia. Si fuera necesario a continuación describimos también cómo acomodar en caso de ser par el número de invitados o participantes en la mesa de honor.

#### **J. Ubicación de sitios de honor**

- Para la ubicación de los invitados especiales o personas que estarán en la mesa principal, el cargo se tiene en cuenta sólo mientras la persona lo está ejerciendo.
- La derecha de la mesa es más importante que la izquierda. Siempre debe ir el personaje principal en el centro y a su derecha el segundo con mayor rango. Los siguientes personajes se ubicarán de forma alternada de derecha a izquierda.
- En relación a los eventos universitarios la máxima autoridad de la Universidad que es el Rector – Canciller presidirá todos los eventos

institucionales a los que asista. En el caso de la inasistencia del Rector, presidirá la mesa directiva la autoridad de mayor rango que se encuentre presente de acuerdo al organigrama institucional.

- Para las personas que no formaren parte de la mesa directiva, se asignará puestos especiales en las primeras filas del auditorio.

## **K. Los vocativos**

Se emplean para identificar el nombre al que se dirige el hablante, es el término o tratamiento con el que se dirige a las autoridades en un acto público.

Para su aplicación en los actos universitarios, se recomienda:

- Restringir los vocativos para uso exclusivo del orador, quien los utilizará en el rango de precedencia que corresponda para destacar y retribuir la asistencia de altas autoridades.
- El locutor o presentador de una ceremonia sólo debe entregar saludos generales al iniciar una ceremonia (*señoras, señores, estimados invitados*, etc.). En ningún caso le corresponde el uso de vocativos.
- Circunscribir los vocativos al cargo de la autoridad sin agregar, nombres apellidos, lo que evita incurrir en fatales errores de pronunciación.
- En aquellos casos en que determinada autoridad o personalidad tenga más de un cargo, corresponde utilizar siempre el vocativo de más alto rango que le sea aplicable.

## **L. Uso de los símbolos nacionales en los actos solemnes y ceremoniales universitarios**

Los símbolos patrios deben ser utilizados adecuadamente y sin excesos. Sólo se colocan los himnos cuando está presente alguna persona con jerarquía, siempre empezando con el de la República y terminando con el de la ciudad donde se está llevando a cabo el evento. Dado el caso de que

haya sólo un país invitado, se coloca primero su himno, y si hay más de una nación invitada, no se coloca ninguno.

El Himno Nacional deberá escucharse siempre de pie y no se permitirá el ingreso a los auditorios o cualquier recinto mientras se lo esté entonando. Todos deben quitarse los sombreros. Los brazos deben ir sueltos. Los himnos se utilizan en ceremonias solemnes, oficiales. Nunca se aplaude. Además se debe colocar la letra en las pantallas gigantes o entregar escritos tanto a los invitados como a las personas que presiden el acto a fin de que sea coreado por todos los asistentes. Por duelo nacional u oficial se izará la Bandera a media asta en las instalaciones de la Universidad

#### **M. Normas de etiqueta en el vestir en los invitados**

Los códigos de vestir estipulan lo que se debe o no se debe utilizar para asistir a una ceremonia. El sentido del gusto, más que una posición estética, es el criterio que aplicamos para elegir las prendas según su funcionalidad para el lugar de trabajo y la ocasión.

Estar bien vestidos no depende de la marca, el precio, ni de los dictados de la moda, sino de la concordancia entre el lugar donde nos encontremos y nuestra apariencia.

Las normas de etiqueta en el vestir de los hombres, están más definidas que para las damas; en algunas ocasiones se indicará en la invitación que se curse, sino será suficiente asistir con traje oscuro. Las variedades para caballeros son:

- Traje oscuro
- Jacket
- Smoking
- Frac
- Uniforme Social -Gala (establecido por el reglamento de uniformes de las Fuerzas Armadas)
- En la mesa de honor, el uso de vestimenta formal en actos institucionales o académicos, no sólo es recomendable, sino

necesario. Los hombres deberán vestir de traje completo, las mujeres un vestido o conjunto formal.

- Conviene llevar calzado adecuado y medias que entonen; hay que tener en cuenta que los tacones demasiado altos dificultan el movimiento.
- Tener cuidado con la luz del sol, debido a que resalta las manchas y defectos de las prendas; por eso conviene utilizar ropa cuidada, tejidos buenos y sobre todo resistentes.
- El estilo personal que genera mayor confianza, es aquel que se caracteriza por la pulcritud, la sobriedad, la discreción y la sencillez.

## **N. Saludos**

A todas las personas se les debe saludar de mano, pues el beso es social. Tampoco los abrazos están permitidos. El beso es permisible sólo en aquellas culturas en las cuales está establecido, por ejemplo en Rusia, España y Francia entre otras. La mujer nunca se para, a menos que sea el Presidente de la República o un embajador el que la salude. Tampoco se quita el sombrero ni los guantes para saludar. El hombre en cambio, siempre se pone de pie, se quita el sombrero y los guantes.

El saludo y la despedida oportunos son el reconocimiento que damos al valor de cada persona; cuando ignoramos a alguien lo invitamos a hacer lo mismo, se deteriora así la cordialidad necesaria. Dar las gracias es reconocer la disponibilidad y generosidad del otro.

Dentro del ámbito social, existen normas claras y precisas, las cuales se desarrollan a continuación y para las que debemos tener en cuenta la precedencia social donde las mujeres tienen preeminencia por sobre los hombres, y donde la persona mayor tiene precedencia por sobre la persona más joven.

En los restantes ámbitos de injerencia del ceremonial siempre prevalecerá el cargo o la función desempeñada respetando los distintos reglamentos, los organigramas institucionales o los órdenes de precedencia; esto implicará

que se deberá presentar siempre la persona de menor jerarquía a la de mayor jerarquía.

## **Ñ. Puntualidad**

Se deberá respetar la hora señalada para el inicio de los actos. Los primeros puntuales, deberán ser los organizadores y el público interno o sea el de la institución.

Conviene que a los invitados, tanto para figurar en la mesa de honor como a los expositores, se les indique que arriben al lugar con quince minutos de anticipación, para acomodarse y evitar que se hagan movimientos cuando ya comenzó la actividad.

No deberán alargarse demasiado los actos, teniendo en cuenta que las personas tienen un límite de tolerancia y de atención

## **O. Protección de las personas y los bienes**

Es particularmente importante que dentro de la planeación de la organización cuando la actividad es masiva o recibe la participación de personalidades públicas, se coordine el plan de seguridad con el departamento responsable, con el fin de prevenir riesgos innecesarios a las personas o los bienes, tanto de la Universidad como de los que nos visitan.

## **P. Regalos institucionales**

Con el objetivo de halagar al visitante distinguido, muchas veces ofrecemos presentes. Sin embargo, se recomienda no ofrecer un regalo sin haber tenido en cuenta numerosos factores:

Considerar el grado de confianza y el conocimiento que tenemos de esa persona.

- A la hora de ofrecer un regalo, observar el entorno profesional y personal del halagado, así como su estilo de vida. No se trata de realizar un análisis exhaustivo de su perfil psicológico, pero en ocasiones la

vestimenta, la posición dentro de la jerarquía empresarial o institucional, ayudarán a la hora de seleccionar el obsequio.

- Verificar la pertinencia de ofrecer un obsequio en un primer encuentro: podemos dar lugar a que piensen que estamos condicionando o presionando en la relación.
- Considerar la nacionalidad e idiosincrasia de la persona a la que daremos el obsequio, para evitar herir susceptibilidades. Por ejemplo, sería una falta de educación regalar una botella de whisky a un árabe.
- Los regalos no deben convertirse en el medio para sobornar o poner en un compromiso a nadie. La cuantía de su valor estará en proporción al hecho que se quiera agradecer, o en relación directa con el acontecimiento en el cual se haga su entrega.
- Si invitamos a algún cliente o a algún interesado en nuestros servicios a visitar nuestras instalaciones, lo normal es que se le ofrezca un pequeño detalle a la salida, que podrá ser de mayor o menor cuantía dependiendo de la jerarquía de la propia visita, puesto que no todos pueden recibir el mismo trato.
- O en cualquier caso, no se ofrecerá algo ostentoso y avasallador. Un buen regalo institucional es aquel que resulta suficientemente austero para no ofender al receptor, lo suficientemente atractivo para que no acabe en el cesto de basura y lo suficientemente original para desear tenerlo a la vista.
- O actualmente, en algunas empresas sus ejecutivos tienen prohibido recibir regalos si éstos no son absolutamente corporativos o de un costo menor a 30 dólares. En Estados Unidos, por ejemplo, aceptarlos en el ámbito de los negocios está mal visto.

**6.7.8. Presupuesto para la instalación del nuevo departamento de Etiqueta y Protocolo.**

<b>RUBROS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>V.U</b>	<b>Total</b>
<b>Infraestructura</b>			
Oficina (mampara de aluminio y vidrio 2.6x2.5)	1	303	303
<b>Equipos de oficina</b>			
Computadora	1	1340	1340
Impresora Multifuncional	1	160	160
Calculadora	1	15	15
<b>Muebles de Oficina</b>			
Escritorio	1	350	350
Archivador metálico de 5 gavetas	1	160	160
Silla Ejecutiva	1	60	60
Sillas	2	10	20
<b>Total costos de inversión</b>			<b>\$2.408,00</b>

**6.7.9. Servicios que brindará el área de Etiqueta y Protocolo de la U.T.E.Q.**

- ✓ Realizar actos solemnes y ceremoniales de forma adecuada para la comunidad universitaria.
- ✓ Servicio de Etiqueta y Protocolo para otras instituciones de la Provincia.
- ✓ Capacitaciones constantes de Etiqueta y Protocolo para el personal de la U.T.E.Q. y de otras instituciones.

