



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO Y
RELACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

EL CEREMONIAL Y PROTOCOLO EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARIANA DE JESÚS Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PERÍODO ENERO A JULIO DE 2014.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS.

AUTORA

Marlitts Angelita Carpio Costa

TUTOR

Mgs. Julio Bravo Mancero

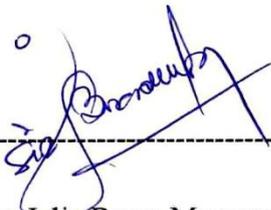
Riobamba - Ecuador

2016

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de habér revisado el desarrollo de la investigación elaborado por la señora Marlitts Angelita Carpio Costa, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el Tribunal designado.

Riobamba, marzo de 2016



Mgs. Julio Bravo Mancero

TUTOR

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Los miembros del Tribunal de Graduación de la tesis de título EL CEREMONIAL Y PROTOCOLO EN LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARIANA DE JESÚS Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, PERÍODO ENERO A JULIO DE 2014, presentado por Marlitts Angelita Carpio Costa y dirigida por el Mgs. Julio Bravo Mancero.

Una vez presentada la defensa oral y revisado el informe final de la tesis con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas remite la presente para uso y custodio en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas.

Para constancia de lo expuesto firman:

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DERECHOS DE AUTOR

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Marlitts Angelita Carpio Costa y Mgs. Julio Bravo Mancero, y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Marlitts Angelita Carpio Costa

C.I 060208626-6

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primero a Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, dándome salud para lograr mi objetivo, estar conmigo en cada paso que doy, fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente, poniendo en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre, por creer en mí, apoyándome en todo momento con sus consejos y motivación. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que siempre la caracterizan, por el amor infinito mostrado, siendo mi fuente de energía para salir adelante.

A mi padre, aunque no está conmigo pero desde el cielo me cuida y me protege, quien me enseñó valores que me ha permitido ser una persona de bien.

A mi hija, siendo ella el impulso para culminar mi meta.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Marlitts Angelita Carpio Costa

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades de la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas y Unidad de Formación Académica y Profesionalización, por su gran apoyo y motivación.

A los docentes del Programa de Licenciatura en Secretariado y Relaciones Públicas, aquellos que marcaron cada etapa de mi camino universitario.

Al Mgs. Julio Bravo, tutor del trabajo de graduación, gracias por su asesoría y motivación.

A la Hna. Marlene López, Rectora de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús de la ciudad de Riobamba, por su apoyo durante la realización de este trabajo.

Marlitts Angelita Carpio Costa

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1 MARCO REFERENCIAL	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3 OBJETIVOS	3
1.3.1 GENERAL	3
1.3.2 ESPECÍFICOS	3
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	4
CAPÍTULO II.....	5
2 MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
2.1.1 GENERALIDADES DE LA UEP. SANTA MARIANA DE JESÚS	6

2.1.1.1	Reseña histórica.....	6
2.1.1.2	Misión.....	7
2.1.1.3	Visión	7
2.1.1.4	Política institucional	7
2.1.1.5	Filosofía de la institución	7
2.1.2	CEREMONIAL Y PROTOCOLO.....	9
2.1.2.1	Ceremonial	9
2.1.2.2	Protocolo.....	9
2.1.2.3	Etiqueta.....	12
2.1.3	LOS EVENTOS	13
2.1.3.1	Definición	13
2.1.3.2	Tipos de eventos	13
2.1.3.3	Planificación de los eventos	23
2.1.3.4	Objetivo de los eventos	25
2.1.3.5	Ejecución de eventos	26
2.1.3.6	Evaluación y control de eventos.....	27
2.1.4	IMAGEN INSTITUCIONAL	28
2.1.4.1	Definición	28
2.1.4.2	Importancia.....	28
2.1.4.3	Estructura.....	29
2.1.4.4	Procesos de formación de la imagen	30
2.1.4.5	Planificación estratégica de la imagen institucional.....	31
2.1.4.6	Público Interno y Externo.....	32
2.1.4.7	Estrategias de atención a públicos internos y externos	33
2.1.5	UNIDAD HIPOTÉTICA	37

2.1.5.1	Hipótesis	37
2.1.5.2	Variables.....	38
2.1.5.3	Variable independiente	38
2.1.5.4	Variable dependiente	38
2.1.6	Operacionalización de las variables	39
CAPÍTULO III.....		40
3	MARCO METODOLÓGICO	40
3.1	MÉTODO.....	40
3.2	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
3.4.1	POBLACIÓN	40
3.4.2	MUESTRA.....	41
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
3.5.1	TÉCNICAS	42
3.5.2	INSTRUMENTOS.....	42
3.6	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	42
3.7	PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
3.7.1	ENCUESTAS A LOS PADRES DE FAMILIA	43
3.7.2	Encuestas al personal administrativo y docente.....	49
3.7.3	Encuestas a los estudiantes.....	55
3.8	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	61
CAPÍTULO IV		62
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
4.1	CONCLUSIONES	62

4.2	RECOMENDACIONES	62
	CAPÍTULO V	63
5	PROPUESTA	63
5.1	TEMA	63
5.2	INTRODUCCIÓN	63
5.3	OBJETIVO.....	63
5.4	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	63
5.4.1	ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES	63
5.4.1.1	Fijación de la fecha.....	63
5.4.1.2	Comité Organizador	64
5.4.1.3	Ubicación de los invitados.....	65
5.4.1.4	Ceremonias con autoridades sentadas	65
5.4.1.5	Ubicación de las banderas	66
5.4.1.6	Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional	67
5.4.1.7	La correspondencia protocolar	67
5.4.1.8	Vocativos	69
5.4.2	Anexos.....	70
	BIBLIOGRAFÍA	75
	ANEXOS	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Población	41
Cuadro N° 2: Muestra.....	41
Cuadro N° 3: Preparación de los eventos	43
Cuadro N° 4: Trato recibido en los eventos.....	44
Cuadro N° 5: Cumplimiento de programación y horarios.....	45
Cuadro N° 6: Factor de organización frente a la asistencia de los padres de familia	46
Cuadro N° 7: Comunicación interna del encargado de los eventos.....	47
Cuadro N° 8: Sugerencias para organización de eventos	48
Cuadro N° 9: Cumplimiento de expectativas de la Unidad Educativa	49
Cuadro N° 10: Manual de Ceremonial y Protocolo.....	50
Cuadro N° 11: Implementación del Ceremonial y Protocolo	51
Cuadro N° 12: Imagen de la entidad ante el público externo	52
Cuadro N° 13: Éxito de un evento frente a presencia masiva de la audiencia	53
Cuadro N° 14: Sugerencia a las autoridades.....	54
Cuadro N° 15: Buena organización de los eventos.....	55
Cuadro N° 16: Existencia de un Manual del Ceremonial y Protocolo	56
Cuadro N° 17: Implementación del Ceremonial y Protocolo	57
Cuadro N° 18: Participación de los encargados de la organización de actos	58
Cuadro N° 19: Sugerencias a las autoridades	59
Cuadro N° 20: Organización de eventos para trascendencia institucional	60
Cuadro N° 21: Resumen de respuestas de las encuestas	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Conceptos básicos de la imagen corporativa	29
Gráfico N° 2: Interacción para la formación de la imagen	31
Gráfico N° 3: Elementos básicos para la construcción de la estrategia de imagen	32
Gráfico N° 4: Preparación de los eventos	43
Gráfico N° 5: Trato recibido en los eventos	44
Gráfico N° 6: Cumplimiento de programación y horarios	45
Gráfico N° 7: Factor de organización frente a la asistencia de los padres de familia ...	46
Gráfico N° 8: Comunicación interna del encargado de los eventos	47
Gráfico N° 9: Sugerencias para organización de eventos	48
Gráfico N° 10: Cumplimiento de expectativas de la Unidad Educativa.....	49
Gráfico N° 11: Manual de Ceremonial y Protocolo	50
Gráfico N° 12: Implementación del Ceremonial y Protocolo.....	51
Gráfico N° 13: Imagen de la entidad ante el público externo.....	52
Gráfico N° 14: Éxito de un evento frente a presencia masiva de la audiencia	53
Gráfico N° 15: Sugerencia a las autoridades	54
Gráfico N° 16: Buena organización de los eventos	55
Gráfico N° 17: Existencia de un Manual del Ceremonial y Protocolo	56
Gráfico N° 18: Implementación del Ceremonial y Protocolo.....	57
Gráfico N° 19: Participación de los encargados de la organización de actos.....	58
Gráfico N° 20: Sugerencias a las autoridades.....	59
Gráfico N° 21: Organización de eventos para trascendencia institucional.....	60
Gráfico N° 22: Ubicación de autoridades en un solo bloque.....	65
Gráfico N° 23: Ubicación de autoridades dispuestas con pasillo intermedio.....	66
Gráfico N° 24: Ubicación de autoridades en un estrado.....	66
Gráfico N° 25: Ubicación de banderas	67

RESUMEN

La investigación desarrollada lleva como título El ceremonial y protocolo en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio de 2014, y su propósito fue obtener información sobre la realización de los eventos institucionales y como ella influye en la imagen que el público tiene sobre la Unidad Educativa.

La investigación se inició con la obtención de información relativa a la entidad y a las variables de estudio Ceremonial y Protocolo e Imagen Institucional. Con la utilización de cuestionarios de entrevista se obtuvo la opinión de los padres de familia, personal administrativo y docente, y de los estudiantes, en relación con los procedimientos utilizados en la organización de los eventos y cómo esto influye en la imagen que el público tiene de la unidad educativa.

Los resultados se tabularon y presentan en cuadros y gráficos estadísticos para luego analizarlos e interpretarlos tomando de referente el marco teórico. Se tomaron las respuestas más relevantes para la comprobación de la hipótesis determinándose que el Ceremonial y Protocolo sí afecta la imagen institucional. De las conclusiones y recomendaciones se establece que en la Unidad Educativa se requiere de un Modelo de Ceremonial y Protocolo el mismo que se detalla como propuesta para mejorar la imagen institucional.



ABSTRACT

This research is titled “The Ceremonial and Protocol Aspects of the Special Education Unit Santa Mariana of Jesus and its Impact on Corporate Image for the Time Period of January to July 2014.” The purpose of this research was to obtain information on the conduct of institutional events and to evaluate how it influences the image that the public has of the education unit.

The investigation began with obtaining information on the entity and by studying the variables of Ceremonial and Protocol and Institutional Image. Questionnaires were used to interview parents, staff, faculty, and students regarding the organizational procedures and events and how these things affect the image that the public has of the educational unit.

The research presents the results in statistical tables and graphs and provides an analysis and interpretation of the information relative to the theoretical framework. Additionally, the research presents conclusions and recommendations based on the data findings.

Reviewed by: Lcda. Andrea Sofia Ribadeneira



INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas desarrollan durante el año lectivo una serie de eventos de índole académico, social y cultural. Para que cada uno de ellos obtenga relevancia debe aplicarse aspectos básicos del ceremonial y protocolo.

El ceremonial y protocolo utilizado en forma correcta realzan los eventos y aportan a que la imagen de la institución crezca favoreciendo las labores cotidianas de la entidad.

La investigación intitulada El ceremonial y protocolo en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio de 2014, se ha organizado en cinco capítulos, como se resumen a continuación:

El capítulo I, Marco Referencial, presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación respectiva.

El capítulo II, Marco Teórico, incluye información general de la Unidad Educativa y de las variables de investigación, tomando de referente el aporte de estudios realizados por profesionales dedicados a la aplicación de los procedimientos inherentes al Ceremonial y Protocolo. En este capítulo se incluye la hipótesis y variables de investigación.

El capítulo III, Marco Metodológico, incluye la metodología utilizada y los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta a la muestra elegida. Estos resultados, a su vez, permitieron verificar la hipótesis planteada.

El capítulo IV, Conclusiones y Recomendaciones, detalla las conclusiones a las cuales se ha llegado en función de los objetivos planteados, y las respectivas recomendaciones para que la institución mejore su imagen ante los públicos.

El capítulo V, describe la Propuesta: Modelo de Ceremonial y Protocolo en la Organización de Eventos Sociales para la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús. Su objetivo es regular la ejecución de las actividades sociales en la institución.

CAPÍTULO I

1 MARCO REFERENCIAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las relaciones interpersonales e institucionales se manejan alrededor de eventos formales e informales. Mientras que, en los eventos informales se puede pasar por alto la falta de planificación, en los eventos formales se requiere de la utilización del Ceremonial y el Protocolo como componentes imprescindibles que aportan a una ejecución correcta y exitosa del evento y por tanto a elevar la imagen de la institución.

La Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús, dentro de la planificación de actividades del período académico incluye la ejecución de al menos seis eventos con los que se busca fomentar y acrecentar la interacción permanente de los estamentos: comunidad, autoridades, personal administrativo, docentes, estudiantes y padres de familia.

Esta Unidad Educativa tiene una trayectoria dentro de la ciudad y provincia, tanto a nivel educativo como social, por esta razón la gente que acude a los programas lo hace con grandes expectativas sobre el desarrollo de los mismos, pues prevén planificación y comunicación adecuadas; mas, cuando los programas no satisfacen estas expectativas provoca un malestar general en la audiencia, dando lugar a comentarios negativos sobre el evento y la entidad.

Cada uno de estos eventos tiene sus características propias y requiere de una planificación acorde al tipo de evento, al tiempo y espacio disponibles; sin embargo, el manejo del Ceremonial y el Protocolo no presenta coordinación en cuanto a la utilización de los recursos humanos, materiales y logísticos, debido a la ausencia de un patrón técnico para el desarrollo de las actividades. Esta situación induce a un desequilibrio en sus líneas de actuación y a no alcanzar los objetivos del evento.

La estructura organizacional de la entidad educativa no incluye una unidad administrativa que se encargue de la planificación de las actividades institucionales, sean estas académicas o cívicas; tampoco se ha designado a personal responsable del manejo del Ceremonial y el Protocolo. Cada vez que se debe cumplir con un evento, se

escoge indistintamente y con premura al personal que coordinará toda la actividad y que deberá ejecutar, dirigir y evaluar el evento. La improvisación en la ejecución de los diferentes eventos programados, provee una imagen negativa frente a los públicos, pues ellos perciben que los eventos no cuentan con una estructura organizativa ni personal capacitado.

El desconocimiento y falta de práctica de las normas relacionadas con el Ceremonial y el Protocolo restan efectividad a los eventos y desdican la calidad de la organización institucional, afectando la excelencia buscada.

La utilización del Ceremonial y el Protocolo en todos los eventos programados por la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús busca que la entidad trascienda en el ámbito académico y social mejorando su imagen institucional en el período enero a julio de 2014.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo incide el Ceremonial y Protocolo de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús en la imagen institucional, período enero a julio de 2014?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 GENERAL

Identificar cómo incide el Ceremonial y Protocolo de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús en la imagen institucional, período enero a julio de 2014.

