



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA
SER APLICADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TENA.

AUTORA:

ERMINIA BEATRIZ GONZÁLEZ TIPAN

TENA- ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Erminia Beatriz González Tipán, quién ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido se autoriza su presentación.

Ing. Gladis Lucía Cazco Balseca
DIRECTORA

Ing. María Elena Espín Oleas
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

Yo, Erminia Beatriz González Tipán, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 05 de octubre de 2016

Erminia Beatriz González Tipán

C.C. 150047617-9

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación va dedicado:

A Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se me presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles.

Y muy especial a mis hijas Giuliana, Ainara y Britney quienes con su cariño, comprensión, paciencia y sacrificio me apoyaron de manera incondicional, de quienes recibí siempre una palabra de aliento y deseo sincero de llegar a ser una verdadera profesional.

Erminia Beatriz González Tipán

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerte a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi directora de tesis, Ing. Gladis Lucía Cazco Balseca y a la Ing. María Elena Espín Oleas Miembro de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índices de Cuadros.....	ix
Índice de Graficos.....	ix
Índice de Anexos	x
Resumen Ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	4
1.3 OBJETIVOS	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Investigativos del Cantón Tena	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 Conceptos de Etiqueta y Protocolo	11
2.2.2 El Protocolo	12
2.2.2.1 Principios básicos del protocolo	13
2.2.2.2 Importancia del protocolo en los actos de la institución.....	14
2.2.2.3 La importancia del protocolo en la vida profesional	15
2.2.2.4 El protocolo y la mano femenina.....	16
2.2.2.5 Clases de protocolo.....	17

2.2.2.6	Introducción al protocolo y usos sociales	18
2.2.3	Etiqueta	23
2.2.3.1	La etiqueta social	24
2.2.3.2	Etiqueta en la oficina	24
2.2.4	Importancia de la etiqueta	25
2.2.5	Beneficios de la etiqueta	26
2.2.6	Reglas de etiqueta y protocolo	27
2.2.7	Manual	30
2.3	IDEA A DEFENDER	30
2.4	VARIABLES	31
2.4.1	Variable Independiente	31
2.4.2	Variable Dependiente	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.3	MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS	34
3.3.1	Métodos	34
3.3.2	Técnicas	35
3.3.3	Instrumentos.....	36
3.4	RESULTADOS	37
3.4.1	Análisis e Interpretación de Resultados.....	37
3.4.2	Encuestas Realizadas al Personal Administrativo	47
3.5	VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER.....	57
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		58
4.1	TÍTULO	58
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	58
4.2.1	Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena	59
4.2.1.1	Reseña Histórica	59
4.2.1.2	Misión y Visión Institucional	63
4.2.2	Introducción del Manual	64
4.2.2.1	Razones.....	65
4.2.2.2	Aportes Sociales	65
4.2.2.3	Beneficios	65

4.2.2.4	Factibilidad	65
4.2.2.5	Limitaciones.....	66
4.2.3	Introducción del Diseño del Manual.....	67
4.2.3.1	Precedencia de las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena	69
4.2.3.2	Responsabilidades de los Organizadores del evento	70
4.2.3.3	Mesa de autoridades en la realización de eventos de la Institución.....	71
4.2.3.4	Urbanidad.....	72
4.2.3.5	Presentaciones.....	73
4.2.3.6	Saludos.....	73
4.2.3.7	Buenos Modales.....	75
4.2.3.8	Comportamiento	76
4.2.3.9	Etiqueta en la organización.....	76
4.2.3.10	Imagen	77
4.2.3.11	Comunicación	78
	CONCLUSIONES	97
	RECOMENDACIONES.....	98
	BIBLIOGRAFÍA	99
	ANEXOS	102

ÍNDICES DE CUADROS

Cuadro 1: Población y Muestra	33
Cuadro 2: Muestra Nivel de apoyo	36
Cuadro 3: Trato a los visitantes	37
Cuadro 4: Grado de importancia a los visitantes	38
Cuadro 5: Modales.....	39
Cuadro 6: Desarrollo de eventos.....	40
Cuadro 7: Jerarquía de eventos	41
Cuadro 8: Presentación	42
Cuadro 9: Cumplimiento de funciones	43
Cuadro 10: Imagen Institucional.....	44
Cuadro 11: Forma de trato	45
Cuadro 12: Actos Solemnes.....	46
Cuadro 13: Proyección de imagen	47
Cuadro 14: Formalidades en actos Solemnes	48
Cuadro 15: Imagen Institucional.....	49
Cuadro 16: Sanción por Irresponsabilidad.....	50
Cuadro 17: Mejora de actos solemnes	51
Cuadro 18: Nivel de imagen	52
Cuadro 19: Nivel de comunicación	53
Cuadro 20: Capacitación.....	54
Cuadro 21: Capacitación Protocolaria	55
Cuadro 22: Guía de normas de Etiqueta y Protocolo.....	56

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Mapa Territorial del Cantón Tena	9
Gráfico 2: Trato a los visitantes	37
Gráfico 3: Grado de importancia a los visitantes.....	38
Gráfico 4: Desarrollo de eventos	40
Gráfico 5: Jerarquía de eventos	41

Grafico 6: Presentación.....	42
Gráfico 7: Cumplimiento de funciones.....	43
Gráfico 8: Imagen Institucional	44
Gráfico 9: Forma de trato.....	45
Gráfico 10: Actos Solemnes	46
Gráfico 11: Proyección de imagen.....	47
Gráfico 12: Formalidades en actos solemnes	48
Gráfico 13: Imagen Institucional	49
Gráfico 14: Sanción por Irresponsabilidad	50
Gráfico 15: Mejora de actos solemnes.....	51
Gráfico 16: Nivel de imagen.....	52
Gráfico 17: Nivel de comunicación	53
Gráfico 18: Capacitación	54
Gráfico 19: Capacitación Protocolaria.....	55
Gráfico 20: Guía de normas de Etiqueta y Protocolo	56
Gráfico 21: Historia Municipal.....	59
Gráfico 22: Palacio Municipal de Tena	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta	102
Anexo 2: Entrevista	103
Anexo 3: Glosario Terminológico	104
Anexo 4: Información Adicional – Tena	106
Anexo 5: Ubicación Geografica	107
Anexo 6: Simbología del Cantón Tena.....	108
Anexo 7: Lugares Turísticos.....	110
Anexo 8: Competencias Exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.....	110
Anexo 9: Miembros Del Consejo Directivo Del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal De Tena	112
Anexo 10: Asamblea Anual del GAD-Municipal de Tena.....	112

Anexo 11: Minuto Cívico Con El Personal Administrativo Del Gad-Municipal De Tena	113
Anexo 12: Minuto Cívico y Mensaje de Motivación a los Obreros del GAD-Municipal de Tena.....	114
Anexo 13: Entrevista al Personal Administrativo del GAD-Municipal de Tena	115

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo de investigación que se desarrolló tuvo como finalidad investigar el manejo de normas de Etiqueta y Protocolo por parte del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, se planteó como objetivo principal Elaborar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para mejorar el nivel de conocimiento en la institución, nuestra justificación se basa en que los clientes internos y externos deben recibir buena atención por parte del personal administrativo, y proyectar una excelente imagen institucional. El contenido de nuestra investigación se basó en las recolección de todo tipo de información confiable, lo que sirvió para elaborar la propuesta que en este caso es un Manual de normas de Etiqueta y Protocolo que deben utilizarse en lo personal, social, cultural, deportivo y profesional, la manera de expresarse correctamente, la forma adecuada de vestirse, buenos modales. Se concluye con las normas de Protocolo donde detallamos el trato correcto que se debe dar a las diferentes autoridades en los actos solemnes, presentaciones, formas de comportamiento y tratamientos. Los métodos y técnicas de investigación ayudaron a concluir este proyecto, lo que llevó a realizar las conclusiones y dar las debidas recomendaciones para que sean aplicadas por el personal administrativo y permita mejorar la imagen institucional.

Palabras Clave: MANUAL DE NORMAS, ETIQUETA Y PROTOCOLO.

Ing. Gladis Lucía Cazco Balseca
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The investigation work dealt with investigating the handling of Formality and Protocol norms by the administrative staff of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Tena. Its main objective consisted of Elaborating the Manual of Formality and Protocol Norms to improve the knowledge level at the institution. Our justification is based on the fact that the internal and external clients must receive a good care by the administrative staff and project an excellent institutional image. Our investigation content was based on the collection of every type of reliable information which served to elaborate the proposal which in this case is a Manual of Formality and Protocol Norms which must be used in the personal, social, cultural, sporting and professional fields, the way of correct expression as well as the adequate way of dressing and good manners. The conclusion deals with the Protocol norms where the correct treatment given to the different authorities in the solemn acts and presentations and behavior forms are detailed. The investigation methods and techniques helped to conclude this project which led to carry out conclusions and recommendations to be applied by the administrative staff and to improve the institutional image.

Key words: MANUAL OF FORMALITY AND PROTOCOL NORMS

INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo es implementar un manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para ser aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena en los actos y eventos que realiza. La propuesta es una Guía que servirá para organizar y desarrollar los eventos protocolarios internos y externos de mejor manera.

El Trabajo de investigación se compone de cuatro capítulos que son:

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. Antecedentes, Planteamiento del Problema, Formulación del Problema, Delimitaciones, Objetivo General y Objetivos Específicos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO. Antecedentes investigativos, antecedentes históricos, fundamentaciones, Conceptos de Etiqueta y Protocolo, El Protocolo, Etiqueta en la oficina, importancia del Protocolo en los actos de la institución, Orden de precedencia, Imagen Institucional, Idea a defender y variables

CAPITULO III: METODOLOGÍA. Tipo de investigación, Métodos de investigación, Técnicas e Instrumentos, Población y muestra.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO, Título, propuesta, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPITULO VI: PROPUESTA. “Guías de normas de Etiqueta y Protocolo para el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Mira”, Justificación, fundamentación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Desarrollo de la Propuesta.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La carencia del conocimiento y la aplicación de Etiqueta y Protocolo ha sido un problema mundial el cual incide en la imagen de las instituciones. A través de los tiempos, se evidencia aún más este problema, debido a la influencia externa de costumbres, expresiones y culturas de los diferentes países o lugares que 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, pasando de generación en generación.

Se puede afirmar que su aplicación de etiqueta y protocolo se mantiene a través del tiempo y es totalmente cultural, que definitivamente el conjunto de reglas y costumbres propias de un lugar deben ser respetadas por los extranjeros al viajar a cualquier país o región. El éxito de la gestión de las instituciones en la actualidad depende en gran medida, de los aciertos que sus integrantes aporten dentro de ellas y uno de los principales es indudablemente, fomentar una imagen institucional de excelencia, porque desempeña un papel preponderante como punto clave para el logro de los objetivos institucionales.

Es una prioridad conocer la realidad acerca del conocimiento y aplicación de la Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tena y su incidencia proyectada a la imagen institucional. Es así que surge la necesidad de contar con un análisis del conocimiento y aplicación de la Etiqueta y Protocolo que sirva de herramienta indispensable para mejorar la imagen institucional, para así lograr un saludable clima organizacional en el cantón.

El Caos que existe en la aplicación de actos protocolarios de la Institución es la mala imagen que proyecta a la colectividad por la falta de aplicación de un manual de normas de etiqueta y protocolo.

En la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 81, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública, información, archivos públicos y la rendición de cuentas y de igual manera el Reglamento a la Ley N. 24 Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en sus artículos 1, 2 y 3, en sus principios, objeto, competencia y ámbitos; garantiza al público el derecho de la información de los documentos que hay en los archivos de los organismos públicos y privados.