## VII. CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas al personal administrativo y autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo dan como conclusión lo siguiente:

- ✓ El personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo en su mayoría no tiene buenos conocimientos de Etiqueta y Protocolo.
- ✓ Se determinó que la mayoría de los jefes departamentales y el personal administrativo, consideran que si se debe crear el área de Etiqueta y Protocolo dentro del Departamento de Relaciones Públicas de la UTEQ, ya que se realizarán con mejor organización los eventos solemnes y ceremoniales.
- ✓ El personal que se encarga de realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución se esfuerza para que los mismos salgan de la mejor manera, sin embargo se requiere de mayor preparación, para llegar a la perfección.
- ✓ Los principales eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo que se realizan en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, de acuerdo al análisis (Cuadro 15) son; Sesiones Solemnes de la Institución, Sesiones Solemnes por Facultades, Incorporaciones de Pre-grado de las diferentes Facultades.
- ✓ Para la implementación del área de Etiqueta y Protocolo se requiere de personal calificado, acondicionamiento de la oficina, capacitación al personal para de esta forma brindar un servicio de calidad y calidez a la comunidad.
- ✓ El vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo para los eventos solemnes y ceremoniales en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo no es el adecuado porque no está conforme a la ocasión.

- ✓ De acuerdo a lo manifestado por los encuestados y entrevistados luego del respectivo análisis, se concluye que la información obtenida de este trabajo, servirá como aporte para la implementación del área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

## VIII. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación realizada, se recomienda lo siguiente:

- ✓ Crear el área de etiqueta y protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para que permita mejorar la organización de eventos solemnes y ceremoniales con el fin de que la institución sea líder en este campo.
- ✓ Realizar talleres de capacitación sobre etiqueta y protocolo para que los conocimientos adquiridos sean aplicados por el personal en actividades sociales y laborales, ya que es importante proyectar una imagen positiva a la comunidad.
- ✓ Elaborar un Manual de Etiqueta y Protocolo para organizar eventos, identificando las características de cada uno de ellos, y de preferencia realizar un cronograma que determine el tipo de evento lugar y fecha, invitados especiales, número de participantes, presupuesto asignado del área de etiqueta y protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- ✓ Identificar y categorizar la posición de cada invitado, elaborar un mapa en donde se identifiquen los lugares estratégicos que involucren la organización del evento.
- ✓ Realizar giras de observación para el personal que se encarga de la Etiqueta y Protocolo en la institución, a fin de analizar los tipos de eventos que se efectúan en otras universidades del Ecuador y del mundo.
- ✓ Adquirir nuevos vestuarios para el personal de logística del área de Etiqueta y Protocolo, los mismos que estén de acuerdo a los eventos solemnes y ceremoniales de la Institución.

- ✓ Mantener un archivo de los eventos que se desarrollan dentro de la institución, en donde se incluyan los programas de los actos que se realizan.
  
- ✓ Determinar el perfil idóneo para las personas responsables de la coordinación del departamento de etiqueta y protocolo.

## IX. RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Provincia de los Ríos, ubicada en el Km ½ vía a Santo Domingo.

El propósito fundamental de crear el área de etiqueta y protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas, es fortalecer la organización, dirección, ejecución y control de los eventos solemnes y ceremoniales que se realizan en la institución, los mismos que sirven de afianzamiento entre las relaciones académicas inter-institucionales, aplicando las normas internas establecidas.

Se procedió a plantear los objetivos, hipótesis y justificación, los mismos que permitirán especificar aspectos que involucran la adecuada realización de eventos protocolares universitarios, de igual manera conocer los principales conceptos y definiciones que involucran el tema para su adecuada aplicación.

Toda actividad de relaciones públicas tiene como finalidad principal la gestión de la imagen institucional, mediante el desempeño de comunicaciones internas y externas, por tanto podemos determinar que el objeto material de estudio son los actos humanos y su objeto formal, el protocolo determina las normas que hay que seguir en un acto, así pues el protocolo es un instrumento más de los que se utilizan para la proyección de la imagen pública de las instituciones u organizaciones, puesto que la sociedad se sirve de él para establecer ordenamientos espacios temporales en un grupo determinado de personas, físicas o jurídicas, de distinto o igual rango.

La investigación se la realizó tanto en encuestas para el personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo como en entrevistas para las autoridades y jefes departamentales de los cuales se obtuvo lo siguiente: La mayoría de los encuestados conocen de etiqueta y protocolo pero no lo ponen en práctica, de igual manera están de acuerdo en que se la debe crear, consideran que para implementar el área de etiqueta y protocolo se requiere de personal calificado, condicionamiento de la oficina, capacitación al personal y

que los eventos institucionales que se realizan con mayor frecuencia en la Universidad son las Sesiones Solemnes de la institución y de las Facultades.

En el Ecuador no existen universidades que tengan establecido un protocolo estricto para sus diversos actos, de lo indagado a través del internet, tan solo la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil ha hecho un análisis de la aplicación del protocolo en la universidad y mediante su Dirección de Comunicación y Marketing ha elaborado un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario en el que recoge las ceremonias más relevantes que se realizan en su universidad y que se complementa con algunas normas para organización de eventos.

Según el criterio de los entrevistados, manifestaron que la Etiqueta y Protocolo aplicado a las universidades consiste en la correcta planificación de una serie de procedimientos de carácter académico cuyo objetivo es realizar los eventos solemnes y ceremoniales de manera profesional, con distinción y orden.

Es por ello que la creación del área de Etiqueta y Protocolo va a permitir fortalecer los lazos académicos con otras universidades, los mismos que se constituirán como un aporte constante para la superación de la institución y de la sociedad.

## **X. SUMMARY**

This research was conducted in the State Technical University Quevedo, Los Rios Province, located at Km ½ ways to Santo Domingo.

The main purpose of creating the area of etiquette and protocol within the Directorate of Public Relations is to strengthen the organization, management, execution and control of solemn and ceremonial events that take place in the institution, which serve the same consolidation among inter-institutional academic relationships, applying internal rules established.

We proceeded to raise the objectives, assumptions and rationale, the same that will specify aspects involving the proper conduct of university protocol events, just as the main concepts and definitions that involve the subject for proper implementation.

All public relations activity has as main purpose the management of corporate image, by performing internal and external communications, therefore we can determine that the material object of study are human acts and its formal object, the protocol determines the rules be followed in an act, so the protocol is a more of those used for projecting the public image of the institutions or organizations, as the company uses to set the temporary space arrangements in a given group of persons or entities, of different or equal rank.

Research is the surveys conducted in both the administrative staff of the State Technical University Quevedo and in interviews for the authorities and department heads of which was obtained as follows: Most of those interviewed knew of etiquette and protocol, just as agree that it must create, think that to implement the protocol label area and requires skilled personnel, conditioning of the office, staff training and institutional events that take place more frequently in the University are the Solemn Session of the institution and of the faculties.

In the Ecuador universities that have don't exist established a strict protocol for their diverse acts, of that investigated through the internet, so alone the Catholic

University of Santiago from Guayaquil has made an analysis of the application of the protocol in the university and by means of its Direction of Communication and Marketing it has elaborated a manual of Protocol and University Ceremonial in which picks up the most outstanding ceremonies that are carried out in its university and that it is supplemented with some norms for organization of events.

At the discretion of the interviewees said that the etiquette and protocol is applied to universities in the proper planning of a series of academic procedures aimed at making the solemn and ceremonial events in a professional manner with distinction and order.

It is in and of itself that the creation of the area of Label and Protocol will allow to strengthen the academic knots with other universities, the same ones that will be constituted as a constant contribution for the superation of the institution and of the society.

## XI. BIBLIOGRAFÍA

**ACEBO, G. (2009)**, Módulo de Etiqueta; Universidad Estatal de Bolívar. Editorial Premium. pp. 114, 116, 120. Ecuador.

**ALVARADO, M. (2005)**, Protocolo y Comunicación. (En Línea). Disponible en. [http://protocoloycomunicacion.blogspot.com/2005\\_08\\_01\\_archive.html](http://protocoloycomunicacion.blogspot.com/2005_08_01_archive.html); "Portal de relaciones público". Consultado el 8 Nov. 2011.

**ALVARADO, M. (2010)**, "Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo". (En Línea). Disponible en. Consultado el 7 Ene. 2012.

**BETA. (2010)**, "Protocolo y Etiqueta". (En línea). Disponible en. [http://www.protocolo.org/ceremonial/protocolo\\_universitario/](http://www.protocolo.org/ceremonial/protocolo_universitario/) Consultado el 7 Ene. 2012.

