



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y
PROFESIONALIZACIÓN**

Secretariado y Relaciones Públicas

Tesis previa a la obtención del título:
LICENCIADA EN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

“EL MANEJO DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL SUS EFECTOS
EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL COMITÉ
PERMANENTE DE FIESTAS DEL GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA,
PERIODO 2012”

Autora

Miriam Ordóñez

Tutor

Máster Carlos Larrea

Año
2015

INFORME DEL ASESOR

En mi calidad de asesor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Tesis elaborada por: Miriam Juana de las Mercedes Ordóñez, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos existidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la Comisión.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Larrea', is written over a horizontal line.

Máster Carlos Larrea

Tutor



HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO:

LICENCIADA EN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

“EL MANEJO DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL SUS EFECTOS EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DEL COMITÉ PERMANENTE DE FIESTAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN RIOBAMBA, PERIODO 2012”

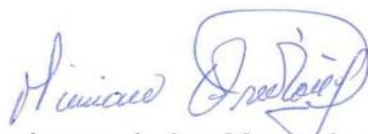
Nombres y firma del Presidente y Miembros del Tribunal:

	Calificación	Firma
MS. RAMIRO RUALES Presidente	<u>10</u>	<u>[Firma]</u>
MS. RAÚL LOMAS Miembro 1	<u>9</u>	<u>[Firma]</u>
MS. CARLOS LARREA Miembro 2	<u>10</u>	<u>[Firma]</u>

NOTA: _____ (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTORA

Yo Miriam Juana de las Mercedes Ordóñez, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Miriam Juana de las Mercedes Ordóñez

C.I. 1705738068

DEDICATORIA

Yo, Miriam Juana de las Mercedes Ordóñez, dedico este trabajo con todo mi cariño a mi madre, el ser más sublime, y a mis hijos José y Pablo, dos tesoros que Dios me ha dado y a quienes debo la fortaleza a través de su amor.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco sinceramente a la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Unidad de Formación Académica y Profesionalización por permitirme ser parte de los conocimientos científicos en el área del Secretariado y Relaciones Públicas. Especialmente agradezco al Máster Carlos Larrea, tutor del proyecto de graduación, quien ha constituido un baluarte en el desarrollo del presente trabajo.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como finalidad investigar cual es el manejo de Protocolo y Ceremonial en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Riobamba, como incide en el cumplimiento de las actividades del Comité: y se planteó como objetivo proponer estrategias para el manejo de protocolo y ceremonial.

La justificación se basa en garantizar una opinión positiva y de empoderamiento ciudadano de una labor constante con el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas que cumplan con las exigencias del público.

El contenido de esta investigación se basó en la recolección de todo tipo de información confiable, lo que sirvió para elaborar la propuesta que en este caso es el “MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARA EL GAD RIOBAMBA”, que consta de reglas y procedimientos que servirá como una herramienta para aprovechar el recurso humano que labora en el Comité, para desarrollar de manera correcta los actos solemnes y programas protocolarios además permitirá organizar los eventos aplicando las normas establecidas, lo cual ahorrará tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios, en lo profesional e institucional. Los métodos y técnicas de investigación ayudaron a concluir este proyecto y se pudo realizar las conclusiones, con esto dar las debidas recomendaciones para que sean aplicadas por el personal del Comité Permanente de Fiestas y permita mejorar la imagen institucional.



ABSTRACT

This research work aimed to investigate which is the management of the Protocol and Ceremonial Party Standing Committee of the Autonomous Decentralized Government of Riobamba city, as affects the performance of the Committee's activities: therefore it seeks to propose strategies for handling protocol and ceremonial.

The justification is based on ensuring a positive and a citizen of a sustained effort to compliance with the activities of the Standing Committee of Parties that meet the demands of public opinion empowerment. The content of this research was based on the collection of all kinds of reliable information, which helped to develop the proposal in this case is the "MANUAL FOR PROTOCOL AND CEREMONIAL GAD RIOBAMBA," which consists of rules and procedures that will serve as a tool to tap the human resources that work in the Committee, to develop properly solemn and protocol programs it also will allow to organize events by applying the standards, which will save time, in which here will be visible the results.

The methods and research techniques helped to conclude this project and the conclusions could be performed, to give appropriate recommendations to be implemented by the staff of the Standing Committee of Party and will improve the corporate image.

Reviewed By: Maria Eugenia Rodríguez

CENTRO DE IDIOMAS



COORDINACION

INTRODUCCIÓN

Dentro de las atribuciones del Comité Permanente de Fiestas tiene como función: planificar, coordinar y dirigir la programación general anual de actividades como son: cívicas, culturales, sociales y populares y dado que su quehacer diario, se relaciona con toda clase de invitados que llegan a la ciudad

El personal del Comité no solo debe conocer a fondo sobre los aspectos prácticos de su trabajo, sino que también debe manejarse con desenvoltura en la atención al público. Es fundamental que cuente con conocimientos básicos sobre protocolo y ceremonial, con el fin de saber aplicarlos en su ámbito, así como conocer los pasos que hay que seguir para organizar los diferentes eventos y actos y por supuesto dominar todos los aspectos relaciones con el protocolo y ceremonial.

Por otra parte, debe conocer las pautas principales de presentación para relacionarse correctamente y desenvolverse de manera apropiada y a ser capaz de controlar cualquier situación imprevista que se le presente.

En un mundo en que la comunicación entre las personas tiende a ser cada vez más impersonal en nuestro puesto de trabajo cara al público, como es el caso del Comité, deben dar especial relevancia al factor humano y ofrecer a nuestros invitados y ciudadanía un trato especial y personalizado.

Al dominar todos estos aspectos contribuirá a reforzar la imagen y el renombre del Comité Permanente de Fiestas.

CONTENIDO

PORTADA.....	i
INFORME DEL ASESOR.....	ii
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iii
DERECHOS DE AUTORA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO:.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
1. MARCO REFERENCIAL.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4. OBJETIVOS.....	16
1.4.1. OBJETIVO GENERAL.....	16
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	16
CAPÍTULO II.....	17
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	17
2.1. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1.1. COMITÉ PERMANENTE DE FIESTAS.....	17
2.1.2. PROTOCOLO.....	21
2.1.3. CEREMONIAL.....	29
2.1.4. Relaciones Públicas.....	39
2.1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	43
CAPÍTULO III.....	44
3. MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1. MÉTODO.....	44

3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.3.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.4.1.	POBLACIÓN	45
3.4.2.	MUESTRA.....	45
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.5.1.	TÉCNICAS	46
3.5.2.	INSTRUMENTOS.....	46
3.6.	PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	46
3.7.	Análisis y Discusión de Resultados	47
3.8.	COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	62
	CAPÍTULO IV	66
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	66
4.1.	Conclusiones	66
4.2.	Recomendaciones.....	67
	CAPÍTULO V	68
5.	PROPUESTA	68
5.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA	69
5.2.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	69
5.3.	FUNDAMENTACIÓN.....	71
5.4.	OBJETIVOS	71
5.5.	UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	72
5.6.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	75
	BIBLIOGRAFÍA	105
	LINCOGRAFÍA.....	106
	ANEXOS	108

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro No. 2. 1. Operacionalización de las Variables.....	43
Cuadro No. 3. 1. Empleo Correcto del Protocolo y Ceremonial	47
Cuadro No. 3. 2. Desarrollo de Eventos es bueno	48
Cuadro No. 3. 3. Conocimientos sobre los eventos	49
Cuadro No. 3. 4. Es bueno el trabajo realizado.....	50
Cuadro No. 3. 5. Existencia de errores	51
Cuadro No. 3. 6. Satisfacción en el trabajo que se realiza	52
Cuadro No. 3. 7. Conocimiento de las actividades que se debe realizar	53
Cuadro No. 3. 8. Ha recibido Capacitación	54
Cuadro No. 3. 9. Existe planificación.....	55
Cuadro No. 3. 10. Es Fundamental El Manejo De Protocolo	56
Cuadro No. 3. 11. Cumplimiento de las expectativas.....	57
Cuadro No. 3. 12. Responsabilidades con anticipación	58
Cuadro No. 3. 13. Revisión sobre el manejo de protocolo	59
Cuadro No. 3. 14. Riesgoso el incumplimiento del manejo de Protocolo	60
Cuadro No. 3. 15. Proceso de Verificación de Hipótesis.....	64
Cuadro No. 3. 16. Frecuencia Esperada	64
Cuadro No. 3. 17. Determinación Chi ²	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 2. 1 Orgánico Estructural.....	20
Gráfico No. 3. 1. Empleo Correcto del Protocolo y Ceremonial.....	47
Gráfico No. 3. 2. Desarrollo de Eventos es bueno	48
Gráfico No. 3. 3. Conocimientos sobre los eventos.....	49
Gráfico No. 3. 4. Es bueno el trabajo realizado	50
Gráfico No. 3. 5. Existencia de Errores	51
Gráfico No. 3. 6. Satisfacción en el trabajo que se realiza	52
Gráfico No. 3. 7. Conocimiento de las actividades que se debe realizar	53
Gráfico No. 3. 8. Ha recibido capacitación	54
Gráfico No. 3. 9. Existe planificación.....	55
Gráfico No. 3. 10. Es fundamental el manejo de protocolo	56
Gráfico No. 3. 11. Cumplimiento de las expectativas	57
Gráfico No. 3. 12. Responsabilidades con anticipación	58
Gráfico No. 3. 13. Revisión sobre el manejo de protocolo	59
Gráfico No. 3. 14. Riesgoso el incumplimiento del manejo de Protocolo	60
Gráfico No. 3. 15. Valores Tabla de Distribución.....	63
Gráfico No. 3. 16. Campana de Gauss.....	65

CAPÍTULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ilustre Concejo Cantonal de Riobamba, Considerando: Que es necesario actualizar las Ordenanzas Municipales a fin de optimizar las actividades que en su ámbito corresponden a la Municipalidad, expide la Ordenanza No. 001, que rige a partir del 22 de enero de 1993, sustitutiva a la expedida el 11 de abril de 1984, creando el Comité Permanente de Fiestas de Riobamba que deberá planificar, coordinar y dirigir las actividades cívicas, culturales, sociales y populares de nuestra comunidad.

Dentro de las atribuciones y deberes del Comité Permanente de Fiestas debe realizar la programación general anual de actividades correspondientes de las programaciones cívicas, culturales, etc., propiciar la consecución de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades previstas, bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.

El Comité Permanente de Fiestas, no cuenta con una guía ni herramientas necesarias para el manejo de protocolo y ceremonial, para el cumplimiento de las actividades, que instaure estrategias que permitan aplicar en las actividades y eventos que se realizan en la ciudad, creando un conflicto y desaliento dentro y fuera del Comité.

Contrariamente a lo que se piensa, las reglas de Ceremonial y Protocolo están más vigentes que nunca en la vida de la sociedad moderna, pues van de la mano con los avances tecnológicos y de las herramientas de la comunicación y las relaciones públicas. Aun cuando el sentir común considera a esta regulación como algo propio de altas esferas y de asuntos de Estado, la complejidad de la actividad

en todos los aspectos, tanto públicos como privados, hace necesaria una reglamentación protocolar.

Se puede apreciar como en los últimos tiempos se extiende la inquietud por conocer las normas fundamentales del protocolo y ceremonial y en sectores que tradicionalmente permanecían más preocupados de sus quehaceres autónomos e internos.

Con estos antecedentes se creyó conveniente realizar la presente investigación sobre el manejo de protocolo y ceremonial sus efectos en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, de modo que promuevan y fortalezcan la imagen institucional y su prestigio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el Manejo de Protocolo y ceremonial en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El cumplimiento de las actividades del Comité de Fiestas, es una labor constante que debe ligarse a estrategias efectivas e innovadoras del protocolo y ceremonial, que cumplan con las exigencias del público, con el fin de garantizar una opinión positiva y de empoderamiento ciudadano, que permita el desarrollo normal y pacífico de obras y proyectos en el área de sus competencias.

Por lo que es indispensable conocer bajo investigación, el proceso que rige el manejo de protocolo y ceremonial dentro del Comité Permanente de Fiestas en, su

difusión, vinculación y alcance, para enfocar los esfuerzos y se efectúe un verdadero cumplimiento de sus actividades.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Demostrar como el manejo de protocolo y ceremonial incide en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas.

1.4.2. ESPECÍFICOS

- Diagnosticar cual es el manejo de protocolo y ceremonial en el Comité Permanente de Fiestas.
- Examinar la incidencia del manejo de protocolo y ceremonial en las actividades que realiza el Comité Permanente de Fiestas.
- Proponer estrategias para el manejo de protocolo y ceremonial en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. COMITÉ PERMANENTE DE FIESTAS

2.1.1.1. Reseña Histórica

El 21 de abril de 1822, se dio en esta ciudad la batalla de Tapi o de Riobamba, eslabón para el triunfo de Pichincha y para la Independencia Política de la Patria.

Anualmente en esta fecha se celebran festividades que exaltan el patriotismo de los riobambeños y ofrecen actividades culturales, sociales y deportivas a todos los ecuatorianos y, es deber de la Ilustre Municipalidad patrocinar el éxito de estas fiestas, creando un organismo permanente que planifique, dirija y responda por su óptima realización.

La ordenanza que crea el Comité Permanente de las Fiestas de abril, fue discutida y aprobada por el Ilustre Consejo Cantonal, en sesiones realizadas durante los días quince de marzo y diez de abril de mil novecientos ochenta y cuatro.

2.1.1.2. Misión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera que formula y ejecuta los planes de desarrollo y ordenamiento territorial, cuya finalidad es promover el desarrollo económico y sustentable del territorio; aplicando políticas ambientales, fortaleciendo los consejos de seguridad y protección integral, patrocinando la cultura, artes, actividades deportivas y recreativas a

través de alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que permitan articular esfuerzos y optimizar recursos; bajo los principios de transparencia, respeto, solidaridad, equidad y trabajo en equipo.

2.1.1.3. Visión

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, fortalecido, líder, eficiente y eficaz que promueva el ordenamiento territorial y la seguridad ciudadana, desarrollo económico, ambiental y social, mejorando la calidad de vida de la población a través de la dotación de servicios básicos, infraestructura, vialidad, generación de empleo, respetando la cultura y el ambiente, con un sistema democrático de participación ciudadana que propicie la integración de la comunidad con su Gobierno Municipal.

2.1.1.4. Objetivos Organizacionales

Fomentar y resaltar los valores artísticos, históricos, culturales, recreacionales, deportivos tradicionales mediante la organización de eventos que atraigan el turismo de la ciudad de Riobamba y sus parroquias rurales.

Objetivos Específicos o Componentes:

- Organizar eventos artísticos, culturales, deportivos, históricos, recreacionales, tradicionales para fomentar el turismo en la ciudad.
- Incentivar la economía popular y solidaria con la actividad comercial de grandes, medianos y pequeños negocios.
- Difundir, Promocionar las culturas, artes, oficios, deportes tradicionales, los atractivos y centros turísticos del cantón Riobamba y sus Parroquias Rurales en diferentes ciudades del país.

2.1.1.5. Principios

Los principios son el conjunto de valores:

Responsabilidad

Iniciativa

Puntualidad

Eficiencia

Eficacia

Creatividad

Transparencia

Perseverancia

Objetividad

Trabajo en Equipo

Honradez

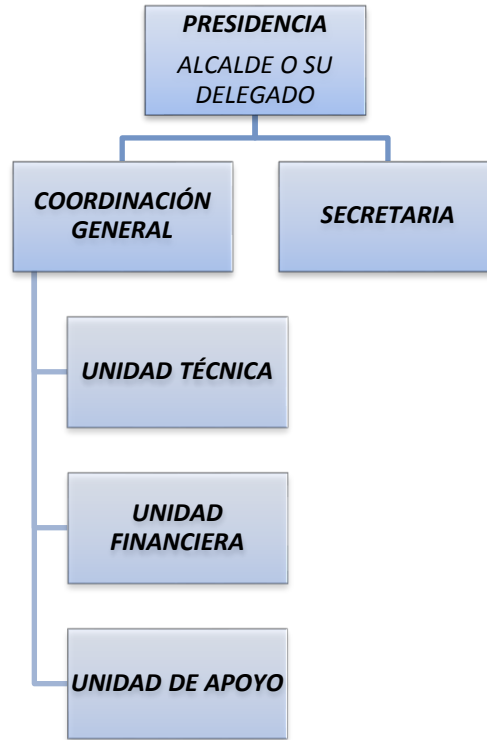
Tolerancia

Normas que orientan y regulan el trabajo en equipo.

Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

2.1.1.6. Estructura Orgánica Estructural

Gráfico No. 2. 1 Orgánico Estructural



Elaborado por: Miriam Ordóñez

Fuente: Comité Permanente de Fiestas

2.1.1.7. Marco Legal Comité Permanente de Fiestas

Según ordenanza No. 001, el Ilustre Concejo Cantonal de Riobamba, el 13 de enero de 1993, CONSIDERANDO: Que es necesario actualizar las Ordenanzas Municipales a fin de optimizar las actividades que en su ámbito corresponden a la Municipalidad; Que la Ordenanza del Comité Permanente de las Fiestas de Abril mantiene en su conformación representaciones de organismos inexistentes y se han creado otros que deben integrarse al Comité.

En uso de las atribuciones que le confiere la Ley de Régimen Municipal.

2.1.2. PROTOCOLO

Según (Fernández y Vázquez, 2005) El Protocolo es la normativa o conjunto de reglas que son legisladas o establecidas por los usos y costumbres; se implanta como consecuencia de una necesidad social, sirven para normalizar las relaciones entre todas las personas y entre instituciones y gobiernos. Su objetivo fundamental es el respeto en el trato entre los seres humanos en sus diversos ámbitos sociales; político, social, cultural, empresarial, religioso, turístico, deportivo, etc.

Según (López, 2006) señala que el protocolo es una actividad, un quehacer, un acto o sucesión de actos, y que los mismos pueden estar sujetos a las normas de protocolo que dicte el poder público o que se dé a sí misma la entidad organizadora. Por otra parte, también afirma que no debe confundirse con Relaciones Públicas, ya que su origen es distinto. Sin embargo, admite que en una de las cuatro fases o funciones de éstas podemos incluir el protocolo como herramienta, donde necesariamente aparece la organización de actos y exhibiciones.

Según (Urbina, 2006) el protocolo está basado en la cortesía esencia de la educación, que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición personal y social. Es decir el respeto integral a la persona humana, sea lo que sea, haga lo que haga, esté donde esté.

Protocolo es el conjunto de normas, usos, costumbres y tradiciones que se aplican para la organización de actos, en conclusión el protocolo tiene como objetivo que las actividades, en las que interviene o dirige, se hagan bien. Para lo cual resuelve problemas, no los crea. Un protocolo que crea problemas es un anti-protocolo. El protocolo no es un corsé metálico, sino un corsé flexible que aplicando las normas directrices, criterios, etc., con realismo ha de adaptarse a la situación concreta. A veces es como hacer un traje a la medida. El Protocolo es un elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias.

- **Objetivos de Protocolo**

Un buen proyecto de protocolo y ceremonial obtiene los siguientes objetivos:

- a. Mantener adecuadamente las relaciones humanas y corporativas y si se extiende en todos los ámbitos de la institución, se jerarquiza cada una de las tareas;
- b. Reconocer las jerarquías de las personas;
- c. Estructurar los cuadros de precedencias;
- d. Dar un adecuado trato y lugar a las autoridades y funcionarios;
- e. Cumplir los rituales que debe observar el ceremonial;
- f. Ayuda a cuidar los detalles de las relaciones;
- g. Mantener la cortesía, esencia de la educación, que significa el respeto a las personas, sea cual sea su condición tanto social como personal o lo que es lo mismo el respeto integral;
- h. Las actividades en las que interviene o tiene prioridad de normativa, se realizan correctamente y se resuelven problemas, además se ve la convivencia, que es positiva.

2.1.2.1. Etapas del Protocolo

- a. Período primitivo: Siglos VII al XIV: desde la Alta Edad Media hasta los comienzos del Renacimiento. Excepto al este, en el resto de Europa el naciente protocolo es rudimentario primitivo, diverso en cada uno de los países que van apareciendo, como consecuencia de su aislamiento.
- b. Período de iniciación de un protocolo europeo Siglo XV al XVII; desde el Renacimiento hasta el Barroco. Gracias a la mejora en las comunicaciones terrestres y marítimas, el crecimiento económico y demográfico, la intensificación del comercio, las nuevas ideas, etcétera, se inicia en Europa una paulatina y creciente aproximación esencial del protocolo.

- c. Período de formación y perfeccionamiento del protocolo europeo: Por último, en los siglos XVIII, XIX y comienzos del XX, se llega en Europa a una unificación/homologación del protocolo en sus áreas básicas. A este respecto, recordemos el primer Congreso de Viena al término de las guerras napoleónicas, que puso los cimientos de un único protocolo social diplomático.

- d. Expansión mundial del protocolo europeo, inspirador del protocolo internacional: Desde la segunda mitad del siglo XIX a la primera década del XX, tiene lugar la expansión de Europa (incluidos los Estados Unidos que, como Canadá Iberoamérica y el resto de países americanos, además de sus elementos nativos son europeos de procedencia; más Australia y Nueva Zelanda, a las que les sucedió lo mismo). Usando términos actuales es la colonización en lo que Europa es para todos el gran ejemplo de la modernidad a seguir e imitar: En el área del protocolo, el resultado fue la imitación primero y la adopción después de las fórmulas protocolarias europeas, de las que nació, convirtiéndose en lo que hoy es un protocolo básico, único y universal, denominado protocolo internación, inspirado al noventa por ciento en el protocolo europeo. Por supuesto (sucede en la misma Europa), dentro de esta <<unidad>> existen matices diversos consecuencia de los usos y costumbres locales; y donde más se manifiestan estas diferencias dentro de la unidad general es en los detalles formalistas del ceremonial.

- e. Salto del protocolo, del área oficial o del estado al área o sector privado. Nacimiento del protocolo empresarial: En el último tercio del siglo XX, con la internacionalización, o mejor dicho, globalización de la economía, aparecen las súper-empresas o ultimaciones así como otras propiamente nacionales que en su enorme actividad salta o atraviesan las fronteras. Entonces, estas grandes organizaciones se encuentran con lagunas y problemas insolubles para sus unidades de relaciones públicas. Analizada la cuestión:
 1. El resultado uno fue: Descubren primero, se interesan después y utilizan,

por último, el protocolo (con sus técnicas, criterios, etcétera, hasta sus trucos); incluyendo en sus organigramas unidades de protocolo enfocadas en este sentido o profesionales de esta disciplina igualmente enfocados en sus unidades de relaciones públicas.

2. El resultado dos: Que lo mismo sucedió con otras entidades no empresariales, como grandes fundaciones, organismos no gubernamentales (las ONG) de carácter internacional, etcétera.
3. Por último, su tercer y más importante resultado es: El nacimiento del protocolo empresarial.

2.1.2.2. Tipos de Protocolo

1. **Protocolo estructural.-** Encargado de crear las estructuras necesarias para el correcto desarrollo de un acto a realizarse, en el que aún no interviene ningún tipo de formalidad de protocolo, propiamente dicho.
2. **Protocolo de gestión.-** Apoyo al protocolo estructural mediante el que se controla y conduce todas las acciones que se van a llevar a cabo. Es la gestión humana que tiene lugar durante el desarrollo del acto.
3. **Protocolo de atención o asesoramiento personal.-** Consiste en un desarrollo de actividades, acciones y gestiones, cuya finalidad es la atención completa de la persona o personas a nuestro cargo. Programación de visitas de interés, asignación de personal de seguridad, etc.

2.1.2.3. Protocolo con los medios masivos de la comunicación

Según (Lemaitre, 1986) La estrategia adecuada para relacionarse con los medios de comunicación desde el Departamento encargado del Protocolo y Ceremonial,

debe ir ligada a las necesidades de mantener unas buenas relaciones con los periodistas, para que éstas sean de lo más objetivas y fluidas posible. Por ello es ideal propiciar una relación profesional fructífera, logrando su continuidad en el tiempo, lo cual exige mantener un relacionamiento continuo, gerenciar ciertas tensiones y hablar siempre con la verdad. Para ello existe la Política de Comunicaciones, en donde se contemplan las formas, estrategias, directrices y mecanismos de comunicación con los periodistas. Este Departamento es quien se encarga de convocar, promover y direccionar las relaciones con los periodistas y directivos de los medios de comunicación.

El objetivo último de las relaciones con los medios es comunicarse con los públicos de interés del Departamento encargado con la opinión pública general, por lo que es importante considerar los siguientes aspectos:

- Tener en cuenta los horarios en que son convocados los actos, que les impiden realizar su tarea.
 - Considerar la duración de algunos actos, que les obligan a salir antes de que finalicen.
 - Se debe ubicar en un buen sitio a los periodistas en el salón del evento y tomar en cuenta las condiciones de luz y de sonido de algunos salones en las que se convocan actos son deficientes, lo que ocasiona a los periodistas, fotógrafos y camarógrafos que se desplacen por el salón para hacer bien su trabajo, aún a costa de deslucir el acto.
- **Conferencia de prensa**
- Tiene como objetivo informar a los profesionales de los medios de comunicación hechos importantes, que tengan interés para los receptores de sus medios escritos y audiovisuales. Con la ventaja de facilitar un

diálogo abierto y formal sobre un tema que la institución propone a los medios.

- Considerar y tratar que se inicien con puntualidad las ruedas de prensa, presentaciones, inauguraciones, visitas etc., para que los periodistas, fotógrafos y camarógrafos no se retiren durante el acto, con su trabajo incompleto para poder cubrir todos sus compromisos.
- Muchas veces la convocatoria y las intervenciones muy largas pueden ser sustituidas por un boletín de prensa
- Considerar y tratar que se efectúen en horarios adecuado para todos y se inicien con puntualidad las ruedas de prensa, presentaciones, inauguraciones, visitas etc., para que los periodistas, fotógrafos y camarógrafos no se retiren durante el acto, con su trabajo incompleto para poder cubrir con sus compromisos ya que el tiempo que disponen es escaso.

2.1.2.4. Protocolo social

- **Protocolo Social.-** Conjunto de costumbres, usos y reglas, que disciplinan el comportamiento y las relaciones humanas para mejorar el comportamiento en cualquier circunstancia.

Según (Urbina, 2011) Nos orienta con algunos comportarnos correctamente en un acto social:

- Saludar con respeto y cordialidad a los anfitriones y a todas las personas con quienes nos relacionemos en algún momento de la velada.
- Tener cuidado con el movimiento de las manos pueden ser las grandes traidoras de nuestro cuerpo.

- Saber escuchar a nuestro interlocutor.
- Utilizar un tono de voz adecuado y bien modulado que tenga el tono, ritmo y volumen adecuados a la personalidad de la persona y la situación.
- Evitar discusiones estériles sobre temas espinosos.
- Hacer uso de nuestros buenos modales, en todo momento.
- Sonreír adecuadamente destruye la sensación de seriedad de la situación.
- Ser cortés es parte esencial de la educación y los buenos modales de todas las personas.
- Evitar el uso de bromas.
- Presentarnos con el resto de personas con quienes compartiremos la mesa.
- Esperar a ser invitado para pasar a otra área del lugar dónde se esté llevando a cabo el evento.
- Nuestra imagen es nuestra tarjeta de presentación.
- La elegancia es mesura, equilibrio, armonía, sencillez, afabilidad y respeto en el trato con los demás, lo cual lo convierte a la persona en distinguida.
- Respetar la opinión de los demás.
- Cuando nos dirigimos a alguien debemos mirar a los ojos de la persona con quien hablamos.
- Se deberá respetar las áreas de las personas no fumadoras, es preferible abstenerse de hacerlo.

2.1.2.5. Etiqueta

Etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas y solemnes, en sí es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar en cualquier situación que se presente, para salir airosa sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuadas.

2.1.2.6. Principios que rigen la etiqueta

La etiqueta está relacionada con el saber ser, el saber estar en cualquier situación. Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas, sin embargo no todas buscan el bien común y el aprender a estar en comunidad. Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación, como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas. Entre estos se encuentran las siguientes:

- **Organización.-** Mantiene todas sus cosas en orden, demostrando limpieza e higiene y ofrece un excelente servicio al cliente, y entrega lo acordado en el tiempo establecido.
- **Paciencia.-** Es una de las virtudes que debemos manejar con mucha prudencia en el trato con los diferentes clientes de nuestra institución.
- **Prudencia.-** Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo. Debemos estar atentos delante de quien habla, delante de quien manifiesta una opinión, en qué circunstancias la emite y pensar antes de hablar de qué manera afecta a las personas que nos rodean su comentario. Mantener una actitud conciliadora y una comunicación asertiva en todo momento.
- **Buen gusto.-** Indica cultura, prudencia, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado y tacto para decirlas.
- **Puntualidad.-** La puntualidad en cualquier ocasión o evento, manifestara su compromiso y su imagen.
- **Respeto.-** Un principio elemental, que denota consideración por cualquier

persona sin distingo de credo, raza, religión, edad, sexo.

- **Humildad.-** Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es necesariamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier persona en caso de cometer un error, acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.
- **Sencillez.-** Un valor apreciado en las personas, no ostentan de lo que tienen, hacen o poseen, respeta por sobre todo al resto.
- **Humanismo.-** Actualmente se vive tan agitadamente, esto no significa que se debe dejar de lado la relación entre los seres humanos. Debemos tratar de ponernos en el lugar de la otra persona, no es necesario comprometerse a solucionar los problemas ajenos, pero si tratar de entender lo que sucede, muchas veces es suficiente motivar a las personas y no dejarlas caer.

2.1.3. CEREMONIAL

2.1.3.1. Teoría y antecedentes del Ceremonial

Ceremonial (del latín *ceremonialis*), lo utilizamos para referirnos a la serie o conjunto de formalidades y ritos en cualquier acto+ público o solemne o como en el Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

Según (Labariega, 2005), 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.

Según (Pineda, 1993), el ceremonial tiene una misión importante: Es un elemento

de orden creado para evitar roces y resolver las divergencias que de otro modo pudieran surgir en las actividades oficiales. Consiste en un conjunto de fórmulas impuestas por la experiencia y que reglamenta las relaciones entre altas autoridades y personalidades locales en las ceremonias y actos oficiales, de acuerdo con el principio de igualdad jurídica de las instituciones, asegurando a cada uno de los participantes las prerrogativas a que tiene derecho.

Es por ello que el ceremonial debe concebirse como el ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias, que los enmarcan con un conjunto de formalidades que optimizan la celebración de un acto de acuerdo con las normas que, en su caso, indican y prescriben las costumbres y las tradiciones.

Según (Castillo, 2006) menciona que el Ceremonial que es el aspecto funcional, crea el escenario y la atmósfera para una buena relación pacífica. El Protocolo es el aspecto normativo, codifica en cada país los reglamentos, las ordenanzas que gobiernan el ceremonial y tienen por objeto reconocer a cada uno de los participantes en presencia, las prerrogativas, privilegios e inmunidades a los cuales tiene derecho. Juntos el ceremonial y el protocolo imponen la cortesía que debe presidir las relaciones que se presume existen entre personas dotadas de buena fe.

2.1.3.2. Concepto de Ceremonial

Según (Tristany, 2006) define al Ceremonial como “perteneciente o relativo al uso y práctica de las ceremonias y, por lo tanto, consiste en aquellas formalidades aplicadas en ocasión de un acto solemne, ya sea de naturaleza religiosa, pública o privada”.

La educación, la cortesía y la urbanidad son la mejor carta de presentación ante cualquier situación. Con las herramientas de esta investigación, se pueden observar todas las pautas sociales para comportarse en público, una lista de

buenos modales generales y otras sobre cómo salir airoso en situaciones más concretas.

En tanto que por Protocolo, el mismo autor lo entiende como, “el conjunto de reglas atinente al ceremonial diplomático, establecido por ley o por la costumbre”.

El Ceremonial se define como elemento de orden o conjunto de formalidades que determinadas por el protocolo se aplican en el desarrollo de todo acto público o solemne.