1.3.2 ESPECÍFICOS

- Determinar cuáles son los fundamentos teóricos del Ceremonial y Protocolo.
- Identificar el nivel de satisfacción que tiene el público externo al acudir a los diferentes eventos.
- Proponer un modelo de Ceremonial y Protocolo en la organización de eventos sociales para la UEP. Santa Mariana de Jesús.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

Las instituciones educativas tienen como actividad principal la formación y capacitación de sus educandos, pero también desarrollan otro tipo de eventos para alcanzar la participación de la trilogía educativa y así fortalecer su imagen institucional.

Los eventos propios de estas instituciones tienen características conformes a los objetivos planteados, por tanto debe vigilarse que el Ceremonial y Protocolo estén cuidadosamente considerados como parte central de la estructura de su planificación así como en la evaluación de los mismos.

En la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús existe la necesidad de realizar un estudio sobre la forma en que se producen los eventos programados, tanto a nivel académico como social y cultural, para establecer la observancia de las características del Ceremonial y Protocolo, la existencia de una habilidad para comunicar de manera efectiva las acciones inherentes a cada evento, la generación de confianza en el público y su aporte al crecimiento de la imagen de la entidad.

Con esta investigación será posible medir el cumplimiento de parámetros establecidos tanto en el Ceremonial y Protocolo, debido a que en ciertas ocasiones se presenta una incertidumbre en la institución educativa al momento de planear y realizar los eventos programados, ya sea por falta de personal, equipos, mobiliario, entre otros; así como comprobar la satisfacción del público interno y externo que asiste a los eventos.

Los resultados de la investigación servirán para la elaboración de la propuesta en la que se integrará un marco teórico básico sobre el Ceremonial y Protocolo junto con valores personales que deben cumplirse y que servirán de instrumentos en la planificación, organización y desarrollo de los eventos que en un futuro se realicen, los cuales tendrán un sello de actuación dentro de un contexto particular y general de satisfacción.

El estudio es factible realizarlo porque las autoridades de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús están conscientes de la importancia que tienen la inclusión de técnicas de Ceremonial y Protocolo en todos sus eventos, por tanto brindarán todas las facilidades para investigación.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Las instituciones educativas desarrollan eventos académicos, sociales, culturales y deportivos que requieren de una planificación estratégica que oriente el cumplimiento eficiente de las actividades.

La planificación estratégica debe definir las características de los eventos poniendo énfasis en el ceremonial y protocolo requerido para cada uno de ellos.

Este proyecto se basa en el criterio de la Universidad Nacional de Cuyo (2010). Manual de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta. Cuyo, manifiesta: El Ceremonial [...] “como un sustantivo, indica la serie de formalidades para cualquier acto público o solemne. Libro en el que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos”.

En cuanto al Protocolo, Muñoz, J.J. (2004). Libros en Red, Colección Comunicación, lo define “como el conjunto de reglas (normas y costumbres) que guían el comportamiento de los intervinientes e invitados en ceremonias y acontecimientos sociales”.

La imagen institucional, para Capriotti, P. (2013: 10). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. Málaga. IIRP, es considerada como una “construcción mental de una empresa [...], la cual condicionará, en mayor o menor medida, la forma en que los individuos se relacionarán y actuarán”.

Con base en estas breves referencias sobre la temática de investigación se presenta el desarrollo de las unidades teóricas a desarrollar.

2.1.1 GENERALIDADES DE LA UEP. SANTA MARIANA DE JESÚS

2.1.1.1 Reseña histórica

La historia de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús, se remonta al 14 de abril de 1873, cuando Mercedes de Jesús Molina, una mujer extraordinaria, quien más tarde llegaría a ser Beata por la generosidad de sus obras, fundó la institución, en la ciudad de Riobamba, a los pies del Chimborazo. En 1874 se abrió un pequeño colegio de internas pensionistas que funcionaba en donde hoy es la Casa Madre de Marianitas.

El Ministro de Educación Pública, mediante Resolución Ministerial No. 21 del 9 de febrero de 1940, AUTORIZA para que se establezca oficialmente la enseñanza secundaria correspondiente al Ciclo de Cultura General, por lo que actualmente estamos celebrando las Bodas de Brillantes "75 años de Camino" del Colegio Santa Mariana de Jesús, en su Sección Secundaria.

Según Resolución Ministerial No.495-CZE3-2012, nuestra Institución fue incorporada como Unidad Educativa "Santa Mariana de Jesús", con la siguiente Oferta Educativa: Educación Inicial Subnivel 2, Educación General Básica de 1º a 10º Grado; y de 1er. a 3er. Curso de Bachillerato en Ciencias y Bachillerato Técnico respectivamente y en el presente año lectivo 2014 - 2015 contamos con 1403 estudiantes.

Esta institución se ha destacado por sus triunfos en todos los ámbitos, ha sido referente y cuna de profesionales de primera línea, deportistas, oradores, maestras, misioneras y más valiosas mujeres que hasta la actualidad y ya con 142 años de Cristiana Educación realizada con mucho amor y ternura hacia la colectividad, seguimos abriendo camino para las nuevas generaciones.

Es grande para Riobamba saber que una obra trascendental haya surgido en estas tierras; una misión que traspasa fronteras, nacionalidades, credos y que de alguna manera ubica al Corazón de la Patria en miles de corazones que sin ni siquiera conocer esta urbe saben que aquí se plantó fructífera simiente que ha llevado educación, ayuda y esperanza a los cinco continentes con la premisa de "ser amor misericordioso donde hay dolor humano".

Como centro educativo católico ofrece una cultura humana abierta al mensaje de salvación. Transmite una educación católica que vivencia personal y comprometidamente la fe. Forma estudiantes para que actúen en la vida según sus criterios y actitudes evangélicas. Despierta en los estudiantes una sensibilidad social que los lleve a comprometerse con el necesitado. Responde antes los estudiantes como un testimonio de lealtad a la Iglesia Católica a su sugerencia de Vida Moral Cristiana.

2.1.1.2 Misión

La Unidad Educativa Particular Católica "Santa Mariana de Jesús", ofrece una Educación Inicial, Básica y Bachillerato, de calidad y calidez, mediante una "Cristiana Educación" con principios y valores evangélicos, basados en la pedagogía del amor y la firmeza, postulados por nuestra Fundadora Mercedes de Jesús Molina.

2.1.1.3 Visión

La Unidad Educativa Particular Católica "Santa Mariana de Jesús", será una Institución con una "Cristiana Educación", líder en procesos de formación integral que responda a los requerimientos de los estándares educativos nacionales de calidad y calidez, inspirados en los valores del Evangelio y el Carisma Marianita.

2.1.1.4 Política institucional

Contamos con profesionales idóneos, comprometidos con los valores y el Proyecto Educativo Institucional; con una actitud constante de actualización, para dar respuesta a las expectativas de los Padres de Familia y Estudiantes, en un ambiente de trabajo fraterno y armonioso. Nuestro compromiso es educar y formar líderes, a través de la pedagogía del Amor, la sana convivencia, el desarrollo de valores, con la más alta calidad humana y académica dentro de los principios éticos y profesionales, contemplados desde la Filosofía Marianita.

2.1.1.5 Filosofía de la institución

A. Principios

Identidad.- Identificados con el carisma institucional, y comprometidos con la misión y visión para alcanzar con éxito los objetivos del Proyecto Educativo Institucional.

Pedagogía del amor.- Nos permite ser mejores cristianos porque tomamos a Jesús como fuente de amor y luz que orienta la vida de la comunidad educativa.

Autenticidad.- Obrar conforme al propio ser, sentirse digno y portador de valores y respetabilidad.

Libertad.- Nos permite construir un proyecto de vida, desarrollar mejor nuestras capacidades y habilidades, expresar las opiniones y sentimientos y afianzar nuestra autoestima.

Rendición de cuentas.- Acto administrativo mediante el cual todos los integrantes de la institución informan, justifican y se responsabilizan de las actividades desarrolladas durante un período de tiempo.

Equidad.- Nos permite reconocer las desigualdades y contribuir a disminuirlas con bondad, humildad, generosidad y respeto.

Ecología.- El cuidado del medio ambiente nos posibilita asegurar nuestra supervivencia, acorde al buen vivir “Sumak Kawsay”.

B. Valores

- Amor misericordioso
- Ternura
- Firmeza
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Convivencia pacífica
- Liderazgo
- Excelencia Académica

2.1.2 CEREMONIAL Y PROTOCOLO

2.1.2.1 Ceremonial

2.1.2.1.1 Definición

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

El ceremonial toma del protocolo las herramientas para la organización. Permite crear el escenario, el cuadro, la atmósfera. Es la serie de formalidades para cualquier acto público y solemne. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.(UNIVERSIDAD DE CUYO, 2010, pág. 7)

MUÑOZ (2010: 11) define el ceremonial como la “serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne, conjunto de reglas establecidas para determinar la forma de operar los actos solemnes”.

Para LABARIEGA (2007: 85), ceremonial en sentido estricto es "el ambiente en el cual tienen lugar las relaciones pacíficas entre los estados de tal modo que se cree y acondicione, debidamente".

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

2.1.2.2 Protocolo

2.1.2.2.1 Definición

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

Protocolo viene del griego proto-kollon; reglamenta y codifica las normas particulares y las pone en práctica en un ceremonial diplomático o ritual civil, establecido por costumbre o decretado por ley, el cual, se ve reflejado en las personas y en los actos protocolarios. El protocolo garantiza a quienes ocupan funciones oficiales, el ejercicio de sus deberes y derechos. Regula los conflictos de precedencia, las diferencias de sus privilegios y el disfrute de su inmunidad. (MOLINA, 2007, pág. 10)

Para RAMOS (2007:5)“los fines modales son las expresiones de buenos sentimientos en los intercambios personales y protocolos sociales; éstos permiten desarrollar y conservar relaciones armoniosas entre los países y sus instituciones”.

El protocolo comprende los ámbitos oficiales, diplomáticos, militares y sociales; constituyen las normas que hay que cumplir, pero a la vez, es el “aceite” que permite a la complicada maquinaria de las relaciones humanas, marchar en armonía y sin riesgo de oxidación. (SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, 2011, pág. 26)

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

2.1.2.2.2 Clases de Protocolo

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

FERNÁNDEZ (2009:13-22) clasifica al protocolo de la siguiente manera:

- a) **Protocolo notarial.-** El protocolo es el instrumento en el que el notario público consigna los contratos que pasan ante él y entre las partes. El libro lo forma el mismo notario con todos los protocolos que autoriza en un año.

b) Protocolo gubernamental.- Se refiere a las normas de conducta que regulan las actividades públicas de un país, un departamento o un municipio.

Considera ceremonias protocolarias de carácter permanente:

- Te Deum (siempre en acción de gracias)
- Días de duelo (minuto de silencio)
- Presentación de credenciales
- Recepción a misiones especiales
- Efemérides nacionales

c) Protocolo internacional o diplomático.- Regula las relaciones diplomáticas entre Estados, países, gobiernos y organismos de carácter internacional. La ONU, por su origen y naturaleza, ha sido la instancia en la que se ha desarrollado de manera más amplia la reglamentación del protocolo aplicable a los diversos casos.

d) Protocolo religioso.- Se refiere a las normas de cada religión o comunidad religiosa, frente a la realización de eventos, actos y ceremonias.

e) Protocolo deportivo.- Es el conjunto de normas y requerimientos generales que rigen los eventos deportivos, las ceremonias de apertura, los actos de clausura y premiación, así como las actividades sociales que lo enmarcan.

f) Protocolo militar.- El protocolo tiene una de sus máximas expresiones en las ceremonias y actos militares. En estos actos nada se deja al azar, y está todo reglamentado, desde los uniformes hasta el aspecto de los militares.

g) Protocolo social.- El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referenciadas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres.

h) Protocolo empresarial.-Se refiere al conjunto de normas que regulan las relaciones entre las personas de una misma empresa y de ésta con las de otras organizaciones.

2.1.2.3 Etiqueta

Etimológicamente proviene del francés *étiquette* y ésta de la voz germánica *stik*, ‘fijar’ – ‘clavar’.La etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas y solemnes, como así también en las manifestaciones externas de la vida social. Por ello, la etiqueta está relacionada con el saber ser, el saber estar en cualquier situación. (UNIVERSIDAD DE CUYO, 2010, pág. 7)

Se utiliza para hacer referencia al ceremonial de usos, costumbres y estilos que se deben respetar en ciertos ámbitos. La etiqueta menciona un cierto modo de comportamiento social según normas convencionales.Utilizar traje y corbata en las ocasiones solemnes, ser hospitalario con un invitado, masticar con la boca cerrada, no decir groserías en una reunión social, respetar los horarios con puntualidad y agradecer los regalos que se reciben forman parte de la etiqueta. (SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, 2011, pág. 31)

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

2.1.3 LOS EVENTOS

2.1.3.1 Definición

Evento es un suceso o actividad que se realiza en tiempo real, importante que reúne a un cierto número de personas con un principio y final conocido previamente, el mismo que se realiza en un lugar definido adaptado para tal fin. Entre ellos de índole corporativo, deportivo, religioso, turístico, educativo, popular, cultural y social. (VÉRTICE, 2008, pág. 2)

2.1.3.2 Tipos de eventos

2.1.3.2.1 Eventos Académicos

A. Charla

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

B. Conferencia

Es una reunión en la que una o varias personas exponen en torno a un tema determinado. (JIJENA, 2004, pág. 45)

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

C. Congreso

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

Prevé tres sesiones preliminares; la inaugural, que informa sobre la finalidad y los temas a tratar; la media, donde se consideran los trabajos preliminares y las condiciones; y la

etapa final, en la que se informan los resultados alcanzados.(DOMÍNGUEZ & SAMUDIO, 2012, pág. 9)

El desarrollo de un congreso supone alta organización para tomar en cuenta aspectos como:

- Convocatoria
- Presentación de credenciales
- Sesión inaugural
- Formación de comisiones
- Sesión de grupos de trabajo
- Sesiones plenarias
- Informes, ponencias
- Conferencias
- Documentos
- Secretaría
- Dignatarios, etc. (FREIRE, 2010)

D. Convención

Es un evento en donde se exponen diferentes situaciones de temas generales y/o específicos, y además se llega a una decisión o propuesta.(INTERNACIONAL EVENTOS, 2007)

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

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

E. Disertación

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

F. Foro

Técnica de instrucción donde el grupo en su totalidad discute informalmente un tema, hecho o problema, conducido por un coordinador. Suele realizarse el foro a continuación de una actividad de interés general observada por el auditorio: la proyección de una película, una representación teatral, una conferencia, clase o experimento, etc. También puede constituir la parte final de una mesa redonda, simposio, panel y otras técnicas grupales. (INTERNACIONAL EVENTOS, 2007, pág. 1)

G. Incorporación

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

H. Jornada académica

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

I. Mesa redonda

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

J. Panel

Debate informal entre un grupo de hasta 8 personas, sobre un tema determinado. El moderador coordina la sesión de una hora y luego los disertantes pueden sintetizar sus ideas. (DOMÍNGUEZ & SAMUDIO, 2012, pág. 9)