**CARREÑO. (2011)**, Manual de Carreño, (En línea). Disponible en. [http://www.protocolo.org/familiar/virtudes\\_modales\\_y\\_educacion/el\\_manual\\_de\\_carreno.html](http://www.protocolo.org/familiar/virtudes_modales_y_educacion/el_manual_de_carreno.html) "Protocolo y etiqueta". Consultado el 21 Nov. 2011.

**CHILUISA, P. (2009)** – Módulo V. Organización de Eventos en la Empresa, Centro de Capacitación Continua de la Universidad de Israel y Corporación CT&A. Editorial CR. pp. 80, 81, 85, 90. México.

**GARCIA, M. (2009)**, Protocolo e Imagen Profesional. Editorial Presencia. pp. 144, 145, 150. Colombia.

**GEORGE, F. (2003)**. Como negocia. Editorial Presencia. pp. 110, 111, 112. Bogotá-Colombia.

**GIRALDO, P. 2007**. Evaluación de la Leche de Soya (glycinemax.l) Saborizada con Fines Industrializables en el Cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. pp. 30, 31. Ecuador.

**MORA, C. (2005).** La responsabilidad social empresarial, Razón de ser del Marketing como sistema de pensamiento organizacional, España (Lectura), En: Revista Visión Gerencial, Año 4, Número 2, Volumen 4, Pág. 45- 97.

**MORA, J. (2010);** Módulo de Relaciones Públicas y Protocolo. Editorial Universidad Técnica Particular de Loja. pp. 58, 59, 70, 71. Ecuador.

**ORTEGA, A. (2006).** Análisis Financiero, Evaluación y gestión de proyectos (Lectura). Módulo 5.

**OTERO, (2010).** “Organización de Eventos”. (En línea). Disponible en; [http://www.rppnet.com.ar /organizaciondeeventos.htm](http://www.rppnet.com.ar/organizaciondeeventos.htm) Consultado el 5 Dic. 2011.

**PIÑUEL, J. (2005),** “Protocolo y Comunicación”. Editorial CR. pp. 90, 94. Ecuador.

**U.C.S.G. (2012),** “Manual de Etiqueta y Protocolo Universitario” (En línea). Disponible en; <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/660>. Consultado el 17 Mar. 2012.

**RACINEZ, E. (2007),** Módulo de Relaciones Públicas, Etiqueta, Protocolo y Procesos receptivos, Unidad de Estudios a Distancia. pp. 42, 43. Ecuador.

**U.T.E.Q. (2011),** “Historia - Universidad Técnica Estatal de Quevedo”. (En línea). Disponible en; <http://www.uteq.edu.ec/universidad/index.htm> Consultado el 15 Nov. 2011.

**U.T.P.L. (2011),** “Manual de Etiqueta y Protocolo” (En línea). Disponible en; <http://www.repositorio.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3904/1/390X65.pdf>. Consultado el 17 Mar. 2012.

**ZÚÑIGA, E. (2009),** Etiqueta Moderna. Círculo de Lectores. Editado por Freddy Ordóñez Arboleda. Editorial Premium. pp. 35, 38, 40. Bogotá- Colombia.

# **XII. ANEXOS**

## ANEXO I.

### GRÁFICOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

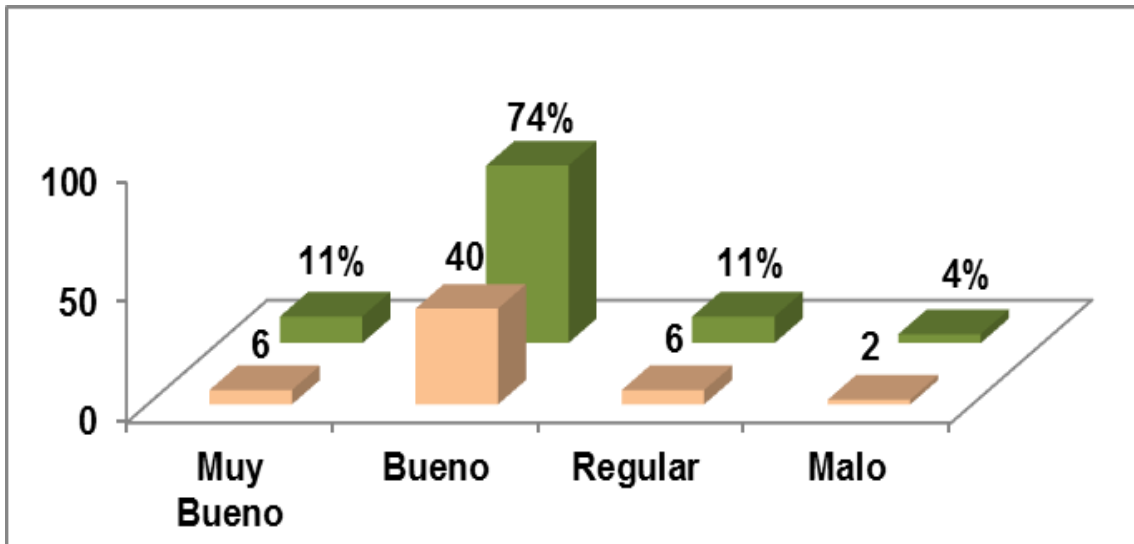


GRÁFICO 1. Los conocimientos que tienen sobre Etiqueta y Protocolo son:

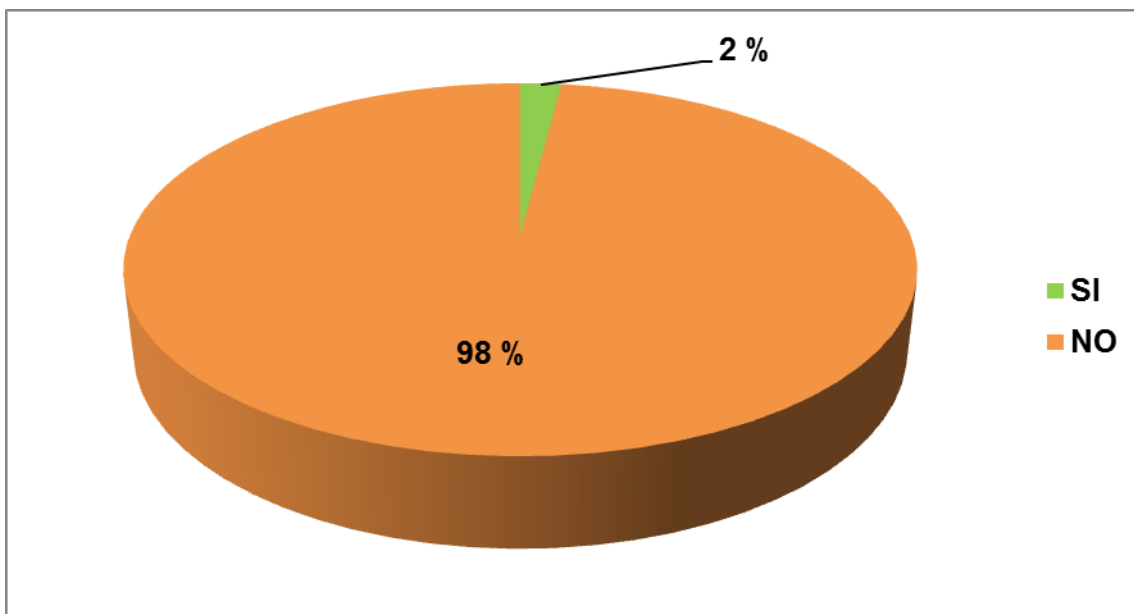
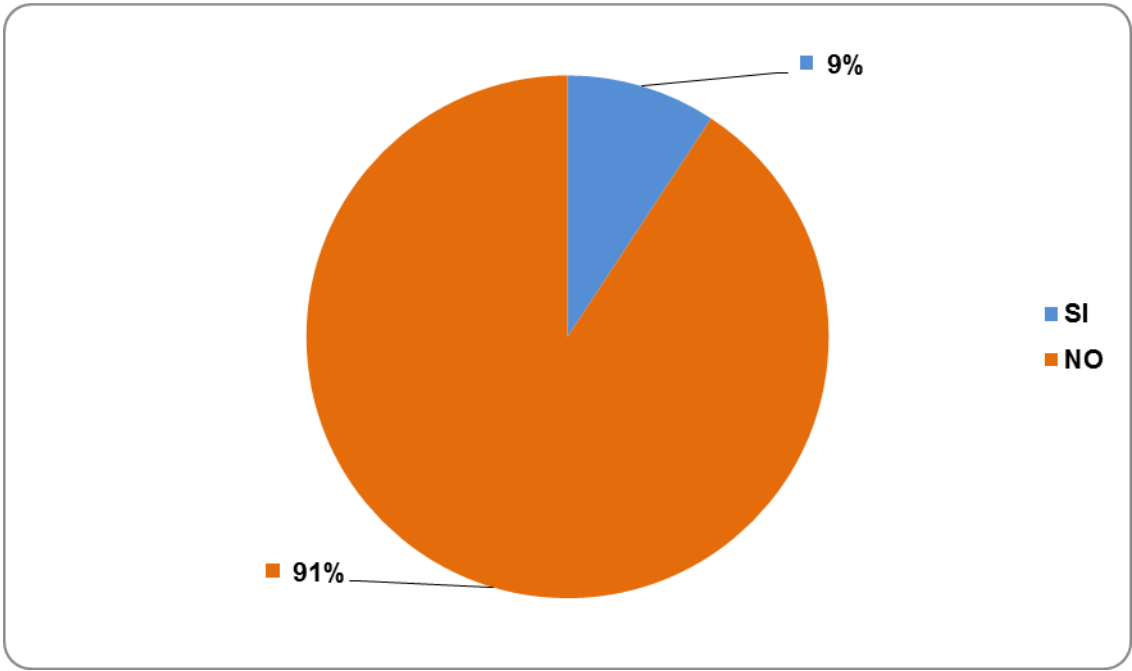
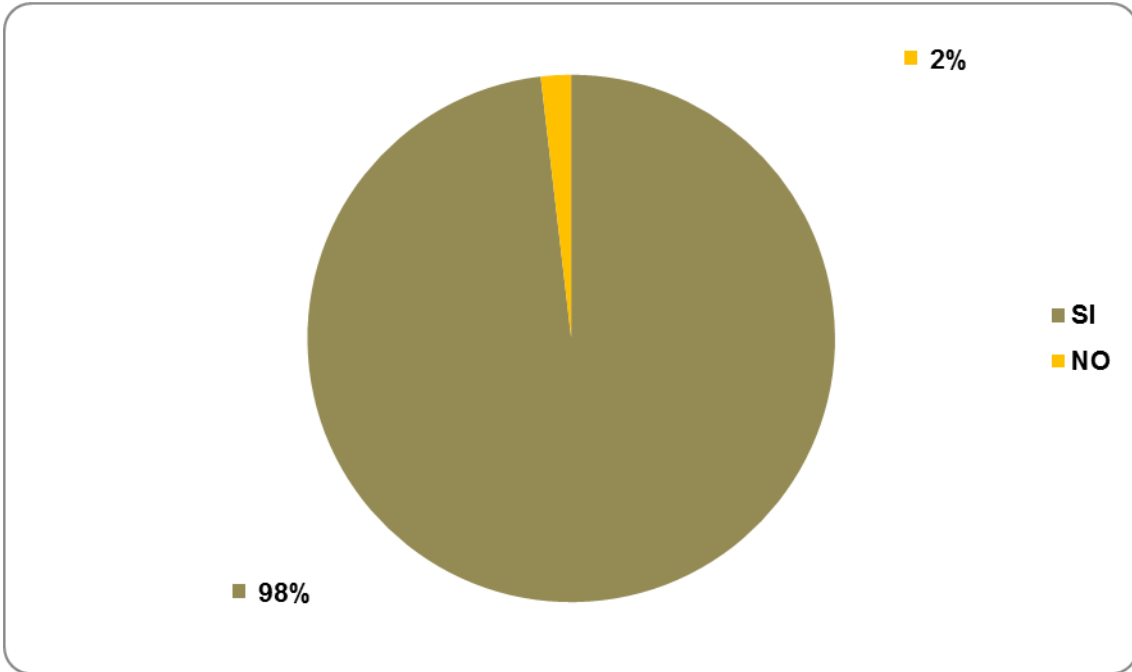