En este sentido se ha visto la necesidad de plantear la propuesta de un manual de normas de etiqueta y protocolo para ser aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, del Cantón Tena, Provincia de Napo, de esta manera mejore la interrelación personal y atención al usuario ya sea interna como externa.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Con un manual de Normas de Etiqueta y Protocolo se reducirá la carencia del conocimiento y aplicación de Etiqueta y Protocolo que incide en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tena?

1.1.2 Delimitación del Problema

Límite de Contenido:

- Campo: Uso eficiente del manual.
- Área : Atención al usuario e imagen corporativa
- Aspecto: Estrategias de dinamización en atención al usuario.
- Espacio: Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Tena, cantón Tena, provincia de Napo.

Delimitación espacial:

La presente investigación se realizó en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tena, ubicadas en la Avenida Abdón Calderón y Juan Montalvo.

Delimitación temporal:

El trabajo de investigación se realizó desde diciembre del 2015 hasta Agosto de 2016.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El trabajo a realizar es de vital importancia porque permitirá cambiar y mejorar la imagen Institucional del GAD Municipal; ya que las falencias presentadas en esta dependencia, afecta la atención al usuario en el servicio que debe poseer eficiencia, calidad y calidez para mejorar la imagen corporativa.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país carecen de un Manual de Etiqueta y protocolo como guía estratégica para ser aplicado para mejorar la atención al cliente interno y externo; por lo que al implementar el manual permitirá relacionarse de forma eficiente entre los Servidores Municipales y hacia la colectividad y las normas del buen vivir.

El presente tema de investigación tiene sustento en su fuente bibliográfica y metodológica; ya que el objetivo es contribuir en el mejoramiento de la interrelación personal.

Este trabajo se convertirá en un instrumento para ayudar a la dinamización del GAD Municipal de Tena; por tal razón es viable y factible su aplicación en la Institución; con la finalidad de mejorar la imagen corporativa.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Recopilar y fundamentar las teorías a través de fuentes bibliográficas de diferentes autores sobre el tema de la tesis y hacer un diagnóstico de la situación actual de las relaciones interpersonales de los Servidores del GAD-Municipal de Tena.
- Diagnosticar las actuales normas de Etiqueta y Protocolo utilizadas en el GAD Municipal de Tena en actos protocolares.
- Diseñar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para que sea utilizado como un instrumento de base en la comunicación con el cliente interno y externo, y poder ser dimensionado su imagen, misión y visión Institucional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el desarrollo de esta investigación se tomó algunos estudios investigativos referentes al tema los mismos que son:

“Protocolo y Etiqueta de las Relaciones Publicas Empresariales” Trabajo de Tesis de Marroquín, J. (2002). Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala.

La tesis titulada “Protocolo y Etiqueta de las Relaciones Publicas Empresariales” se refiere al protocolo y etiqueta dentro de las relaciones publicas empresariales, las mismas que se ocupan de la relación de la organización con sus distintos públicos para analizar tendencias, predecir consecuencias, asesorar a la dirección e instituir programas de acción que sirvan al interés de la organización y su público.

Para: Álvarez, J. (2011) “Imagen y Protocolo Empresarial”. Manual Notas de Apoyo. El documento titulado “Imagen y Protocolo Empresarial”, Manual Notas de Apoyo; trata de conceptos básicos que permiten conocer claramente aspectos puntuales y prácticos que las personas debemos tener en cuenta con un sentido profesional a la hora de aplicarlos en cualquier evento social donde de manera habitual se lleva un acto protocolario.

Dice: Rodríguez, C. (2016). Con el tema “Diseño e Implementación de un Normativo de Protocolos Ceremoniales en la Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas los Tayos en la Ciudad de Puyo”, de la universidad Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

En esta se muestra lo siguiente: El objetivo principal de la investigación es determinar las normas y reglas protocolares que se deben seguir al realizar un evento. Para ello se revisará la información existente, permitiendo esclarecer y ampliar los conocimientos en este tema.

El Normativo de Protocolo Ceremonial se ha desarrollado con el fin de mejorar de manera significativa la organización de los diferentes eventos que se realicen en la cooperativa, en los cuales se ejecutarán una serie de normas y procedimientos protocolares, reglas de cortesía y relaciones humanas; las cuales contribuirán a que estos se desarrollen correctamente y se mejore la imagen institucional.

2.1.1 Antecedentes Investigativos del Cantón Tena

La información se tomó de: Albán, J (2012), en el mismo que muestra la Historia del Cantón Tena, Lo mismo que creemos necesario tomarlo para mayor información de investigación.

Cuando los españoles fundaron las ciudades de Archidona, Ávila y Alcalá del Río Dorado, se repartieron las tierras, incluidos los indígenas que allí habitaban, para su explotación y beneficio.

Los indígenas cansados de soportar los excesos de los españoles huyeron hacia la selva, escogieron las orillas de los ríos Tena, Pano o Napo para formar sus centros poblados. Con la llegada de los Jesuitas estas concentraciones humanas tomaron los nombres de Tena, Puerto Napo, San Javier (cerca de donde hoy es Puerto Misahualli), Ahuano, Santa Rosa, (cerca del actual Hotel Jaguar) entre otras. Fueron Pueblos que pertenecían al radio de influencia de Archidona. Unos desaparecieron mientras otros adquirieron su propio prestigio.

Los quijos, en determinado momento de la historia, perdieron su idioma original y pasaron a llamarse quichuas, alamas o yumbos. Los grupos quichuas se diferenciaban unos a otros tomando el nombre del lugar donde habitaban, así teníamos los panos, misahuallés, ongotas, ahuanos.

En la época de la conquista española nuestro Cantón formó parte del territorio de la Gobernación de Quijos; en los primeros tiempos de la república perteneció a la Provincia de Pichincha como parte integrante del Cantón Quijos. Desde 1861 se crea la Provincia de Oriente y este territorio entra a formar parte del cantón Napo, nombre que se mantiene hasta el 30 de Abril de 1969 en que pasa a denominarse Tena.

Resumen datos TENA

Población	:	54.260 Habitantes.
Área	:	3904.3 Km2
Altura	:	518 m.s.n.m
Clima	:	Cálido húmedo, con una temperatura promedio de 25° C, con una humedad mayor a 80%.
Actividad	:	La producción del cantón es principalmente agrícola y pecuaria. Las riberas del Napo son lugares aptos para la producción de maíz, arroz, cacao, citrus, yuca, plátano, entre otros.
Ubicación	:	Sudamérica
País	:	Ecuador

La ciudad de Tena denominada por muchos historiadores como San Juan de los Dos Ríos de Tena, recibe su nombre porque la ciudad se encuentra bañada por los ríos Tena y Pano. Tena pequeña ciudad ordenada y dividida en dos ríos. La tranquilidad y amabilidad de su gente se siente en sus estrechas calles. El Cantón Tena cuenta con una diversidad de atractivos naturales y manifestaciones culturales que se ubican en cada una de las parroquias las mismas que poseen características especiales que permiten a los visitantes conocer su historia y tradiciones de las etnias Kichwa y Huaorani.

Entre las actividades que se pueden realizar son: excursiones a la selva, deportes de riesgo: rafting, kayak, tubing, canyoning trekking; eventos culturales como: música kichwa, danza, shamanismo, visita a los petroglifos, observación de aves, comidas típicas entre otras.

Cabecera Cantonal	:	Tena
Fecha de Cantonización	:	15 de Noviembre de 1560.
Fiestas más Importantes	:	Festival Río Napo: 5 al 11 de Enero; Provincialización de Napo: 12 de Febrero; Fundación de Tena: 15 de Noviembre; Aniversario de Parroquialización de Pto. Napo: 15 de Diciembre.

Actividades de las Fiestas: Programas cívicos, culturales, deportivos, elección de la Reina del Cantón. Es tradicional la elección de la GUAYUSA HUARMI, en representación de la mujer nativa, el significado de guayusa en Kichwa es una planta aromática que es consumida por las tribus amazónicas.

Grafico 1: Mapa Territorial del Cantón Tena



Fuente: Joselyn Albán, Historia del Cantón Tena.

Elaborado por: Erminia González

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Es necesario conocer las teorías que se asocian con la investigación, es por eso que presentamos las siguientes fundamentaciones para ampliar el conocimiento y poder desarrollar con bases conceptuales la propuesta que se presenta.

Fundamentación Filosófica

Para: Philiipe, R. (2004). Teoría Humanista, en esta teoría se considera al hombre muy importante y su inteligencia el valor superior, se pretenderá aplicar de manera correcta las normas y reglas básicas de Protocolo y Etiqueta para mejorar la imagen institucional. Los principios humanistas se basan en:

- La formación permanente de una sociedad libre, democrática y humanista.
- La formación integral del hombre hacia una educación para la vida.

- La practicidad como corriente filosófica que enfoca las actividades como conocimientos adquiridos y no como una actividad rutinaria.

El presente problema investigado tomó como fundamentos estos principios, ya que el papel esencial que debe cumplir el personal administrativo es contribuir al mejoramiento de la institución.

Fundamentación Sociológica

Según: Estrada, O. (1995). Teoría Socio-Crítica El modelo de esta teoría se basa en el servicio a la sociedad, por lo que no da lugar a división, egoísmo o individualismo; la crítica constructiva ayuda a crear métodos o nuevas ideas que dan paso a la colaboración, al trabajo cooperativo de los directivos, personal administrativo y empleados para conseguir la mejor y la más completa imagen institucional. El verdadero problema no radica en eliminar los métodos de normas de Etiqueta y Protocolo tradicionales que se han venido desarrollando sino en mejorar y canalizarlos para cumplir el objetivo fundamental que es proyectar una buena imagen y brindar una excelente atención. En su obra Psicológica de las Relaciones Humanas dice: “Es natural que todo esto haya puesto al centro del escenario la exigencia de afirmar las relaciones para lograr eficiencia e integración. Vivir en grupo es el destino normal del hombre moderno, y quien no está a la altura de esta exigencia, corre hacia el fracaso y hacia la neurosis. Aprender a vivir juntos y a trabajar en equipo se ha vuelto cuestión de vida o muerte.”

Fundamentación Psicológica

Según: Rodríguez, M, (2010). Teoría Cognitiva. El enfoque cognitivo aclara la visión de la realidad del conocimiento, apropiación de la conciencia, potencialidad de la capacidad de razonamiento y transformación de la conciencia. Según Rodríguez M. dice: “Hoy, mucho más que ayer, se siente y se vive que el trabajador que no se siente en comunidad, y que se enfrasca exclusivamente en sus cosas, camina hacia la marginación y se condena a una especie de esquizofrenia social, y que el ejecutivo deficiente en relaciones humanas se convierte en un sembrador de descontento,

frustraciones y rencor” El aprendizaje de normas de Etiqueta y Protocolo se da mediante las experiencias, información, impresiones, actitudes e ideas de una persona, esto no representa que lo que hemos aprendido sea lo correcto, es necesario obtener información real y aplicable para tener ideas claras de cómo realizar de mejor manera los eventos protocolarios. La calidad en el servicio es importante por lo que se deberá contar con una mayor cantidad de conocimientos, con más información que permita tomar las decisiones correctas y usar tecnologías más avanzadas. La calidad es simplemente cumplir con los requisitos que satisfagan al usuario. El conocimiento es producto de la interacción entre sujeto (personal administrativo) y objeto (medios para la ejecución).

2.2.1 Conceptos de Etiqueta y Protocolo

Para: Arévalo, G. (1994). La Etiqueta, es una palabra francesa que tiene varias significaciones. La significación originaria va referida al ceremonial, usos y costumbres que se guardaba en las casas reales y actos públicos solmenes, y en este sentido encontramos todo un conjunto de Etiquetas que normaban las ceremonias de la casa de Habsburgo en España. Pero también va referida a la especial manera de tratar en actos privados a los particulares, frente al tratamiento de confianza o familiaridad.