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

K. Seminario

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

Clase o encuentro en que se reúne un profesor o un profesional distinguido, relevante, con los discípulos o con los profesionales en etapa de perfeccionamiento, para llevar a cabo trabajos de investigación o análisis sobre determinados temas propios de la actividad. La duración es relativa (puede ser de 1, 2 o más días). Se puede integrar, como evento subsidiario, en el desarrollo de un Congreso. (DOMÍNGUEZ & SAMUDIO, 2012, pág. 8)

L. Simposio

Evento donde por medio de las charlas, discursos o exposiciones verbales minuciosas se presentan a un auditorio en diversas facetas (educativo, biológico, cultural, psicológico, sociológico, espiritual, etc.) de un solo tema, con el objetivo de presentar información completa sobre un tema determinado. Al final debe hacerse una síntesis y trabajo de recolección de la documentación existente sobre el tema. (INTERNACIONAL EVENTOS, 2007, pág. 1)

El simposio se caracteriza por la participación de “especialistas, profesionales e idóneos con el propósito de abordar materias de su particular interés. Cada uno expone sucesivamente diferentes aspectos del asunto o trabajo. Cada expositor dispone de un tiempo para disertar de entre 20 y 45 minutos aproximadamente, es una buena oportunidad para que el público, una vez finalizada la actividad, posea u visión integrada de la materia tratada”.(DOMÍNGUEZ & SAMUDIO, 2012, pág. 8)

M. Taller

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

2.1.3.2.2 Eventos Culturales

Los eventos culturales son actividades que estimulan la creación, difusión y reproducción de fenómenos como actos que permiten un conocimiento, comprensión, y fortalecimiento de la identidad cultural de individuos y comunidades. Es un acontecimiento donde se difunde la cultura, creencias, valores, tradiciones de alguna sociedad. (GONZÁLEZ, 2014, pág. 2)

Es un acontecimiento donde se difunde la cultura, creencias, valores, tradiciones de alguna sociedad, actividades que estimulan la creación, difusión y reproducción de fenómenos como actos que permiten un conocimiento, y fortalecimiento de la identidad cultural de los individuos y comunidades. Entre ellos podemos destacar los siguientes: festivales, conmemoraciones, espectáculos artísticos, muestras de arte, inauguraciones de centros Culturales, fiestas de colectividades, presentación de una Obra, espectáculos callejeros, exposiciones, congresos, ferias, concursos y mesas de debate.(UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER , 2015, pág. 1)

Tipos de eventos culturales:

- Ferias y Festivales
- Exposiciones
- Conciertos

Organización de un evento cultural

Planteamientos a tener en cuenta:

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

¿Qué se necesita?

- Instituciones organizadoras y patrocinadoras.
- Tema
- Objetivos
- Los ponentes
- Participantes
- Origen – Lugar
- Duración
- Sede (AVENDAÑO, 2013)

A. Ferias

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

B. Exposición

Una exposición es un acto de convocatoria, generalmente público, en el que se exhiben colecciones de objetos de diversa temática, tales como: obras de arte, hallazgos

arqueológicos, instrumentos de diversa índole, maquetas de experimentos científicos, maquetas varias, etc., que gozan de interés de un determinado segmento cívico o militar o bien es masivo o popular. Una exposición permanente, organizada y estructurada generalmente histórica o costumbrista constituye una institución llamada museo.

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

C. Conciertos

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

2.1.3.2.3 Eventos Sociales y Religiosos

A. Almuerzos de confraternidad

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

Rasgos de un almuerzo de trabajo:

- En un mundo empresarial se considera un almuerzo de trabajo, a las reuniones de un equipo con superpersonal jerárquico, con una tarea en común o de directivos, con algún cliente importante.
- Al cambiar de ambiente se espera que el almuerzo de trabajo facilite el entendimiento al abordar una relación fluida entre sus participantes.
- La finalidad es abordar temas profesionales, laborales o empresariales.
- Su duración estimada es de dos horas y no resulta conveniente extenderla mucho tiempo más.

- Es importante que el menú sea ligero ya que seguramente, a todos los comensales les espera una tarde de trabajo; resulta inconveniente, los platos excesivamente elaborados o condimentados, son bienvenidos las verduras, carnes magras y las pastas con salsas ligeras.
- Aunque desde el primer momento se aborda el tema que motivó la cita. Es recién en el postre, cuando se entra con detenimiento en la materia y, si es necesario se toman notas y se consultan documentos.

B. Cena Navideña

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

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

C. Fiesta patronal

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

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

D. Inauguración y clausura del año lectivo

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

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

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

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

E. Inauguración y clausura de actos deportivos

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

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

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

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

F. Juramento a la bandera

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

El programa consta de los siguientes puntos:

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

G. Primera comunión

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

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

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

2.1.3.3 Planificación de los eventos

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

Según OTERO (2011) indica: “Los eventos se caracterizan por la unicidad, significa que no son actividades rutinarias y que cada evento es diferente a otros, aunque pueda tratarse de un mismo tipo de evento. Los eventos incluyen elementos intangibles y elementos tangibles”.

Para la planificación de un evento se requiere considerar los siguientes aspectos:

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

- d) Fecha del evento.** El organizador deberá tener en cuenta qué segmentación del público será convocada y constatar qué época del año resultará más conveniente para ese tipo de asistentes. También es necesario considerar la organización en fechas alejadas de la finalización del año académico, festividades religiosas de fin de año o período vacacional.
- e) Tiempo de organización.** Todo evento debe ser planificado con mucha anticipación para lograr una perfecta organización y para que las invitaciones lleguen a tiempo a los participantes, quienes a su vez deberán organizar sus propias agendas.
- f) Objetivos.** Determinar con precisión qué fines tiene el evento y qué objetivos se quieren alcanzar con la organización del mismo.
- g) Planificación de las actividades.** Los organizadores del evento deben realizar una planificación de las actividades a desarrollar en la convocatoria con mucho tiempo de anticipación, determinando:
- Tema o motivo convocante
 - Objetivos de la reunión
 - Disertantes
 - Estructura: número de sesiones y de días para su desarrollo
 - Duración de cada sesión
 - Lugar que se destinará al evento
 - Contratación de servicio técnico con suficiente antelación: iluminación, sonido, locutor, recepcionistas, etc.
- h) Actividades recreativas del evento.** Organización de lunch, cenas, desayunos de trabajo, con servicios de catering. Si el evento es de larga duración y con la asistencia de personas de otros puntos del país o del exterior, organizar actividades turísticas: city tour, mini turismo, visita a empresas o industrias, recorrido por paisajes naturales u otras alternativas.

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

- Calidad académica del encuentro
- Organización del evento
- Satisfacción en el plano comunicacional
- Actividades recreativas. (MUSUMECI & BONINA, 2011, págs. 41-42)

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

2.1.3.4 Objetivo de los eventos

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

Por ejemplo, un evento puede aportar a cumplir con determinados objetivos de marketing:

- Dar a conocer nuevos productos, servicios
- Branding de marca
- Motivación del personal
- Mejorar el rendimiento laboral
- Incentivar la fuerza de ventas
- Formar equipos con sentido de pertenencia

- Conmemorar Aniversarios
- Agasajar a los empleados o a los clientes. (UEvents, 2014)

2.1.3.5 Ejecución de eventos

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

La ejecución de un acto se divide en dos etapas.

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

Responsabilidad del Solicitante:

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

Responsabilidad del Centro de Eventos:

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

- Himnos
- Banderas
- Orden de intervenciones
- Organización de la mesa principal
- Ubicación del atril

- Guion- protocolo
- Maestro de ceremonia
- Habladores de ubicación del publico
- Logística (UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, 2013, pág. 15)

2.1.3.6 Evaluación y control de eventos

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

El proceso a seguir para la evaluación es el siguiente:

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

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

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

Pedir a los participantes información acerca del resultado del evento. Averiguar la opinión de los participantes acerca del evento a través de una conversación o de una encuesta.(MARTÍNEZ, 2010)

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

2.1.4 IMAGEN INSTITUCIONAL

2.1.4.1 Definición

Imagen es una representación visual que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. Aunque el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles, kinestésicas, etcétera. (SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, 2011, pág. 33)

La imagen institucional se define como “la estructura mental de la organización que se forman los públicos, como resultado del procesamiento de toda la información relativa a la organización” (CAPRIOTTI, 2013, pág. 30)

2.1.4.2 Importancia

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

A consecuencia de la madurez existente en los mercados, en la actualidad uno de los problemas más importantes que nos encontramos es que la gente no tiene la suficiente capacidad de memoria o retención para recordar todos los productos o servicios que las organizaciones ofrecen. Es decir, aparece una creciente dificultad de diferenciación de los productos o servicios existentes. Por esta razón, la Imagen Corporativa adquiere una importancia fundamental, creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico de la misma. (CAPRIOTTI, 2013, pág. 11)

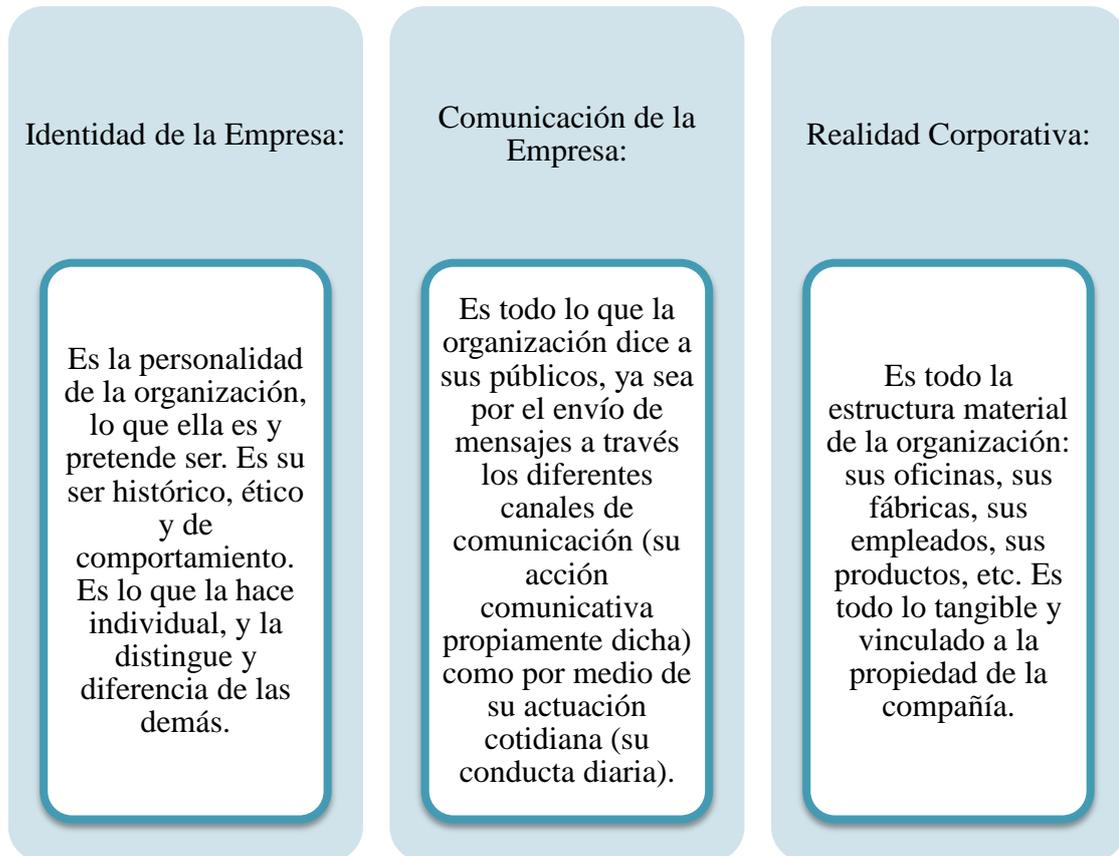
La importancia de la Imagen Corporativa está directamente con la influencia que tendrá en el público, porque ella es capaz de:

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

De esta manera, Imagen Corporativa es un concepto basado claramente en la idea de recepción, y debe ser diferenciado de otros tres conceptos básicos: Identidad

Corporativa, Comunicación Corporativa y Realidad Corporativa. (CAPRIOTTI P. , 2013, pág. 30)

Gráfico N° 1: Conceptos básicos de la imagen corporativa



Fuente: CAPRIOTTI (2013) *Planeación Estratégica de Imagen Corporativa*. Málaga:IIRP. Pág. 30.
Elaborado por: Angelita Carpio.

2.1.4.3 Estructura

La Imagen Corporativa trabaja con base en una estructura de tres nociones predominantes: a) la Imagen-Ficción, b) La Imagen icono, y c) La Imagen Actitud.

a) Imagen Ficción

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

b) Imagen Icono

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

En el campo de la empresa esta noción se pone de manifiesto en el estudio de todo lo relacionado con los elementos de su Identidad Visual: el símbolo, o figura icónica que representa a la empresa; el logotipo y tipografía corporativa, o sea el nombre de la organización escrito con una tipografía particular y de una manera especial; y los colores corporativos o gama cromática, es decir aquellos colores que identifican a la compañía. También en la aplicación de la Identidad Visual a través del diseño gráfico, audiovisual, industrial, ambiental o arquitectónico. La imagen englobaría tanto al icono en sí como a los contenidos simbólicos que de él se desprenden.

c) Imagen Actitud

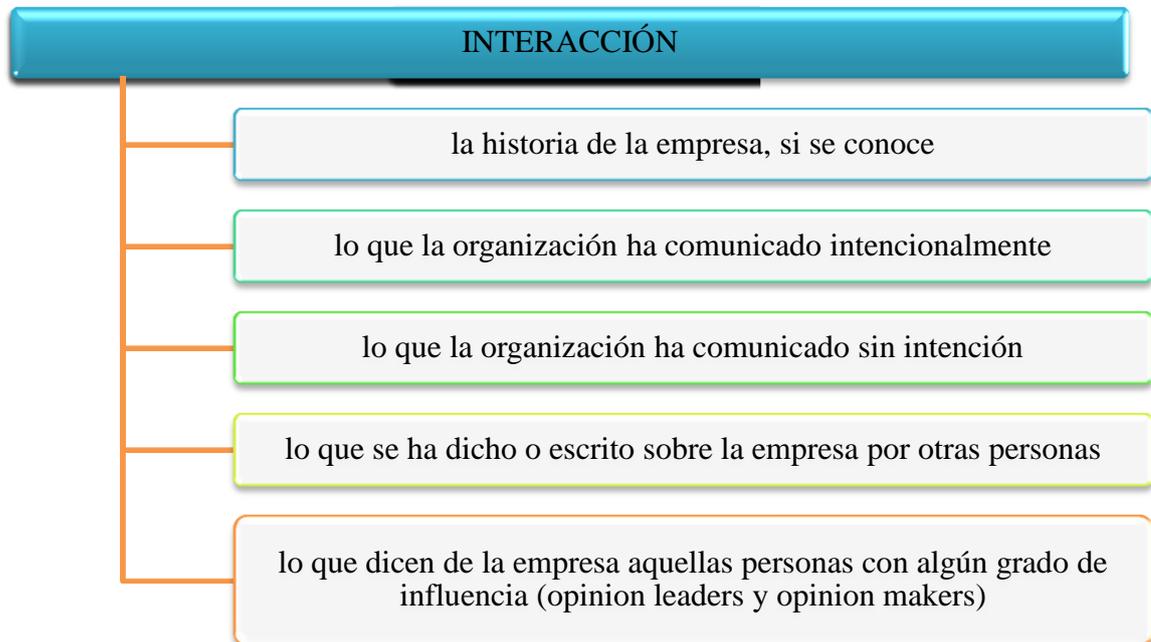
Una última concepción sostiene que la imagen es «una representación mental, concepto o idea» que tiene un público acerca de una empresa, marca o producto.