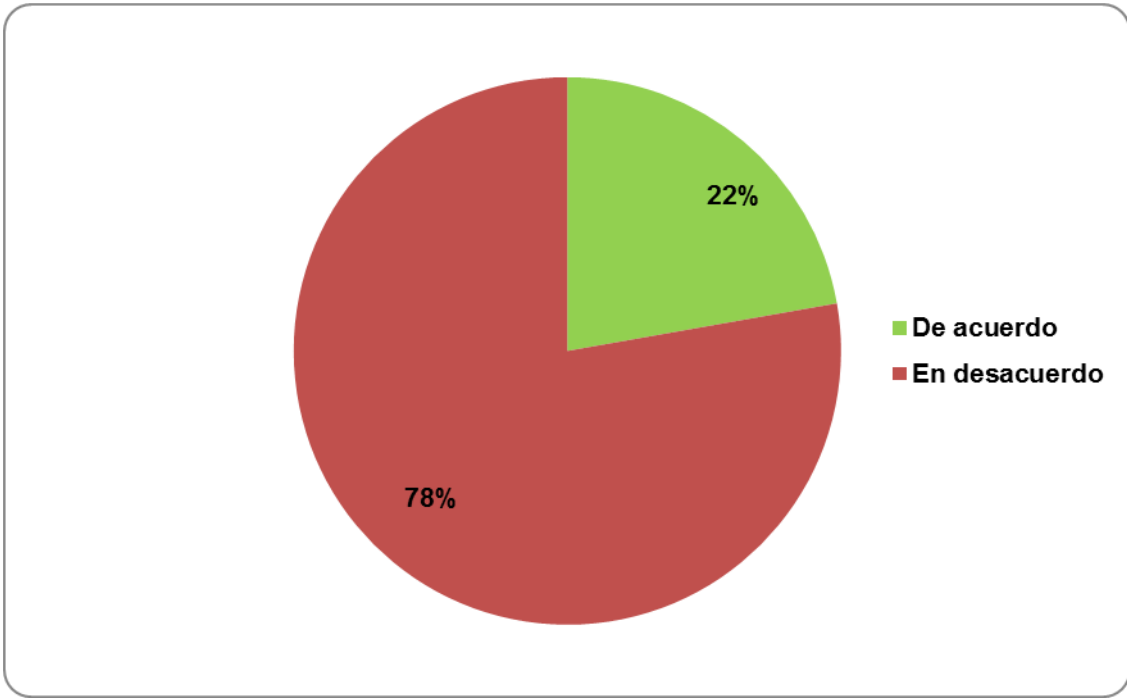
GRÁFICO 2. ¿Alguna vez ha realizado un Evento de Etiqueta y Protocolo?



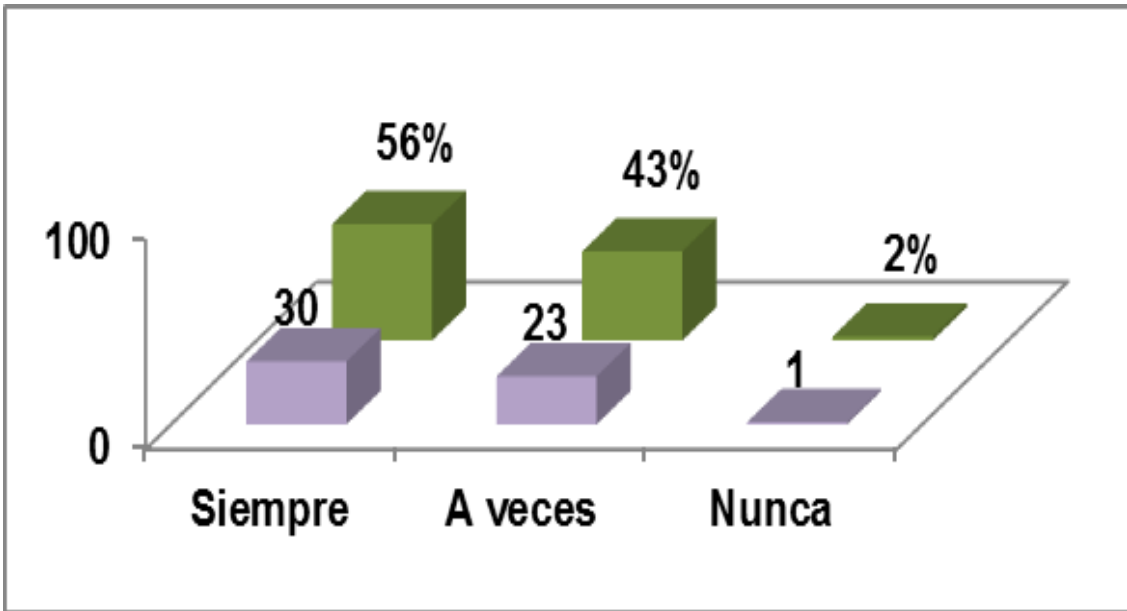
**GRÁFICO 3.** ¿Existe personal adecuado para realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución?



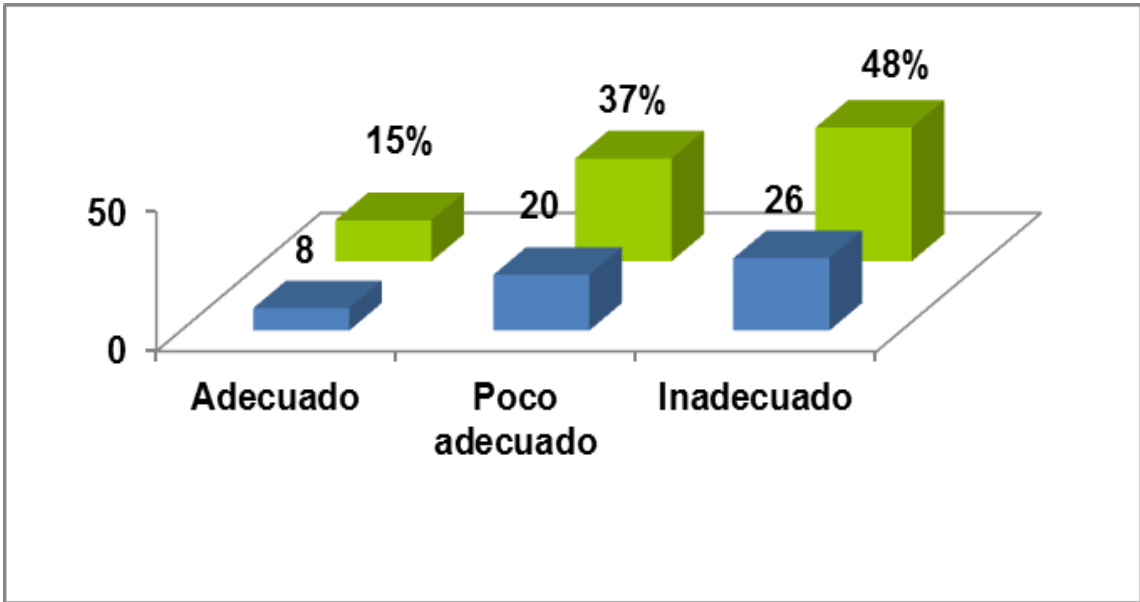
**GRÁFICO 4.** ¿Considera usted que al personal de Etiqueta y Protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales?