En general pues suponía un conjunto de normas de conducta, exigible al principio sólo a los cortesanos y con posterioridad a todos los ciudadanos. En la actualidad el término va referido más a la vestimenta que se porta en determinadas circunstancias o actos. En este sentido el ceremonial suele requerir una determinada etiqueta.

La precedencia supone la existencia de una jerarquía u orden en la asignación de lugares que da preeminencia o preferencia a ciertas personas sobre otras.

Es el modo lógico de colocación de las personalidades en una determinada ceremonia. La precedencia se suele establecer en orden a una determinada circunstancia o circunstancias que concurren en los asistentes a un acto, y en función de la cual puede establecerse una gradación en orden a la mayor/mejor importancia/ grado en relación con la circunstancia entre sí.

Las relaciones públicas suponen la gestión de las comunicaciones entre un ente u organismo y el público con el que se relaciona, y que llegan a conformar un conjunto de elementos que formaran la imagen institucional de un ente, empresa u organismo.

2.2.2 El Protocolo

Según (Martínez. G. (2007). “El protocolo es la descripción de las normas de comportamiento a seguir, que las normas que describe, puede contener pautas netamente diferenciadas aplicables a personas, instituciones y países según los casos.”

Según dice: Sánchez, D. (2011). El apartado destinado a la introducción es el más atractivo siempre para cualquier persona que se acerque al mundo del protocolo, por cuanto, además de llevar algo de protocolo social, es el que le encuadra, a modo de teoría general, en lo que va a aplicar específicamente para cada campo de forma especializada. Le da las reglas que podemos llamar genéricas de todo protocolo. Pero a la vez presenta la dificultad añadida de no tener muchas ocasiones un material normativo de apoyo y de referencia, pues son los usos sociales y costumbre el elemento vertebrado de los elementos básicos que conforman esta parte del protocolo y por tanto su fundamento principal son las llamadas reglas convencionales.

Por otro lado existe una pluralidad de términos que se utilizan como si fueran sinónimos y que sin embargo no lo son. Así se habla de urbanidad, protocolo, etiqueta, ceremonial, relaciones públicas, buena educación, buenas maneras, etc. Todos estos conceptos encierran entre sí elementos consustanciales y están relacionados, sin que por ello sean términos idénticos.

La urbanidad es sinónimo de cortesía o buenas maneras, está muy relacionada con la buena educación de las personas.

Para: Urbina, J. (2003). El ceremonial en sí debe ser entendido como el conjunto de formalidades de cualquier acto público o privado. El término en si es temporalmente anterior al de protocolo, e iba referido especialmente al orden existente en las grandes celebraciones de la corte.

Según Urbina, J. (2003) el protocolo es la “disciplina que determina las formas bajo las cuales se realiza una actividad humana importante, y nos desvela los secretos del protocolo tanto en el ámbito público como en el privado, es completo y definitivo.

Nos da la regla de oro del saber ser, estar y funcionar, y cómo, cuándo y dónde deben aplicarse si se desea alcanzar el éxito completo en el mundos de las relaciones sociales

Para: Vinueza, R. (2004) el Protocolo.- es el conjunto de reglas que se observan en los actos públicos del estado; y, se hacen presentes en las posesiones, distinciones, condecoraciones, entregas de placas, uso de los símbolos patrios, y para reglamentar los actos cívicos.

Hay que distinguir entre protocolo que es una palabra aplicada a las ordenaciones de actos oficiales y lo que son las habilidades sociales y comportamiento social.

2.2.2.1 Principios básicos del protocolo

Según: Rigo, L. (2013). En el ámbito de la Europa Medieval, donde los actos ceremoniales eran designados por el hecho de fijar los anuncios de los mismos en los templos y en las paredes de lugares públicos. El pueblo, en lugar de referirse al acto en sí, lo hacía respecto a lo fijado: stick en alemán, etiquette en francés y etiqueta en español.

Con el correr del tiempo al crearse los pueblos, el número de celebraciones aumento, y para conservar la sucesión de hechos importantes registrados en las etiquetas, se los pegaba a lo largo de su costado izquierdo con una cola especial, a esto se lo designo Protocollum, cuyo significado es la primera pegada o encolada. La absurda interpretación del pueblo, que dio lugar al equívoco de llamarle protocolo a los actos ceremoniales.

Su significado se asocia con la parte escrita, aquella que fija las reglas del Ceremonial. Estas normas pueden ser fijadas por decreto (tal como se hace en el campo oficial) o bien tomadas de los usos y costumbres de los pueblos. Estas últimas enriquecen a las primeras, les sirven de base, dado que nada se inventa, nada se crea sin una sólida razón que lo respalde.

Diferencia entre Ceremonial y Protocolo

El objetivo del ceremonial es establecer orden y armonía en la convivencia social. Para eso, se basa en la cortesía, en el respeto y en la atención entre las personas. Todo esto requiere de normas de comportamiento. El ceremonial se ocupa de toda la ritualidad humana, en cambio el protocolo es la rama del ceremonial que se ocupa de las normas referidas al estado y a actos oficiales.

Orden de Precedencia

Es la preferencia que se establece de acuerdo con un criterio (edad, antigüedad, jerarquía, orden alfabético) para dar prioridad en el tratamiento, paso y ubicación de las personalidades.

La precedencia máxima es la Presidencia.

Cada país o institución debe poseer un ordenamiento de precedencia, que es necesario estudiar con esmero, para aplicarlas en cada situación, en cada circunstancia en particular, ya que no hay una regla definitiva.

Cuidar los detalles pertinentes a los aspectos formales que conforman las relaciones entre los estados, sigue siendo fundamental para que exista una vinculación armoniosa y respetuosa, a pesar de la simplificación actual.

La historia muestra numerosos ejemplos de que la inobservancia de las normas protocolares y ceremoniales originan roces, tensiones e incluso conflictos bélicos entre países.

2.2.2.2 Importancia del protocolo en los actos de la institución

El ensayista e historiador escocés: Carlyle, T. (2008) afirmó: Para que una visita a su institución sea un éxito, se deben cuidar todos los detalles. En el siglo XIX que la educación y la cortesía abrían todas las puertas, y parece que no se equivocaba. Pero, en un mundo globalizado como el actual, donde las instituciones son cada vez más transnacionales, se debe cuidar mucho más las relaciones con las personas que las

visitan. Cometer un error significa no cerrar un negocio, ganarse mala publicidad o hacer el ridículo más espantoso.

Las instituciones, hoy en día, necesitan de un departamento de protocolo, que se preocupe de las relaciones tanto externas como internas que se encargue de organizar eventos. Pero muy pocas lo tienen, afirma Montse Solé, autora de varios libros dedicados al protocolo empresarial. Además, con la situación económica actual, se debe tratar a los clientes como si fueran únicos. Cada vez se tendrá que mimar más al cliente, cosa que últimamente estaba olvidada, pues los productos, simplemente, se despachaban. Las instituciones están emergiendo como actores principales de la vida cotidiana y por tanto, se requiere cada vez más personal cualificado en todas sus facetas de actividad y el protocolo es una de las más relevantes.

Para poder reunir a esas personas, es imprescindible darles un trato adecuado durante todo el año. Así, cuando vengan tus invitados importantes accederán con gusto. La única forma de que no haya problemas es actuando con normalidad. Y para no errar, lo mejor es estar siempre preparado, como si el presidente mundial fuera a entrar por la puerta en cualquier momento. Pero a la hora de concretar un programa se debe tener en cuenta multitud de pormenores. Estudiar bien la fecha es primordial, porque a veces no programamos.

2.2.2.3 La importancia del protocolo en la vida profesional

La humanidad estableció desde sus inicios las normas de convivencia, muchas veces de estricto y obligatorio cumplimiento como a la hora de la caza, los funerales, la guerra, la purificación y los casamientos.

Dice: Sánchez, D. (2011). Esta situación con el tiempo evolucionó hacia el "protocolo", que procuraba en esencia el entendimiento, respeto, comunicación e interrelación, cortesía, jerarquización, un adecuado comportamiento y sobre todo, el establecimiento de la armonía y buenas relaciones entre los pueblos y naciones.

La evolución de los tiempos y los vertiginosos cambios que ha experimentado la sociedad requieren aún de esas ordenaciones y la aplicación de las normas, pero fundamentadas en formas más dinámicas y cónsonas con las exigencias del momento.

Es decir, que el protocolo debe ser práctico, ágil, sencillo y esquemático; aplicable tanto al ámbito oficial, empresarial, social, nacional como al internacional. Sin embargo, surge la siguiente pregunta: ¿Qué es, en realidad, el protocolo?

2.2.2.4 El protocolo y la mano femenina

Son muchas las profesionales dedicadas a la organización de eventos tales como: bodas, congresos, seminarios, asambleas, lanzamientos u otros, así como también, a la asesoría de imagen y etiqueta empresarial.

Es un trabajo que demanda de la profesional el manejo fundamental de múltiples detalles. Cada evento tiene sus características y tratamientos especiales así como cada público con sus particularidades. El cliente tiene sus requerimientos y, en ocasiones, detalles que pueden resultar muy disparatados.

Es obligado el conocimiento del tema cultural y de las normas protocolares tanto a nivel nacional como internacional. Es importante recordar que un descuido, una desatención o un mal manejo protocolar puede causar mucho daño a la imagen corporativa, por ejemplo. Se espera que la profesional del protocolo sea capaz de planificar, desarrollar y dirigir programas acordes con los objetivos de la empresa.

Tomando en cuenta su habilidad en la toma de decisiones y capacidad de resolver situaciones o problemas en el sitio. Los profesionales del área deben mostrar siempre una apariencia impecable, su vestuario debe ser sobrio, elegante y moderno, no olvidando el mensaje que puede transmitir cada color y cada pieza que lleve puesta en la reunión o evento.

En cuanto al color, el protocolo recomienda los claros para la mañana, un poco más fuertes en la tarde y oscuros para la noche. El cuidado de su arreglo personal y la imagen que proyecte son vitales para el logro de la credibilidad en su labor profesional. Debe mostrar cortesía en todos sus actos, poseer una personalidad y carácter que inspiren respeto y confianza, proyectar una adecuada postura, dominio y conocimiento del lenguaje corporal y facilidad en su expresión oral y escrita. Se espera, de esta profesional, que sea más que puntual, una característica que denota respeto a los demás,

respeto a sí misma, exactitud, rigor y disciplina. En cuanto al comportamiento, se espera del director de protocolo el más adecuado; su actuar y desenvolvimiento deben ser cónsonos con las normas sociales de cortesía, etiqueta y urbanidad. Debe cuidar su imagen y reputación.

2.2.2.5 Clases de protocolo

Según: Sánchez, D. (2011). Bajo el término clases de protocolo, hacemos referencia a las peculiaridades específicas de la organización de ciertos actos, bien por la naturaleza de los mismos por las personas que lo realizan o por su propia finalidad que hace que tengan un conjunto de normas específicas destinadas a los mismos, como son:

Protocolo oficial.- siempre que nos encontremos con un acto público o que afecte a los órganos e instituciones de la Administración del Estado. Este protocolo se rige por unas normas jurídicas establecidas por cada Estado.

Protocolo social.- cuando nos refiramos a actos de naturaleza privada, desarrollados en el ámbito particular e individual de las personas.

Protocolo Internacional.- se ocupa específicamente del protocolo en el ámbito de las organizaciones de carácter internacional. No obstante a veces se incluyen como protocolo internacional análisis específicos sobre precedencias y tratamientos de otros países del mundo, es decir protocolo de países extranjeros.