La idea central subyacente es que esa representación mental, ese concepto, esa idea que nos hacemos de una empresa no sería la empresa como tal, sino una evaluación de la misma, por la cual le otorgamos ciertos atributos con los que la definimos y diferenciamos de las demás organizaciones. Tomamos de ella unas características básicas, con las cuales elaboramos un estereotipo de la misma. Esta evaluación implica una valoración, una toma de posición con respecto a la institución y, en consecuencia, una forma de actuar en relación con ella (CAPRIOTTI, 2013, págs. 18-22).

2.1.4.4 Procesos de formación de la imagen

CHELI (1986: 22-23) considera que “la imagen se formaría en dos niveles: en un nivel subjetivo, por toda la experiencia más o menos directa que el sujeto ha tenido con la entidad; y a nivel social, por toda la información indirecta sobre la entidad, que circula a nivel interpersonal o de los mass media”.

Gráfico N° 2: Interacción para la formación de la imagen



**Fuente: CAPRIOTTI (2013). Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa. Málaga: IIRP. Pág. 25.
Elaborado por: Angelita Carpio**

Para que esta interacción se manifieste, existen “3 fuentes primarias de comunicación que intervienen en la formación de la imagen:

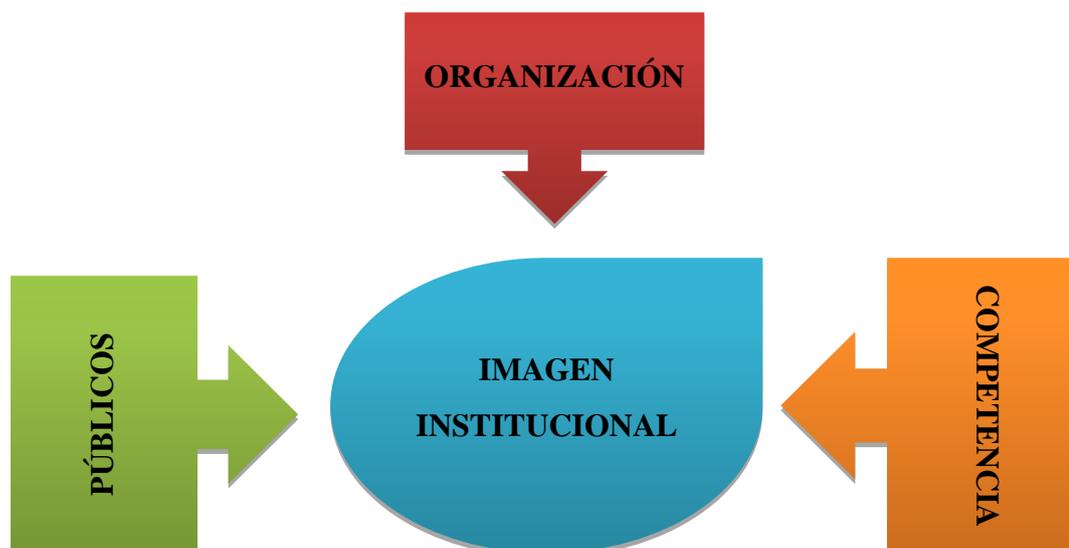
- a) la organización en sí misma,
- b) los medios de comunicación,
- c) los sujetos externos (asociaciones, movimientos de opinión, etc.)” (CAPRIOTTI, 2013, pág. 25).

2.1.4.5 Planificación estratégica de la imagen institucional

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

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

Gráfico N° 3: Elementos básicos para la construcción de la estrategia de imagen



Fuente: CAPRIOTTI (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*. Málaga: IIRP. Pág. 25.
Elaborado por: Angelita Carpio

- La Organización, que es el sujeto que define la estrategia, quien realizará y planificará toda la actividad dirigida a crear una determinada imagen en función de su Identidad como organización;
- Los Públicos de la organización, que son los que se formarán la Imagen Corporativa y, por tanto, hacia quienes irán dirigidos todos los esfuerzos de acción y comunicación para lograr que tengan una buena imagen;
- La Competencia, que será la referencia comparativa, tanto para la organización como para los públicos, ya que dichas organizaciones también realizarán esfuerzos para llegar a los públicos, y que en muchos casos pueden ser contradictorios con los realizados por nuestra propia organización. (CAPRIOTTI, 2013, págs. 135-136)

2.1.4.6 Público Interno y Externo

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

Los públicos son producto de la necesidad que tienen los seres humanos de agruparse para desempeñar roles semejantes. Y, debido a que existen roles diferentes es por lo

que nacen públicos diferentes. Tradicionalmente los públicos de una organización se suelen clasificar en dos grupos: Públicos Internos y Públicos Externos.

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

Los Públicos Externos de una organización son numerosísimos, pero, no debe perderse de vista que alguno de ellos interesan más que otros a la empresa o institución en cuestión. Sólo unas cuantas de ese gran espectro social surgirán los clientes o nos servirán para difundir la imagen que pretendemos proyectar de la organización de que se trata. (PORTAL DE RELACIONES PÚBLICAS, 2015)

2.1.4.7 Estrategias de atención a públicos internos y externos

La estrategia incluye las políticas o lineamientos generales de la empresa dirigidos hacia el cliente. Generalmente, es diseñada por el departamento de marketing y su principal función es orientar a toda la empresa hacia la calidad de la atención al cliente. En la estrategia de servicio se define el valor que se desea para los clientes; el valor es el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado. (PÉREZ, 2007, pág. 12)

La estrategia de orientación al cliente se caracteriza por la preocupación de adaptar la oferta de la empresa a las necesidades y deseos del cliente, por el esfuerzo en adaptar la oferta a las necesidades y deseos del cliente para satisfacerlos, por el ajuste de los productos para que se adapten o anticipen a las expectativas de los clientes y por obtener la máxima calidad en la atención al cliente preocupándose de recibir una retroalimentación constante de los consumidores y usuarios. (PÉREZ, 2007, pág. 13)

Las estrategias deben aplicarse según el tipo de público.

a) Estrategias de atención al público interno

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

Los directivos de las organizaciones deben estimular y ayudar a los empleados para que mantengan su atención centrada en las necesidades del cliente, logrando que adquieran un buen nivel de sensibilidad, atención y voluntad de ayudar, y que infundan en los clientes el deseo de contar su experiencia a otras personas y de volver por la empresa. (PÉREZ, 2007, pág. 14)

Entre las estrategias de atención al público interno se encuentran:

- La empresa debe proporcionar al cliente interno la suficiente información para entender las acciones que se le proponen desde el punto de vista de la empresa, del cliente y del suyo propio. Sólo desde este conocimiento podrá entender su aportación.
- El cliente interno debe poder acceder a la formación necesaria para evitar la inseguridad y angustia que produce una situación de cambio y transformar ésta en algo positivo y enriquecedor para evitar el rechazo a las nuevas acciones. Es importante que llegue a percibir la formación como una oportunidad para el crecimiento personal y como una inversión que la empresa hace en él.
- La empresa debe poner a disposición del cliente interno las herramientas necesarias para hacer fluir, dentro de su organización, la información relevante que surja de su contacto con el cliente externo y el producto. Esto reafirmará el valor del trabajo del cliente interno y posibilitará una mejora de las acciones de relación con el cliente externo.
- El cliente interno debe tener un profundo conocimiento del funcionamiento de todos los departamentos de la empresa, no sólo de su función. La empresa debe procurar, dentro de lo posible, un recorrido a tal efecto o la información necesaria para facilitar esta comprensión.
- La empresa debe hacer saber al cliente interno que en sus manos está el éxito de la estrategia y, por lo tanto, dimensionará la importancia de su trabajo y la responsabilidad necesaria para desempeñarlo.

- El cliente debe aportar valor a la relación inter departamental y facilitar la agilidad de los procesos para mejorar la eficiencia. Aunque no trabaje en contacto con el cliente final, este punto no le exime de su responsabilidad al trabajar con otros departamentos de la empresa.
- La empresa debe establecer las medidas de control pertinentes para detectar las fricciones entre departamentos y evitar que éstas puedan dañar la imagen de la empresa y su relación con el cliente externo.
- El cliente interno necesita ser un vendedor orgulloso de su producto y apasionado de su trabajo para conseguir la necesaria conexión emocional con el cliente externo.
- La empresa puede facilitar información, mejorar condiciones de trabajo o establecer políticas de motivación, pero debe comunicar claramente que la actitud proactiva por parte del cliente interno es imprescindible para que la política de relación con el cliente sea efectiva.
- El cliente interno debe ser recompensado de algún modo por el esfuerzo realizado. Las políticas de motivación deberían de incidir en los mismos elementos de conexión emocional que se quieren conseguir en los clientes externos. (MARTÍNEZ C. , 2012)

b) Estrategias de atención al público externo

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

- a) Personal indicado. Para ofrecer buen servicio se requiere empleados con personalidad adecuada, "El perfil del personal que se requieren es empleados dispuestos a hacer todo para garantizar la satisfacción del cliente."
- b) Comunique la importancia y valor del servicio. Incluso el mejor empleado y el más dispuesto a satisfacer al cliente debe saber lo que se espera de él, al enfrentarse a varias situaciones.
- c) Otorgue poder de decisión a los empleados. El miedo es uno de los principales obstáculos para dar un gran servicio, pues el personal teme extralimitarse e, incluso,

arriesgarse al despido por realizar algo extraordinario, sin la autorización de alguien más.

- d) Solicite y retroalimente. Antes de saber cuánto poder de decisión otorgar a los empleados, es necesario averiguar lo que es importante para la clientela. Escuche y tome nota.
- e) Elija a los clientes adecuados. Nada de esto funcionará si sus servicios están orientados hacia la clientela inapropiada. Algunos clientes son demasiado exigentes y reducen la capacidad de la empresa para servir a quienes se satisfacen con más facilidad. Otros son demasiado pequeños para que el servicio prestado valga la pena. Para decidir, es necesario definir al cliente clave, el que merece toda la atención.
- f) Trate de satisfacer a todos y cada uno de sus clientes. Debe asegurarse que cada cliente que entra en su negocio este satisfecho. No existe nada más importante que un cliente.
- g) Deje su vida personal en casa. Todos nosotros tenemos días en que nos sentimos muy bien, y días en los que querríamos escondernos bajo el sillón. Usted no debe permitir que su propio humor personal y sus problemas afecte la manera en que trata a un cliente.
- h) No pierda su tiempo en el salón de ventas. Es fácil involucrarse en conversaciones con otras personas cuando hay poco movimiento en la empresa. Pero aun cuando la conversación sea relacionada a temas de trabajo, debe concluir inmediatamente cuando entra un cliente.
- i) Salude a cada cliente. Sin importar si el negocio está lleno o hay poco movimiento, todo cliente que entra debe ser recibido con al menos un simple "Hola". Para lograr permitirle saber que hay alguien allí que puede atenderlo. Saludar al cliente es también una protección contra los hurtos. La gente está menos inclinada a intentar robar mercancía si saben que hay alguien que está atento a su presencia.

- j) Nunca califique a sus clientes por su apariencia. Simplemente por pensar que el cliente no luce como para poder comprar en su negocio no cometa el error de creérselo.
- k) Deje que el cliente tenga su espacio. Todos tenemos nuestro espacio personal para poder sentirnos cómodos. Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde el principio, mientras que otros se sentirán incómodos si usted trata de acercarse demasiado.
- l) No interrumpa. Usted no debe interrumpir al cliente mientras habla. Muchas veces un vendedor detendrá a un cliente en medio de una oración, para decir algo que siente que es importante. Independientemente de cuán ansioso esté usted para exponer ese aspecto que sabe que el cliente simplemente va a interesar, espere hasta que haya terminado de hablar. Cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando.
- m) Actúe de acuerdo al estilo del cliente. Adapte su estilo al del cliente. Un tono más relajado, más sencillo puede ser apropiado para algunos clientes, mientras que otros responderán mejor a uno más formal.
- n) Luzca profesional - vístase adecuadamente. Si bien ingresa en su local, su cliente comienza a formarse una impresión acerca de usted y su negocio. Hay muchos factores que inciden en sus opiniones, como su propio humor personal o estructuras mentales, que usted no puede controlar. Por esta razón, es especialmente crucial que usted esté de la mejor manera en lo que sí puede controlar...su propia apariencia así como también la del local.
- o) Muestre todos sus productos. Debe tener siempre presente que lo que importa es lo que los clientes quieren, no lo que a usted le gusta o piensa que es mejor. Su nivel de gusto o calidad puede ser diferente al de sus clientes. (LIRA, 2009, págs. 77-79)

2.1.5 UNIDAD HIPOTÉTICA

2.1.5.1 Hipótesis

El Ceremonial y Protocolo en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús incide en la imagen institucional, período enero a julio del 2014.

2.1.5.2 Variables

2.1.5.3 Variable independiente

EL Ceremonial y Protocolo en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús.

2.1.5.4 Variable dependiente

Imagen institucional

2.1.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Ceremonial y Protocolo en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús	Conjunto de formalidades que se aplican en cualquier acto público o solemne mediante la aplicación de reglas que guían el comportamiento de los intervinientes e invitados.	Formalidades	Tipos de invitación	Observación: guía de observación
		Acto público o solemne	Tipos de actos	
		Reglas	Normas y costumbres	
		Comportamiento	Asistencia y puntualidad	
		Intervinientes	Respeto	
		Invitados	Responsabilidad	
Variable Dependiente: Imagen institucional	Construcción mental de una empresa [...], la cual condicionará, en mayor o menor medida, la forma en que los individuos se relacionarán y actuarán”. (Capriotti, 2013)	Construcción mental	Prestigio y experiencia	Encuesta: cuestionario
		Relaciones	Instalaciones	
			Ambiente	
		Actuación	Opinión General	

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 MÉTODO

La investigación utilizó el método hipotético deductivo, pues partiendo de la observación preliminar del problema, se planteó la hipótesis, de la cual se dedujeron conclusiones del ceremonial y el protocolo para construir hechos particulares de los mismos.