2.1.3.3. Procedimientos del Ceremonial

Según (Urbina, 2011), indica que los procedimientos se los debe realizar de acuerdo a los siguientes puntos:

- **La Precedencia.-** Indica la jerarquía de las personas, de acuerdo a la importancia de los cargos que desempeñan u ocupan y que les permite gozar de ciertas preferencias de lugar, ubicación y atención, que las demás personas de la misma organización y con cargos de inferior jerarquía.
- **Precedencia en actos o ceremonias según quien organiza.**

Actos oficiales

Actos institucionales de empresas u organizaciones

Actos menores de familia o amistad

- **Actos oficiales**

El Reglamento del Ceremonial establece las consideraciones que deben ser observadas al determinar la precedencia de una autoridad ya sea civil, eclesiástica o militar y la naturaleza o carácter del acto de que se trate.

- **Actos institucionales de empresas u organizaciones**

La precedencia de las autoridades en el Reglamento de Ceremonial, podemos por analogía establecer un criterio para determinar las precedencias en los actos y ceremonias organizadas por empresas o instituciones del sector privado:

Si asisten sólo autoridades y miembros de una institución, el orden de precedencia estará dado por la ubicación que cada una de ellas tenga en el organigrama de la misma.

En el caso de autoridades que figuren en un mismo nivel jerárquico, la precedencia se determinará por la antigüedad de éstas en la empresa; Si asisten autoridades públicas, primero se aplicará la precedencia determinada en el Reglamento del Ceremonial Público para las más altas autoridades y después se alterna, con los ejecutivos o directivos de la institución que organiza la ceremonia.

- **Orden de Precedencia. Distintos criterios de precedencia**

Cuando se trata de agasajar invitados, sea este un agasajo por motivos oficiales o por motivos sociales, existen ciertas reglas de cortesía que hay que respetar.

Siguiendo estas costumbres evitamos crearnos problemas, y sobre todo, agregamos un elemento más al éxito:

- Orden de Antigüedad
- Orden Alfabético
- Prioridad de la Derecha / Prioridad Izquierda o Proximidad
- Orden Lateral
- Orden Lineal
- Orden Alternado

- **Actos menores de familia o amistad**

Por sencillos que sean los actos o ceremonias a los cuales concurren familiares o amistades, se debe formalizar la precedencia de todos ellos; es por esta razón importante mencionar dos consideraciones que serán útiles para determinar la precedencia:

Por edad; la precedencia estará determinada de mayor a menor edad; Por grado de amistad o confianza; mayor grado de amistad menor precedencia y a menor grado de amistad, mayor precedencia.

- **En la precedencia: la ley de la derecha, orden lateral y orden lineal**

En la base del orden de precedencia, se establece que el sitio de honor es el de la derecha de la persona que ocupa la más alta jerarquía en el lugar donde se realiza el acto, comida, visita o recepción.

En el orden lateral, es decir las personas que están sentadas, paradas o que caminan en la misma línea, si son dos, el lugar de preferencia es el de la derecha.

Si son tres personas, el centro lo ocupa el anfitrión (0); al invitado principal (1) se reserva la derecha de aquél, y a la izquierda al que le sigue en importancia (2).

Tener presente que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión o autoridad máxima del ámbito en que se efectúa el acto protocolar. Es conveniente solicitar al invitado de honor, que muchas veces supera a aquél en jerarquía, que ocupe el lugar central, teniendo cuidado que el dueño de casa se ubique a su izquierda. En esta forma, el visitante principal ocupa el centro y se encuentra, al mismo tiempo, a la derecha del dueño de casa o autoridad máxima del lugar.

2.1.3.4. Objetivos del Ceremonial

Toda ceremonia organizada tiene como único objetivo, aplicar el protocolo que se diseñó. Facilitar la adquisición y desarrollo de las habilidades personales y profesionales que mejoran la comunicación, el trato al cliente y las relaciones interpersonales, en el marco social e institucional.

La única forma de evitar desairar a las autoridades, funcionarios invitados y a los empleados de la misma institución, es a través de un meticuloso cuidado en la programación y planificación de las actividades.

2.1.3.5. Pasos para desarrollar eventos

- Evento

Es una actividad social determinada, una ceremonia, convención, etc., es aquella actividad que se desarrolla en un momento puntual en el tiempo, con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos entre sí.

Según (González, 2007), la organización de eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, festivales, ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades entre ellas alcanzar la excelencia en los mismos. La planificación es un proceso que se organiza, se dirige y se controla, reduce la incertidumbre, es decir minimiza la falta de información.

Dentro de los pasos a seguir debemos definir el objetivo del acto: con qué medios contamos, audiencia prevista, esto es, asistentes, público en general, etc. y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes. Debemos implantar un calendario, asignar recursos, preparativos necesarios para llevar a cabo el acto, el tiempo de anticipación para el día señalado, y definir con claridad todos los objetivos.

Pre evento: Debemos organizar equipos de trabajo, asignar tareas, establecer

vías de comunicación entre los equipos con personas y equipos del exterior, definir la imagen al culminar el acto.

Poner en marcha lo planificado, y cumplir tal y como se planificó, ajustándose al calendario, también es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

Para actos o eventos de relevancia, se ve necesario realizar un ensayo general, al menos dos días antes del acto para que todo fluya con normalidad.

Al finalizar el evento se realizará una reunión con el personal encargado para evaluar el desenvolvimiento del mismo y se ejecutará un informe en el que se plasme lo ocurrido con sus conclusiones y recomendaciones, que servirá para futuros proyectos.

- **Anfitrión**

Según el diccionario de la Real Academia Española, define anfitrión como: (De Anfitrión, rey de Tebas, espléndido en sus banquetes).

El anfitrión es la persona que recibe y se encarga de atender a sus invitados para que se sientan bien, siempre debe tener en cuenta ciertos aspectos básicos de cortesía, educación y comportamiento, para hacer sentirse cómodos a sus invitados. También lo correcto es que realicen las correspondientes presentaciones entre los invitados que no se conocen, siempre y cuando sea posible. El anfitrión a más de ser un buen organizador debe tener buenas relaciones públicas y debe saber hacer presentaciones, saber conversar e incluso debe saber cómo salir de situaciones embarazosas o incómodas. Debe saber crear un ambiente agradable para todos sus invitados, es la persona que elabora la lista de los invitados, las envía y dispone el protocolo general de los asistentes en un acto.

- **Maestro de Ceremonia**

El maestro de ceremonia es la persona encargada de la conducción de los diversos actos protocolarios de los diferentes eventos, sean estos, sesiones solemnes, discursos, conferencias, etc., y debe tener un dominio escénico, como un excelente manejo de voz, lectura impecable, buena imagen personal y un alto nivel académico y de formación. Deberá apegarse a un guión previamente elaborado, el cual será revisado por la máxima autoridad del evento.

- **Recomendaciones para el Maestro de Ceremonia:**

- El Maestro de Ceremonia deberá ordenar el programa con tranquilidad y coordinar previamente con los organizadores.
- Verificar con antelación que en el audio funcione adecuadamente,
- Cuidar su apariencia personal.
- Establecer el orden de precedencia, para la presentación.
- Tener un orden de los puntos que va a tomar parte del programa y el tiempo asignado a cada uno para poder maniobrar correctamente entre estos y controlar el tiempo.
- Estar a la expectativa del desarrollo del evento.
- No retirarse del escenario mientras no esté presente la persona encargada del discurso y recibirlo con muestras de afecto y cordialidad.
- Mantener siempre una discreta sonrisa.
- Poseer imaginación, sentido de improvisación y de ser el caso fino humor.
- Verificar antes del inicio que todas las autoridades invitadas y de quienes intervendrán estén presentes, en caso de alguna ausencia coordinar con los organizadores su reemplazo.
- Debe saber con anticipación el nombre de las personas que integran la mesa principal en un acto formal, los cargos exactos de cada persona y la

pronunciación correcta de sus nombres

- Repasar el guión
- Recordemos no poner ni hacer gestos, mantenemos contacto visual con el técnico de sonido y con la presidencia por lo que pueda pasar. Una mirada atenta nos bastará para comunicarnos y saber que algo ocurre, por lo tanto, mantener cabeza alta y contacto visual. El evento es trabajo de equipo.

- **Jefe de Protocolo**

El jefe de protocolo se encarga de organizar, planificar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el protocolo y ceremonia en actos y eventos, a fin de avalar el cumplimiento de normas protocolares requeridas. El Jefe de Protocolo es un cargo que exige unas cualidades específicas, una personalidad muy atribuida y un acusado sentido estético en su obrar. Ha de sentir un profundo amor y respeto por el Comité y provincia a la que sirve.

La personalidad del jefe de Protocolo debe basarse en la naturalidad, sentido común, trato cortés, educación, tolerancia, comprensión, discreción y buen gusto.

De la intersección de ambas vertientes surge un profesional de carácter creativo, seguro de sus movimientos y con equilibrio estético, así como observador de las reacciones externas.

2.1.3.6. El Protocolo y Ceremonial en las actividades del Comité Permanente de Fiestas.

El objetivo del Comité permanente de fiestas es: dirigir, coordinar, vigilar y

planificar la organización y aplicación de las normas de Protocolo y Ceremonial para los diferentes eventos y actos que se realizan dentro del Municipio y en la ciudad, con objetividad y compromiso; con su fiel cumplimiento se logrará una buena imagen y satisfacción ya que es una de las ciudades más visitadas del país.

De acuerdo con el Plan de trabajo propuesto, se determina que todo acto Municipal requiere de ciertas formalidades para su organización y desarrollo, otorgándole la solemnidad inherente a su propio carácter. Por lo tanto se precisa de un documento que sustente no con los términos y políticas que define el protocolo sino con las funciones específicas que debe realizar cada funcionario del Departamento del Comité Permanente de Fiestas y así pueda ordenar el ceremonial de los actos que organicen sobre bases comunes.

Tiene mucho valor la experiencia que ha adquirido cada uno de sus funcionarios, pero no es fácil para los responsables organizar el correcto desempeño de todas las facetas, ni determinar cuál es lo adecuado en cada caso desde la óptica de la planificación y el desarrollo de las mismas, no basta con conocer las reglas que precisan dosis de sentido común a la hora de su interpretación y aplicación, por esta razón es recomendable guiarse, remitiéndose a observar como manejan otras administraciones Municipales nacionales y extranjeras, empresas del sector público y privado para poder establecer criterios básicos y mejorar esta actividad dentro del Comité Permanente de Fiestas.

El Comité Permanente de Fiestas tiene la responsabilidad de verificar que toda actividad que se realice, proyecte una buena organización ante el público interno y externo.

Los responsables y ejecutores del Departamento del Comité Permanente de Fiestas a más de organizarse y trabajar en equipo, deben tener en cuenta siempre:

- **Qué** es lo que quiero comunicar

- **Cuándo** debo actuar
- **A quién** el tipo de público determinará los medios
- **Dónde** sugiero su publicación

2.1.4. Relaciones Públicas

Según (Ríos, 1978), las Relaciones Públicas tienen como objetivo promover actitudes favorables de los diversos públicos hacia la organización, por tanto las actitudes favorables de todos esos públicos son indispensables para que la empresa subsista y además se desarrolle, de ahí la importancia de esta función.

Entendemos entonces que la importancia de las Relaciones Públicas dentro de la organización es primordial, por cuanto los logros conseguidos dentro de la misma pueden alcanzarse gracias a su correcto empleo y aplicación, con el fin de que siempre se proyecte una imagen positiva hacia el público.

Son varios los autores que hablan de las Relaciones Públicas desde diferentes puntos de vista, aunados a los avances actuales y la real necesidad de estar siempre informados por distintos medios.

Relaciones Públicas es un Sistema Integrador Multidisciplinario que utiliza constantemente subsistemas de apoyo; entre estos, el Protocolo y Ceremonial es uno de los más trascendentes para la planificación y ejercicio de la profesión.

Las Relaciones Públicas han tomado el protocolo para aplicarlo en las diferentes organizaciones; el concepto inicial de Protocolo era sólo para el sector diplomático, actualmente el Protocolo y Ceremonial, se han convertido en una de las principales funciones en la carrera de Relaciones Públicas, con reglas que norman el planeamiento, coordinación, programación, desarrollo y evaluación de todos los eventos que realizan las diferentes organizaciones, ya sea públicas o privadas.

Relaciones Humanas y Relaciones Públicas:

- **Relaciones Humanas.-** Son interesadas en crear y mantener vínculos cordiales y amistosos entre los seres humanos o personas basados en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente en el reconocimiento.

-

En las Relaciones Públicas.- Se establecen relaciones entre las personas (individuo) o una organización (grupo).

Quiere decir, que en las Relaciones Públicas uno de los extremos de la relación es siempre un grupo. Mientras que en el caso de las Relaciones Humanas, en ambos extremos de la relación existe una persona individual.

Para llegar a las Relaciones Públicas es preciso primeramente pasar por las Relaciones Humanas, en efecto es muy difícil proyectar una imagen favorable de la organización si esta no conforma un grupo homogéneo, en el que impera un sentimiento de simpatía, colaboración y entendimiento entre sus miembros. Toda bien planificada campaña de relaciones públicas debe iniciarse con una intensa actividad de Relaciones Humanas.

Entonces, Relaciones Públicas, son vinculaciones con los públicos. En tanto que Relaciones Humanas, son vinculaciones entre seres humanos o personas.

Según (Martini, 2001) Las relaciones públicas trabajan con diversos intangibles:

- **Identidad:** Es el ser de la organización, aquello que la caracteriza y diferencia del resto. Sobre esta identidad trabajan las relaciones públicas, básicamente gestionando otros dos intangibles: la cultura organizacional y la filosofía
- **Filosofía:** Plantea el objetivo global de la organización y el modo de llegar a él. Establece una misión (el beneficio que la organización proporciona a su

público), valores (por los cuales se rige la organización) y visión (a dónde quiere llegar, que debe ser un objetivo difícil de alcanzar pero no utópico).

- **Cultura:** Se da por el proceder o modo de actuar de la organización en su conjunto. Tiene que ver con los valores que se fomenten y el modo de orientar la actuación de la organización.
- **Imagen:** Es aquella representación que la organización desea construir en los *stakeholders* con los cuales la organización se relaciona o construye vínculos comunicativos.
- **Reputación:** Es aquella representación mental que se hace el público sobre una organización a través de las experiencias (directas o indirectas) que hayan tenido con la misma y de la forma como la organización se comunica con sus *stakeholders* (personas interesadas).

2.1.4.5. Para qué sirven las Relaciones Públicas

Según (Kotler & Armstrong, 2001) Las relaciones públicas sirven para promover productos, personas, lugares ideas, actividades, organizaciones e incluso naciones. Las organizaciones han utilizado relaciones públicas para hacer renacer el interés en productos, bienes y servicios que están en decadencia. Los países han usado las relaciones públicas para atraer a turistas, inversiones extranjeras y apoyo internacional.

Las relaciones públicas pueden tener un impacto considerable sobre la conciencia pública con un costo mucho más bajo que la publicidad. La organización no paga por el espacio ni el tiempo en los medios de difusión, más bien paga a un personal que desarrolló y circula información y gestión a eventos. Si la organización tiene un relato interesante, varios medios de comunicación podrían utilizarlo, y el resultado sería equivalente al de una publicidad con un costo alto, además gozaría de mayor credibilidad que la publicidad, los resultados de las relaciones públicas pueden ser espectaculares.

2.1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro No. 2. 1. Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS INSTRUMENTO E
<p>Variable Independiente</p> <p>Manejo de Protocolo y Ceremonial.</p>	<p>Protocolo.- Conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que han sido establecidas por costumbre.</p> <p>Ceremonial.- Es un conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne.</p>	<p>Conjunto</p> <p>Reglas</p> <p>Cortesía</p> <p>Relaciones Sociales</p> <p>Costumbre</p> <p>Conjunto</p> <p>Formalidades</p> <p>Acto público o solemne</p>	<p>Agrupaciones</p> <p>Herramientas</p> <p>Demostración</p> <p>Supervivencia</p> <p>Habitual</p> <p>Ciudadanía</p> <p>Puntualidad</p> <p>Reunión</p>	<p>Encuestas a la ciudadanía.</p> <p>Encuestas al personal responsable del Comité de Fiestas.</p> <p>Entrevista a Director del Comité de Fiestas.</p>
<p>Variable Dependiente</p> <p>Cumplimiento de las Actividades del Comité Permanente de Fiestas.</p>	<p>Un buen desempeño de actividades</p>	<p>Trabajo</p> <p>Diligencias</p>	<p>Responsabilidades</p> <p>Ejecutar</p>	<p>Encuestas y Entrevistas</p>

Elaborado por: Miriam Ordóñez

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO

La metodología utilizada es hipotética deductiva que sirvió para demostrar como el manejo de protocolo y ceremonial incide en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas, por medio de la observación y la hipótesis, la misma que fue verificada a través de las encuestas realizadas.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es totalmente descriptiva para demostrar como el manejo de protocolo y ceremonial incide en las actividades del Comité Permanente de Fiestas porque su propósito es describir situaciones y eventos y recoger datos por medio de la verificación mediante observación, encuestas y entrevistas que se realizan.