Protocolo Diplomático.- es el que se produce en el ámbito de la diplomacia o las relaciones entre los Estados, y en este sentido podríamos considerarlo una parte del protocolo internacional. Pero una parte específica por cuanto estamos hablando de actos protocolarios celebrados en un país con la presencia de representantes de otro carácter normalmente bilateral.

Protocolo Religioso.- cuando tratamos de manifestaciones o ceremonias religiosas de las distintas religiones. En este sentido, el protocolo eclesiástico irá referido al protocolo de la iglesia católica, protocolo musulmán al referido a la religión musulmana, protocolo judío al de la religión judía, etc.

Protocolo militar.- supone también como ámbito específico las ceremonias que se realizan en las universidades. También se le designa como protocolo académico, pero con este término también solemos designar los actos desarrollados en el seno de las Reales academias.

La autora considera que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena debe aplicarse el Protocolo Oficial, social y religioso para que estas normas sirvan para la ejecución de ciertos actos ceremoniales que realiza la institución de acuerdo a los calendarios de fechas cívicas y actos conmemorativos.

2.2.2.6 Introducción al protocolo y usos sociales

Según: Martínez, R. (2012). El asesor debe enseñar protocolo y habilidades sociales, debe actuar de educador en el conocimiento de los hábitos y costumbres del grupo, profesión, sector, territorio, cultura o religión en el que está inmerso su cliente, ya sea persona o colectivo. Hay que distinguir entre protocolo que es una palabra aplicada a la ordenación de actos oficiales y lo que son las habilidades sociales y comportamiento social.

Existe una extensión de protocolo y de las habilidades sociales al marco profesional y/o laboral.

El protocolo está regulado por ley y se refiere a instituciones o a las personas que representan las instituciones:

- La figura del presidente del gobierno es importante porque representa a éste.
- Un ministro lo es por representar a su ministerio. El protocolo empresarial es el compendio de normas escritas que regulan la actuación de una empresa, tanto interna como externamente.

Las habilidades sociales son transmitidas y siempre se refieren a personas o grupos, más o menos grandes que establecen unas pautas de convivencia y, en definitiva de comunicación. Tanto el protocolo como las habilidades sociales tienen como punto de

referencia la historia, la política, la cultura, la tradición y todo aquello que ha ayudado a configurar el grupo o colectivo.

Las pautas en las que se basa el protocolo, en general, tienen que ver con la precedencia (orden y 20 situaciones en el espacio) que se establece sobre la base de la jerarquía en las instituciones y la cronología de las mismas.

El hecho de que el protocolo y las habilidades sociales se deban a las mismas fuentes comunes hace que se intercomunicuen y se interrelacionen. En los dos casos, deben regir principios de conocimiento - información y la adecuación a un ambiente, sector, actividad o momento. La adecuación de la expresión y las habilidades sociales a un medio determinado se conoce con el nombre de saber estar, es una actitud que debe ser aprendida. Las habilidades sociales tienen que ver con la educación y la moral.

El saber estar con las normas tácitas y expresas que rigen dentro de un colectivo.

Imagen institucional.- Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los sectores públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones.

Según: Chaves, N. (2010) El conjunto de emisores sociales son sometidos a una presión externa proveniente de las nuevas relaciones objetivas de intercambio que les exige una respuesta activa: la intervención consiente, voluntaria y sistemática (perdida de ingenuidad) en sus propios medios de comunicación no solo específico (publicidad) sino el conjunto de recursos directos e indirectos (imagen general). El aparato comunicacional se expande y todos los componentes de la entidad pueden oficiar de canales, medios o soportes de sus mensajes y de aludir directa o indirectamente a los atributos y valores. “El cuerpo institucional se hipersemantiza”. Todos los recursos adquieren dimensión publicitaria y la propia actividad y sus instrumentos tienen la función de ser mensajes de promoción de sí mismos.

El diseño de un perfil de imagen institucional implica un planteamiento de la entidad institucional, pues la imagen es el efecto público de un discurso de identidad. Formular

un sistema de recursos de imagen de una institución es optar por un conjunto de atributos concretos de identidad con la que se integrara y operara el contexto social.

La misma filosofía regula el comportamiento de las empresas; estas incluso, para mantener un cierto estilo, deben procurar reglamentar todas las expresiones en las que se mezcla su imagen (papel de cartas, rótulos externos, medios de transporte, entre otras) por este motivo, es fundamental recurrir a un diseñador gráfico para que estudie el programa de imagen de la empresa. Su trabajo consiste en realizar un auténtico código de comportamiento, denominado (manual de los estándares) o simplemente manual.

En él se hallan todas las normas operativas a las que debe atenerse la empresa que se rige por ejemplos visuales determinados. Ante todo existe una detallada presentación del logotipo, cuyas variaciones de tamaño y de color según las circunstancias se diseñarán convenientemente.

Luego se explica cómo realizar una impresión y en general todo lo referente al material de papelería de la sociedad incluyendo tarjetas personales, papel tamaño carta y sobres.

Finalmente se dan las disposiciones para los distintos externos, los escaparates, los medios de transporte y las estructuras expositivas (decoración de las oficinas y colores dominantes) como se puede observar, la tarea del diseñador gráfico no es sencillo, sobre todo para las grandes empresas crear una imagen corporativa requiere a veces varios años. Siendo un área generalmente relegada a un segundo plano, la imagen corporativa de una empresa es uno de sus más importantes elementos de ventas. En un mercado tan competitivo y cambiante, la imagen corporativa es un elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento, es así como las empresas deben adecuarse a los cambios con una velocidad y profundidad, jamás vista, de igual manera deberán adecuar su imagen, para transmitir dichos cambios.

Las imágenes de empresas tienen una gran influencia en el éxito global de una compañía. Abarcan desde un logo, hasta el estilo de la casa, que incluye todo, desde el diseño o decoración interior hasta los uniformes de la empresa. La imagen de una empresa se constituye por el total de ideas que la opinión pública relaciona con ella. Estas ideas se generan, por un lado, a partir de factores como la calidad de sus productos

y servicios, la atención al público, el trato de su personal, la seriedad en aspectos financieros y otros.

La imagen de la empresa se genera por elementos visuales como la marca (Imagotipo), color, tipografía, diagramación y formas propias, los que en conjunto representan su identidad corporativa. Estos elementos, aplicados en la presentación de los productos, en la papelería institucional y publicidad, provocan estímulos visuales, cuyo efecto acumulado deja una determinada impresión en el observador; en otras palabras, estos elementos visuales actúan como vehículos de un mensaje cuyo fin es proyectar la imagen deseada en el público. Este mensaje se transmite en forma eficiente solo si, las informaciones visuales están coordinadas.

De otro modo, el mensaje carece de expresión y produce una imagen difusa. Cada empresa tiene una imagen visual buena o mala; lo menos deseable en todo caso, es una imagen difusa.

Existe una estrecha relación entre las ideas acerca de la empresa (su imagen) y los elementos visuales que la representan (su identidad). No basta que una empresa sea sólida o que sus productos sean excelentes, por lo que es preciso que el público lo sepa y lo crea. Para lograr este objetivo la empresa debe planificar la imagen corporativa que desea proyectar.

La imagen corporativa.- Según: Canciani D. (2006) no es solo preparar el mejor catálogo, el logotipo más impactante o el video que muestra las instalaciones de la empresa. Además de esto, se deberá tener cuidado en saber recibir, atender y agasajar a los invitados.

La Imagen Corporativa se proyecta sobre.- Los consumidores potenciales que forman el mercado, los usuarios de la institución, los proveedores y distribuidores, la competencia, los empleados de la institución, las instituciones financieras y compañías de seguros, las instituciones gremiales y laborales, las instituciones de gobierno y los medios de comunicación.

Se proyecta una buena Imagen Corporativa para.- transmitir, aumentar y preservar el prestigio de la institución, para incrementar la preferencia por los servicios que proporciona la institución, obtener una presencia permanente en la conciencia del público, aumentar el flujo informativo entre la empresa y el público por medio de una comunicación visual más eficiente (mensajes con menor interferencia).

Respalda situaciones críticas internas y externas, elevar la moral y la mística de los empleados, aumentando su confianza y su identificación con la institución, incentivar o estimular determinados comportamientos en los empleados (orden, eficiencia, rendimiento) mediante el ambiente visual que los rodea, los que se traducen en una mayor productividad, Fomentar la confianza del usuario en la institución.

Una vez lograda la imagen positiva que se definió, esta permanece viva y activa en el receptor de los mensajes solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes. La imagen no es un hecho estático, sino dinámico que es afectado por otros hechos y acciones. Sufre el paso del tiempo y puede perder vigencia como símbolo de referencia, se debe tener en cuenta para una buena imagen corporativa lo siguiente:

- **Diseño.-** Es el proceso previo de configuración mental, "pre-figuración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo. Utilizado habitualmente en el contexto de la industria, ingeniería, arquitectura, comunicación y otras disciplinas creativas.
- **Estrategia.-** Conjunto de acciones anticipadamente, cuyo objetivo es alinear los recursos y potencialidades de una empresa para el logro de sus metas y objetivos de expansión y crecimiento.
- **Estrategia dinámica.-** Es una planificación corporativa que permite la dinamización de las acciones para alcanzar las metas y objetivos de una organización.
- **Planificación Estratégica.-** La Planificación estratégica es el proceso de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos

2.2.3 Etiqueta

Según: Vinueza, R. (2007). Es la ordenada serie de reglas, normas o costumbres a seguir en un acto solemne.

Es una parte esencialísima de la urbanidad. Se da este nombre al ceremonial de los usos, estilos y costumbres que se observan en las reuniones de carácter formal y en aquellos actos cuya solemnidad excluye absolutamente todos los grados de familiaridad y la confianza.

Para: Harvard Business School Press, (2005). Etiqueta es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que deben observarse en todos los actos y ceremonias públicas y solemnes, como así también en las manifestaciones externas de la vida social.

Por ello la etiqueta está relacionada con el saber ser y el saber estar en cualquier situación.

Etimología: Del francés *étiquette* y ésta de la voz germánica *stik*, "fijar", "clavar". Es el ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se deben observar y guardar en las casas reales y actos públicos solemnes.

Donde se hace una exposición diversa sobre el tema se puede destacar lo siguiente: "La etiqueta son aquellas observaciones que regula el lenguaje la conducta exterior la actitud y el comportamiento de los hombres, frente a determinadas instituciones, actos públicos, etc."

Lo cual nos lleva a afirmar que la palabra etiqueta engloba un gran número de definiciones. Existen quienes aprecian a la etiqueta como un comportamiento social, para otros está relacionada con los buenos modales, también hay los que sostiene que nos permite dejar huella al momento de relacionarnos; son conceptos que están íntimamente relacionadas.

En este sentido para la autora la etiqueta es un conjunto de reglas que debemos tener en cuenta en todos los aspectos de nuestro cotidiano vivir, ya sea social, familiar o institucional.

Según: Vizcaíno, J. (2005). La Etiqueta Empresarial.- Es necesaria, e incluso considerada como obligatoria y tiene como principal finalidad proyectar una mejor imagen y sobre todo para inspirar confianza en los usuarios. La etiqueta, se ha convertido en un tema obligado dentro de las empresas, ahora ya no sólo se piden profesionales o empleados calificados, sino que tenga un buen desempeño social, ese será el punto clave para competir entre las empresas, la educación, el buen trato, la amabilidad, la caridad humana.

2.2.3.1 La etiqueta social

Es el conjunto de cumplidos y ceremonias que debemos emplear con todas las personas, en todas las situaciones de la vida.

A este conjunto de reglas amables y respetuosas se les denomina etiqueta social o protocolo privado.