Por último se procedió a comprobar la hipótesis.

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Bibliográfica, porque el fundamento teórico tuvo como referencia los contenidos de libros, revistas, páginas electrónicas, portales especializados en ceremonial y el protocolo.

De campo, partiendo de la encuesta al personal docente y administrativo, estudiantes y padres de familia, se efectuó el análisis que determinó la incidencia del ceremonial y protocolo en la imagen de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se manejó la investigación de campo, porque se realizó directamente en el lugar donde funciona la unidad educativa aplicando técnicas e instrumentos adecuados.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La investigadora trabajó con 2850 personas que laboran y estudian en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús.

Cuadro N° 1: Población

OBJETO	N°	%
Personal Docente y Administrativo	92	4%
Estudiantes	1.434	50%
Padres de Familia	1.324	46%
Total	2.850	100%

Fuente: Archivo de la UEP. Santa Mariana de Jesús
Elaborado por: La investigadora

3.4.2 MUESTRA

Para obtener la muestra se estratificó la población y se aplicó la fórmula respectiva.

Fórmula de la muestra:

$$n = \frac{N}{e^2 N - 1 + 1}$$

Personal Administrativo

Estudiantes

Padres de familia

y Docente

$$n = \frac{92}{0,05^2 * (92 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1434}{0,05^2 * (1434 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1324}{0,05^2 * (1324 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{92}{1,2275}$$

$$n = \frac{1434}{4,5825}$$

$$n = \frac{1324}{4,31}$$

$$n = 75$$

$$n = 313$$

$$n = 307$$

Cuadro N° 2: Muestra

OBJETO	N°	%
Personal Docente y Administrativo	75	11%
Estudiantes	313	45%
Padres de Familia	307	44%
Total	695	100%

Fuente: Cuadro N° 1
Elaborado por: La investigadora

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 TÉCNICAS

Observación: Esta técnica permitió registrar aspectos relevantes en la ejecución de los eventos.

Encuesta: Se aplicó una encuesta estructurada para establecer el criterio de los estudiantes y padres de familia en cuanto a la imagen institucional y la opinión de los docentes sobre la aplicación del ceremonial y el protocolo, según la muestra adoptada.

3.5.2 INSTRUMENTOS

- Guía de observación
- Cuestionario

3.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

- Tabulación de la información.
- Elaboración de cuadros y gráficos estadísticos utilizando el programa Microsoft Excel.
- Análisis e interpretación de los resultados.

3.7 PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.7.1 ENCUESTAS A LOS PADRES DE FAMILIA

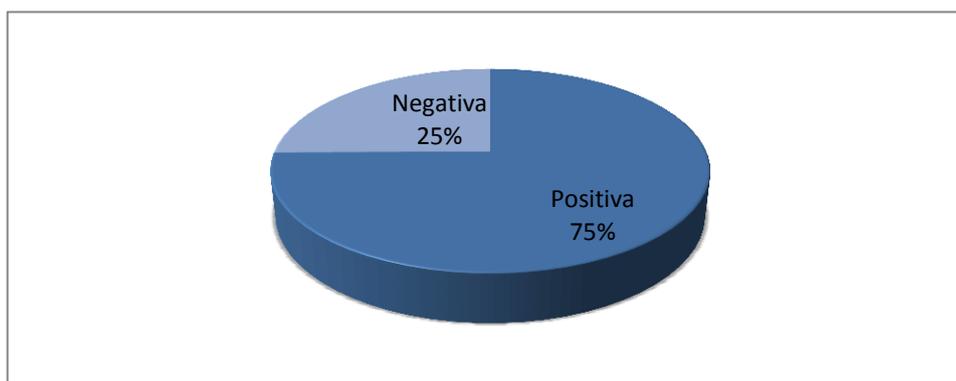
Pregunta N° 1.- ¿Cómo observa Ud. la preparación de los eventos en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús?

Cuadro N° 3: Preparación de los eventos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positiva	230	75%
Negativa	77	25%
Total	307	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 4: Preparación de los eventos



Fuente: Cuadro N° 3.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 75% de padres de familia encuestados tiene una opinión positiva de la preparación de los eventos en la Unidad Educativa, el 25% tiene una opinión negativa.

- **Interpretación**

Los padres de familia tienen conocimiento de las actividades desarrolladas durante la preparación de los diferentes eventos y consideran que estas aportan al cumplimiento de los objetivos de cada uno de ellos. En la Unidad Educativa se suele comunicar a los representantes de los padres de familia sobre los eventos programados durante el año lectivo para que participen y apoyen su ejecución.

Pregunta N° 2.- ¿Cuál es el trato que recibe Ud. en cada evento organizado en el plantel?

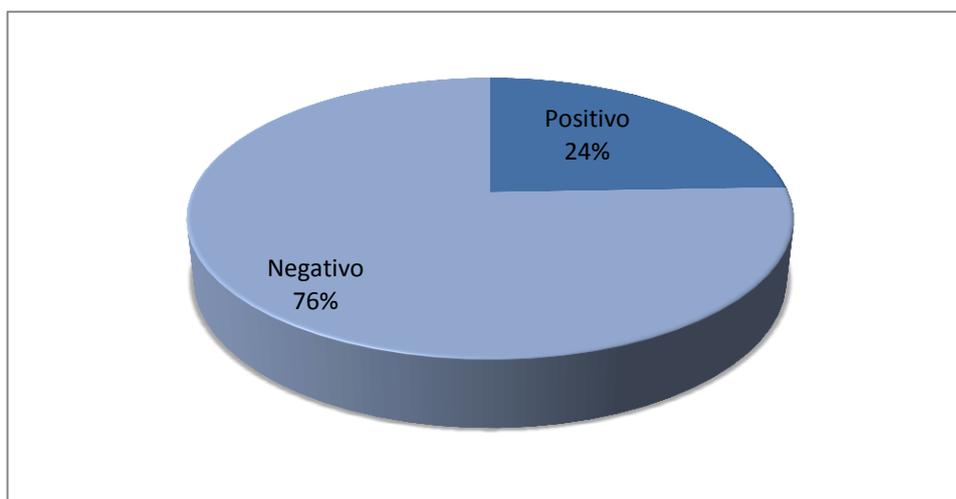
Cuadro N° 4: Trato recibido en los eventos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positivo	75	24%
Negativo	232	76%
Total	307	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia.

Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 5: Trato recibido en los eventos



Fuente: Cuadro N° 4.

Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

Para el 76% de encuestados el trato recibido en los eventos organizados es negativo, para el 24% es positivo.

- **Interpretación**

Los padres de familia evidencian disconformidad con el trato recibido en la ejecución de los eventos.

Entre las principales razones se encuentran que ni las autoridades ni los encargados de los eventos les permiten emitir sugerencias antes ni después del desarrollo de los eventos, especialmente cuando sus hijos tienen que intervenir. Consideran que aun cuando no acojan las recomendaciones ellos tienen derecho de proponerlas.

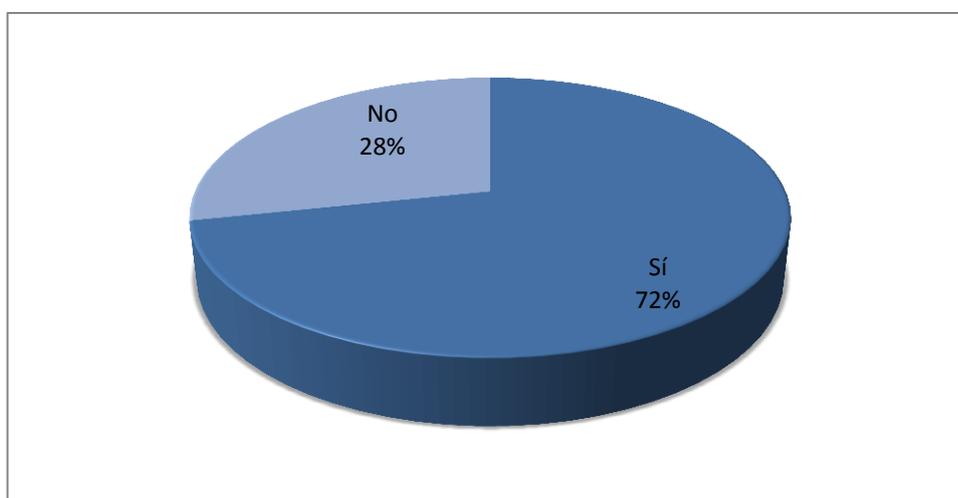
Pregunta N° 3.- ¿Considera que los distintos eventos realizados en la institución cumplen con la programación y horarios indicados?

Cuadro N° 5: Cumplimiento de programación y horarios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	220	72%
No	87	28%
Total	307	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 6: Cumplimiento de programación y horarios



Fuente: Cuadro N° 5.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

Según el 72% de encuestados, si se cumple con la programación y horarios definidos para los eventos, el 28% opina que no.

- **Interpretación**

Todo evento para ser catalogado de calidad debe cumplirse con lo programado, eso incluye la secuencia de acciones así como el horario. Es muy común en el medio, que los eventos no inicien a la hora estipulada, que las intervenciones de las personas sean extensas y que se incluyan puntos que no estaban indicados; estas situaciones afectan la motivación y criterio del público asistente. En el caso de la UEP. Santa Mariana de Jesús, no suele presentarse estos inconvenientes, con ciertas excepciones.

Pregunta N° 4.- ¿Considera que el factor de la organización en un evento influye en la asistencia de los padres de familia?

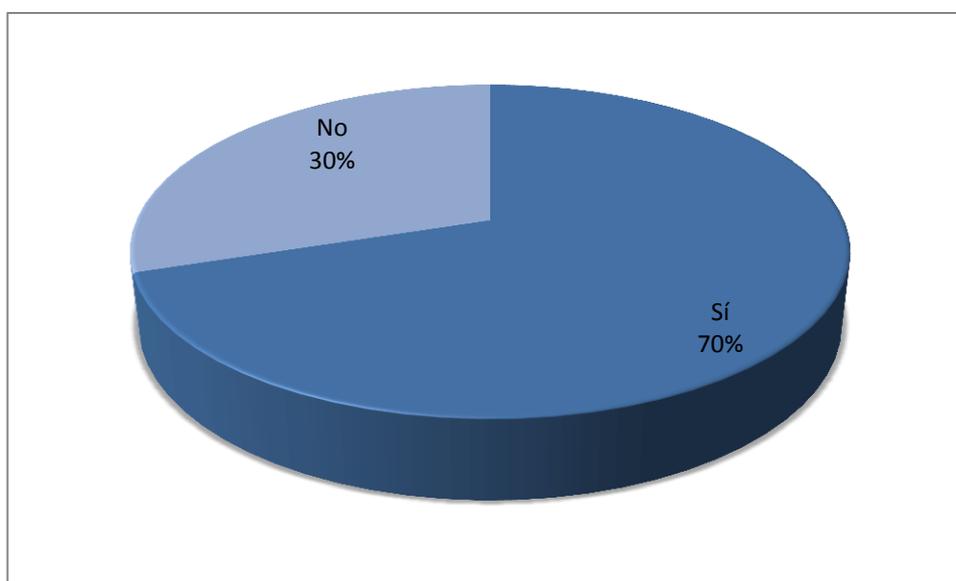
Cuadro N° 6: Factor de organización frente a la asistencia de los padres de familia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	215	70%
No	92	30%
Total	307	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia.

Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 7: Factor de organización frente a la asistencia de los padres de familia



Fuente: Cuadro N° 6.

Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 70% de padres de familia opina que sí influye la organización de un evento en su asistencia, para el 30% de encuestados no.

- **Interpretación**

La organización de los eventos incluye la asignación de recursos, humanos, físicos y económicos, necesarios para el cumplimiento de lo programado. Cuando la organización es adecuada, esta se evidencia en los resultados finales del evento y los padres de familia, en su mayoría, están de acuerdo.

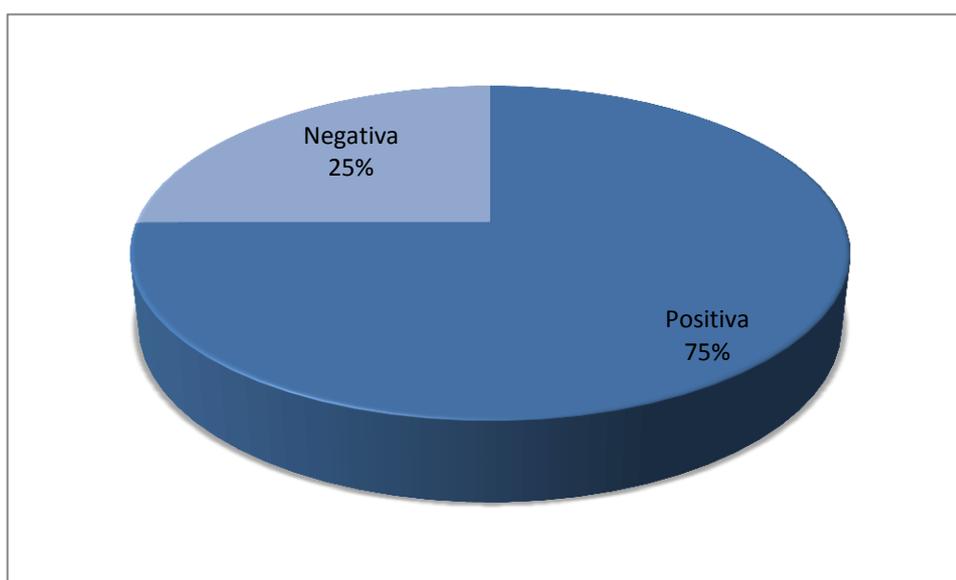
Pregunta N° 5.- ¿Cómo estima Ud. que es la comunicación internadel personal a cargo de los eventos?

Cuadro N° 7: Comunicación interna del encargado de los eventos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positiva	230	75%
Negativa	77	25%
Total	307	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 8: Comunicación interna del encargado de los eventos



Fuente: Cuadro N° 7.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

Según el 75% de encuestados, opina que la comunicación interna es positiva, el 25% no lo considera así.

- **Interpretación**

La comunicación interna es un referente de trabajo y esto se observa cuando el encargado de la gestión de eventos se preocupa por dar a conocer a todos los involucrados qué se va a realizar, qué se necesita, cómo se lo hará, cómo se verificará su cumplimiento. Cuando la comunicación es idónea es fácil de resolver inconvenientes que pudieran presentarse, y en el caso de la investigación la mayoría de padres de familia consideran positiva la comunicación interna.