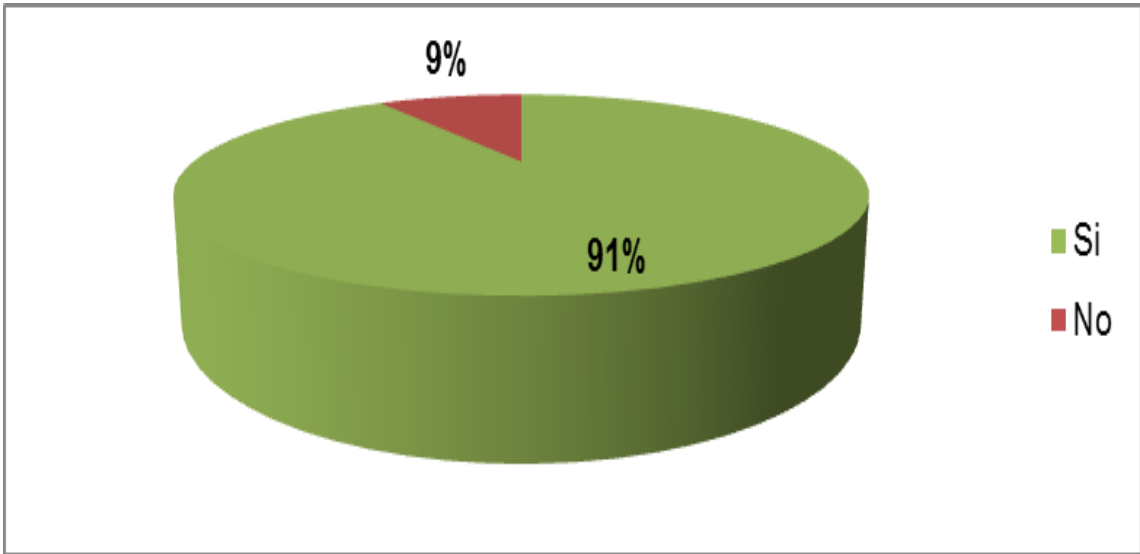
**GRÁFICO 5.** ¿El vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo para los eventos solemnes y ceremoniales en la Institución, es el adecuado?



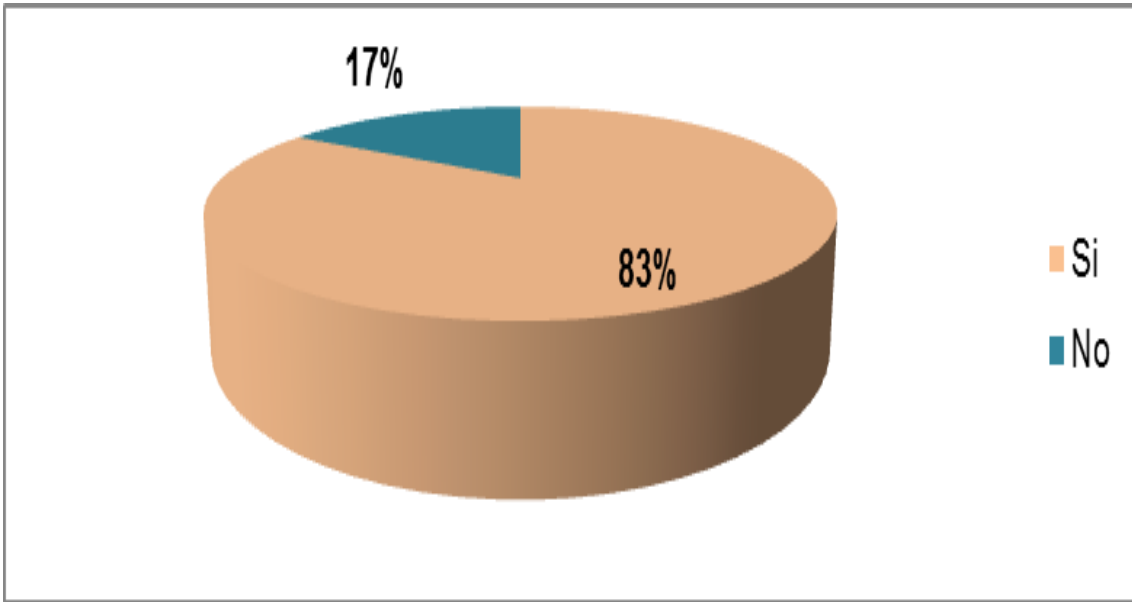
**GRÁFICO 6.** ¿Cuando se realizan los eventos solemnes y ceremoniales de la institución se cometen errores?



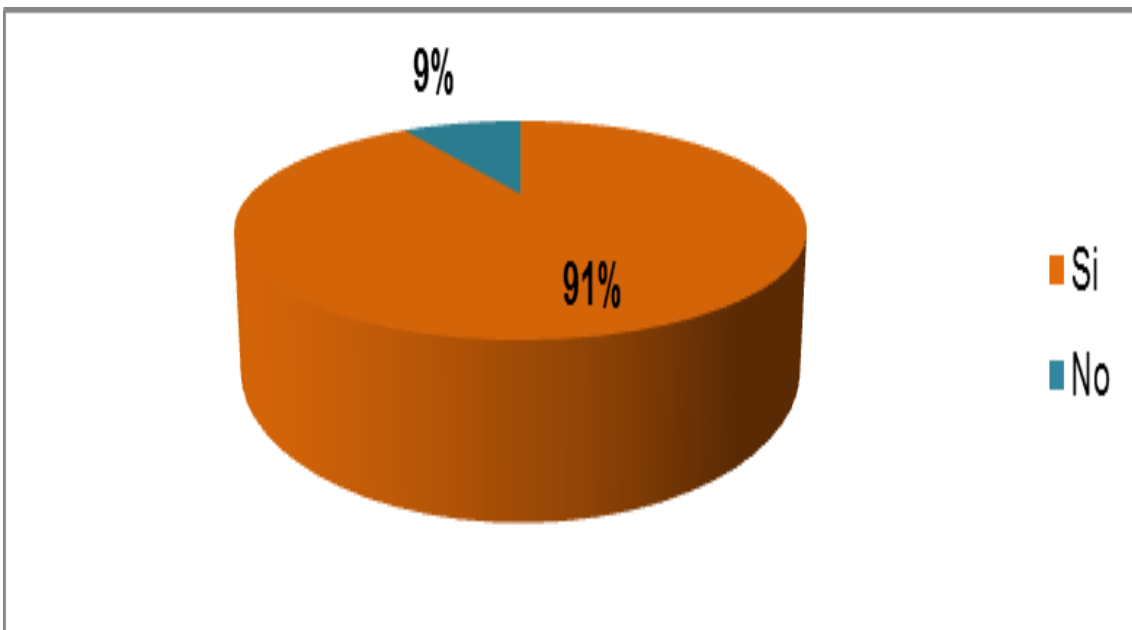
**GRÁFICO 7. El espacio físico para incrementar el área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas es:**