3.3. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Es una investigación de campo:

- **De campo:** Que está apoyada en entrevistas, encuestas y observaciones de las variables que se realizan con la ciudadanía y dentro del Comité Permanente de Fiestas.
- **Documental:** Está basada en resoluciones, memorias encuestas y documentos recopilados dentro del Comité Permanente de Fiestas para la comprobación de la hipótesis.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La población que se investiga asciende a 225.889 habitantes, entre los 15 a 64 años.

3.4.2. MUESTRA

De la población que se estudia, se considerará un número representativo en base a la siguiente fórmula.

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

n= muestra m= población e²= margen de error

$$n = \frac{225.889,00}{(0,05)^2(225.889,00-1)+1}$$

$$n = \frac{225.889,00}{(0,0025)(225.888,00)+1}$$

$$n = \frac{225.889,00}{564.72 + 1}$$

$$n = \frac{225.889,00}{565,72}$$

$$n = 399,29$$

400

La muestra total será 400 personas

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICAS

En la investigación se utilizó técnicas e instrumentos de recolección de datos:

ENCUESTA:

Se aplica encuestas a la ciudadanía

ENTREVISTA:

Las entrevistas al personal responsable del Comité de Fiestas y al Presidente del Comité de Fiestas, para determinar el grado de conocimiento y cumplimiento del manejo de protocolo y ceremonial.

3.5.2. INSTRUMENTOS

Los instrumentos usados fueron: encuesta y observación.

3.6. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

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

3.7. Análisis y Discusión de Resultados

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A LA CIUDADANÍA.

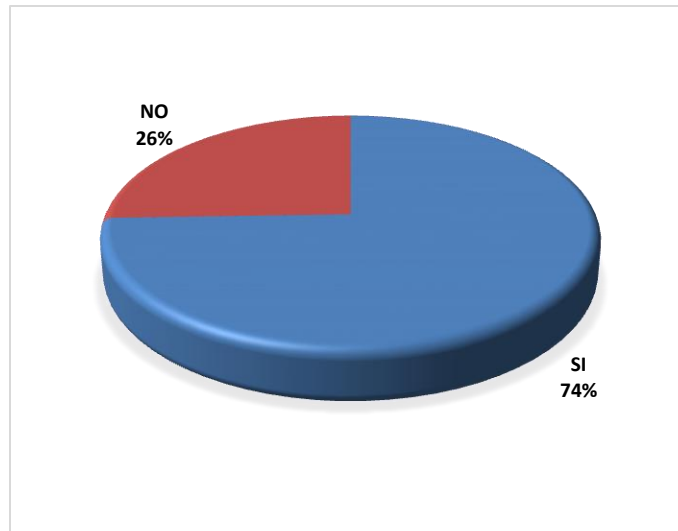
1. ¿Cree usted que el Comité Permanente de Fiestas emplea correctamente el manejo de Protocolo y ceremonial en los eventos que organiza?

Cuadro No. 3. 1. Empleo Correcto del Protocolo y Ceremonial

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	298	74%
NO	102	26%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 1. Empleo Correcto del Protocolo y Ceremonial



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

De las personas encuestados el 74% mencionan que el Comité si demuestra los conocimientos de protocolo y ceremonial en sus eventos mientras que el 26% indican que no, la respuesta positiva de las personas se debe a que al momento de empezar un acto inaugural las personas observan la buena organización y desarrollo de las actividades en los mismos.

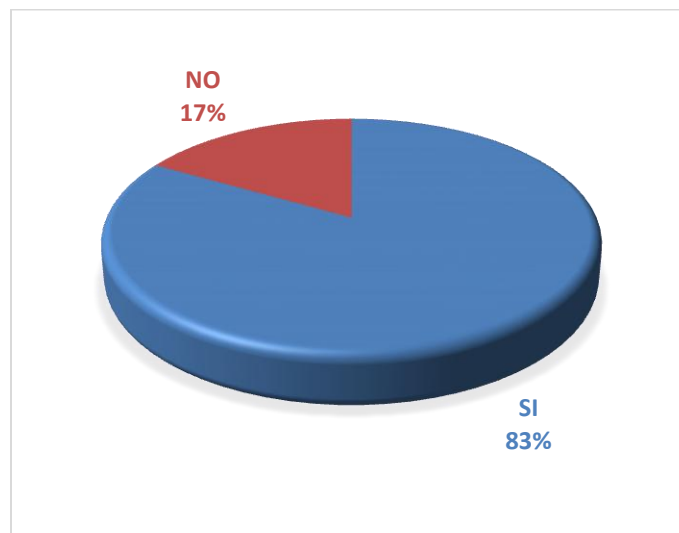
2. ¿Considera usted que es bueno el desarrollo de eventos que realiza el personal del Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 2. Desarrollo de Eventos es bueno

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	333	83%
NO	67	17%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 2. Desarrollo de Eventos es bueno



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 83% de los encuestados consideran que el desarrollo de eventos que realiza el personal del Comité Permanente de Fiestas es bueno, mientras que el 17% opina que no, esto se debe que al momento de que el personal tiene bien clara la idea de cómo realizar un acto ceremonial se puede demostrar a los pobladores de la ciudad sus conocimientos.

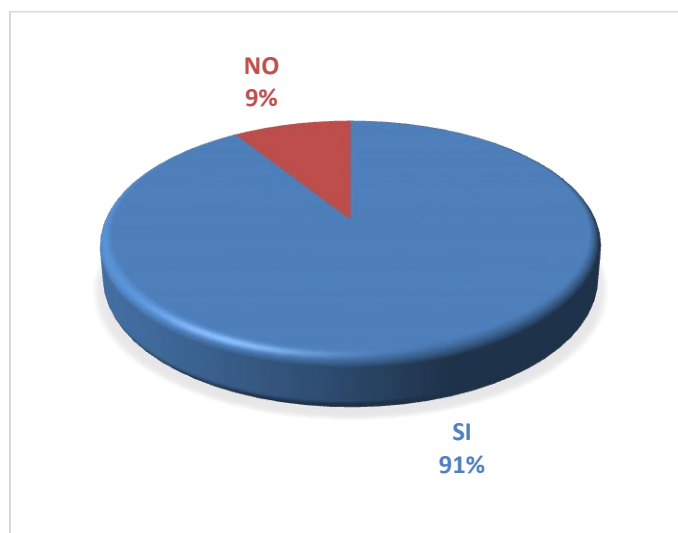
3. ¿Conoce usted sobre los eventos que organiza el Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 3. Conocimientos sobre los eventos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	364	91%
NO	36	9%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 3. Conocimientos sobre los eventos



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 91% de las personas encuestadas mencionan que SI conocen sobre los eventos que realiza el comité de fiestas, mientras que el 9% indico que NO, consideran que existe mayor publicidad y mejor presentación en los programas.

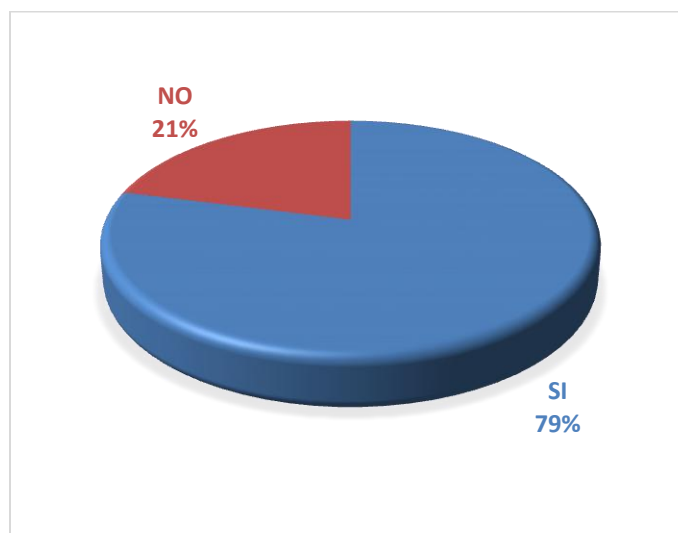
4. ¿Cree usted que es bueno el trabajo que realiza el Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 4. Es bueno el trabajo realizado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	316	79%
NO	84	21%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 4. Es bueno el trabajo realizado



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas el 79% indicaron que SI es bueno el trabajo que realiza el Comité, mientras que el 21% menciona que NO es bueno su trabajo, los encuestados relatan que con la puntualidad y la forma de llevar a cabo los eventos se ve una diferencia de años pasados.

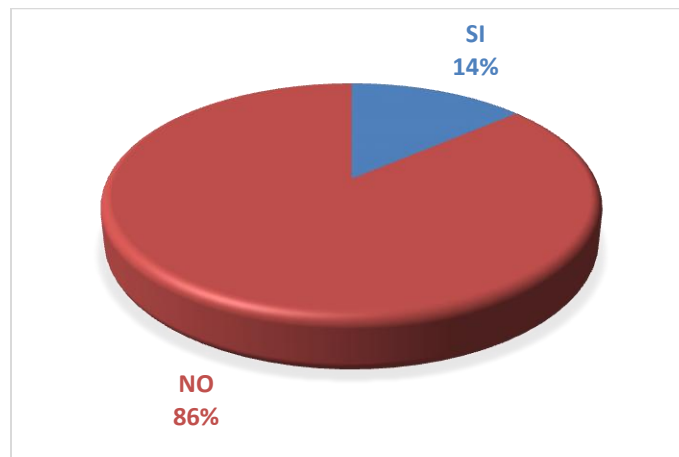
5. ¿Cree usted que existieron errores en la organización de los diferentes eventos que organizó el Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 5. Existencia de errores

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	55	14%
No	345	86%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 5. Existencia de Errores



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 86% de los encuestados manifiestan que NO existieron errores en los eventos realizados por el comité de fiestas, mientras que el 14% manifestaron que si existieron errores, con el desarrollo de procedimientos y conocimientos a los miembros del comité se ha logrado minimizar errores para el deleite de todos los espectadores.

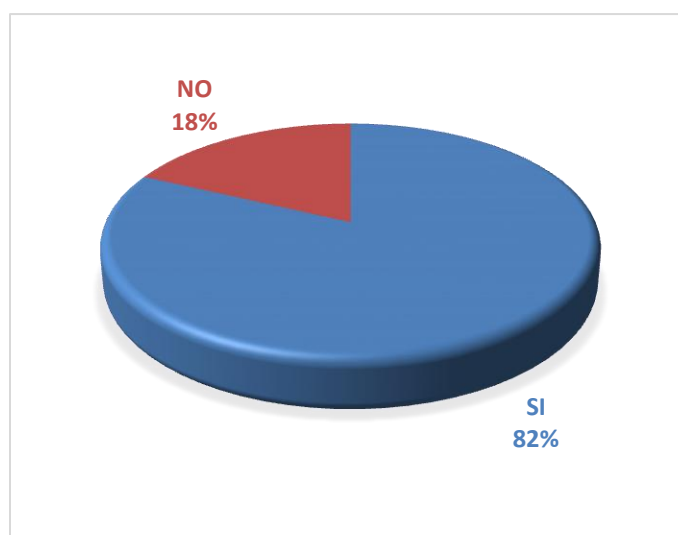
6. ¿Está usted satisfecho con el trabajo realizado por el Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 6. Satisfacción en el trabajo que se realiza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	328	82%
No	72	18%
TOTAL	400	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 6. Satisfacción en el trabajo que se realiza



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 82% de las personas encuestadas se encuentran satisfechos por el trabajo que ha venido realizando el comité y el 18% mencionan que no se encuentran satisfechos, la aceptación y reconocimiento que ha dado la población al personal del Comité Permanente de Fiestas es gracias a la buena organización que se ha dado a los eventos desarrollados.

ENTREVISTAS EMPLEADOS COMITÉ PERMANENTE DE FIESTAS

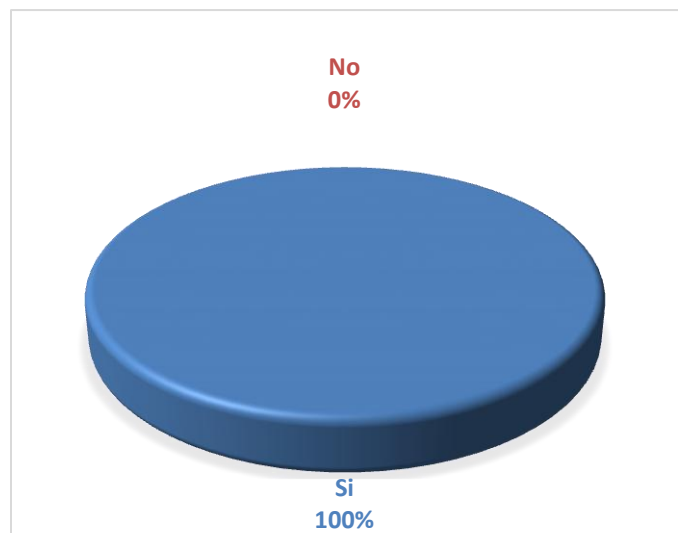
1. ¿Conoce las actividades que deben realizarse de protocolo y ceremonial?

Cuadro No. 3. 7. Conocimiento de las actividades que se debe realizar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 7. Conocimiento de las actividades que se debe realizar



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 100% del personal que labora dentro del Comité Permanente de Fiestas si conoce las actividades que deben desarrollarse, esto se debe a que una vez que se ha definido y aclarado lo que es un protocolo y ceremonial se ha logrado llevar a cabo de mejor manera las actividades de todos y cada una de las personas que laboran en esa unidad.

2. ¿Ha recibido capacitación profesional para ocupar su cargo en el Comité permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 8. Ha recibido Capacitación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 8. Ha recibido capacitación



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

Al 100% de los empleados del Comité Permanente de Fiestas encuestados han recibido capacitación profesional para ocupar su cargo, ayudando de esta manera a desarrollar de mejor manera las destrezas y capacidades de cada persona.

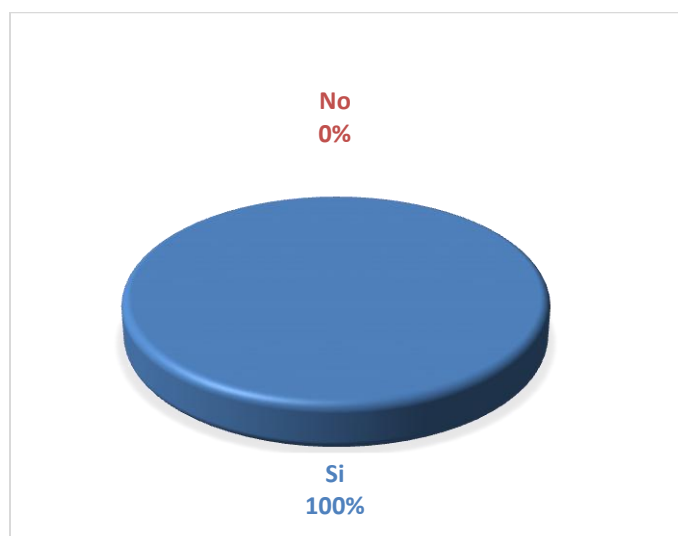
3. ¿El Comité Permanente de Fiestas realiza una planificación de Protocolo y Ceremonial para cada evento que se lleve a cabo?

Cuadro No. 3. 9. Existe planificación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 9. Existe planificación



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados manifiestan que si se realiza una planificación detallada de cada una de las actividades a desarrollarse dentro de cada evento.