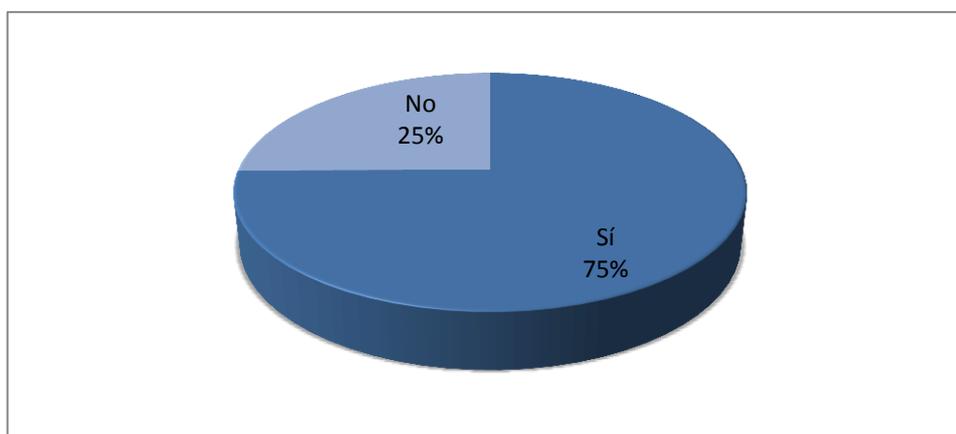
Pregunta N° 6.- ¿Les sugeriría cambios las autoridades de la entidad en la organización de los eventos?

Cuadro N° 8: Sugerencias para organización de eventos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	230	75%
No	77	25%
Total	307	100%

Fuente: Encuesta a padres de familia.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 9: Sugerencias para organización de eventos



Fuente: Cuadro N° 8.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 75% de encuestados sugieren cambios a las autoridades para la organización de los eventos, el 25% no lo hace.

- **Interpretación**

Las sugerencias deben ser acogidas como propuestas de mejora y no sólo de reclamo o disconformidad. Cuando las autoridades son asequibles a escuchar los comentarios, consejos o proposiciones de los padres de familia están fomentando el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, entablando nexos para una comunicación más abierta. Los resultados obtenidos demuestran el interés de los padres de familia por contribuir a un mejor desarrollo de los eventos. Su afán no es definir estrategias sino colaborar con la Unidad Educativa, y al ser ellos observados directos de los eventos han detectado acciones que deberían mejorarse.

3.7.2 Encuestas al personal administrativo y docente

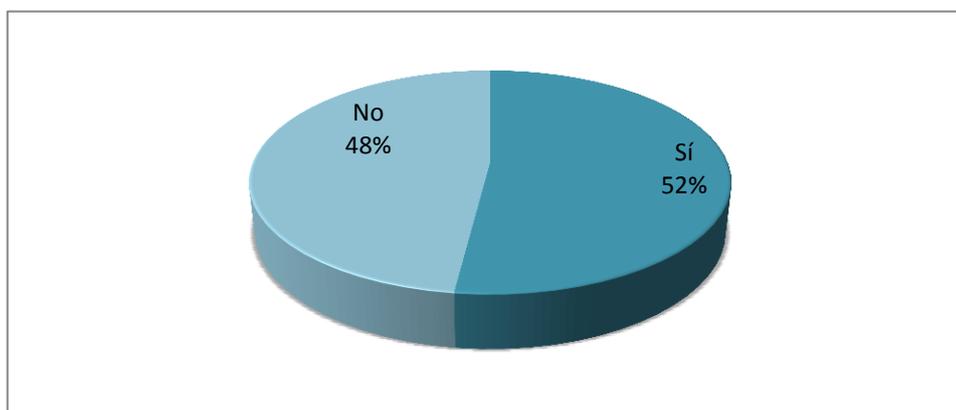
Pregunta N° 1.- ¿Considera que los distintos eventos realizados en la institución cumplen con las expectativas de la Unidad Educativa?

Cuadro N° 9: Cumplimiento de expectativas de la Unidad Educativa

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	39	52%
No	36	48%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo y docente.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 10: Cumplimiento de expectativas de la Unidad Educativa



Fuente: Cuadro N° 9.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

Para el 52% de encuestados los eventos sí cumplen con las expectativas de la institución, para el 48% no.

- **Interpretación**

Las instituciones educativas tienen como principal propósito la educación, y como aporte a ella se realizan eventos que destacan el nivel de preparación de los estudiantes, la vinculación con la sociedad, las relaciones con instituciones pares, la investigación, etc. Según la mayoría del personal administrativo y docente, los eventos desarrollados no cumplen con todas las expectativas de la unidad educativa, porque se restringe la participación de los estudiantes y no se toman en cuenta las sugerencias dadas.

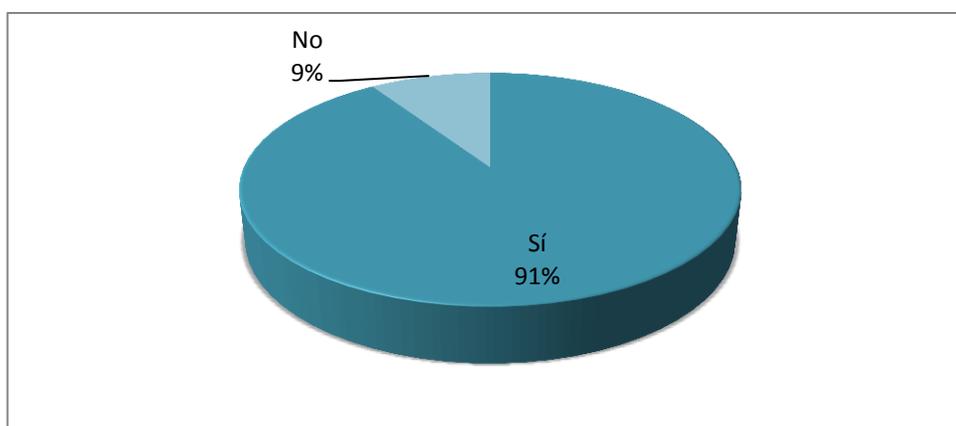
Preguntan N° 2.- ¿Conoce Ud. si existe un Manual acerca del Ceremonial y Protocolo para los distintos eventos que se realizan en la institución?

Cuadro N° 10: Manual de Ceremonial y Protocolo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	68	91%
No	7	9%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo y docente.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 11: Manual de Ceremonial y Protocolo



Fuente: Cuadro N° 10.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 91% de encuestados indica que no existe un Manual de Ceremonial y Protocolo, el 9% conoce su existencia.

- **Interpretación**

Los manuales, en general, regulan y guían como deben realizarse las actividades, el personal responsable y más indicaciones para alcanzar objetivos. El Manual de Ceremonial y Protocolo es una herramienta de gestión que contiene los lineamientos básicos para el proceder diplomático en el desarrollo de los eventos. En la Unidad Educativa su personal docente y administrativo conoce su existencia y utilización, porque sus pautas aportan a que la organización y ejecución de los eventos aporten a cubrir espacios de la vida institucional y refuercen la imagen institucional.

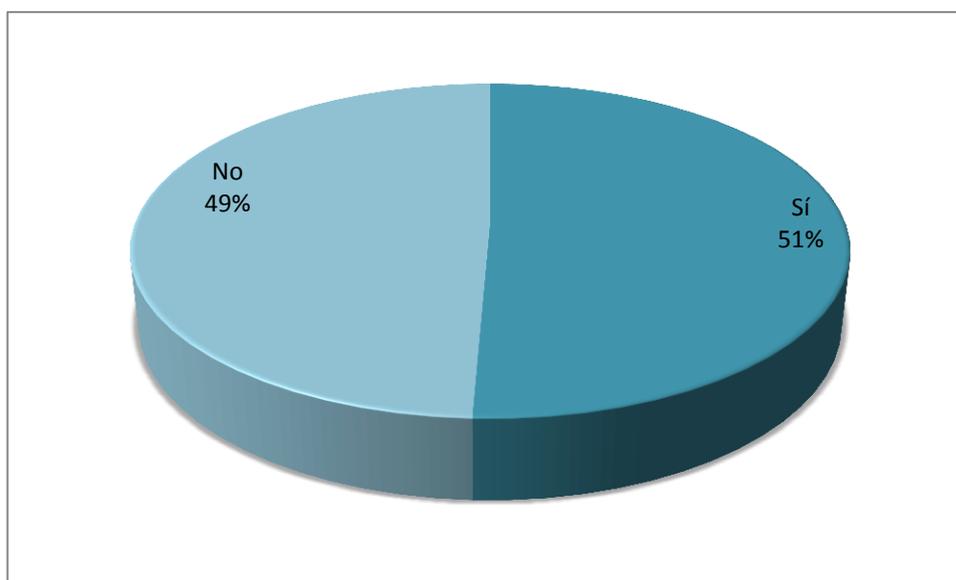
Pregunta N° 3.- ¿Está de acuerdo con la implementación del Ceremonial y Protocolo como parte de la trascendencia institucional?

Cuadro N° 11: Implementación del Ceremonial y Protocolo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	38	51%
No	37	49%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo y docente.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 12: Implementación del Ceremonial y Protocolo



Fuente: Cuadro N° 11.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

Según el 51% de encuestados, debería implementarse el Ceremonial y Protocolo, el 49% opina que no.

- **Interpretación**

A pesar de la existencia del Manual de Ceremonial y Protocolo, existe una ligera opinión que favorece su aplicación. Esta opinión dividida es el resultado de un Manual no socializado por tanto se desconoce el gran aporte de los lineamientos allí planteados para la culminación exitosa de los eventos realizados.

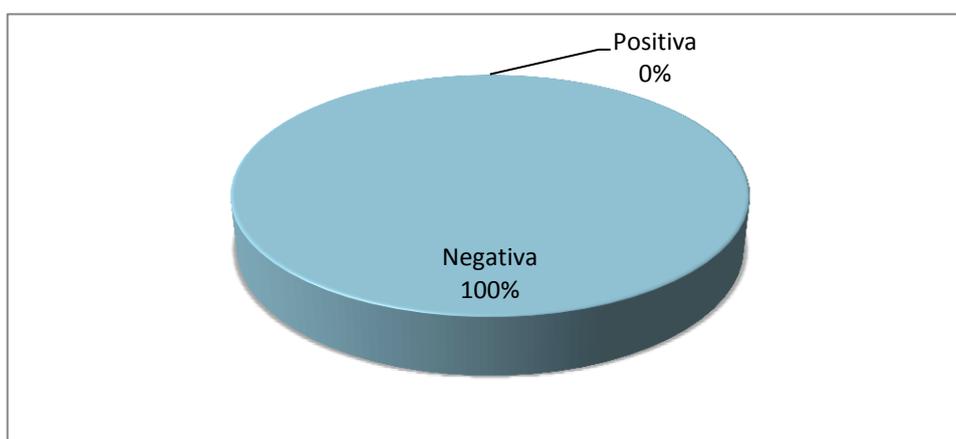
Pregunta N° 4.- ¿Durante el tiempo que viene laborando en la institución cómo ha observado la imagen de la entidad ante el público externo en la realización de eventos?

Cuadro N° 12: Imagen de la entidad ante el público externo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positiva	0	0%
Negativa	75	100%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo y docente.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 13: Imagen de la entidad ante el público externo



Fuente: Cuadro N° 12.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 100% de encuestados consideran que la imagen ante el público externo es negativa.

- **Interpretación**

La imagen institucional es el resultado de la eficiencia de los procesos utilizados para cubrir las expectativas del público. En el caso del público externo, este suele ser el más difícil de complacer. Eventos solemnes como el juramento a la bandera, posesión de representantes, etc., son observados por todos los asistentes, quienes se fijan en cada uno de los detalles: arreglo del espacio físico, de las personas, la forma de intervención, el tiempo de participación, entre otros. Según cómo se haya desarrollado el evento se formará la imagen de la institución.

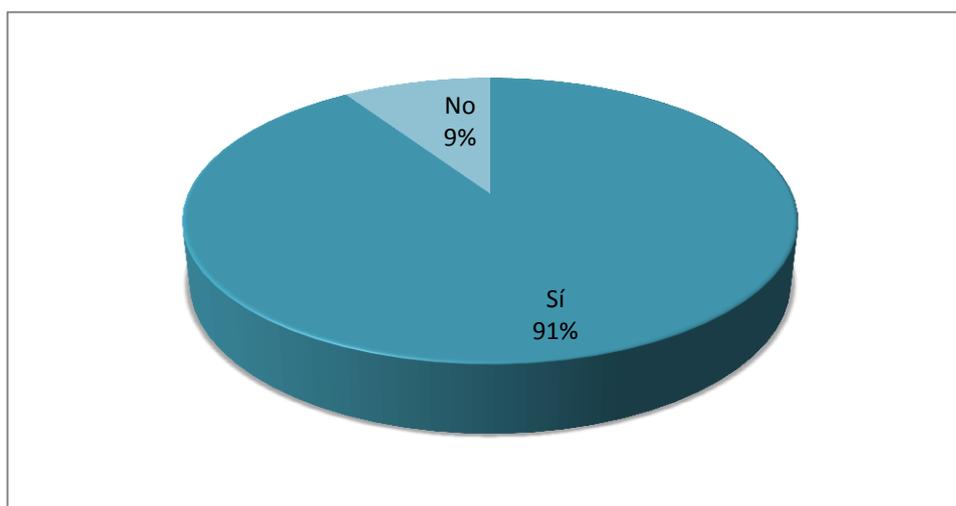
Pregunta N° 5.- ¿Considera Ud. que el éxito de un evento radica en la presencia masiva de la audiencia?

Cuadro N° 13: Éxito de un evento frente a presencia masiva de la audiencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	68	91%
No	7	9%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo y docente.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 14: Éxito de un evento frente a presencia masiva de la audiencia



Fuente: Cuadro N° 13.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 91% de personal administrativo y docente considera que el éxito de un evento se observa en la presencia masiva de personas, el 9% no.

- **Interpretación**

Cuando se desarrolla un evento, los organizadores esperan que este sea acogido positivamente y la mejor forma de evaluarlo es con la asistencia de gran cantidad de público. Sin embargo, esto no es un indicador de éxito, porque son múltiples las razones por las cuales las personas asisten. Existen eventos en los cuales la asistencia es obligatoria para estudiantes y padres de familia, otros que se realicen con pases para un número específico de personas y algunos con pase libre.

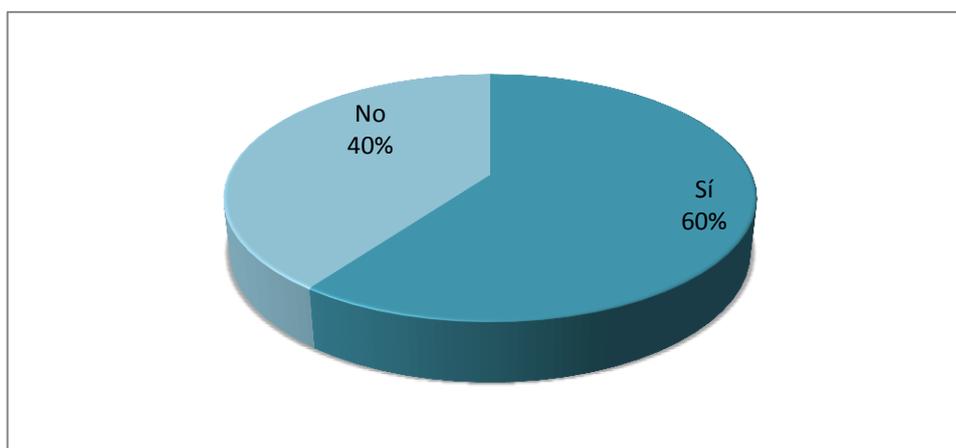
Pregunta N° 6.- ¿Como parte de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús le sugeriría cambios las autoridades en la organización de los eventos?