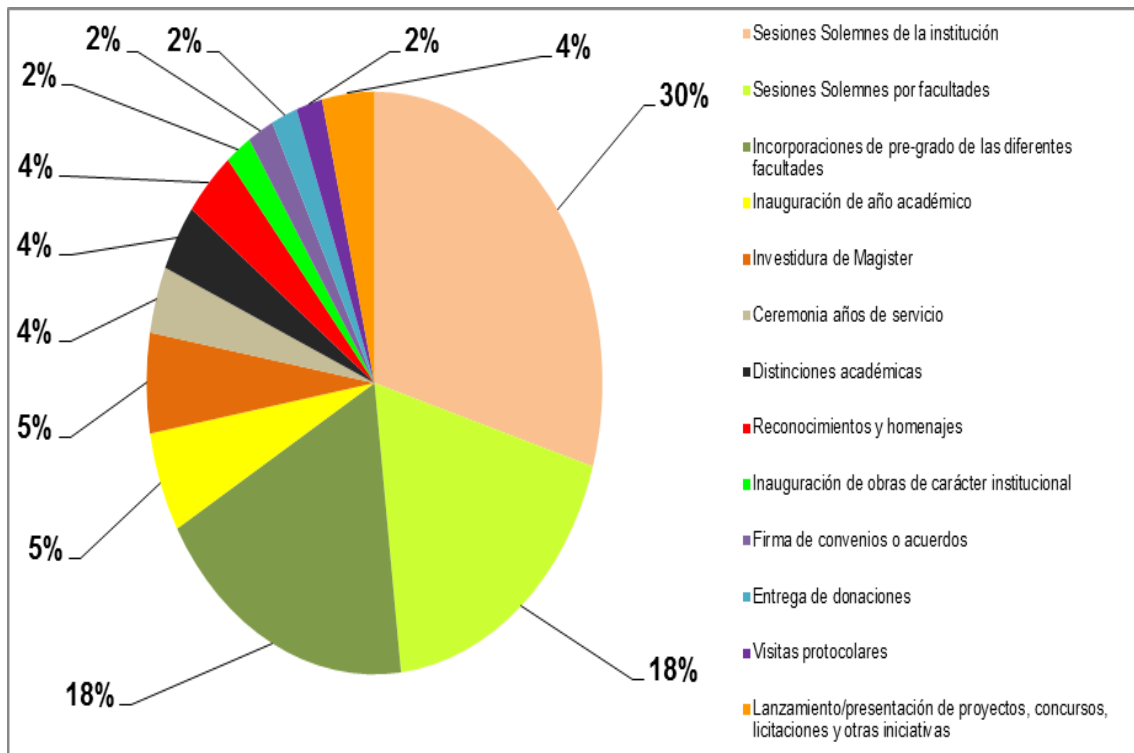
**GRÁFICO 8. ¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere personal calificado?**



**GRÁFICO 9.** ¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere el acondicionamiento de la oficina de Relaciones Públicas?



**GRÁFICO 10.** ¿Considera usted que para implementar el área de Etiqueta Protocolo se requiere capacitar al personal de la oficina de Relaciones Públicas?



**GRÁFICO 11. ¿Qué eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo se realizan con mayor frecuencia en la UTEQ?**

## ANEXO II.

### UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA MODALIDAD SEMIPRESENCIAL

#### ENCUESTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS DIFERENTES UNIDADES ACADÉMICAS DE LA UTEQ.

**OBJETIVO:**

CREAR UN ÁREA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO EN LOS EVENTOS SOCIALES Y SOLEMNES DE LA INSTITUCIÓN.

**1. Los conocimientos que tienen sobre etiqueta y protocolo son :**

Muy bueno   
Bueno   
Regular   
Malo

**2. ¿Alguna vez ha realizado un Evento de Etiqueta y Protocolo?**

Si   
No

**3. ¿Está de acuerdo en que se cree el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para brindar un mejor servicio a la comunidad?**

De acuerdo   
En desacuerdo

**4. ¿Existe personal adecuado para realizar los eventos solemnes y ceremoniales de la institución?**

Si   
No

**5. ¿Considera usted que al personal de etiqueta y protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales?**

Si   
No

6. ¿El vestuario que utiliza el personal de Etiqueta y Protocolo para los eventos solemnes y ceremoniales en la Institución, es el adecuado?

De acuerdo	<input type="checkbox"/>
En desacuerdo	<input type="checkbox"/>

7. ¿Cuándo se realizan los eventos solemnes y ceremoniales de la institución se cometen errores?

Siempre	<input type="checkbox"/>
A veces	<input type="checkbox"/>
Nunca	<input type="checkbox"/>

8. El espacio físico para incrementar el área de Etiqueta y Protocolo en la Dirección de Relaciones Públicas es:

Adecuado	<input type="checkbox"/>
Poco adecuado	<input type="checkbox"/>
Inadecuado	<input type="checkbox"/>

9. ¿Qué considera que se requiere para implementar el área de Etiqueta y protocolo?

Personal calificado	<input type="checkbox"/>
Acondicionamiento de la oficina	<input type="checkbox"/>
Capacitación al personal	<input type="checkbox"/>
Ninguna	<input type="checkbox"/>

Otras.....

10. ¿Qué eventos institucionales de Etiqueta y Protocolo se realizan con mayor frecuencia en la UTEQ?

.....

.....

.....

**ANEXO III.**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO  
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA  
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL**

**ENTREVISTAS DIRIGIDAS A LAS AUTORIDADES Y JEFES DEPARTAMENTALES DE LA UTEQ.**

**OBJETIVO:**

CREAR UN ÁREA DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA DIRECCIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO PROVINCIA DE LOS RIOS, PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO EN LOS EVENTOS SOCIALES Y SOLEMNES DE LA INSTITUCIÓN.

1. **¿En qué consiste la etiqueta y protocolo aplicado a las universidades?**

.....  
.....

2. **¿Considera usted que en la Institución se está llevando los actos solemnes y ceremoniales de manea adecuada, o deben mejorar? ¿Por qué?**

.....  
.....

3. **¿Considera usted, que se debe crear el área de Etiqueta y Protocolo dentro de la Dirección de Relaciones Públicas en la UTEQ, para brindar este servicio a la Institución y comunidad en general? ¿Por qué?**

.....  
.....

4. **¿De qué manera cree usted que ayudaría la creación del área de Etiqueta y Protocolo a la Dirección de Relaciones Públicas y a la UTEQ?**

.....

.....  
**5. ¿El Personal que actualmente consta en la comisión de etiqueta y protocolo están debidamente preparados para desempeñarse en este campo? Explique.**

.....  
.....  
**6. ¿Considera usted que al personal de etiqueta y protocolo de la institución, se les debe dar capacitación, para mejorar los actos solemnes y ceremoniales?**

.....  
.....  
**7. ¿Qué eventos Institucionales de Etiqueta y Protocolo realiza la Dirección de Relaciones Públicas de la UTEQ? Especificar.**

.....  
.....  
.....

#### **ANEXO IV.**

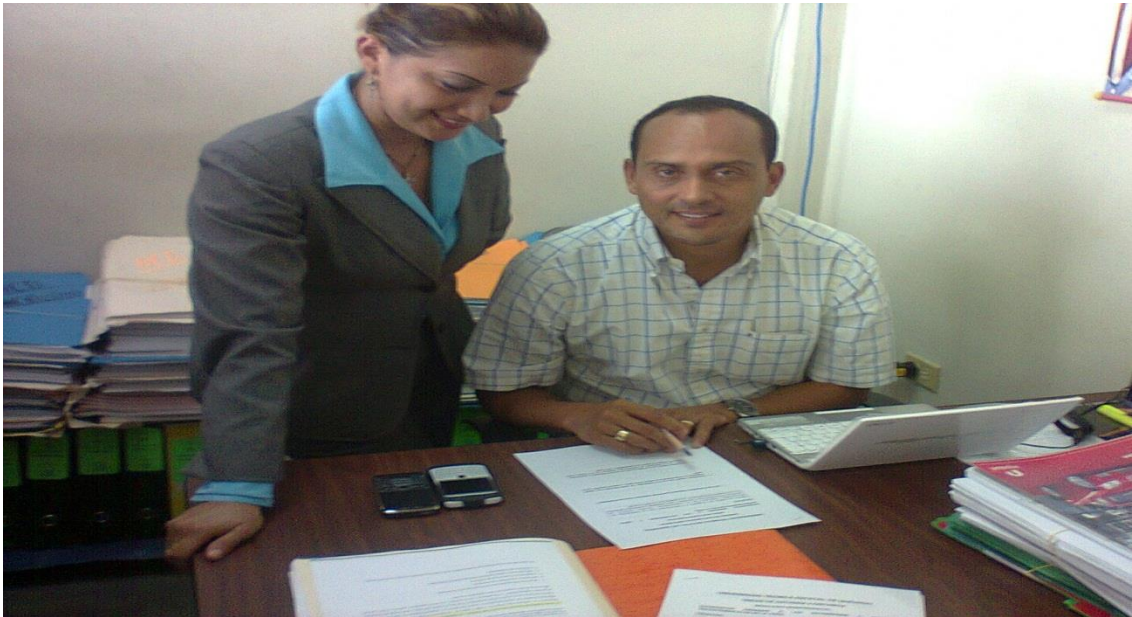
**Encuestas y entrevistas realizadas a Autoridades, Jefes Departamentales y Personal Administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.**



Entrevista a la Ing. Guadalupe de Luna Vicerrectora Administrativa de la UTEQ.



Entrevista al Ing. Bayron Oviedo. Decanato de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería.



Entrevista al Secretario Académico de la Facultad de Ciencias de la Ingeniería



Entrevista al Ing. Antonio Veliz Decano de la Facultad de Ciencias Ambientales.



Entrevista al Lcdo. Henry Alarcón Director del Departamento de Relaciones Públicas de la U.T.E.Q.



Entrevista al Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas Dr. Colón Bustamante.