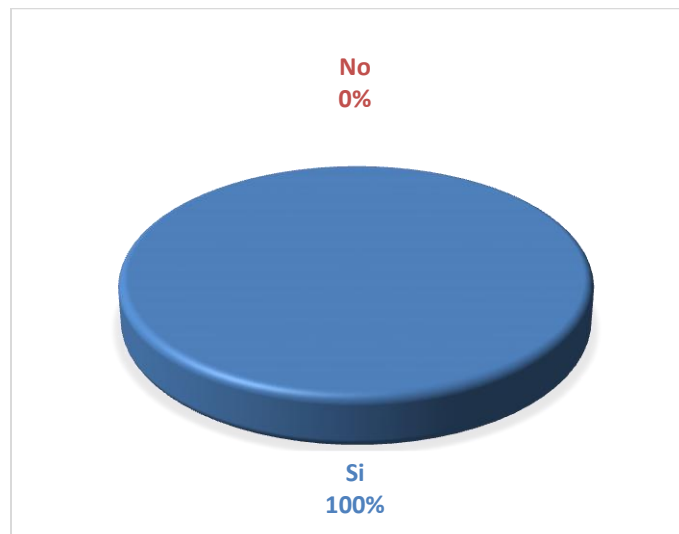
4. ¿Cree usted que es fundamental el manejo de protocolo y ceremonial dentro de los eventos que se realizan?

Cuadro No. 3. 10. FUNDAMENTAL EL MANEJO DE PROTOCOLO

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 10. FUNDAMENTAL EL MANEJO DE PROTOCOLO



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados del Comité Permanente de Fiestas encuestados manifiesta que con los parámetros entregados y los conocimientos adquiridos el manejo de protocolo y ceremonial es fundamental en cada evento.

5. ¿Cree usted que el trabajo que realiza el Comité Permanente de Fiestas cumple con las expectativas de la ciudadanía?

Cuadro No. 3. 11. Cumplimiento de las expectativas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 11. Cumplimiento de las expectativas



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 100% de los empleados del Comité Permanente de Fiestas encuestados indica que el trabajo que han venido desarrollando ha cumplido con las expectativas de la ciudadanía, logrando con ello un reconocimiento del trabajo realizado.

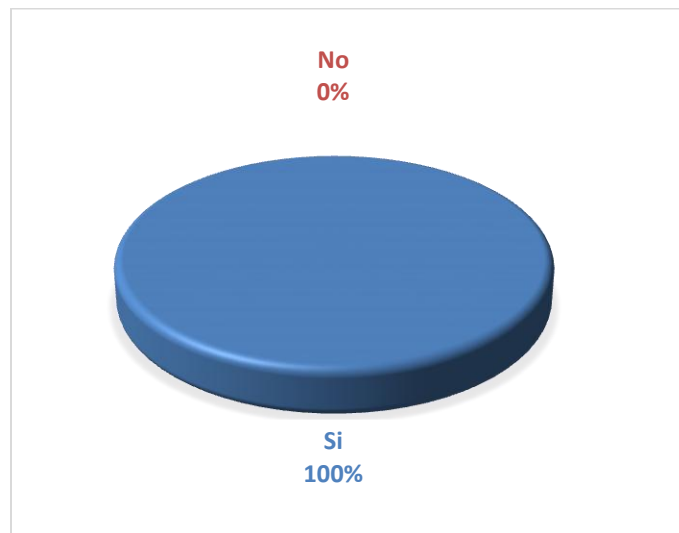
6. ¿Se establece con anticipación la responsabilidad del personal del Comité Permanente de Fiestas, sobre el manejo de ceremonial para el cumplimiento de actividades?

Cuadro No. 3. 12. Responsabilidades con anticipación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 12. Responsabilidades con anticipación



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El Presidente del Comité Permanente de Fiestas indica en un 100% que se establece con anticipación la responsabilidad del personal del Comité, sobre el manejo de Ceremonial para el cumplimiento de actividades.

7. ¿Se realiza una revisión periódica del manejo de Protocolo y Ceremonial en el cumplimiento de actividades del Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 13. Revisión sobre el manejo de protocolo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 13. Revisión sobre el manejo de protocolo



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El Presidente del Comité Permanente de Fiestas ratifica que en un 100% se realiza una revisión periódica del manejo de Protocolo y Ceremonial en el cumplimiento de actividades del Comité.

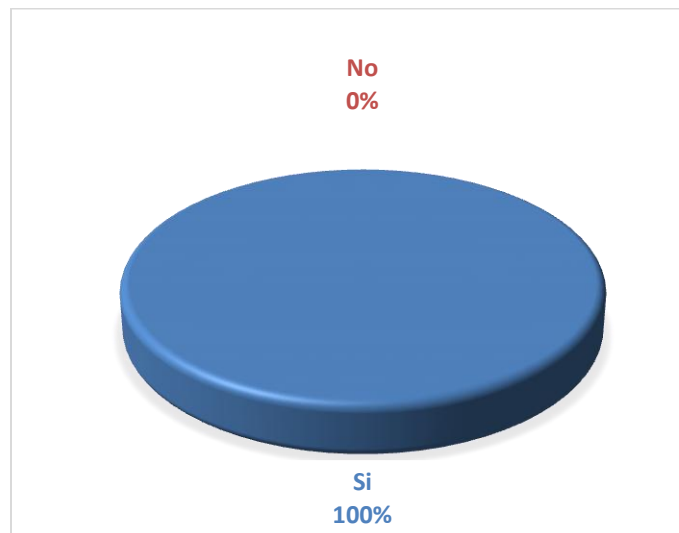
8. ¿Califica como riesgo el incumplimiento del manejo de Protocolo y Ceremonial en las actividades que cumple el Comité Permanente de Fiestas?

Cuadro No. 3. 14. Riesgoso el incumplimiento del manejo de Protocolo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Gráfico No. 3. 14. Riesgoso el incumplimiento del manejo de Protocolo



Fuente: Encuesta realizada por: Miriam Ordóñez

Análisis e interpretación

El 100% de los encuestados manifiestan si se realiza una evaluación, luego de todo evento se debe realizar una evaluación para determinar los errores en cada evento.

3.8. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Para la comprobación de la hipótesis se consideran los datos que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta aplicada a los habitantes, los resultados dados en esta son confiables y permiten descartar la información empírica en la investigación.

De acuerdo con el tema planteado la hipótesis es la siguiente: “El manejo de protocolo y ceremonial sus efectos en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, período 2012”

Ho: El manejo de protocolo y ceremonial incide en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas.

Hi: El manejo de protocolo y ceremonial no incide en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas.

Nivel de Significancia

$$\alpha = 0,05$$

Grados de libertad

Para verificar los grados de libertad se ha considerado las filas y las columnas considerando la fórmula:

$$GL = (F-1) * (C-1)$$

$$GL = (2-1) * (2-1)$$

$$GL = 1 * 1$$

$$GL = 1$$

Que representados en la tabla de distribución del Chi cuadrado representa lo siguiente:

Gráfico No. 3. 15. Valores Tabla de Distribución

Grados de libertad	Probabilidad							
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25

Dando como resultado 0,46 en la tabla de distribución de Chi²

Especificación del Estadístico Chi Cuadrado

Para verificar la hipótesis se utilizó el estadígrafo Chi cuadrado o X^2 , que nos permitió contrastar información de los grupos, ante una misma interrogante: ¿El manejo de protocolo y ceremonial incide en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas?

PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para ello se considera las respuestas de las encuestas realizadas tanto a la ciudadanía como al personal del Comité, para determinar si el manejo de protocolo y ceremonial incide en el cumplimiento de las actividades.

Cuadro No. 3. 15. Proceso de Verificación de Hipótesis

FRECUENCIAS OBSERVADAS			
CATEGORÍA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 1	TOTAL
SI	5	298	303
NO	0	102	102
TOTAL	5	400	405

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Miriam Ordoñez

CÁLCULO DE LA FRECUENCIA ESPERADA

Cuadro No. 3. 16. Frecuencia Esperada

FRECUENCIAS ESPERADAS			
CATEGORÍA	PREGUNTA 1	PREGUNTA 1	TOTAL
SI	3,740740741	299,2592593	303
NO	1,259259259	100,7407407	102
TOTAL	5	400	405

Fuente: Cuadro 3.15 Verificación de Hipótesis

Elaborado por: Miriam Ordoñez

RESUMEN DEL PROCESO DE VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS Y DETERMINACIÓN DEL ESTADÍGRAFO CHI CUADRADO

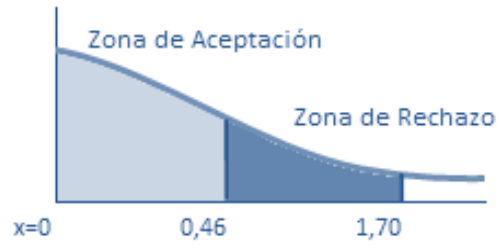
Cuadro No. 3. 17. Determinación Chi²

CÁLCULO MANUAL		
F_o	F_e	$\chi^2 = \sum \frac{F_o - F_e}{F_e}$
5	3,7407407	0,423909058
298	299,25926	0,005298863
0	1,2592593	1,259259259
102	100,74074	0,015740741
405	405	1,704207921

Fuente: Cuadro 3.16 Frecuencia Esperada

Elaborado por: Miriam Ordoñez

Gráfico No. 3. 16. Campana de Gauss



Fuente: Cuadro 3.16. Verificación de Hipótesis

Elaborado por: Miriam Ordoñez

CONCLUSIÓN

Dado que el valor X^2 calculado (χ^2 calculado) 1,70 es mayor que el valor de X^2 (χ^2 tabulado) 0,46 se rechaza la hipótesis nula y es considerada favorable la hipótesis alternativa por lo que el manejo de protocolo y ceremonial si incide en el cumplimiento de las actividades del Comité Permanente de Fiestas.

Además con la comprobación de la hipótesis se pudo establecer que el determinar las actividades e impartir los conocimientos necesarios en protocolo y ceremonial ayudó al Comité Permanente de fiestas a cumplir con las actividades para ser bien vistos por parte de la ciudadanía y que entiendan el fuerte trabajo que desarrolla para poder prevalecer la imagen de la ciudad en estos eventos tan importantes dentro de la ciudad, la provincia y el país.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

1. Una vez efectuado el trabajo de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, en base a encuestas y de acuerdo a los resultados obtenidos logré detectar que existe desconocimiento del Protocolo y Ceremonial que se debe aplicar para la organización de los distintos eventos que realiza El Comité Permanente de Fiestas.
2. Considero que es necesario que se capacite continuamente al personal del Comité Permanente de Fiestas y se implemente un Manual que sirva de respaldo para mejorar sus conocimientos y por ende su trabajo diario y cotidiano, tomando en consideración que son los anfitriones de nuestra ciudad.
3. Esta propuesta investigativa está orientada a convertirse en solución para el trabajo frecuente de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, en caso de que lo acepten.
4. El propósito y compromiso principal con el Comité Permanente de Fiestas, es capacitar al personal sobre aspectos de funciones, relaciones, procedimiento, políticas, normas, etc., para de esta manera lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

4.2. Recomendaciones

1. Actualizar siempre al personal del Comité Permanente de Fiestas con capacitaciones y talleres sobre protocolo y ceremonial.
2. Se considera que el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba no puede continuar al margen de la organización de los diferentes eventos, sin contar con un instrumento que guíe con profesionalismo cada acto que se realice.
3. Con el personal capacitado y la aplicación del Manual de Protocolo y Ceremonial en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba será más secuencial, servirá como una herramienta para aprovechar el recurso humano que labora en el Comité, para desarrollar de manera correcta los actos solemnes y programas protocolarios además permitirá organizar los eventos aplicando las normas establecidas, lo cual ahorrará tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios, en lo profesional e institucional.
4. Con la aplicación de protocolo y ceremonial mejorará la percepción que tiene la ciudadanía del manejo de protocolo y ceremonial del Comité Permanente de Fiestas.

CAPÍTULO V

5. PROPUESTA

- Dentro de la investigación se consideró importante sugerir al Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Chimborazo, el conocimiento de el “MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARA EL COMITÉ PERMANENTE DE FIESTAS DEL GAD RIOBAMBA”, un Manual de Protocolo y Ceremonial que sirva de guía en comportamientos, tratamientos y procedimientos más frecuentes en la organización y desenvolvimiento de las diferentes actividades y eventos que se llevan a cabo en la ciudad, por lo que será de gran importancia aplicar las sugerencias y propuestas creadas en el mismo.
- Esta propuesta se presenta porque se miró la falta de organización de los actos que la institución realiza, la forma de tratar a sus invitados, los tratamientos a sus autoridades, por tal motivo se ha determinado las principales razones para la creación de este manual.
- Este manual tiene todos los parámetros para ser aplicable no únicamente en la municipalidad, sino también en otras instituciones porque lo que se plantea está al alcance de todos quienes tengan la predisposición por realizar eventos. En este caso en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública donde se va a implementar el Manual.

5.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

“MANUAL DE PROTOCOLO Y CEREMONIAL PARA EL COMITÉ PERMANENTE DE FIESTAS DEL GAD RIOBAMBA”.

5.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

- En cuanto al protocolo y ceremonial se presenta una propuesta acorde a la experiencia, misión y visión de la institución en el manejo de los actos protocolarios que se realizan en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.
- Con el personal capacitado y la aplicación del Manual de Protocolo y Ceremonial en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba será más secuencial, servirá como una herramienta para aprovechar el recurso humano que labora en el Comité, para desarrollar de manera correcta los actos solemnes y programas protocolarios además permitirá organizar los eventos aplicando las normas establecidas, lo cual ahorrará tiempo, teniendo en cuenta que es aquí en donde los resultados son satisfactorios, en lo profesional e institucional.
- La propuesta será indispensable porque a través de este Manual de Protocolo y Ceremonial el Comité Permanente de Fiestas podrá brindar una mejor imagen a la ciudadanía.
- Además, esta propuesta se presenta porque se miró la falta de organización de los actos que la institución realiza, la forma de tratar a sus invitados, los tratamientos a sus autoridades, por tal motivo se ha determinado las principales razones para la creación de este manual.
- Se considera que el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba no puede continuar al margen

de la organización de los diferentes eventos, sin contar con un instrumento que guíe con profesionalismo cada acto que se realice.

- Este proyecto es factible ya que se cuenta con el aval del Presidente del Comité Permanente de Fiestas y Presidente del Comité Ejecutivo del Comité Permanente de Fiestas delegado por el Alcalde de Riobamba. Es un proyecto totalmente nuevo a implementarse y estamos completamente seguros que se lo pondrá en práctica.
- **Aportes Sociales:** El Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba es quien planifica, coordina y dirige las actividades cívicas, culturales, sociales y populares de nuestra comunidad.
- **Beneficios:** Con la presentación del Manual de Protocolo y Ceremonial se beneficiará al Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, proyectando así una excelente imagen institucional. Además servirá para la comunidad, y que turistas nacionales y extranjeros se deleiten con eventos de calidad, además, servirá de apoyo para los estudiantes e instituciones públicas y privadas en temas de protocolo y ceremonial.
- **Factibilidad:** Este manual tiene todos los parámetros para ser aplicable no únicamente en la municipalidad, sino también en otras instituciones porque lo que se plantea está al alcance de todos quienes tengan la predisposición por realizar eventos. En este caso en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública donde se va a implementar el Manual.

- Esto que se plantea no merece quedar únicamente en un trabajo de grado, la visión va más allá, se propone que se ponga en práctica el Manual de Protocolo y Ceremonial.
- **Limitaciones:** El Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, no cuenta con un plan, guía o manual de capacitación sobre normas de Protocolo y Ceremonial, siendo importante que lo incluya en la agenda.

5.3. FUNDAMENTACIÓN

La Ilustre Municipalidad es la primera institución cantonal encargada de organizar actividades que exaltan el patriotismo de los riobambeños y ofrecen actividades cívicas, culturales, sociales, populares y deportivos a todos los ecuatorianos y es deber de la Municipalidad patrocinar el éxito de estas fiestas, razón por la que fue creado el Comité Permanente de Fiestas, que planifique, dirija y responda por su óptima realización.

La aplicación del Manual de Protocolo y Ceremonial originará un impacto a quienes asistan a los diferentes eventos, además reflejará el nivel de organización de la institución en lo social, además los turistas nacionales y extranjeros se llevarán una buena imagen no solo de la institución sino de la ciudad.

5.4. OBJETIVOS

5.4.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar el nivel de conocimientos y aplicación de las normas de protocolo y ceremonial en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.