2.2.3.2 Etiqueta en la oficina

- Según: Vinuesa, R. (2007) Presentación personal. Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero se debe tener mucho cuidado con esto y preguntarse para quién o quienes exactamente nos vestimos. En una institución es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones es de igual mal gusto que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, se debe demostrar elegancia al vestir.
- Puntualidad. Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y una cualidad que denota buena educación. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es

una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

- Trato con los demás. Para lograr una buena convivencia con los compañeros de trabajo se puede considerar los siguientes consejos:
 - a) Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.
 - b) Trate de dejar su mal carácter fuera y no se "descargue" con sus compañeros.
 - c) Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro.
 - d) Si alguien entra con deseos de charlar y usted está atendiendo algún asunto de trabajo, salga por un momento e indíquele a la persona que podrán charlar luego.
 - e) Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
 - f) No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.
 - g) No abuse de sus compañeros pidiendo dinero u objetos personales prestados amparándose en la relación a no ser que sea realmente necesario.
 - h) Recuerde que “todos somos iguales” en nuestra calidad de seres humanos.
 - i) No pronuncie palabras vulgares ni comentarios que afecten la dignidad de sus compañeros de trabajo.
 - j) Si le disgusta algo de algún compañero de trabajo, dígaselo de frente y no divulgue errores de los demás a sus espaldas.

2.2.4 Importancia de la etiqueta

Según: (Prensa, 2016). “La etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos, adecuadamente, en los diferentes ambientes que se enfrentan cada día”.

El protocolo, por su parte, es el elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades

humanas. La etiqueta y el protocolo son fundamentales en las relaciones sociales y empresariales.

La etiqueta en la mesa es una de las más importantes. La misma consiste en saber utilizar cada elemento, desde los cubiertos y los mentales hasta la forma adecuada de sentarse y cómo debemos combinar los vinos con las comidas que se sirven.

2.2.5 Beneficios de la etiqueta

Es un conjunto de atributos que conforma la eficiencia de las empresas que mejora las presentaciones sociales en el ámbito de negocio y entre aquellos que apoya y forman parte del beneficio están:

- Puede mejorar muchas asperezas y es imprescindible si se quiere crear y mantener un grato ambiente laboral y proyectar una imagen institucional positiva frente a sus superiores, sus clientes o colegas, que ayude a cumplir eficientemente las metas de la institución. Siendo "siempre tratar a los demás de la forma que a usted le gusta ser tratado".
- Ayuda a establecer un ambiente amable y ameno al interior de la institución.
- Es un buen recurso para atender a clientes o establecer contactos de negocios - ocasión para reunirse.
- Momento propicio en que se pueden cerrar importantes acuerdos, concretar una colaboración.
- Se hace necesario prestar atención al conocimiento y práctica de ciertas normas de protocolo, en el que los modales adecuados pueden convertirse en una ventaja competitiva, además de mejorar la calidad de vida y las relaciones interpersonales de los miembros de la institución.

La etiqueta es importante en el mundo de los negocios porque profesionales en posiciones de gran responsabilidad están representando a sus organizaciones en eventos internacionales.

2.2.6 Reglas de etiqueta y protocolo

Etiqueta es cuando te comportas mejor que lo que es absolutamente necesario, a continuación se presenta algunas normas necesarias de comportamiento tomando en cuenta la etiqueta y el protocolo en los diversos eventos que se pueda participar:

- Si dices la frase «Yo te invito» significa que tú vas a pagar. Otra forma de decirlo sería « ¿Qué te parece si vamos a un restaurante?» En ese caso cada uno paga por su cuenta y sólo si uno de los dos acepta propone por el otro, este podrá aceptar.
- Nunca vayas de visita sin llamar antes. Si alguien llegó a tu casa de visita sin previo aviso puedes permitirte lucir la ropa que usas por lo general cuando estas allí solo. Una dama británica dijo una vez que si a su casa llegan visitas inesperadas ella agarra su sombrero y paraguas. Si la persona que vino es de su agrado ella le dirá «¡Ah que suerte que acabo de llegar y tú también!», pero si la persona que apareció sin avisar no es precisamente a quien ella quiere ver le dirá «¡qué lástima que deba irme!».
- Nunca coloques tu teléfono inteligente en la mesa en lugares públicos. Si lo haces, estás mostrando la importancia que tiene ese aparato en tu vida y lo poco que te interesa lo que está ocurriendo a tu alrededor; además puede ser interpretado por tu interlocutor como si estuvieras esperando el momento preciso para revisar tu cuenta de instagram (por ejemplo) o responder una llamada, para acabar una conversación que para ti no es importante. Eso habla muy mal de ti.
- Nunca invites a alguien a una cita romántica para luego hablarle por medio de mensajes de texto.
- El hombre no debe llevar la bolsa de la mujer. Y el abrigo de la mujer solo debe ser manipulado por el hombre para llevarlo hasta el perchero o guardarropas.
- Si vas a alguna parte con alguien y él o ella saludó a una persona que tú no conoces deberás saludarla también.

- Muchos piensan que sólo se debe comer sushi con palitos chinos. Esto no siempre es así, incluso algunos piensan que los hombres pueden comerlos con las manos. Para las mujeres, por el contrario, no es algo recomendable, porque podrían perder su misterio y delicadeza.
- El calzado debe estar limpio siempre.
- No tengas conversaciones vacías por teléfono. Por otro lado, si necesitas hablar de algo muy serio lo mejor es encontrarse frente a frente, o por skype en un lugar privado.
- Si te han ofendido no vale la pena responder con una palabrota o un mal gesto, mucho menos levantarle la voz a quien ofende, No te rebajes a su nivel. Sonríe y amablemente retírate de la presencia de esa persona.
- Según la tradición, al andar por la calle el hombre siempre debe ir a la izquierda de la mujer, en un gesto de protección.
- Los conductores deben recordar que mojar a los transeúntes haciendo pasar su automóvil por un charco es la peor de las faltas de respeto.
- No es prudente hablar en público acerca de: la edad, la riqueza, los problemas domésticos, la religión, las relaciones amorosas, los regalos, el honor, el deshonor y los procedimientos médicos.
- Al llegar a un cinema, un teatro, un concierto la manera correcta de pasar a los lugares asignados es dándole la cara a quienes están sentados. El hombre debe pasar primero.
- Nunca debes tocar a una mujer sin su consentimiento, ni agarrar su mano, o acercarte demasiado a ella durante una conversación. No es conveniente empujarla ni agarrar su brazo más allá del codo excepto las ocasiones en las que le ayudes a subir a un medio de transporte o a bajar de él, igualmente para pasar la calle.

- Si alguien intenta dirigirse a ti con un llamado poco adecuado como «Oye tú» no vale la pena reaccionar a él. Tampoco vale la pena intentar educar a los demás, mucho menos durante un corto encuentro. Lo mejor es dar el ejemplo.
- La regla de oro para usar perfumes y colonias es la moderación. Si cuando caiga la tarde aún sientes el olor de tu perfume debes saber que el resto habrán tenido que soportarlo, y seguramente no lo disfrutaron tanto como tú.
- Un hombre educado nunca dejará de demostrarle a la mujer el debido respeto.
- En presencia de mujeres el hombre sólo podrá fumar si ellas están de acuerdo.
- Sin importar quién seas, al entrar a un recinto, saluda primero.
- Permite que los mensajes personales sigan siéndolo: los padres no deben leer la correspondencia (electrónica o en papel) de sus hijos, ni el esposo de la esposa y así sucesivamente. Meter la mano al bolsillo del otro es una falta a la etiqueta y una intromisión en el espacio personal.
- No intentes ir un paso más allá de la moda. Es mejor verse bien aunque no sea con el último grito de la moda, que a la moda pero sin estilo ni propiedad.
- Si luego de pedir perdón por algo y ya has sido absuelto, no vale la pena volver al tema y pedir perdón otra vez. Basta con no repetir tus errores.
- Reírse muy fuerte, hablar en voz demasiado alta, quedarse mirando a las otras personas puede resultar ofensivo para algunos.
- No olvides siempre agradecer a tus amigos, familiares y personas cercanas. Agradéceles por ejemplo por sus buenas obras y buena disposición para ayudarte. Expresar gratitud es un acto de personas educadas y sensibles.

Y para finalizar queremos dar a conocer las palabras del legendario actor Estadounidense: Nicholson, J (2011): Presta mucha atención a las reglas de etiqueta:

- El cómo pasar el plato.
- No gritar de una habitación a otra.
- No abrir una puerta cerrada sin llamar antes.
- Dejar pasar primero a las mujeres.

El objetivo de todas estas innumerables reglas es muy simple: hacer la vida mejor. No podemos vivir en un estado crónico de guerra con todos. Vigilo cuidadosamente mis modales. Esto no es un mito. Esto es todo un lenguaje de respeto mutuo que es comprensible para todos.

2.2.7 Manual

Según: Kellog, G. (2010) “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.

Para: Continolo, G. (2010) Un manual es: “Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzo del personal operativo”.

En si un manual de normas de etiqueta y protocolo es un instructivo que sirve de guía para ejecutar con eficiencia, eficacia y efectividad una determinada actividad.

2.3 IDEA A DEFENDER

Con un Manual de Nomas de Etiqueta y Protocolo se mejorará la atención y presentación en actos protocolares en el GAD-Municipal de Tena.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo

2.4.2 Variable Dependiente

Manual de mejoramiento de Normas de Etiqueta y Protocolo en la atención y presentación de actos protocolares del GAD-Municipal de Tena

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptiva y propositiva, además es un proyecto de carácter factible, el mismo que está apoyado por la investigación bibliográfica y de campo.

Descriptiva

Es descriptiva porque se estudió, analizó y describió los hechos y sucesos dentro de la institución, se realizó las encuestas al personal administrativo y a los visitantes, en el propósito de obtener datos reales, lo que permitió determinar el nivel de conocimiento de normas de Etiqueta y Protocolo.

Propositiva

Porque propone una solución al problema mediante una guía de normas de Etiqueta y Protocolo.

Factible

Es factible porque se observó las falencias en la institución y se podrá mejorar la imagen institucional mediante la práctica de normas de Etiqueta y Protocolo, es un proyecto realizable ya que contamos con todos los recursos necesarios.

Bibliográfica

Es bibliográfica ya que nuestro estudio se basó en la recolección de datos e información de estudios previos, libros e internet.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población es decir el total del personal que está inmerso en la investigación, según el GAD-Municipal de Tena son 465 personas, distribuidas según la siguiente tabla.

Cuadro 1: Población y Muestra

N°	Función	Cantidad	Porcentaje
1	Empleados	200	43%
2	Trabajadores	265	57%
TOTAL		465	100%

Fuente: Unidad de Talento Humano del GAD-MT

Elaborado por: Erminia González

Muestra

n= Tamaño de la muestra

N= Valor de la Población

Z= Valor critico correspondiente un coeficiente de confianza del cual se desea hacer la investigación.

P= Proporción proporcional de ocurrencia de un evento

q= Proporción proporcional de no ocurrencia de un evento

E= Error Maestral

N= 465 habitantes

Z para un nivel de confianza del 95%=0.95

P= 50%=0.50

q= (1-p)=(1-0.50)=0.50

E= 5%=0.50%

FORMULA

$$n = \frac{Z(2) * N * P * Q}{(N - 1)E(2) + Z(2) * P * Q}$$
$$n = \frac{0,95(2) * 465 * 0,50 * 0,50}{(465 - 1)0,05(2) + 0,95(2) * 0,50 * 0,50}$$
$$n = \frac{104.92}{1.39}$$
$$n = 75.71$$
$$n = 76$$

Población a encuestarse 76 personas

3.3 MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.3.1 Métodos

De acuerdo con la investigación que se ha de realizar los métodos a utilizarse serán los siguientes.