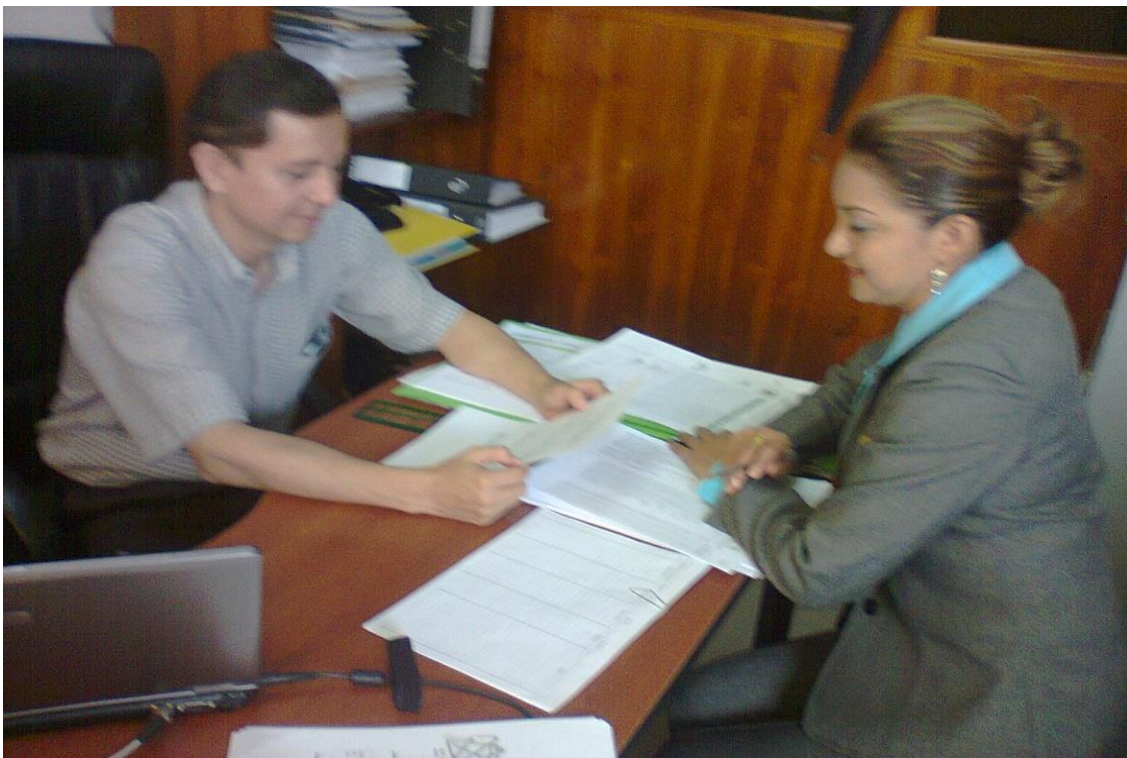
Entrevista a la Lcda. Fátima Rodríguez Jefa de Personal de la U.T.E.Q.



Entrevista al Lcdo. Edgar Pastrano Subdecano de la Facultad de Ciencias Empresariales.



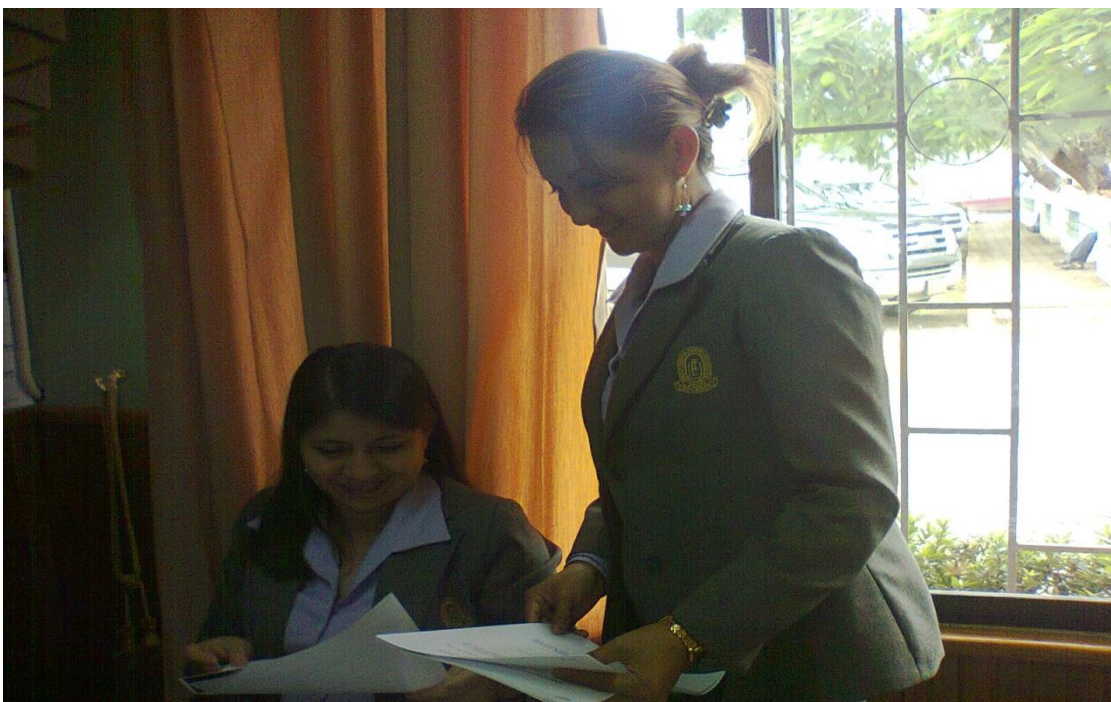
Entrevistas al Abg. Francisco Pincay Secretario General de la UTEQ.



Entrevista al Eco. Manuel Morales Director encargado del IDI.



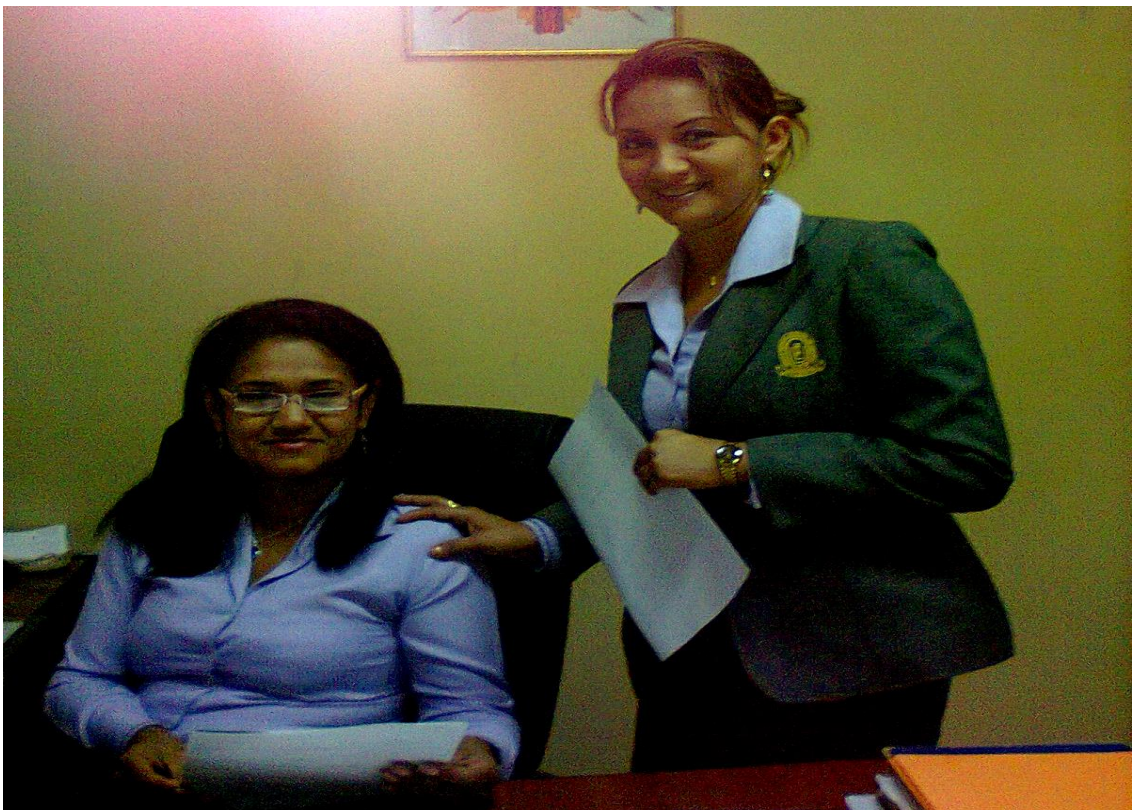
Encuestando a la Secretaria General de la U.T.E.Q. Lcda. María Pincay Ortega.



Encuestando a la Secretaria de Vicerrectorado Administrativo de la U.T.E.Q. Ing. Carmen Cárdenas.