Cuadro N° 14: Sugerencia a las autoridades

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	45	60%
No	30	40%
Total	75	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo y docente.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 15: Sugerencia a las autoridades



Fuente: Cuadro N° 14.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 60% de encuestados si sugeriría a las autoridades cambios en la organización de los eventos, el 40% no.

- **Interpretación**

Toda actividad puede ser sometida a cambios si éstos aportan a una mejora continua en el desempeño de las personas, el cumplimiento de objetivos y, en el caso de esta investigación, a mejorar la imagen que el público interno y externo tiene de la institución. El personal docente y administrativo de la Unidad Educativa, como integrante importante de la gestión puede promover cambios mediante la emisión oportuna de sugerencias para que los errores detectados se eliminen y los eventos realizados logren el éxito esperado.

3.7.3 Encuestas a los estudiantes

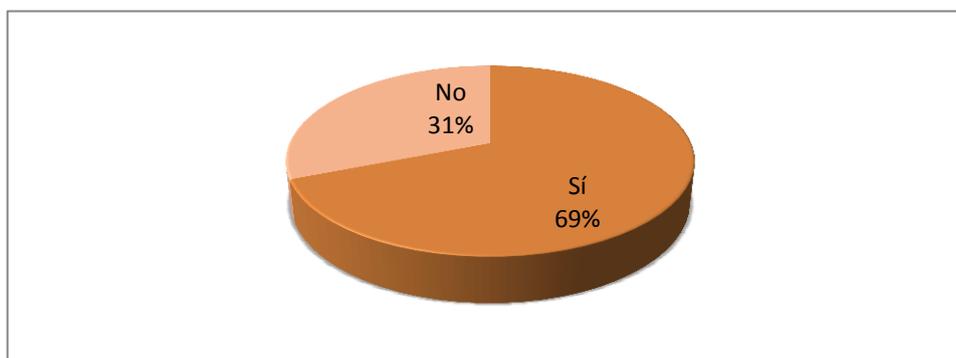
Pregunta N° 1.- ¿Cómo estudiante de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús, cree que los diferentes eventos que se dan tienen buena organización?

Cuadro N° 15: Buena organización de los eventos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	216	69%
No	97	31%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 16: Buena organización de los eventos



Fuente: Cuadro N° 15.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

Según el 69% de estudiantes encuestados existe una buena organización de los eventos, para el 31% no.

- **Interpretación**

Los estudiantes suelen ser los principales actores de los eventos. Para ellos, en su mayoría, estos eventos tienen una buena organización, aunque si enfatizan que sus ideas no suelen ser tomadas en cuenta, porque el personal administrativo y docente organiza y dirige la participación estudiantil de acuerdo con lo programado.

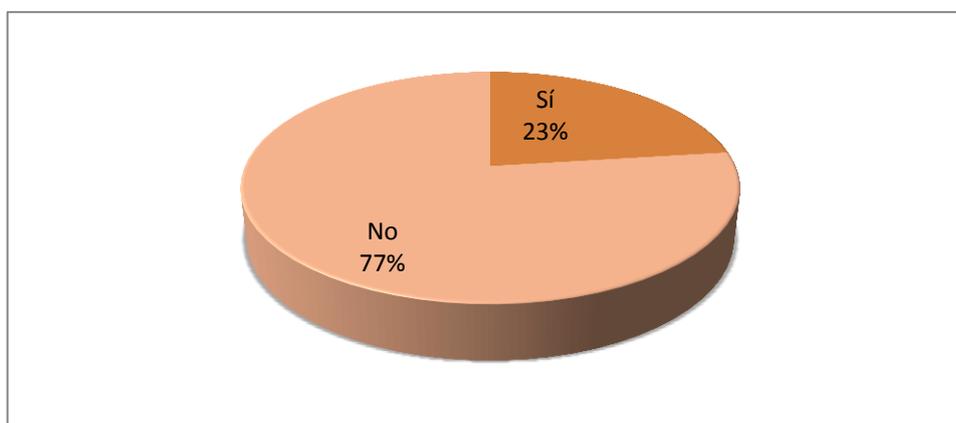
Pregunta N° 2.- ¿Conoce Ud. si existe un Manual acerca del Ceremonial y Protocolo para los distintos eventos que se realizan en la institución?

Cuadro N° 16: Existencia de un Manual del Ceremonial y Protocolo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	72	23%
No	241	77%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 17: Existencia de un Manual del Ceremonial y Protocolo



Fuente: Cuadro N° 16.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 77% de encuestados desconoce la existencia de un Manual de Ceremonial y Protocolo, el 23% sí.

- **Interpretación**

Todos los eventos se realizan según disposiciones de autoridades y docentes, esto ha permitido su cumplimiento, sin embargo se observa que los estudiantes desconocen la existencia de un Manual de Ceremonial y Protocolo y que en él se establece los lineamientos de cómo deben desarrollarse los eventos. Quienes sí tenían conocimiento de este manual son estudiantes designados como abanderados, porta estándares y representantes de la Unidad Educativa, y que debían aplicar ciertas normas durante los eventos para los cuales estaban designados.

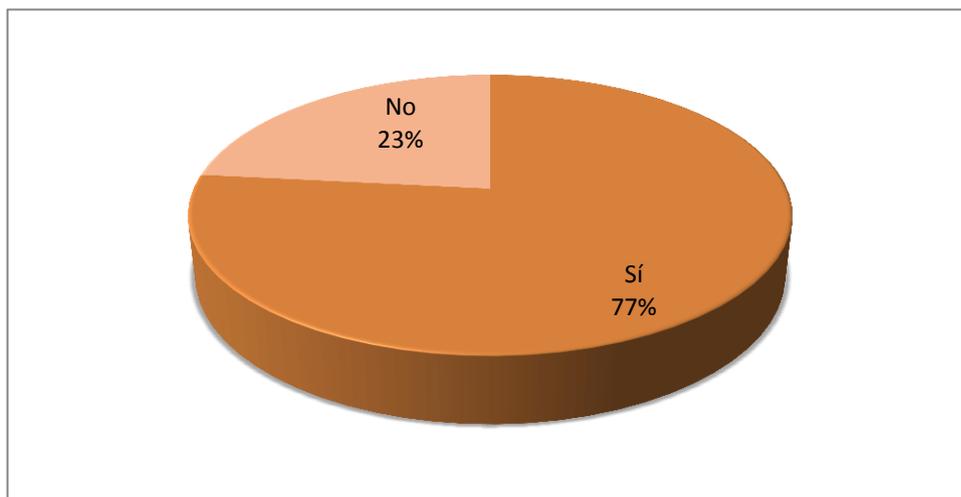
Pregunta N° 3.- ¿Está de acuerdo con la implementación del Ceremonial y Protocolo como parte de la trascendencia institucional?

Cuadro N° 17: Implementación del Ceremonial y Protocolo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	240	77%
No	73	23%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 18: Implementación del Ceremonial y Protocolo



Fuente: Cuadro N° 17.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 77% están de acuerdo con la implementación del Ceremonial y Protocolo en los eventos trascendentales, el 23% no.

- **Interpretación**

Los estudiantes consideran que al implementarse el Ceremonial y Protocolo en los eventos de trascendencia institucional se logrará un desarrollo exitoso y el reconocimiento del público interno y externo. Además les permitirá conocer aspectos básicos de protocolo para aplicarlos en los eventos dentro del curso e incluso en su vida personal.

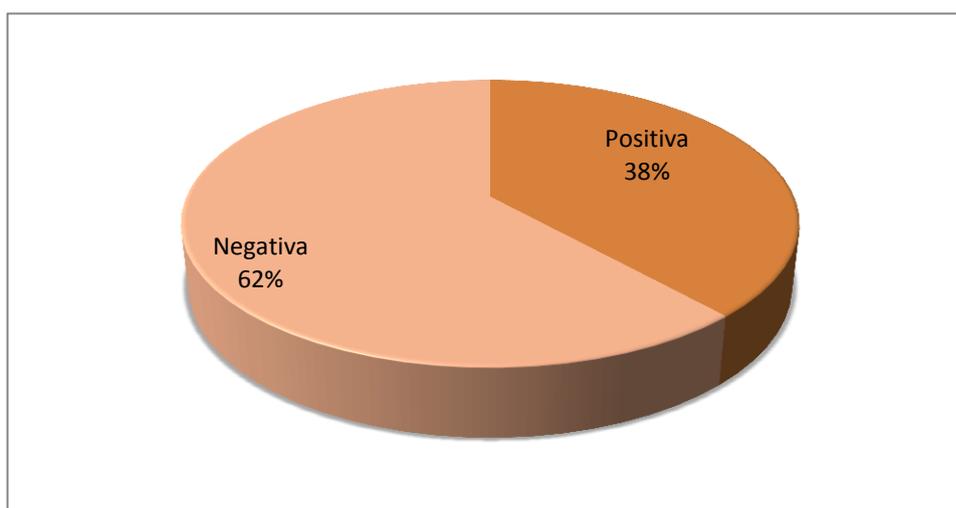
Pregunta N° 4.-¿Cómo calificaría la participación de los encargados de la organización en los diferentes actos del plantel?

Cuadro N° 18: Participación de los encargados de la organización de actos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Positiva	120	38%
Negativa	193	62%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 19: Participación de los encargados de la organización de actos



Fuente: Cuadro N° 18.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 62% de encuestados opina que la participación de los encargados de la organización de los diferentes actos es negativa, para el 38% es positiva.

- **Interpretación**

El personal encargado de la organización de los diferentes actos institucionales aplica los mismos procedimientos año tras años sin dar lugar a innovación en la ejecución de actos similares. Esto es catalogado por los estudiantes como negativo para la Unidad Educativa porque ellos, como asistentes principales, no observan variedad tanto en aspectos decorativos como en el esquema con la participación de las mismas personas e incluso invitados asistentes.

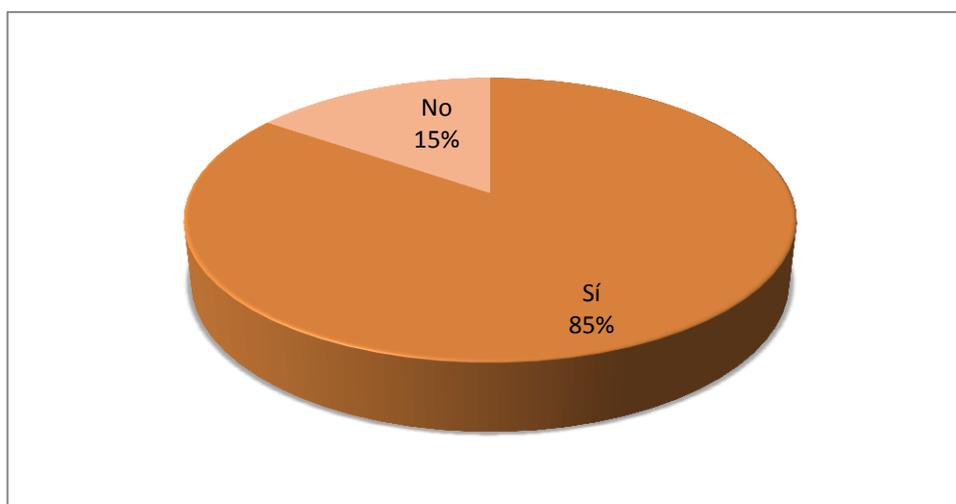
Pregunta N° 5.- ¿Como estudiante de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús le sugeriría cambios a las autoridades en la organización de los eventos?

Cuadro N° 19: Sugerencias a las autoridades

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	265	85%
No	48	15%
Total	313	100%

Fuente: Encuesta a estudiantes.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 20: Sugerencias a las autoridades



Fuente: Cuadro N° 19.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 85% de encuestados está dispuesto a dar sugerencias a las autoridades, el 15% no.

- **Interpretación**

Los estudiantes se sienten capacitados para emitir sugerencias con el propósito de mejorar la organización de los eventos institucionales pues los catalogan como repetitivos y antiguos. Enfatizan que la tecnología aporta con información para que cada evento sin afectar su objetivo pueda resaltarse, modernizarse y aportar a la obtención de reconocimiento interno y externo.

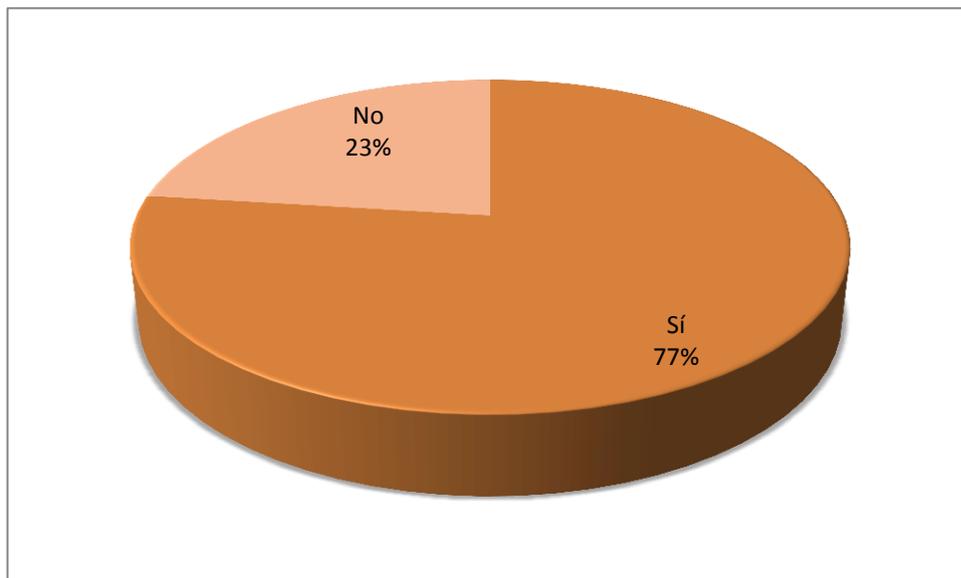
Pregunta N° 6.- ¿Considera que una buena organización en los eventos sería la mejor forma de trascender institucionalmente?

Cuadro N° 20: Organización de eventos para trascendencia institucional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	241	79%
No	72	23%
Total	313	102%

Fuente: Encuesta a estudiantes.
Elaborado por: Angelita Carpio.

Gráfico N° 21: Organización de eventos para trascendencia institucional



Fuente: Cuadro N° 20.
Elaborado por: Angelita Carpio.