Método descriptivo, deductivo, inductivo y estadístico, gracias a estos métodos se podrá analizar y tabular la información recabada a través de las diferentes entrevistas, para posteriormente extraer las conclusiones.

Método descriptivo

Este método permitió describir e interpretar la realidad del problema, porque a través de la recolección de datos se logró la aplicación de encuestas para posteriormente tabular, interpretar y analizar los datos obtenidos.

Método deductivo

Se utilizó para la recopilación y análisis de resultados a fin de llegar a las conclusiones y recomendaciones de la propuesta.

Método inductivo

Se utilizó este método porque permitió obtener conclusiones de hechos específicos que son aceptados como válidos para llegar a soluciones para la buena imagen de la Institución.

Método estadístico

Se utilizó para elaborar gráficos, datos porcentuales, como estrategias de síntesis de información que permitieron visualizar los resultados.

3.3.2 Técnicas

La técnica que se utilizará será la encuesta a través de un cuestionario de preguntas cerradas.

Esta técnica será aplicada a todo el personal administrativo, empleados y usuarios de la oficina del GAD-Municipal de Tena, con la finalidad de recabar información sobre la atención e imagen que se proyecta en la Institución al usuario sea de calidad al igual que el servicio que recibe; ya que las empresas e instituciones modernas, requieren de personal calificado y eficiente para poder crecer y satisfacer las necesidades de los usuarios y agilizar la atención.

Entrevista

El uso de esta técnica me permitió dialogar con el señor Representante delegado de la Institución, quien me facultó información para determinar decisiones importantes.

Encuesta

La técnica que se usó en la encuesta, en la que se diseñó una serie de preguntas con la finalidad de obtener información las cuales fueron tabuladas y analizadas.

Para el desarrollo del presente trabajo la modalidad investigativa será la investigación aplicada, ya que se intenta ofrecer soluciones a un problema práctico, sin importar que durante su desarrollo, no se obtengan nuevos conocimientos.

3.3.3 Instrumentos

Los Instrumentos que se emplearon fueron la guía de entrevista en donde se incluyó varios ítems o preguntas formuladas por el entrevistador al representante de la Institución o persona informante de calidad.

Se utilizó además un cuestionario para la encuesta de las preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población.

Cuadro 2: Muestra Nivel de apoyo

Nº	FUNCIÓN	CANTIDAD
1	Alcalde	1
2	Concejales	7
3	Directores departamentales	10
4	Coordinadores	20
TOTAL		38

Fuente: Unidad de Talento Humano del GAD-MT

Elaborado por: Erminia González

3.4 RESULTADOS

3.4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

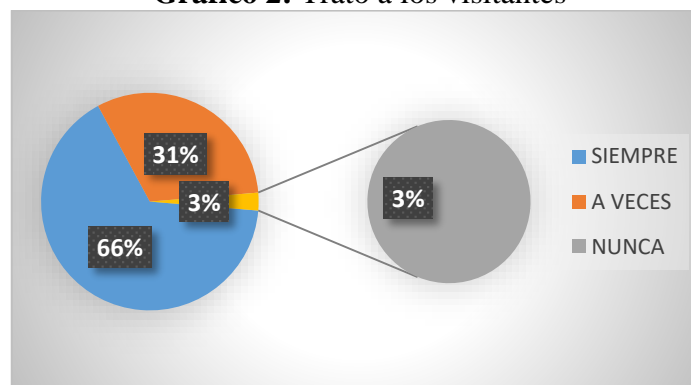
¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena da buen trato a los visitantes?

Cuadro 3: Trato a los visitantes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	25	65,78%
A VECES	12	31,57%
NUNCA	1	2,63%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 2: Trato a los visitantes



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la exigencia actual los usuarios necesitan una atención con eficacia, calidad y calidez, no es suficiente con un trato a medias si no dar buen trato siempre a los clientes internos y externos, para así lograr una imagen Institucional con excelencia.

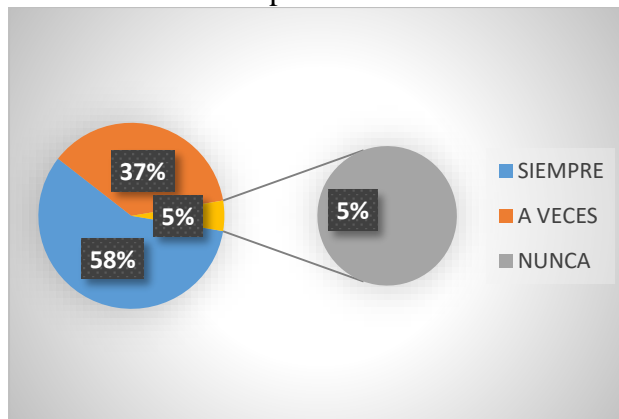
En los eventos Institucionales Municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?

Cuadro 4: Grado de importancia a los visitantes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	22	57,89%
A VECES	14	36,84%
NUNCA	2	5,26%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 3: Grado de importancia a los visitantes



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La aplicación de las Normas de Etiqueta y protocolo en las instituciones fomentan una imagen de categoría la cual proyecta las buenas relaciones y a su vez prestigio en su entorno; el desconocimiento o la falencia de etiqueta y protocolo establece una deficiente imagen institucional; perjudicando así a la institución.

¿Cree usted que los funcionarios, y directivos actúan con buenos modales?

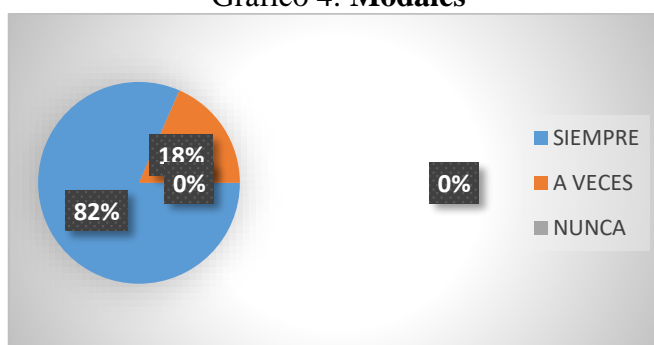
Cuadro 5: Modales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	31	81,57%
A VECES	7	18,42%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 4: Modales



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los buenos modales e interrelaciones con las que se tiene un primer contacto en la institución, son claves para enlazar y proyectar una buena comunicación e impulsar la imagen institucional a un nivel superior; pero si su práctica no es representativa provocara una mala imagen a nivel de institución.

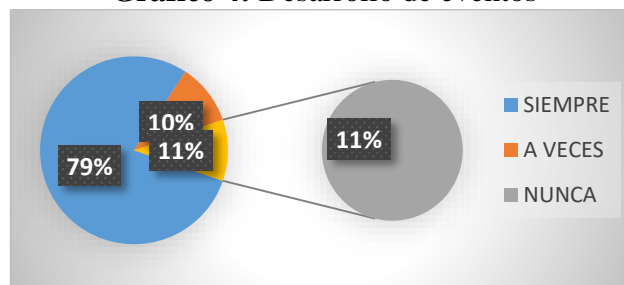
¿Cree usted que los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena se desarrollan con elegancia y distinción?

Cuadro 6: Desarrollo de eventos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	30	78,94%
A VECES	4	10,52%
NUNCA	4	10,52%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 4: Desarrollo de eventos



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Si algo de lo organizado sale mal en los eventos o actos públicos representa un desprestigio para la institución, estos deben estar bien organizados y planificados, proyectando elegancia y distinción para así obtener un resultado exitoso.

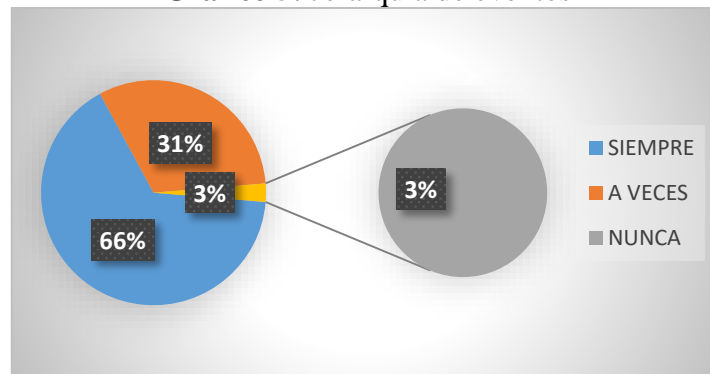
¿Cree usted que se aplica el orden de jerarquía en los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena?

Cuadro 7: Jerarquía de eventos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	25	65,78%
A VECES	12	31,57%
NUNCA	1	2,63%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 5: Jerarquía de eventos



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los actos públicos a realizarse se debe tomar en cuenta la categoría que se le dé a cada persona o autoridad, de lo contrario formaremos un evento en el cual no tendrá la mayor importancia y no lograremos ni se proyectará una institución con prestigio.

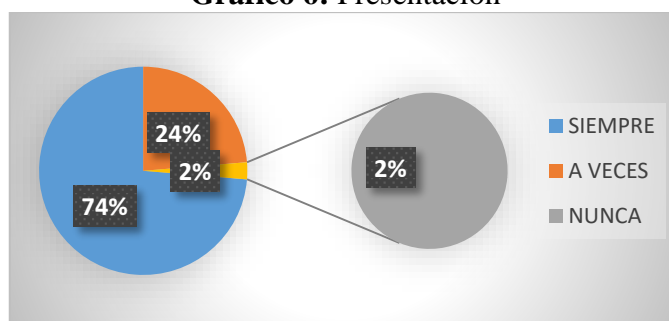
¿Piensa usted que la presentación personal influye en la imagen institucional?

Cuadro 8: Presentación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	28	73,68%
A VECES	9	23,68%
NUNCA	1	2,63%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 6: Presentación



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El aspecto y la presentación de una persona es importante para proyectar una imagen institucional de calidad y calidez, debido a que una buena apariencia desarrolla seguridad y confianza para con la institución y hacia el cliente interno y externo.

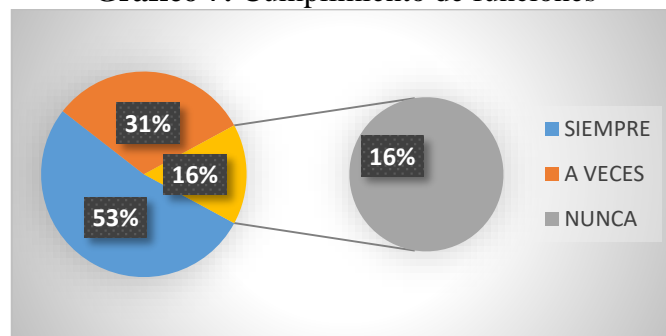
¿Cree usted que los funcionarios en el cumplimiento de sus funciones actúan con honestidad?

Cuadro 9: Cumplimiento de funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	52,63%
A VECES	12	31,57%
NUNCA	6	15,78%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 7: Cumplimiento de funciones



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La honestidad es una cualidad humana que decide actuar de acuerdo a como se piensa y se siente, es un respeto a la verdad, consigo mismo y con la sociedad; este acto de valor se fomenta para el buen vivir de la institución y la vida personal.