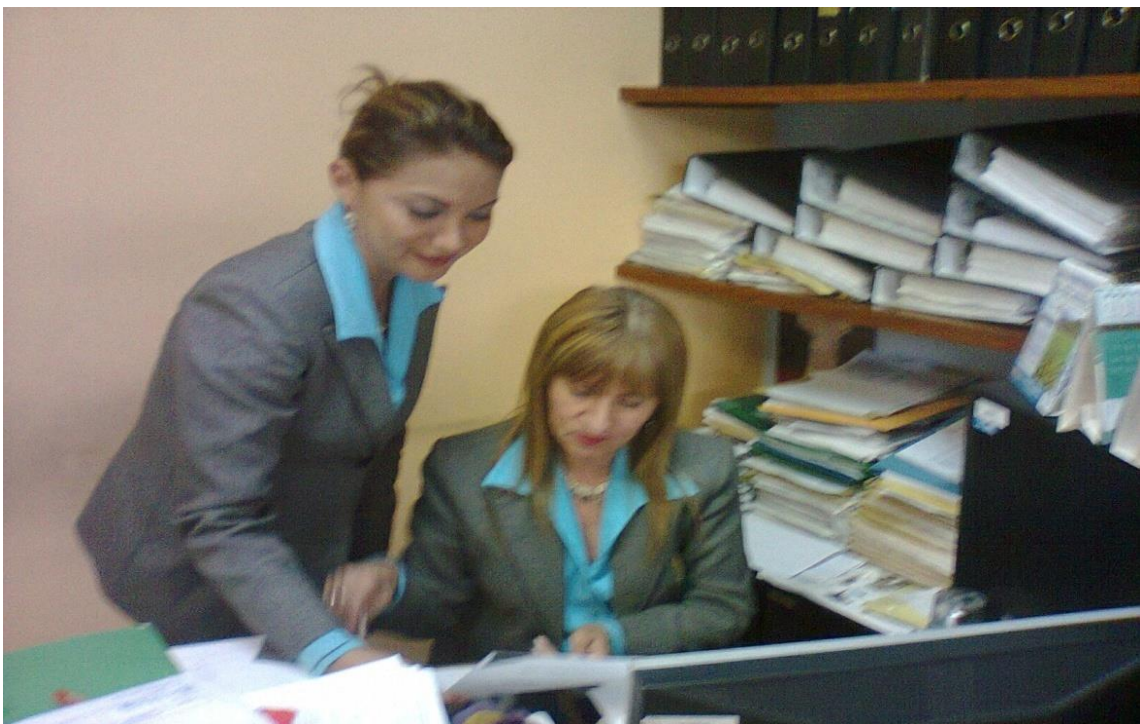
Encuestando a la Secretaria de la Facultad de Ciencias Ambientales Lcda. Yuni Arévalo.



Encuestando a la Abg. Sandy Alvarado Secretaria Académica encargada de la Facultad de Ciencias Empresariales.



Encuestando al Asistente Administrativo de la Secretaría General de la U.T.E.Q. Sr. Edwin Lara.



Encuesta a la Lcda. Emma Falconez Contadora de la UTEQ.

## Actos Solemnes y Ceremoniales que se realizan en Universidad Técnica Estatad de Quevedo.



Observamos en esta fotografía que la organización protocolaria se está llevando de la mejor manera, al colocar un distintivo en la mesa directiva que identifique a cada una de las Autoridades y el lugar que le corresponde.



En este evento ceremonial realizado por la UTEQ. Se observa una gran asistencia tanto de invitados internos como externos. Pero se puede apreciar la falta del personal de Attaché que se encargue de guiar a los invitados especiales a sus respectivos asientos, para que no exista una desorganización.



En esta imagen se observa que los invitados especiales ocupan las dos primeras filas de los asientos, estando acorde al protocolo.



Firmas de convenios entre la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y la muy Ilustre Municipalidad del cantón Valencia, en la cual se observa la falta de protocolo.



Apreciamos en esta fotografía que se está cumpliendo el protocolo respectivo, ya que se cuenta con la presencia de las máximas autoridades, en la inauguración de la fachada principal de la UTEQ.



Esta es la manera adecuada en la que se debe llevar a cabo un acto de incorporación, ubicando a los graduados en sus respectivos lugares.



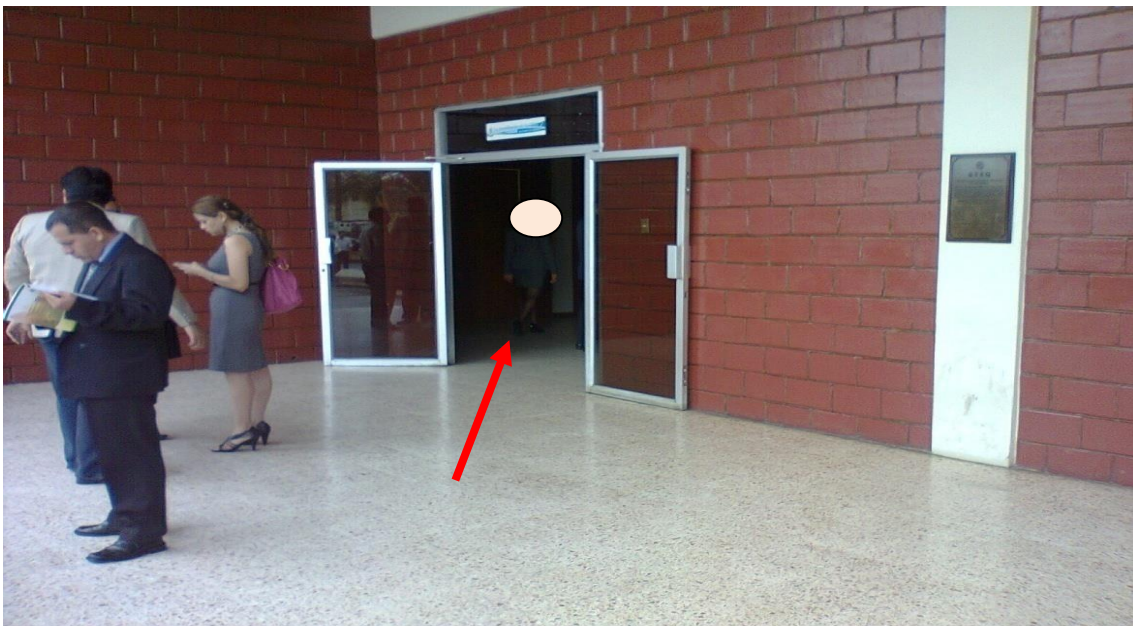
Se observa en esta imagen una mala organización por parte del personal de logística y Attaché, ya que los señores fotógrafos no están ubicados correctamente, por lo que incomodan a los invitados y no permiten apreciar el evento de una mejor manera.



Las ceremonias de incorporación se las debe realizar de acuerdo al protocolo establecido para éstos actos, observamos que si se está cumpliendo de una manera organizada.



Para las Incorporaciones de las diferentes Unidades Académicas, en muchas ocasiones no está presente el personal de Attaché, además en éstos actos los asistentes llevan niños, los mismos que en varias ocasiones suelen interrumpir la ceremonia por lo que no se puede apreciar el discurso del orador.



En los Aniversarios de la UTEQ. y de las diferentes Facultades, el personal que colabora como Attaché, muchas veces se ausentan, ocasionando que los invitados se sientan desorientados sobre sus respectivos lugares, ya que debido a la falta de orientación los concurrentes se ubican de acuerdo a su preferencia .



En esta gráfica se puede observar que las Attaché, no utilizan el protocolo de bienvenida, los invitados se pasan por detrás de la persona que tiene que darle la bienvenida, además apreciamos que las Attaché no están utilizando bien el uniforme asignado para el evento, de tal manera que incumplen con la etiqueta y protocolo.



En esta grafica apreciamos como los invitados se hacen grupo, mientras que la persona que colabora como Attaché, esta cruzada de brazos, siendo ella la indicada en dar la bienvenida a los invitados.



El Personal que colabora como Attaché, debe contar con los uniformes de la Institución asignados para el evento, observamos en esta imagen que uno de los varones esta vestido para la ocasión, mientras que el otro tiene saco y corbata pero utiliza un Jean que le resta elegancia a la uniformidad de los demás.



El personal que colabora como Attaché en las diferentes sesiones solemnes de la UTEQ, muchas veces no tiene la precaución de dar una buena imagen protocolaria en la organización del evento, ya que observamos un grave error en una de las Attaché que está bien uniformada, pero con zapatilla y sin medias, no apropiadas para un acto ceremonial.



En cada sesión solemne ya sea de la UTEQ. o de las diferentes Facultades, los Docentes y Personal Administrativo, deben firmar su asistencia; en esta imagen se observa que la distancia del Auditorium, en donde se realizó la sesión solemne, estaba distante del lugar en el cual se tenía que firmar el ingreso al acto, dando como resultado incomodidad en los invitados, ya que tuvieron que soportar una llovizna.



Observamos en esta gráfica que no se cuenta con la presencia del personal de Attaché asignado para dar apoyo logístico en la parte interna donde se desarrolló el acto.



Se observa que en la mesa directiva de unas de las Facultades de la UTEQ., no se cuenta con personal de Attaché, además podemos apreciar que las bebidas no deben servirse en botellas, sino en vasos de cristal, dándole mayor realce al evento, también se nota la mala posición de las banderas, ya que éstas deben estar agrupadas de la siguiente manera; a la derecha la bandera de la Provincia, en medio la bandera Nacional y a la izquierda la bandera de la institución.



Autoridades de la UTEQ. y personal de Atache que lleva correctamente el uniforme asignado para esa ocasión.



Personal que colabora en la Dirección de Relaciones Públicas de la UTEQ, cuyo Director es el Lcdo. Henry Alarcón, en donde se aprecia una vestimenta acorde a la Ocasión.



Acto Solemne y Ceremonial de la Facultad de Ciencias Empresariales



Personal de Attaché de la Unidad de Estudios a Distancias de la U.T.E.Q.