- **Análisis**

El 77% de encuestados considera que la buena organización de los eventos si aporta a la trascendencia institucional, el 23% no lo considera así.

- **Interpretación**

La calidad de la organización de los eventos influirá en la trascendencia institucional, será positiva cuando la organización demuestre eficacia en el cumplimiento de lo programado y en la utilización de los recursos asignados para el evento.

3.8 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteada indica: El Ceremonial y Protocolo en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús incide en la imagen institucional, período enero a julio del 2014.

Para comprobar la hipótesis se consideran las respuestas negativas obtenidas en las encuestas aplicadas a los padres de familia, personal docente y administrativo, y estudiantes.

Cuadro N° 21: Resumen de respuestas de las encuestas

PREGUNTA	RESPUESTA	F.	%
PADRES DE FAMILIA			
2. ¿Cuál es el trato que recibe Ud. en cada evento organizado en el plantel?	Negativo	232	76%
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE			
4. ¿Durante el tiempo que viene laborando en la institución cómo ha observado la imagen de la entidad ante el público externo en la realización de eventos?	Negativa	75	100%
ESTUDIANTES			
4. ¿Cómo calificaría la participación de los encargados de la organización en los diferentes actos del plantel?	Negativa	193	62%

Fuente: encuestas.

Elaborado por: Angelita Carpio.

Como se observa, los padres de familia no se sienten a gusto con el trato que reciben en el desarrollo de los eventos, teniendo una imagen negativa de la institución, esto se corrobora con la opinión del personal administrativo y docente. Además, los estudiantes califican como negativa la actuación de los encargados de la organización.

Estas respuestas demuestran que el ceremonial y protocolo utilizados en los diferentes eventos organizados por la institución si afectan la imagen institucional.

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

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

4.2 RECOMENDACIONES

- Las personas encargadas del Ceremonial y Protocolo deben vigilar que la ejecución de los eventos cuenten con todos sus recursos de manera que se cumpla con los parámetros establecidos en la planificación previa, esto permitirá que los participantes, sean estos invitados u observadores, se sientan satisfechos de los actos y formen una imagen institucional positiva.
- El Manual de Ceremonial de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús debería ser socializado entre todo el personal administrativo y docente para que los procedimientos aplicados en los eventos programados sean homogéneos y alcancen los objetivos de cada uno de ellos.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA

5.1 TEMA

MODELO DE CEREMONIAL Y PROTOCOLO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES PARA LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARIANA DE JESÚS.

5.2 INTRODUCCIÓN

En la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús, la ejecución de eventos sociales no se encuentra normada, recayendo su desarrollo en un mismo grupo de personas que lo hacen previa la planificación de inicio de año, pero no existen disposiciones que regulen la manera de organizar, comunicar y evaluar los resultados.

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

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

5.3 OBJETIVO

Regular la ejecución de las actividades sociales que se desarrollan en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús.

5.4 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

5.4.1 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES

5.4.1.1 Fijación de la fecha

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

- a) Duplicidad de actividades en la misma fecha, o en fechas próximas.

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

5.4.1.2 Comité Organizador

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

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

5.4.1.3 Ubicación de los invitados

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

5.4.1.4 Ceremonias con autoridades sentadas

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

Gráfico N° 22: Ubicación de autoridades en un solo bloque

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

Elaborado por: Angelita Carpio

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

Gráfico N° 23: Ubicación de autoridades dispuestas con pasillo intermedio

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

Elaborado por: Angelita Carpio

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

Gráfico N° 24: Ubicación de autoridades en un estrado

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

Elaborado por: Angelita Carpio

5.4.1.5 Ubicación de las banderas

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

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

Gráfico N° 25: Ubicación de banderas



Fuente: <http://www.google.com.ec>

5.4.1.6 Interpretación de los Himnos Nacional e Institucional

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

5.4.1.7 La correspondencia protocolar

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

a) Nota protocolar

Es una comunicación formal, tipo carta, que se usa para invitar y establecer un compromiso entre invitante e invitado. También se emplea para enviar felicitaciones por

efemérides o aniversarios institucionales, nombramientos, ascensos, distinciones y onomásticos; y para expresar una condolencia.

La Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús hará un saludo protocolar, a las instituciones por el día de aniversario.

b) Esquela

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

c) Felicitación

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

d) Tarjeta de invitación

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

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

- a) La invitación a un acto o ceremonia debe formalizarse a través de una tarjeta o nota protocolar.
- b) La redacción debe realizarse en tercera persona.
- c) El tiempo de despacho previo de una invitación es de siete días hábiles, como mínimo, y quince días, como máximo. Si entre los invitados se encuentran autoridades del gobierno nacional, provincial, local, de las fuerzas armadas y

policía, de la iglesia, las invitaciones deberán ser enviadas con 30 días de antelación y suscritas por el Rector.

- d) La invitación debe hacerse imprimir, con el logotipo de la Unidad Educativa, indicando claramente el propósito de la misma, lugar, hora y demás pormenores que sean del caso.
- e) Si la invitación es personalizada (recomendable) debe indicarse nombre y cargo del invitante, unidad y/o institución, nombre y apellidos del invitado.
- f) Si la invitación es genérica el invitado debe ser tratado de usted, sin abreviación (Ud.)
- g) Toda invitación - sea tarjeta o nota protocolar - debe redactarse en tercera persona.
- h) Las invitaciones por tarjeta se inician con el cargo del invitante seguido del nombre. Esto para evitar la firma, de lo contrario exige que se firmen.
- i) Todas las invitaciones deben revisadas previamente, la que recomendará cambios en su redacción o presentación, si no se cumplen las normas protocolares corporativas.
- j) La respuesta a toda invitación que la solicite debe darse dentro del término de 48 horas o inmediatamente, cuando fuese el caso de premura de tiempo, evitando posteriormente modificar esa respuesta, para no causar molestias al invitante.
- k) En caso de un imprevisto que impida la asistencia ya confirmada de uno de los invitados, debe dar cuenta a los organizadores, para evitar su inclusión en el protocolo.

5.4.1.8 Vocativos

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

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

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

5.4.2 Anexos

Modelo de invitación



INVITACIÓN

La Rectora tiene el agrado de invitar muy comedidamente a usted, a la Sesión Solemne que con motivo del Aniversario del Colegio, se realizará el día martes 26 de mayo de 2015, en el Salón Auditorio de la institución a partir de las 18H00.

*RECTORA**SECRETARIA*

Orden de precedencia protocolar en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús.

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

Recepción de autoridades

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

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

Maestro de ceremonia

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

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

- ▶ Experiencia probada
- ▶ Dominio escénico
- ▶ Excelente manejo de la voz
- ▶ Lectura impecable
- ▶ Adecuado nivel de cultura general
- ▶ Buena imagen personal

Asistencia a ceremonias

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

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

Hora de llegada

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

Vocativos

- ▶ Tratándose de los vocativos al inicio de un discurso, el orador deberá nombrar a las seis autoridades de mayor jerarquía, pudiendo designar al resto de las autoridades presentes al acto o ceremonia oficial por la denominación de Señoras y Señores. (Extender los vocativos causa mayor exclusión)

- ▶ Todas aquellas autoridades institucionales que detenten una o más calidades serán consideradas en la de mayor rango protocolar.
- ▶ En aquellos actos y ceremonias que se realizan en estrados, a los que concurra el/la Rector/a de la Unidad Educativa acompañado de su cónyuge, ésta se ubicará a la derecha del Rector.
- ▶ La precedencia entre funcionarios de una misma jerarquía se determinará por la antigüedad de sus nombramientos.
- ▶ Cuando una persona desempeñe dos cargos que tengan diferente categoría, su precedencia será la que corresponda al cargo más alto.
- ▶ La precedencia que se ha dejado señalada entre los miembros de colegio, no es absoluta y se podrá modificar cuando así lo aconsejen las circunstancias de una determinada ceremonia o acto.
- ▶ Corresponderá al Encargado/a de Relaciones Públicas y Protocolo, resolver todos aquellos casos en que se presenten dudas acerca de la correcta aplicación de la precedencia o de normas de ceremonial en general.

Fotógrafos

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

Seguridad

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

- ▶ No permitir el ingreso al recinto del colegio, de vendedores de flores, confites, fotógrafos, etc.
- ▶ Despejar la entrada o salida del público asistente al evento.

- ▶ En la ceremonia estar alerta en todo momento de las personas que intenten sobrepasar los límites físicos establecidos para la circulación del público y autoridades.

BIBLIOGRAFÍA

CAPRIOTTI, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (4º ed.). Málaga: IIRP.

DOMÍNGUEZ, S., & SAMUDIO, C. (2012). *Guía de Protocolo y Organización de Eventos*. Paraguay: Instituto de Previsión Social.

FREIRE, M. (2010). *Lenguaje Funcional*. Riobamba: Edipcentro.

JIJENA, R. (2004). *Organización de Eventos*. Buenos Aires: Ugerman Editores.

LIRA, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?* México.

MOLINA, V. (2007). *Etiqueta en la Sociedad* (4ta ed.). Quito.

MUSUMECI, G., & BONINA, A. (2011). *Cómo organizar eventos* (3a ed.). Buenos Aires: Valletta Ediciones S.R.L.

PÉREZ, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para la excelencia en el servicio*. Vigo: Ideas propias.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. (2011). *Etiqueta y Protocolo*. Bogotá: SENA.

UNIVERSIDAD DE CUYO. (2010). *Manual de Protocolo, Ceremonial y Etiqueta*. Mendoza: UNCUYO.

VÉRTICE, E. (2008). *Gestión de Eventos*. Málaga: Vértice.

WEBGRAFÍA

AVENDAÑO, E. (14 de Mayo de 2013). *PREZI*. Obtenido de Eventos Culturales: <https://prezi.com/jbjrri8wj7ed/copy-of-untitled-prezi/>

GONZÁLEZ, M. (2014). *Horizontes del Bibliotecario*. Obtenido de Eventos Culturales: <http://files.sld.cu/bmn/files/2014/11/usted-puede-publicar-en-el-periodico-horizontes-del-bibliotecario.pdf>

INTERNACIONAL EVENTOS. (01 de 2007). *internacionaleventos.com*. Recuperado el 24 de 06 de 2015, de Boletín mensual infoeventos: <http://www.internacionaleventos.com/articulos/boletin1-ie.pdf>

MARTÍNEZ, C. (2012). *PuroMarketing*. Obtenido de 10 claves para mejorar la Experiencia del Cliente Interno: <http://www.puromarketing.com/13/11871/claves-para-mejorar-experiencia-cliente-interno.html>

MARTÍNEZ, R. (17 de 02 de 2010). *Rincón Universitario*. Recuperado el 30 de 06 de 2015, de Ejecución de un Evento: <http://rincondeluniversitario.blogspot.com/2010/02/ejecucion-de-un-evento.html>

PORTAL DE RELACIONES PÚBLICAS. (2015). *RRPPnet*. Recuperado el 2015, de Fundamentos de las Relaciones Públicas: <http://www.rrppnet.com.ar/fundamentosderrpp.htm>

UEvents. (07 de 05 de 2014). Recuperado el 30 de 06 de 2015, de Eventos corporativos: objetivos: <http://www.uevents.es/objetivos-eventos-coorporativos/>

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA. (2013). Recuperado el 30 de 06 de 2015, de Manual de Eventos y Protocolo : http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_1/recursos/documentos_generales/09102014/manual_eventos_protocolo.pdf

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER . (23 de Febrero de 2015). *Procedimiento para Realización de Eventos*. Ocaña: Universidad Francisco de Paula Santander. Obtenido de <https://ufpso.edu.co/ftp/pdf/procedimientos/comu/r-gc-ris-007a.pdf>

ANEXOS



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARIANA DE JESÚS CON RESPECTO AL CEREMONIAL Y PROTOCOLO EN LOS DIFERENTES EVENTOS.

1.- ¿Cómo observa Ud. la preparación de los eventos en la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús?

POSITIVA () NEGATIVA ()

¿Por qué?

2.- ¿Cuál es el trato que recibe Ud. en cada evento organizado en el plantel?

POSITIVA () NEGATIVA ()

¿Por qué?

3.- ¿Considera que los distintos eventos realizados en la institución cumplen con la programación y horarios indicados?

SI () NO ()

¿Por qué?

4.- ¿Considera que el factor de la organización en un evento influye en la asistencia de los padres de familia?

SI () NO ()

¿Por qué?

5.- ¿Cómo estima Ud. que es la comunicación interna del personal a cargo de los eventos?

POSITIVA () NEGATIVA ()

¿Por qué?

6.- ¿Les sugeriría cambios a las autoridades de la entidad en la organización de los eventos?

SI () NO ()

¿Por qué?



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARIANA DE JESÚS CON RESPECTO AL CEREMONIAL Y PROTOCOLO EN LOS DIFERENTES EVENTOS.

1.- ¿Considera que los distintos eventos realizados en la institución cumplen con las expectativas de la Unidad Educativa?

SI () NO ()

¿Por qué?

2.- ¿Conoce Ud. si existe un Manual acerca del Ceremonial y Protocolo para los distintos eventos que se realizan en la institución?

SI () NO ()

¿Por qué?

3.- ¿Está de acuerdo con la implementación del Ceremonial y el Protocolo como parte de la trascendencia institucional?

SI () NO ()

¿Por qué?

4.- ¿Durante el tiempo que viene laborando en la institución cómo ha observado la imagen de la entidad ante el público externo en la realización de eventos?

POSITIVO () NEGATIVO ()

¿Por qué?

5.- ¿Considera Ud. que el éxito de un evento radica en la presencia masiva de la audiencia?

SI () NO ()

¿Por qué?

6.- ¿Como parte de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús le sugeriría cambios a las autoridades en la organización de los eventos?

SI () NO ()

¿Por qué?



ENCUESTA DIRIGIDA A LAS/OS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR SANTA MARIANA DE JESÚS CON RESPECTO AL CEREMONIAL Y EL PROTOCOLO EN LOS DIFERENTES EVENTOS.

1.- ¿Cómo estudiante de la Unidad Educativa Particular Santa Mariana de Jesús, cree que los diferentes eventos que se dan tienen buena organización?

SI () NO ()

¿Por qué?

2.- ¿Conoce Ud. si existe un Manual acerca del Ceremonial y Protocolo para los distintos eventos que se realizan en la institución?

SI () NO ()

¿Por qué?

3.- ¿Está de acuerdo con la implementación del Ceremonial y el Protocolo como parte de la trascendencia institucional?

SI () NO ()

¿Por qué?

4.- ¿Cómo calificaría la participación de los encargados de la organización en los diferentes actos del plantel?

POSITIVA () NEGATIVA ()

¿Por qué?

5.- ¿Como estudiante de la Unidad Educativa Santa Mariana de Jesús le sugeriría cambios a las autoridades en la organización de los eventos?

SI () NO ()

¿Por qué?

6.- ¿Considera que una buena organización en los eventos sería la mejor forma de trascender institucionalmente?

¿Por qué?

SI () NO ()