5.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Perfeccionar la práctica de protocolo y ceremonial en el Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.
- Fomentar la capacitación de normas protocolo y ceremonial al personal del Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.
- Promover el buen desempeño de los temas de protocolo en los actos solemnes y en las tareas diarias del personal del Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, tomando en cuenta las instrucciones del Manual.
- Socializar el Manual al personal del Comité Permanente de Fiestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba.

5.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

La institución investigada es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Riobamba, ubicado en las calles 5 de Junio y Veloz, en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

- **Misión**

Fortalecer la gestión y cumplimiento del protocolo y ceremonial en todos los eventos que se realiza en la ciudad de Riobamba, proporcionando estándares de calidad, calidez y elegancia en cada uno de los mismos, para el servicio a la ciudadanía.

- **Visión**

Ser los mejores representantes en el manejo de protocolo y ceremonial, consolidándonos como un referente social en las prácticas para brindar satisfacción total a nuestros visitantes y clientes, demostrando elegancia y solemnidad, de acuerdo con las costumbres preestablecidas.

- **Objetivos Organizacionales**

Fomentar y resaltar los valores artísticos, históricos, culturales, recreacionales, deportivos tradicionales mediante la organización de eventos que atraigan el turismo de la ciudad de Riobamba y sus parroquias rurales.

- **Objetivos Específicos o Componentes:**

- Organizar eventos artísticos, culturales, deportivos, históricos, recreacionales, tradicionales para fomentar el turismo de la ciudad.
- Incentivar la economía popular y solidaria con la actividad comercial de grandes, medianos y pequeños negocios.
- Difundir, promocionar las culturas, artes, oficios, deportes tradicionales, los atractivos y centros turísticos del cantón Riobamba y sus Parroquias Rurales en diferentes ciudades del país.

- **Principios**

Los principios son el conjunto de valores:

Responsabilidad

Iniciativa

Puntualidad

Eficiencia

Eficacia

Creatividad

Transparencia

Perseverancia

Objetividad

Trabajo en Equipo

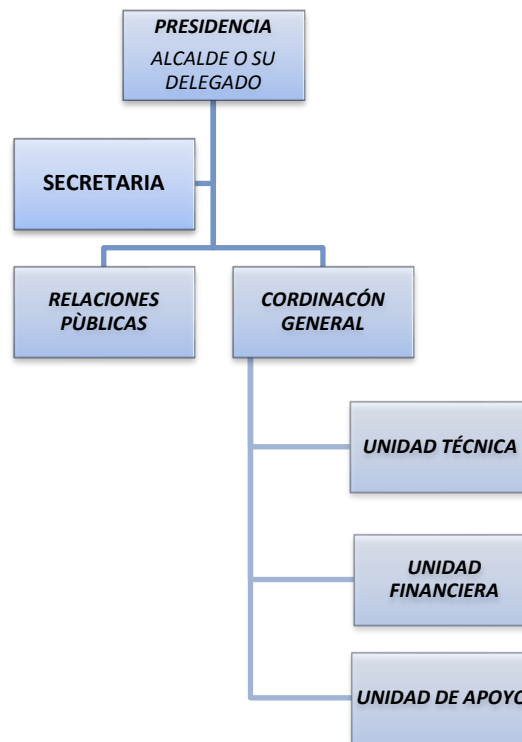
Honradez

Tolerancia y de más normas que orientan y regulan el trabajo en conjunto.

Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos.

Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y conducirnos.

Grafico No. 1. Organigrama Estructural



Elaborado por: Miriam Ordóñez

5.6. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

- ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DE PROTOCOLO

El protocolo es la normativa o conjunto de reglas que son legisladas o establecidas por los usos y costumbres que deberán observarse en el ceremonial; se implanta como consecuencia de una necesidad social, sirven para normalizar las relaciones entre todas las personas y entre instituciones y gobiernos. Su objetivo fundamental es el respeto en el trato entre los seres humanos en sus diversos ámbitos sociales; político, social, cultural, empresarial, religioso, turístico, deportivo, etc.

- **Finalidad del protocolo.-** El protocolo tiene como finalidad que los eventos resulten exitosos. Su propósito es dar orden, imagen, compromiso y

perfección. Que todo contratiempo pueda ser solucionado oportunamente.

En la actualidad tenemos un protocolo oficial (de Estado), donde los usos y costumbres no son olvidados pero con una normativa más pragmática y adecuada a las transformaciones que se dan en nuestra actual sociedad, siempre debemos tomar en cuenta:

- **Orden.-** Determina la precedencia con respecto de los demás.
- **Lugar.-** Es donde se va a situar la autoridad o símbolo, dependiendo del puesto que tienen dentro del ordenamiento o protagonismo en el acto.
- **Tratamiento.-** Título de cortesía que se da, como muestra de reconocimiento del cargo que se ocupa, del título nobiliario que se posea, de la condecoración que se tenga otorgada.
- **Urbanidad.-** Comportamiento que demuestra amabilidad cuando se trata a otras personas.
- **Diplomacia.-** Ciencia dedicada al estudio y práctica de las relaciones internacionales entre los Estados. Usualmente manejado por personas que deben ejercer la política internacional
- **Relaciones Públicas.-** Ciencia y técnicas que mejoran, crean o mantienen la imagen de una institución.
- **Objetivos de Protocolo**

El fin próximo del protocolo es que las actividades en las que interviene o tiene prioridad de normativa, se realicen de buena manera, debe resolver problemas,

no buscarlos o crearlos. El objetivo final del protocolo es la convivencia, que ha de ser positiva pues si no lo es, este no existe.

- **Utilidad del protocolo.**

La propia definición nos explica su utilidad, puesto que el protocolo consiste en el ordenamiento reglado y jerarquizado de los asistentes a un acto público o privado:

. Según la naturaleza y los fines del mismo en función del cargo que ostenten los invitados, al mismo tiempo que establece las precedencias de símbolos, distinciones y honores a dicho acto. En otras palabras el protocolo ordena y dispone todos los elementos necesarios para la celebración de un acto, para que este se desarrolle según lo previsto.

. Ordenación de los asistentes, colocación de banderas, ornamentación y ambientación de los espacios, diseño de invitaciones, programas, guiones, etc

La correcta aplicación de las normas protocolarias, tanto a nivel oficial como en el ámbito privado, mejora y refuerza la imagen pública de toda institución, en este caso, del Comité Permanente de Fiestas

El Protocolo y la Etiqueta han de ser algo espontáneo. Su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente. A veces, ha de reglamentarse mediante normas, decretos, etc... y en otras ocasiones, uno se comporta siguiendo su propia intuición, sobre todo, haciendo alarde de una buena dosis de sentido común. En la vida diaria, vamos formando un tejido de relaciones que permite al hombre la posibilidad de manifestarse como ser auténtico, poseedor de conocimiento, valores y principios éticos, desde los cuales se proyecta como ser integral, inmerso en el acontecer de sus actos desde los más insignificantes hasta los más decisivos.

Visto de esta manera, la noción de ser integral nos lleva a reconocer, en quién la posea, la capacidad de autovaloración, competencia, y proyección como factores claves en la acertada forma de relacionarnos con los demás.

- **La cultura como base de la etiqueta el protocolo**

A través de los tiempos, más aún en los momentos que se viven actualmente con tanta influencia externa de costumbres, expresiones, que permean la cultura de los diferentes países o lugares y la vuelven más irregular. Sin embargo existen conjuntos de costumbres, tradiciones que definen la esencia de las culturas y se mantienen a través de los tiempos inamovibles.

Es así como comportamientos relacionados con los protocolos diplomáticos o de estado, el protocolo social y la etiqueta de mesa son bastantes disímiles en todos los casos.

Tenga en cuenta que el Municipio es un conjunto de órganos que deben trabajar sincronizadamente para emitir una correcta imagen, sin embargo el desconocimiento de normas tan elementales de la etiqueta y el protocolo no permitirán que la prestación de un servicio final, se preste de la manera más idónea posible.

Vuelva todo este proceso parte de su cultura organizacional, y otorgue toda la información que le soliciten. Una vez terminado el proceso, no olvide aplicar la norma de cortesía al avisar al postulado, si fue seleccionado o no. Todo esto favorece la imagen institucional.

- **Protocolo con los medios masivos de la comunicación**

La estrategia adecuada para relacionarse con los medios de comunicación desde el Comité Permanente de Fiestas, va ligada a las necesidades de

mantener unas buenas relaciones con los periodistas para que éstas sean lo más objetivas y fluidas posible. Por ello es ideal propiciar una relación profesional fructífera, logrando su continuidad en el tiempo, lo cual exige mantener un relacionamiento continuo, gerenciar ciertas tensiones y hablar siempre con la verdad. Para ello existe la política de comunicaciones del comité, en donde se contemplan las formas, estrategias, directrices y mecanismos de comunicación con los periodistas. Es el Comité Permanente de Fiestas quien se encarga de convocar, promover y direccionar las relaciones con los periodistas y directivos de los medios de comunicación.

- **Conferencia de prensa**

- Tiene como objetivo informar a los profesionales de los medios de comunicación hechos importantes del Comité Permanente de Fiestas, que tengan interés para los receptores de sus medios escritos y audiovisuales. Tiene la ventaja de facilitar un diálogo abierto y formal sobre un tema que el Comité propone a los medios.
- Cuando desde el Comité Permanente de Fiestas se convoca a una conferencia de prensa se deben tomar en cuenta, como es lógico, algunos elementos que afectan a la relación del Comité con los medios de comunicación:
- El interés o la oportunidad del tema sobre el que se va a informar influye sobremanera en la asistencia de los medios de comunicación, el interés lo mide el informador, no la sala de Comunicación del Comité o quién va a divulgar una determinada información.
- Hay horarios en los que no debe convocarse a los periodistas, pues si se hace, difícilmente acudirán los medios de comunicación: a partir de las 12:30 horas es mejor no convocar, salvo que contemos con la presencia de

una autoridad o un personaje muy destacado. Una buena política informativa implica necesariamente participar con todos los medios de comunicación y facilitarles, en consecuencia, las tareas de información, que en este caso se traducen en horarios adecuados para todos.

- El tiempo de que dispone el medio es bastante escaso, así que cualquier esfuerzo por facilitarle su tarea redundará en un mejor tratamiento de la información.

- **Protocolo Social**

Conjunto de costumbres, usos y reglas, que a tenor de los cambios en la sociedad, regulan el comportamiento y las relaciones humanas para mejorar la calidad y la eficacia de nuestra acción personal, y el último lugar, nuestra convivencia con los demás.

- **ESTRATEGIAS PARA EL MANEJO DEL CEREMONIAL**

El ceremonial debe concebirse como *"el ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias, que los enmarcan con un conjunto de formalidades que optimizan la celebración de un acto de acuerdo con las normas que, en su caso, indican y prescriben las costumbres y las tradiciones"*.

El ceremonial tiene una misión importante: Es un elemento de orden creado para evitar fricciones y resolver las divergencias que de otro modo pudieran surgir en las actividades oficiales. Consiste en un conjunto de fórmulas impuestas por la experiencia y que reglamenta las relaciones entre altas autoridades y personalidades locales en las ceremonias y actos oficiales, de acuerdo con el principio de igualdad jurídica de las instituciones, asegurando a cada uno de los participantes las prerrogativas a que tiene derecho. El

ceremonial toma del protocolo las herramientas para la organización y permite crear el escenario, el cuadro, la atmósfera, es la forma.

Son tres conceptos que se presentan de tres maneras: El ceremonial es el conjunto de formalidades con los que se revisten los actos sociales, dándoles dignidad y solemnidad, b. el protocolo es una regla obligatoria y c. la etiqueta, que se refiere a las normas sobre el comportamiento que se debe adoptar en función de las circunstancias.

Lo que nos debe quedar claro es que el ceremonial no sería viable sin el conjunto de normas, usos, costumbres y tradiciones que se aplican para la organización de estos actos, y es precisamente a esas normas a lo que se conoce como protocolo.

Tenemos que tener siempre presente que sin precedencia no hay Ceremonial. No podemos dejar de tomar en cuenta los siguientes conceptos, que dotan de dignidad y solemnidad a todos los actos:

- **Etiqueta**

- Son reglas, normas, usos y costumbres que se deben guardar para adaptarse a los formalismos o solemnidades de ciertos actos públicos o privados importantes y solemnes.
- Elegancia es ser natural, no fingido en los movimientos, es tener “glamour”, sencillez.
- Reglas del decoro que gobiernan y guían el comportamiento humano.
- Sugerencias que contribuyen a desarrollar en nosotros un sentido de los buenos modales, principalmente la consideración y el respeto que deben

ser practicados por todos los seres humanos para poder vivir armoniosamente en sociedad.

Por ello, la etiqueta está relacionada en cualquier situación con:

LA FÓRMULA MAGISTRAL DE LA VIDA

Saber ser +Saber estar + Saber funcionar = Saber vivir

- La cortesía

La cortesía es parte esencial de la educación de todos, sin importar edades, razas, clases sociales, estudios, entre otras, se necesita actuar con naturalidad y sencillez. La cortesía empieza en apreciar y entender a las personas de su entorno combinando con consideración, elegancia y sobriedad.

- Lenguaje:

- **Claro**, preciso y sencillo, evitando tecnicismos, argot, frases hechas, refranes o palabras demasiado rebuscadas o vulgarismos. También gráfico y descriptivo.
- **Dinámico**, hecho que se consigue evitando los verbos en futuro y condicional, conjugándolos en presente y no demostrando ninguna expresión de vacilación.
- **Positivo**, sin utilizar giros y expresiones que evoquen ideas negativas en el invitado, sino palabras y frases confirmadas, positivas y de interés.
- **Los gestos mágicos:**
 - **La mirada**, los ojos son el espejo del alma. Los ojos pueden expresar todo tipo de emociones, e incluso, a veces, conseguimos mediante la mirada

saber lo que la otra persona está pensando. Así que no hay que dejar de estudiarla, sobre todo por ser, dentro del lenguaje no verbal, el aspecto más difícil de manipular. En pocas palabras, “Se habla con los ojos”.

- **La cara,** permite leer el estado de ánimo de una persona. La sonrisa destruye la sensación de seriedad de la situación. Una sonrisa en nuestro interlocutor nos predispone a relajarnos, y por tanto provoca mayor fluidez en la comunicación. Lo contrario pasa con el ceño fruncido. Produce tensión, desconfianza y la otra persona puede tener miedo de hablar con alguien que tiene tal expresión en la cara. Ser demasiado expresivo es señal de poca educación.
- **Las manos,** las manos pueden ser las grandes traidoras de nuestro cuerpo. Muchas veces no les prestamos suficiente atención y se encargan de exteriorizar cuál es nuestro estado de ánimo. Por ejemplo, si vemos a una persona con expresión tranquila, pero le vemos frotándose las manos o tamborileando los dedos sin cesar, acabaremos pensando que esa persona está realmente nerviosa. En un pódium, se las debe colocar sobre él y hay que tratar de moverlas lo antes posible.
- **La postura,** sea cual sea la postura elegida se debe procurar dar sensación de relajación y atención a la otra persona. Si nuestro cuerpo está relajado, provocaremos esa misma sensación. No olvidemos que nuestro cuerpo tiende a reproducir por inercia nuestro estado de ánimo.
- **La voz,** una voz bien modulada es aquella que tiene el tono, ritmo y volumen adecuados a la personalidad de su dueño y a la situación. No hable demasiado bajo. No obligue a los demás a estar pendientes de la lectura de sus labios porque no le oyen y sobre todo no levante nunca la voz. No grite. No es educado y, lejos de favorecerle, le perjudica enormemente.

- **Los fumadores**

Si por voluntad propia decide fumar, se deberá respetar las áreas de las personas no fumadoras, ya que hay personas sensibles al humo de los cigarrillos, puede ser por enfermedad o porque no les gusta el olor a tabaco, es preferible que se abstenga de hacerlo.

- **Importancia de la imagen**

- Nuestra imagen es nuestra tarjeta de visita. Es todo lo que los demás aprenden de nosotros en una primera y fugaz mirada. Es nuestra proyección al exterior. En nuestra vida social y de trabajo es fundamental causar una buena primera impresión.
- Es importante que los empleados del Comité Permanente de Fiestas porten uniformes que sean adecuados y cómodos según el evento en el que se encuentren cubriendo. El uniforme viene a ser una parte importante de la apariencia y la imagen corporativa de la institución.