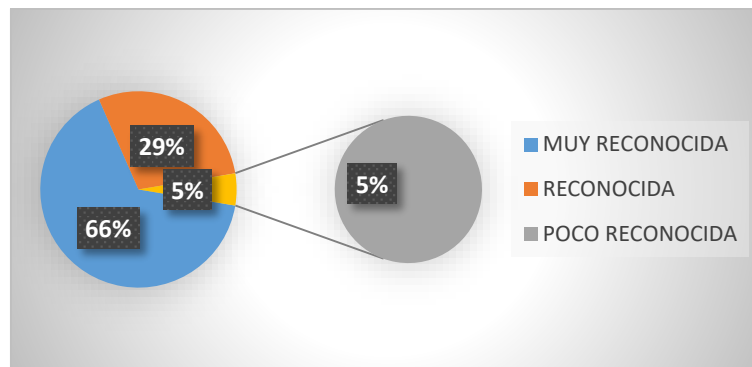
¿Considera usted que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena es?:

Cuadro 10: Imagen Institucional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY RECONOCIDA	25	65,78%
RECONOCIDA	11	28,94%
POCO RECONOCIDA	2	5,26%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 8: Imagen Institucional



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La proyección de una buena imagen en la institución refleja un reconocimiento a nivel de la sociedad; afanando en cada momento por mejorar nuestra calidad de servicio, superando el nivel de imagen adquirido.

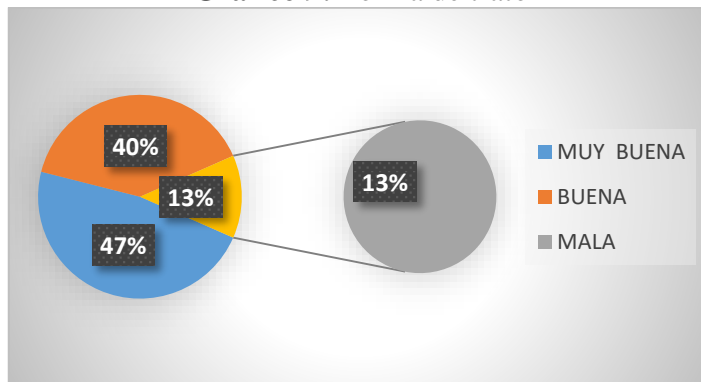
¿El trato que usted recibe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena por parte de los empleados es?:

Cuadro 11: Forma de trato

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	31	40,79%
BUENA	36	47,37%
MALA	9	11,84%
TOTAL	76	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 9: Forma de trato



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La atención al cliente interno y externo es primordial para mantener la buena imagen institucional por lo alto, cuando observamos una carencia de la imagen hay que detectar los posibles problemas existentes para incrementar mejoras en nuestra imagen.

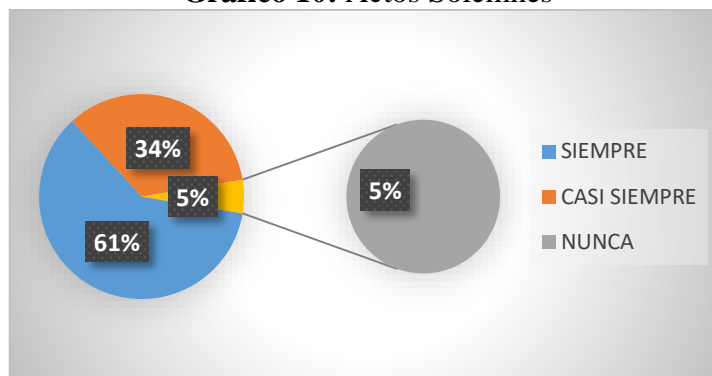
¿Cuando en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, se realiza actos solemnes se aplican formalidades?

Cuadro 12: Actos Solemnes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	23	60,52%
CASI SIEMPRE	13	34,21%
NUNCA	2	5,26%
TOTAL	38	100%

Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 10: Actos Solemnes



Fuente: Nivel de apoyo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El problema causado por falta de la aplicación de Etiqueta y Protocolo afecta enérgicamente en la imagen de la institución por lo que hay que tener un conocimiento amplio sobre las normas de Etiqueta y Protocolo para así realizar los eventos con una correcta rectitud.

3.4.2 Encuestas Realizadas al Personal Administrativo

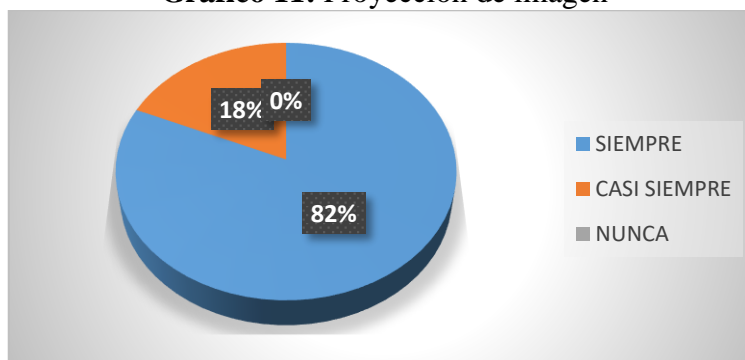
¿Considera que la aplicación de normas de Etiqueta y Protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen del Gobierno Autónomo Municipal de Tena?

Cuadro 13: Proyección de imagen

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	62	81,578%
CASI SIEMPRE	14	18,421%
NUNCA	0	0,000%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 11: Proyección de imagen



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Etiqueta y Protocolo es la base fundamental para proyectar una imagen institucional de excelencia, por lo tanto el conocimiento y la aplicación de normas resaltará sobre manera en la imagen institucional.

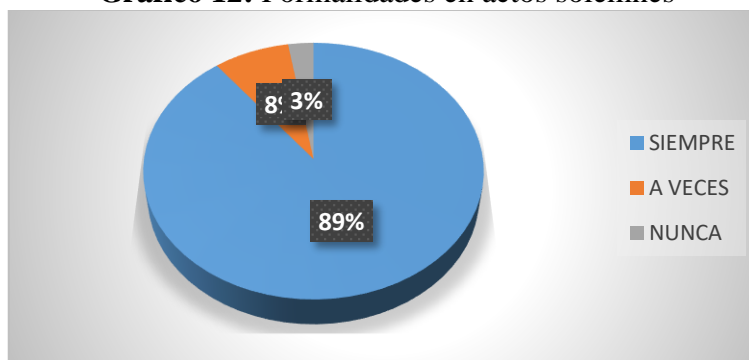
¿Se aplican formalidades cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena realiza actos solemnes?

Cuadro 14: Formalidades en actos Solemnes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	68	89,473%
A VECES	6	7,894%
NUNCA	2	2,631%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 12: Formalidades en actos solemnes



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La falta de conocimiento o no aplicación de las normas con respecto a las formalidades inquieta en el perfil de la institución ya que las personas visitantes en cada acto solemne realizado observan cada uno de los pasos, los cuales al mostrar deficiencia en el acto también se llevarán mala imagen.

¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

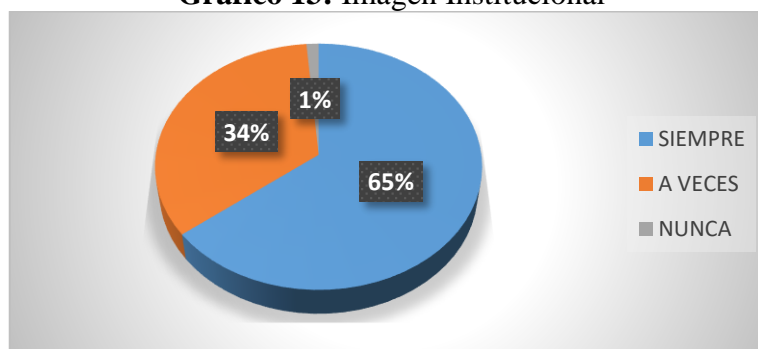
Cuadro 15: Imagen Institucional

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	49	64,473%
A VECES	26	34,210%
NUNCA	1	1,315%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 13: Imagen Institucional



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El aspecto y presentación de una persona es muy importante para proyectar una buena imagen institucional de calidad, una buena apariencia desarrolla seguridad y confianza para con la institución.

¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad?

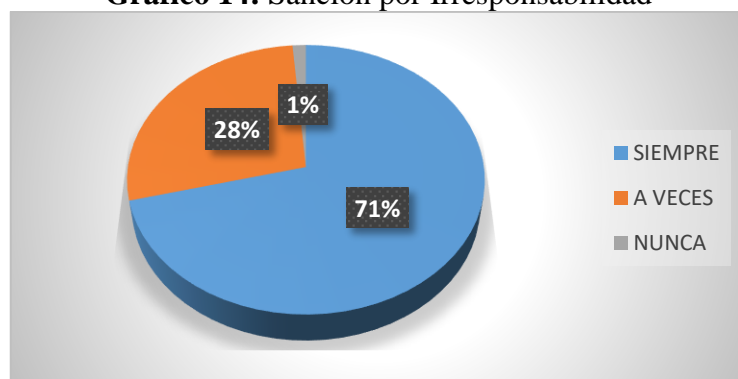
Cuadro 16: Sanción por Irresponsabilidad

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	54	71,052%
A VECES	21	27,631%
NUNCA	1	1,315%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 14: Sanción por Irresponsabilidad



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La irresponsabilidad es un acto de falta de ética profesional, afectando de manera directa en el clima organizacional de la institución y en la imagen institucional; para lograr un trabajo con ambiente agradable, se debe empezar por demostrar con el ejemplo siendo responsables con nuestra labor.

¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena debe mejorar en la organización de actos solemnes?

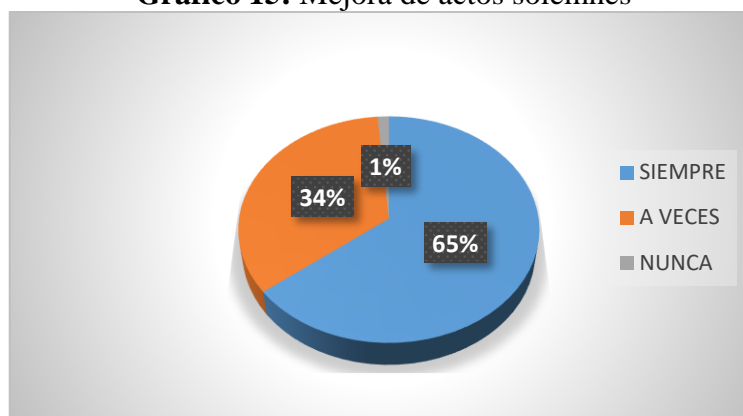
Cuadro 17: Mejora de actos solemnes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	49	64,473%
A VECES	26	34,210%
NUNCA	1	1,315%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 15: Mejora de actos solemnes



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La base primordial para la realización de un acto solemne con eficiencia es organizar y planificar y ejecutarlas antes del acto, para así lograr un evento de realce con calidad y calidez para nuestra institución.

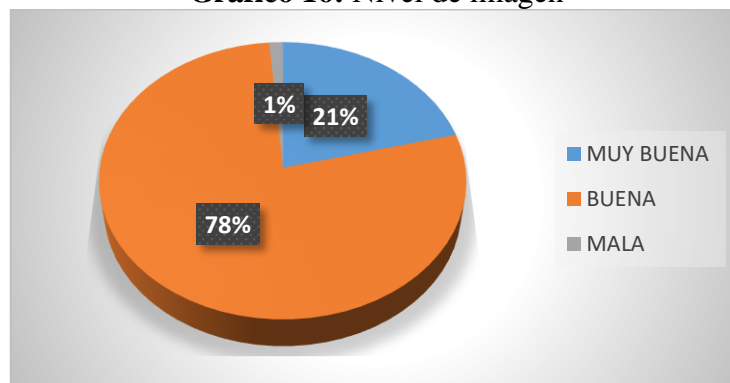
¿Considera usted que la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena es:

Cuadro 18: Nivel de imagen

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	16	21,052%
BUENA	59	77,631%
MALA	1	1,315%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 16: Nivel de imagen



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La imagen que proyecta la institución es la calidad del servicio que ofrecen los diversos departamentos, por esta razón la práctica de la atención al cliente, el buen trato, el clima organizacional, la Etiqueta y Protocolo reflejarán una buena imagen al cliente interno y externo.