- **Elegancia**

- Una persona elegante llevará un peinado que enmarque su rostro y vestirá acorde con su silueta, procurando disimular sus defectos.
- Su elegancia comenzará en su peinado y terminará en la punta de sus pies, adecuadamente calzados. Todo ello complementando por accesorios acertados y en consonancia con el conjunto. Eso sí: siempre limpio y planchado y siguiendo las tendencias de la moda pero adaptándola a la personalidad de cada uno, ya que otra cosa nos convertiría en seres despersonalizados y eso es justamente lo contrario de la elegancia.

- **Anfitrión**

El anfitrión es la persona que recibe y se encarga de atender a sus invitados para que se sientan bien, siempre debe tener en cuenta ciertos aspectos básicos de cortesía, educación y comportamiento, para hacer sentirse cómodos a sus invitados. También lo correcto es que realicen las correspondientes presentaciones entre los invitados que no se conocen, siempre y cuando sea posible. El anfitrión a más de ser un buen organizador debe tener buenas relaciones públicas y debe saber hacer presentaciones, saber conversar e incluso debe saber cómo salir de situaciones embarazosas o incómodas. Debe saber crear un ambiente agradable para todos sus invitados, es la persona que elabora la lista de los invitados, las envía y dispone el protocolo general de los asistentes en un acto.

- **Maestro de ceremonias**

El maestro de ceremonia es la persona encargada de la conducción de los diversos actos protocolarios de los diferentes eventos, sean estos, sesiones solemnes, discursos, charlas, ferias, seminarios, talleres, paneles, conferencias, simposios, presentaciones de teatro etc., y debe tener un dominio escénico, como un excelente manejo de voz, lectura impecable, buena imagen personal y un alto nivel académico y de formación. Deberá apegarse a un guión previamente elaborado, el cual será revisado por la máxima autoridad del evento.

- **Recomendaciones para el maestro de Ceremonia:**

- El Maestro de Ceremonia deberá ordenar el programa con tranquilidad y coordinar previamente con los organizadores.
- Verificar con antelación que en el audio funcione adecuadamente,
- Cuidar su apariencia personal.
- Establecer el orden de precedencia, para la presentación.

- Tener un orden de los puntos que va a tomar parte del programa y el tiempo asignado a cada uno para poder maniobrar correctamente entre estos y controlar el tiempo.
- Estar a la expectativa del desarrollo del evento.
- No retirarse del escenario mientras no esté presente la persona encargada del discurso y recibirlo con muestras de afecto y cordialidad.
- Mantener siempre una discreta sonrisa.
- Poseer imaginación, sentido de improvisación y de ser el caso fino humor.
- Debe saber con anticipación el nombre de las personas que integran la mesa principal en un acto formal, los cargos exactos de cada persona y la pronunciación correcta de sus nombres
- Verificar antes del inicio que todas las autoridades invitadas y de quienes intervendrán estén presentes, en caso de alguna ausencia coordinar con los organizadores su reemplazo.
- Repasar el guion.
- Recordemos no poner ni hacer gestos, mantenemos contacto visual con el técnico de sonido y con la presidencia por lo que pueda pasar. Una mirada atenta nos bastará para comunicarnos y saber que algo ocurre, por lo tanto, mantener cabeza alta y contacto visual. El evento es trabajo de equipo.

- **Funciones del Jefe de Protocolo**

El jefe de protocolo del Comité Permanente de Fiestas debe realizar actividades relacionadas con el protocolo y ceremonial planificando, coordinando y supervisando eventos, a fin de garantizar el cumplimiento de normas protocolares requeridas.

El Jefe de protocolo es un cargo que exige unas cualidades específicas, una personalidad muy atribuida, un acusado sentido estético en su obrar y debe sentir un profundo amor y respeto por el Comité y provincia a la que sirve.

La personalidad del jefe de Protocolo debe basarse en la naturalidad, sentido

común, trato cortés, educación, tolerancia, comprensión, discreción y buen gusto.

De la intersección de ambas vertientes surge un profesional de carácter creativo, seguro de sus movimientos y con equilibrio estético, así como observador de las reacciones externas.

- **Evento**

Es una actividad social determinada, una ceremonia, convención, etc., es aquella actividad que se desarrolla en un momento puntual en el tiempo, con el propósito de crear, mantener o estrechar vínculos entre sí.

Antes del evento el Comité Permanente de Fiestas, debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Asignar comisiones responsables para el desarrollo del evento
2. Determinar el objeto del evento
3. Verificar el recurso disponible en el presupuesto para la actividad y tratar de incluir en el mismo: obsequios identificaciones, como bolsas del evento, portafolios, bloc de notas, bolígrafos, etc...
4. Elaborar programas, guiones, agenda, memorias, libretos y otros materiales de los actos e imprimir
5. Prever para entrega de: certificados, reconocimientos, presentes, escarapelas
6. Seleccionar, reservar auditorios, salones, aulas, meseros, refrigerios, decoración y aseo de todos los espacios físicos y todos los elementos necesarios para las diferentes actividades
7. Invitar a patrocinadores a participar
8. Contactar a los medios masivos de comunicación para contarles sobre la actividad a realizar
9. Disponibilidad de conserjes
10. Verificar la capacidad de instalar carteles publicitarios, pancartas

señalización, afiches, volantes, en zonas muy transitadas

11. Promocionar en los medios locales y nacionales y no olvidarnos de emitir el programa en la página institucional
12. Preparar a ponentes, artistas sobre su intervención y procesos logísticos, calendario y el público que se espera
13. Atender necesidades especiales, como: comida, agua, tarima, mantelería, sillas, flores, proyectores micrófonos, pantallas, laptop, celulares adicionales, todo lo relacionado a equipos audiovisuales, según el evento o acto
14. Poseer recursos disponibles para los asistentes, como: teléfonos baños, parqueaderos, seguridad
15. Invitar artistas de prestigio y renombre
16. Evitar el consumo de licor
17. Transporte y alojamiento de los invitados especiales y medios, de ser el caso.
18. Dotar identificaciones tanto para el personal que colabora como para los invitados
19. Prever maestros de ceremonia
20. Disponer de fotógrafos, camarógrafos
21. Revisar avances
22. Confirmar la fecha, hora y participaciones del evento
23. Preparar lista de invitados
24. Diseñar invitaciones
25. Enviar invitaciones
26. Preparar lista en orden de precedencia
27. Confirmar invitaciones por teléfono
28. Preparar ubicación de mesa de honor
29. Preparar gafetes con nombres para la mesa de honor
30. Verificar que estén las banderas de países participantes
31. Comprobar las grabaciones de los himnos que van a ser utilizados
32. Tener claras las medidas de emergencia y evacuación.

Para que los actos o eventos de relevancia, tengan éxito, es importante elaborar un cronograma de trabajo y es necesario realizar un ensayo general, al menos dos días antes del acto para que todo fluya con normalidad. Familiarizar al equipo con los protocolos necesarios para el evento a fin de eliminar la posibilidad de que se produzca alguna confusión o algún error, junto con la descripción de las funciones y responsabilidades de cada persona, Debemos nombrar un jefe de proyecto o equipo para que controle y asegure de que todos desempeñen sus obligaciones de forma eficiente.

Debemos tomar en cuenta que tenemos asistentes que llegan temprano y otros tarde y siempre surge algún tipo de problema técnico.

Al finalizar el evento se realizará una reunión con el personal encargado para evaluar el desenvolvimiento del mismo y se ejecutará un informe en el que se plasme lo ocurrido con sus conclusiones y recomendaciones, que servirá para futuros proyectos.

- **Clasificación de los actos Municipales:**

Son atribuciones y deberes del Comité Permanente de Fiestas, realizar la programación general anual de actividades para el año correspondiente.

- **Actos solemnes**

Son aquellos actos y eventos de carácter interno o externo, que el municipio celebra periódicamente, de acuerdo a normas establecidas, en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación a cargo del Comité Permanente de Fiestas, tomando en consideración que:

- La mesa de honor debe tener un máximo de siete personas.

- Si tenemos firma de convenios, colocar una mesa pequeña al lado derecho de la mesa de honor.
- La colocación del pódium también debe ser a la derecha y solamente por falta de espacio podrá ser colocado a la izquierda.
- No colocar el grado académico de las personalidades invitadas en los gafetes de mesa a menos que todos tengan una profesión.

- **Actos institucionales**

- Inauguración de Proyectos Municipales
- Cambio de Gobierno Municipal
- Entrega de llaves de la ciudad
- Celebración de efemérides Nacionales
- Reconocimientos y homenajes
- Elección de la Reina
- Eventos cívicos
- Feria Gastronómica
- Colocación de Ofrenda Floral
- Presentación de Danza Folklórica
- Presentación de Shows artísticos
- Presentación musical
- Presentación de Orquestas
- Conciertos
- Conferencias
- Ruedas de prensa
- Corrida de toros
- Presentación obras de teatro
- Retreta
- Festivales
- Inauguración y/o clausura de seminarios, congresos, talleres

- **Actos interinstitucionales**

Son actividades que involucran a dos o más instituciones con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos, a través de:

- Firma de convenios o acuerdos
- Entrega de Subvenciones o donaciones
- Visitas protocolares.

Al establecer la fecha y hora de la realización de una ceremonia, debe considerarse la disponibilidad de tiempo de la autoridad invitada, ya sea esta externa o interna, particularmente si se desea que haga uso de la palabra. Para ello, se le comunicará por escrito el propósito de la invitación con la debida anticipación, especificando si deberá intervenir en el acto y, si así fuere, sugiriendo la temática a tratar. Se enviará carta firmada por el Alcalde cuando se desea invitar al Presidente de la República, Presidente del Congreso Nacional, Presidente de la Corte Suprema de Justicia, ex-Presidentes de la República, Cardenales, Embajadores extranjeros, Ministros de Estado, autoridades nacionales con rango de Ministro y Contralor General de la República.

A los demás invitados, se les enviará una tarjeta de invitación, observando cuidadosamente su redacción y el adecuado uso de escudos y logos y colocando el número de teléfono correspondiente para la confirmación. El tiempo de despacho previo de una invitación es de cinco días hábiles como mínimo y 15 como máximo.

- **La Precedencia**

Es el orden y ubicación que le corresponde a una autoridad, en un acto o ceremonia, de acuerdo a su categoría.

- **Precedencia en actos o ceremonias según quien organiza.**

Actos oficiales

Actos institucionales de empresas u organizaciones

Actos menores de familia o amistad

- **Actos oficiales**

El Reglamento del Ceremonial establece las consideraciones que deben ser observadas al determinar la precedencia de una autoridad ya sea civil, eclesiástica o militar y la naturaleza o carácter del acto de que se trate.

- **Actos institucionales de empresas u organizaciones**

La precedencia de las autoridades en el Reglamento de Ceremonial, podemos por analogía establecer un criterio para determinar las precedencias en los actos y ceremonias organizadas por empresas o instituciones del sector privado, esto se fundamenta en tres consideraciones:

- Si asisten sólo autoridades y miembros de la propia empresa, el orden de precedencia estará dada por la ubicación que cada una de ellas tenga en el organigrama de la institución.
- En el caso de autoridades que figuren en un mismo nivel jerárquico, la precedencia se determinará por la antigüedad de éstas en la empresa
- Si asisten autoridades públicas, primero se aplicará la precedencia determinada en el Reglamento del Ceremonial Público para las más altas autoridades y después se alterna, con los ejecutivos o directivos de la

institución que organiza la ceremonia.

- **Orden de Precedencia. Distintos criterios de precedencia**

Cuando se trata de agasajar invitados, sea este un agasajo por motivos oficiales o por motivos sociales, existen ciertas reglas de cortesía que hay que respetar.

Siguiendo estas costumbres evitamos crearnos problemas, y sobre todo, agregamos un elemento más al éxito:

- Orden de Antigüedad
- Orden Alfabético
- Prioridad de la Derecha / Prioridad Izquierda o Proximidad
- Orden Lateral
- Orden Lineal
- Orden Alternado

- **Actos menores de familia o amistad**

Por sencillos que sean los actos o ceremonias a los cuales concurren familiares o amistades, se debe formalizar la precedencia de todos ellos; es por esta razón importante mencionar dos consideraciones que serán útiles para determinar la precedencia:

- Por edad; la precedencia estará determinada de mayor a menor edad.
- Por grado de amistad o confianza; mayor grado de amistad menor precedencia y a menor grado de amistad, mayor precedencia.

- **En la precedencia: la ley de la derecha, orden lateral y orden lineal**

En la base del orden de precedencia, se establece que el sitio de honor es el de la derecha de la persona que ocupa la más alta jerarquía en el lugar donde se realiza el acto, comida, visita o recepción.

En el orden lateral, es decir las personas que están sentadas, paradas o que caminan en la misma línea, si son dos, el lugar de preferencia es el de la derecha.

Si son tres personas, el centro lo ocupa el anfitrión (0); al invitado principal (1) se reserva la derecha de aquél, y a la izquierda al que le sigue en importancia (2).

Tener presente que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión o autoridad máxima del ámbito en que se efectúa el acto protocolar. Es conveniente solicitar al invitado de honor, que muchas veces supera a aquél en jerarquía, que ocupe el lugar central, teniendo cuidado que el dueño de casa se ubique a su izquierda. En esta forma, el visitante principal ocupa el centro y se encuentra, al mismo tiempo, a la derecha del dueño de casa o autoridad máxima del lugar.

En el orden lineal, es decir, cuando las personas van detrás de la otra, la de mayor jerarquía irá adelante, seguida por las otras, en el orden de precedencia que corresponda.

Corresponderá a quien hace de guía iniciar la marcha algo desviado hacia la izquierda del que ocupa el lugar de honor, para no darle la espalda ni hacer que aparezca éste como marchando en segundo lugar.

- **Ubicación de los invitados**

La ubicación de los invitados se hará de acuerdo al orden de precedencia y actuando como dueño de casa el Alcalde. Si se utiliza mesa de honor, en ella debe ubicarse un número impar de personas, no superior a siete, con el Alcalde al centro. El ordenamiento de las demás autoridades se establece alternándose de derecho a izquierdo, de mayor a menor jerarquía.

Para la firma de convenios y/o entrega de donaciones, los máximos representantes de las instituciones serán ubicados protocolarmente en una testera o al centro de uno de los costados de una mesa, quedando el invitado principal a la derecha del Alcalde. Si fueren tres los firmantes, el Alcalde se situará en el centro. Los demás asistentes serán ubicados de acuerdo a su jerarquía e intercalando invitados internos y externos en los lugares asignados al público o alrededor de la mesa.

- Orden protocolar en la República de Ecuador

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

1. Presidente de la República;
2. Vicepresidente de la República;
3. Presidente del Congreso Nacional;
4. Presidente de la Corte Suprema de Justicia;
5. Presidente del Tribunal Constitucional;
6. Presidente del Tribunal Supremo Electora;
7. Presidente del Tribunal Fiscal;
8. Presidente del Tribunal de lo Contencioso y Administrativo;
9. Cardenal;
10. Ex Presidentes de la República;
11. Ministros de Estado;
12. Secretario General de la Administración Pública; Secretario General de

- Comunicación; Secretario General de la Producción;
13. Decano del Honorable Cuerpo Diplomático;
 14. Embajadores Extranjeros en orden de precedencia;
 15. Jefe del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas;
 16. Comandante General del Ejército;
 17. Comandante General de la Marina;
 18. Comandante General de la Policía Nacional;
 19. Comandante General de la Policía;
 20. Procurador General del Estado;
 21. Ministro Fiscal de la Nación;
 22. Superintendente General de Bancos;
 23. Superintendente General de Compañías;
 24. Superintendente de Telecomunicaciones;
 25. Ex-vicepresidentes de la República;
 26. Ex-ministros de Relaciones Exteriores;
 27. Arzobispos;
 28. Vicepresidentes del Congreso Nacional;
 29. Diputados provinciales;
 30. Presidentes de las Comisiones Legislativas;
 31. Alcaldes municipales;
 32. Prefectos provinciales;
 33. Miembros de la Junta Consultiva de Relaciones Exteriores;
 34. Presidente del Directorio del Banco Central;
 35. Presidente del Banco del Estado;
 36. Presidente del Consejo Nacional de Modernización;
 37. Presidente Ejecutivo de Petroecuador;
 38. Presidente Ejecutivo de la Unidad de Desarrollo del Norte;
 39. Presidente Ejecutivo de CONELEC;
 40. Presidente de la Corporación Financiera Nacional;
 41. Presidente de CONATEL;
 42. Gerente General del Banco Central;

43. Gerente General del Banco de Desarrollo del Ecuador
44. Director General del IESS;
45. Viceministros y subsecretarios de Estado, en orden de precedencia de los ministerios;
46. Director General de Ceremonial del Estado y Protocolo;
47. Embajadores nacional en servicio activo;
48. Generales de Ejército, Almirantes y generales del Aire;
49. Generales de División, vicealmirantes y tenientes generales;
50. Encargados de Negocios titulares;
51. Encargados de Negocios Ad-interim;
52. Ministros de la Corte Suprema de Justicia;
53. Miembros del Tribunal Constitucional;
54. Miembros del Tribunal Supremo Electoral;
55. Miembros del Tribunal Fiscal;
56. Miembros del Tribunal de lo Contenciosos Administrativo;
57. Obispos;
58. Secretario Particular de la Presidencia de la República y Secretario privado del Presidente;
59. Gerente de la Corporación Financiero Nacional;
60. Presidente de la Casa de la Cultura Ecuatoriana;
61. Embajadores nacional en servicio pasivo;
62. Gobernadores de provincias;
63. Coordinador Diplomático de la Presidencia de la República
64. Jefe de la Casa Militar de la Presidencia;
65. Generales de Brigada, contralmirantes y brigadieres generales;
66. Generales de la Policía Nacional;
67. Rectores de Universidad;
68. Presidentes de las cortes superiores de Justicia y presidentes de la Corte de Justicia Militar y de la Corte de Justicia de la Policía Nacional;
69. Gerentes generales de las instituciones del sector público;
70. Ministros del servicio exterior extranjeros:

71. Ministros nacionales del Servicio Exterior en servicio activo;
72. Consejeros del servicio exterior extranjeros;
73. Consejeros nacional del Servicio Exterior, en servicio activo;
74. Coroneles y capitanes de Navío;
75. Concejales municipales;
76. Consejeros provinciales;
77. Presidentes de las instituciones culturales nacionales;
78. Cónsules generales;
79. Primeros secretarios del servicio exterior extranjeros;
80. Primeros secretarios nacionales del servicio exterior en servicio activo;
81. Tenientes coroneles y capitanes de Fragata;
82. Cónsules de Primera;
83. Cónsules;
84. Mayores y capitanes de Corbeta;
85. Capitanes y tenientes en Navío;
86. Tenientes y tenientes de Fragata;
87. Vicecónsules;
88. Segundos secretarios del servicio exterior extranjeros;
89. Segundos secretarios nacionales del servicio exterior en servicio activo;
90. Terceros secretarios del servicio exterior extranjeros;
91. Terceros secretarios nacionales del servicio exterior en servicio activo;
92. Vicecónsules;
93. Adjuntos civiles, culturales y comerciales; y,
94. Subtenientes y tenientes de Corbeta.

- **Orden de precedencia en las ceremonias oficiales que se celebren en las provincias:**

1. Gobernador;
2. Legisladores;
3. Alcalde;

4. Prefecto;
5. Arzobispo;
6. Presidente de la Corte Superior;
7. Jefe de la Zona Militar;
8. Jefe de la Zona Naval;
9. Jefe de la Zona Aérea;
10. Obispos;
11. Decano del Cuerpo Consular;
12. Cónsules generales;
13. Director General de Aduanas;
14. Jefe Político del cantón;
15. Capitán del Puerto;
16. Cónsules;
17. Intendente de Policía;
18. Directores de Diarios;
19. Jefe del Distrito de la Policía;
20. Gerentes de bancos;
21. Jefes de Seguridad, y,
22. Secretario de la Gobernación.

El Gobernador preside las ceremonias oficiales que se celebren en provincias, en representación del Presidente de la República y siempre que no estuvieran presentes los ministros de Gobierno y Policía y Relaciones Exteriores, en cuyo caso pasará después de ellos. Luego le corresponde al Alcalde el orden de precedencia.

El Alcalde de la ciudad, preside las ceremonias oficiales que se celebren en sus respectivos municipios.

Cuando asista el señor Presidente Constitucional de la República, se aplicará el orden general de precedencia.

Cuando están presentes dos personas o más con el mismo rango, se da prioridad al orden de antigüedad y si es el mismo, se dará prioridad a las mujeres

- **Tratamiento a las autoridades**

El tratamiento es el término que se utiliza para dirigirse a una autoridad en un acto público o a través de una comunicación escrita y que se establece de acuerdo a su rango. Los tratamientos más usuales para las autoridades son las siguientes:

- Al presidente de la república, señor presidente.
- A los ex presidentes de la República, Señor ex presidente de la República.
- A los presidentes de otros países el tratamiento de excelencia o excelentísimo señor, en casos como los informativos se utiliza términos como señor presidente, homologo entre otros.
- Al papa, su santidad, santísimo padre, beatísimo padre o sumo pontífice.
- A los cardenales, su eminencia y reverendísimo.
- A los arzobispos u obispos, excelencia.
- Su señoría para los encargados de negocios.
- A los miembros de la honorable asamblea nacional, el título de honorable asambleístas o señor asambleísta.
- La corte suprema de justicia tendrá el tratamiento de excelentísimo.
- A las cortes de apelación el tratamiento será la ilustrísima.
- Los miembros de la corte de justicia tendrán el tratamiento de su señoría.
- Los miembros de estado tendrán el tratamiento de señor ministro.
- Los embajadores de otros países tendrán el tratamiento de excelencia o señor embajador.
- Los representantes de organismos internacionales tendrán el tratamiento de honorable señor.

- **Recepción de autoridades**

Para la recepción de invitados, se debe considerar la jerarquía de quienes reciben y de quienes se recibe. En cualquier caso, debe estar siempre algún directivo de la unidad organizadora, en representación de su máxima autoridad, si éste no pudiese hacerlo.

Si asisten altas autoridades externas, éstas serán recibidas por el Alcalde, y el Concejo, en la Alcaldía, desde donde se dirigirán al local 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.

- **Uso de las banderas Nacional y Municipal.**

La Bandera Nacional se empleará para los actos Municipales Solemnes, de inauguraciones, de celebración del aniversario de la provincia y en aquellos en que esté presente el Presidente de la República o un Ministro de Estado en su representación, en cuyo caso se enarbola el Estandarte Presidencial. En las otras ceremonias se usará el pabellón institucional, de acuerdo a las siguientes normas:

- La bandera Nacional deberá estar colocada a la derecha del lugar en que se realiza el evento y la del municipio deberá estar a la izquierda.
- La bandera Municipal nunca, por motivo alguno, puede ser de menor tamaño que otras banderas que la acompañen ni puede quedar izada a menor altura que las demás.
- En el caso de conferencias, la bandera Municipal debe ir colocada al lado derecho del principal orador, esto es a la izquierda según la percepción del

público.

- El Himno Nacional será interpretado en los actos solemnes del municipio, inauguraciones y de celebración del aniversario de la comuna o en presencia del Presidente de la República, al comienzo de la ceremonia y al final el Himno de la provincia.

- **Programa básico de actos Municipales**

Para la elaboración del programa de los diferentes eventos que se realizan en la alcaldía y en la ciudad no debemos olvidar la hora, el lugar y quienes participan.

- **Inauguración de obras Comunes**

Palabras de la máxima autoridad de la unidad beneficiada

Palabras del Alcalde

Corte de cinta

Recorrido por el lugar

- **Firma de convenios**

Introducción

Lectura de las principales cláusulas del acuerdo

Firma de los documentos

Palabras del representante de la (s) otra (s) institución (es)

Palabras del Alcalde

Cierre

Se incorporará una mesa al lado derecho de la mesa central, con los convenios.

- **Visitas protocolares**

Saludo al Alcalde en Alcaldía

Entrega de obsequios y folletos institucionales

Recorrido por el municipio

Reuniones de trabajo en la unidad correspondiente

- **Visitas oficiales**

Reuniones de trabajo en el despacho del Alcalde, que se celebran entre el Alcalde, con funcionarios de comisión del Comité Permanente de Fiestas, funcionarios públicos, y más, cuyo objetivo será para acuerdos y fortalecimiento de acciones en común.

Las visitas oficiales serán coordinadas por la Alcaldía o por el Comité Permanente de Fiestas al menos con tres días hábiles de anticipación para la programación dentro de la agenda, para la atención protocolaria de los funcionarios del Comité.

Al término de la programación se realizará dentro de la comisión del Comité de Fiestas la evaluación correspondiente.

- **Recepciones**

- Las recepciones se organizan según se realicen en la tarde o en la noche y sean de carácter formal e informal.
- En las recepciones la formalidad de la ocasión está indicada por las palabras "Corbata Negra" o "Traje de calle", que aparecen impresas en las invitaciones.

- Su duración es limitada y debe indicarse así en la invitación. Las recepciones generalmente se realizan para celebrar un acontecimiento, en honor de una o varias personas, para rendirles homenaje.
 - La hora de las recepciones se indica en la invitación y generalmente su duración es de 2 horas.
- **Normalmente se usarán los siguientes trajes en las recepciones:**
- Sacoleva o Chaqué: Actos que se desarrollan durante el día.
 - Corbata Negra o Smoking: Se usa para comidas o actos sociales nocturnos.
 - Frac: Para banquetes.
 - De Calle: Debe ser oscuro y se usa para recepciones o cócteles.
 - En todo acto institucional: en el Comité se nombrará una comisión de recepción con el fin de que cumpla con las siguientes funciones:
 - Recibir a los invitados y acompañarlos al lugar de la recepción.
 - Organizar el estacionamiento de los vehículos.
 - Controlar a los asistentes de acuerdo a las invitaciones cursadas y a la relación previamente elaborada.

BIBLIOGRAFÍA

- Beard D. 2011. De etiqueta Editorial Grupo Planeta Spain, España.
- Collelli M. 2005 Etiqueta social: preguntas y respuestas editorial Ediciones Gestión 2000, Barcelona.
- Cortelezzi, E. 2012 Buenos modales. Mejores negocios: Cómo desenvolverse con éxito dentro y fuera de la empresa editorial, Grupo Editorial Argentina.
- Cuadrado, C 2011. Protocolo en las relaciones internacionales de la empresa y los negocios, editorial Gráficas Marcar S.A, Madrid.
- Cyster, E., Young F. 2010 Las buenas maneras: Manual Moderno de Estilo editorial, Ediciones Pirámide S.A., Madrid.
- De Senillosa, B. 2010. El libro de la buena educación editorial El Aleph Editores, Barcelona.
- De Soto, C. 1999. Saber estar: guía práctica de buenas maneras editorial, Ediciones Palabra, Madrid.
- De Urbina, A. 2002 “El arte de invitar” editorial Temas de Hoy, Madrid.
- De Urbina, J. 2011 El gran libro del protocolo editorial Planeta Spain, España.
- Fernández J. 2005 Vademécum de Protocolo y Ceremonial, editorial Paidotribo, España.
- Gil, C. 2012. Protocolo Municipal ¿qué? ¿cómo? y ¿cuándo? ISBN
- López F. 2006 Honores y protocolo: Parte general, tercera edición editorial César Abella Fernández, Madrid.
- Otero M. T.2011 Protocolo y organización de eventos.

- Pedrotti, G., Pereira, J. 2010 Relaciones Públicas Editorial San Marcos
- Ramos, F. 2008 El Protocolo de la empresa.
- Redmond, M. 2005 Etiqueta y buenos modales: La Nueva Cortesía Empresarial y Social.
- Solé, M. 2011 El protocolo y la empresa. Grupo Planeta Spain.
- Solé, M. 2011 Saber ser. Saber estar. Grupo Planeta Spain.
- Tristany, R. 2006 Embajador. "Ceremonial Práctico". Editorial El Ateneo, Buenos Aires.

LINCOGRAFÍA

- Ceremonia Actual precedencia
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_articulo=4876&id_libro=141
- Importancia del ceremonial en la organización
http://gordillo.com/pdf_tomo5/03/03-capitulo1.pdf
- Tipos Protocolo
http://protocolo.org/ceremonial/eventos/tipos_de_ceremonial.html
- Etiqueta protocolo buenas maneras importancia del protocolo
<http://etiquetaysociedad.blogspot.com/2013/12/importancia-del-protocolo->
- Importancia del Protocolo
<http://espejos-del-protocolo-y-etiqueta-contemporaneos/dos-obras-arte-es.wikipedia.org/wiki/Comunicación>
- Historia antigua del Protocolo
http://www.protocolo.org/social/usos_sociales/ihtml/
- Orden de precedencias

http://protocolo.org/ceremonial/presidencias_y_precedencias/orden_de_precedencia_criterios_para_establecer_las_precedencias.html

- Historia y etiqueta

<http://.prestigioydistincion.com/servicios.html>

- Tipos y clases de etiqueta

<http://www.protocoloycomunicacion.blogspot.com/2005/09/protocolo.html>

- Las buenas manera contadas con sencillez

<http://casadellibro.com/libro-las-buenas-maneras-contadas-con-sencillez-/9788496748781/1242219>

- Ceremonial Empresarial

<http://monografias.com/trabajos19/ceremonial-empresarial/ceremonial-empresarial.shtml#ixzz3G8R7Ciqi>

- Como organizar un evento cultural

<http://www.monografias.com/trabajos60/etiqueta-social/etiqueta-social-3.shtml#ixzz3ELP7EnUX>

ANEXOS



Anexo 1

UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

Objetivo de la entrevista: **Obtener** **información estadística sobre el cumplimiento de manejo de Protocolo y Ceremonial del Comité Permanente de Fiestas.**

Entrevistados: Ciudadanía.

Perfil del encuestado: Género M F **Edad:**

1. ¿Cree usted que el Comité Permanente de Fiestas emplea correctamente el manejo de Protocolo y ceremonial en los eventos que organiza?

SI ()

NO ()

2. ¿Considera usted que es bueno el desarrollo de eventos que realiza el personal del Comité Permanente de Fiestas?

SI ()

NO ()

3. ¿Conoce usted sobre los eventos que organiza el comité de fiestas?

SI ()

NO ()

4. ¿Cree usted que es bueno el trabajo que realiza el Comité Permanente?

SI ()

NO ()

5. ¿Cree usted que existieron errores en la organización de los diferentes eventos que organizo el Comité Permanente de Fiestas?

SI ()

NO ()

6. ¿Está usted satisfecho con el trabajo realizado por el Comité Permanente de Fiestas?

SI ()

NO ()

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO



Anexo 2

UNIDAD DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONALIZACIÓN SECRETARIADO Y RELACIONES PÚBLICAS

Objetivo de la entrevista: **Obtener información estadística sobre el cumplimiento de manejo de Protocolo y Ceremonial del Comité Permanente de Fiestas.**

Entrevistados: Empleados del Comité Permanente de Fiestas

Perfil del encuestado: Género M F **Edad:**

1. ¿Conoce las actividades que deben realizarse de protocolo y ceremonial?

Si ()

No ()

2. ¿Ha recibido capacitación permanente para desempeñar su cargo en el Comité permanente de Fiestas?

Si ()

No ()

3. ¿El Comité Permanente de Fiestas realiza una planificación de Protocolo y Ceremonial para cada evento que se lleve a cabo?

Si ()

No ()

4. ¿Cree usted que es fundamental el manejo de protocolo y ceremonial dentro de los eventos que se realizan?

Si ()

No ()

5. ¿Cree usted que el trabajo que realiza el Comité Permanente de Fiestas cumple con las expectativas de la ciudadanía?

Si ()

No ()

6. ¿Se establece con anticipación la responsabilidad del personal del Comité Permanente de Fiestas, sobre el manejo de Ceremonial para el cumplimiento de actividades?

Si ()

No ()

7. ¿Se realiza una revisión periódica del manejo de Protocolo y Ceremonial en el cumplimiento de actividades del Comité Permanente de Fiestas?

Si ()

No ()

8. ¿Califica como riesgo el incumplimiento del manejo de Protocolo y Ceremonial en las actividades que cumple el Comité Permanente de Fiestas?

Si ()

No ()

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y ATENCIÓN

ANEXOS

Institución del Comité permanente de fiestas



Fuente: Miriam Ordóñez



Fuente: Miriam Ordóñez Fuente:



Fuente: Miriam Ordóñez