¿La comunicación entre los directores y el personal administrativo es?:

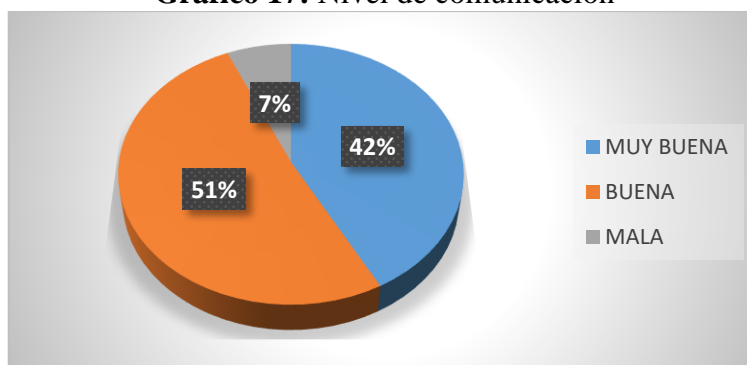
Cuadro 19: Nivel de comunicación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	32	42,105%
BUENA	39	51,315%
MALA	5	6,578%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 17: Nivel de comunicación



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La buena comunicación es la base primordial para obtener un buen ambiente laboral, en el cual los funcionarios y directores trabajaran con entusiasmo, logrando un buen trato y desarrollando una imagen con calidad y calidez.

¿Ha recibido usted capacitación sobre las normas de Etiqueta y Protocolo?

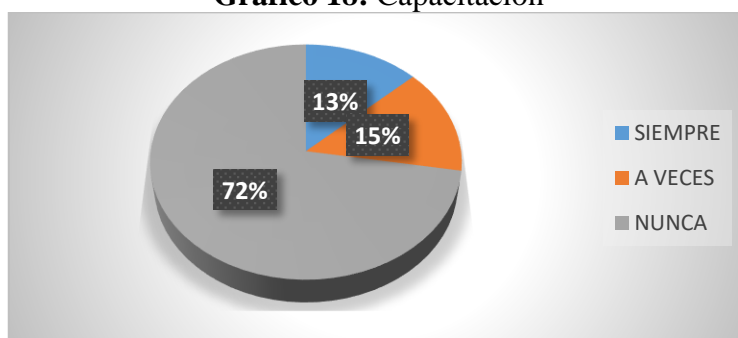
Cuadro 20: Capacitación

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	13,157%
A VECES	11	14,473%
NUNCA	55	72,368%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 18: Capacitación



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para proyectar una buena imagen a los visitantes y usuarios internos y externos; presentando eventos de categoría, hay que preparar al personal mediante capacitaciones de normas de Etiqueta y Protocolo para así lograr la imagen que queremos proyectar.

¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?

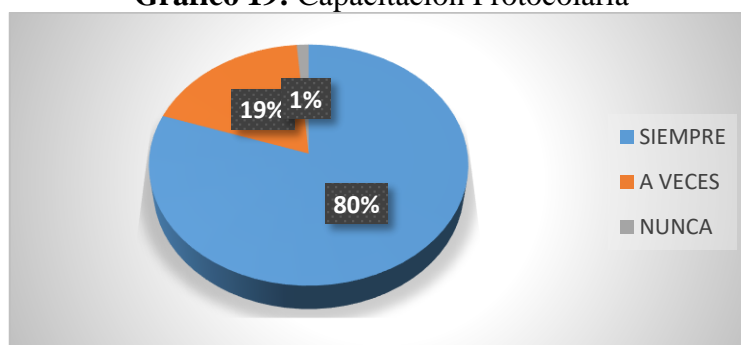
Cuadro 21: Capacitación Protocolaria

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	61	80,263%
A VECES	14	18,421%
NUNCA	1	1,315%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

Gráfico 19: Capacitación Protocolaria



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La eficiencia de los funcionarios de la institución es basada a la preparación constante y actualización de conocimientos en el diario vivir, por esta razón es recomendable las capacitaciones sobre normas de Etiqueta y Protocolo para el buen desempeño de sus funciones.

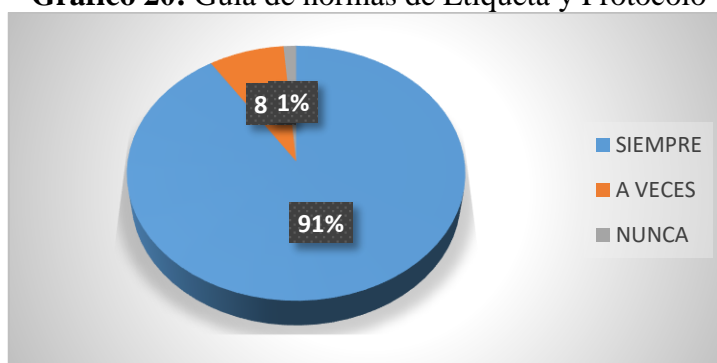
¿Considera usted que una guía de normas de Etiqueta y Protocolo es necesaria en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena?

Cuadro 22: Guía de normas de Etiqueta y Protocolo

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	69	90,789%
A VECES	6	7,894%
NUNCA	1	1,315%
TOTAL	76	100%

Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

Gráfico 20: Guía de normas de Etiqueta y Protocolo



Fuente: Personal administrativo del GAD-Municipal de Tena
Elaborado por: Erminia González

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En base a una guía de normas de Etiqueta y Protocolo los funcionarios estarán en capacidad de desempeñar sus labores y eventos protocolarios en forma adecuada para proyectar una imagen con excelencia de la Institución.

3.5 VERIFICACIÓN DE IDEA A DEFENDER

Gracias a las preguntas 1,2,4 y 7 de la encuesta realizada a directivos departamentales las preguntas: 4,5 y 9 realizadas al personal administrativo, se puede deducir que es fundamental la idea a defender considerando que mejoraríamos de manera sustancial la imagen institucional, de la misma manera las respuestas proporcionadas de

De la cual se desprende:

- Como aliados estratégicos las Autoridades institucionales.
- El riesgo que los servidores públicos por cumplir sus funciones laborales no puedan asistir a las capacitaciones.
- La amenaza que no se socialice el manual de normas de etiqueta y protocolo
- La fortaleza tener servidores públicos que atiendan al cliente interno y externo con eficiencia eficacia y efectividad

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

“MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA SER APLICADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE TENA”

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Objetivos

Diseñar estrategias para mejorar la realización de eventos que prepara el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.

Objetivos Específicos

- Realizar los lineamientos de las estrategias de Etiqueta y Protocolo.
- Proporcionar a través del manual de etiqueta y protocolo una guía para el manejo de la imagen institucional que haga referencia símbolos, orden de precedencia, programas básicos de los diferentes actos, tratamientos y manejo de formatos protocolares para el GAD- Municipal de Tena
- Entregar a la institución el manual de normas de etiqueta y protocolo para que sea una herramienta utilizada en actos institucionales, para que proyecte y dimensione correctamente su imagen, misión y visión.

4.2.1 Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena

4.2.1.1 Reseña Histórica

COMPENDIO DE LA HISTORIA DEL MUNICIPIO DE TENA

Gráfico 21: Historia Municipal



Fuente: Joselyn Albán, Historia del Cantón Tena.

Elaborado por: Erminia González

PRESENTACIÓN

El actual cantón Tena se conforma de ocho parroquias: Ahuano, Chonta Punta, Muyuna, Tálag, Pano, Puerto Napo, Puerto Misahuallí, y la urbana Tena. De este cantón se desmembraron Sucumbíos y Orellana que formaron las provincias del mismo nombre. Los territorios de los cantones Archidona y Arosemena Tola, también pertenecieron a Tena.

Varios procesos históricos se sucedieron desde los inicios de la vida administrativa del País. Reformas provocadas por Tratados y Protocolos alteraban las circunscripciones territoriales de los cantones Archidona y Arosemena Tola, también pertenecieron a Tena.

El Municipio del cantón Napo, hoy cantón Tena inició su vida institucional el 12 de enero de 1941.

HISTORIA DE LAS ADMINISTRACIONES MUNICIPALES

Gráfico 22: Palacio Municipal de Tena



Fuente: GAD-Municipal de Tena

Elaborado por: Erminia González

El señor Humberto Garcés es el primer Presidente del Municipio de Napo, su periodo va desde el 12 de enero de 1941 hasta el 1 de diciembre de 1941.

El 1 de diciembre del mismo año, don Adelmo Rodríguez Falconí es nombrado Presidente del Municipio de Napo hasta el 6 de diciembre de 1943, fecha en la que regresa a ocupar esta dignidad el señor Humberto Garcés hasta el 13 de julio de 1944. Mediante Decreto Ejecutivo N° 197, de 13 de julio de 1944 se nombra a Don Adelmo Rodríguez como Presidente hasta el 4 de mayo de 1945, fecha en la que renuncia.

El señor José Barona Ruiz, es nombrado por el Concejo como Presidente el 14 de mayo de 1945, hasta el 19 de agosto del mismo año, en que el Concejo reestructura el mismo y nombra al señor Aurelio Guerrero Sanz como su principal Personero.

El señor Rafael Picón, el 30 de septiembre de 1945, pasa a ocupar el cargo de Presidente hasta el 12 de mayo de 1946, día del nombramiento del señor César Peñaherrera, quien ejerce el cargo hasta el 2 de julio, fecha en la que renuncia.

Cuatro días más tarde, el 6 de julio el señor Tarquino Segovia, se estrena como Presidente.

El doctor Carlos Julio Arosemena Tola, Presidente interino de la República, convoca a elecciones y por primera vez se elige a Alcalde del cantón Napo, mereciendo el favor ciudadano el señor Sebastián Narváez Auz el 1 de diciembre de 1947.

Como segundo Alcalde del cantón Napo, se posesiona don César Augusto Rueda, quien también gana las elecciones convocadas con este propósito y se posesiona el 4 de febrero de 1950. El señor Rueda gana por segunda ocasión las elecciones del 1 de septiembre de 1952 y reasume el cargo el 3 de febrero de 1953. Termina su periodo y desaparece la dignidad de Alcalde y es así que el señor Rafael Picón, asume nuevamente la Presidencia del Municipio de Napo, hasta el 5 de agosto, en que es reemplazado por el señor Blas Rosales.

Don Rubén Cevallos Vega es investido con el máximo cargo cantonal el 4 de diciembre de 1954, siendo ratificado el 22 de diciembre de 1955. Su periodo fenece el 9 de diciembre de 1956.

Desde el 9 de diciembre de 1956 hasta el 29 de diciembre de 1957 desempeña este cargo el señor Isidro Espinosa.

A partir del 29 de diciembre de 1957 hasta el 1 de diciembre de 1958, preside el Concejo cantonal de Napo don Tarquino Segovia.

Don Isidro Espinosa se reincorpora como nuevo Presidente el 1 de diciembre de 1958 hasta el 1 de diciembre de 1959. En este periodo se crea la provincia de Napo con su capital Tena. Mediante resolución del Congreso Nacional el 22 de octubre de 1959 y publicada el 10 de noviembre del mismo año en el Registro Oficial N°963, se divide la provincia de Napo-Pastaza, en las provincias de Napo y Pastaza.

A la provincia de Napo le corresponden los cantones: Tena, Aguarico, Sucumbíos y Quijos.

El 1 de diciembre de 1959, Miguel Gutiérrez Rueda firma el acta como Presidente municipal, a esta administración le corresponde la autoría del acuerdo que establece la fecha de fundación de Tena.

Gustavo Ruiz Terán le sucede a don Miguel Gutiérrez en la Presidencia del Municipio de Tena, ejerciendo estas funciones desde el 12 de diciembre de 1960, hasta el 1 de agosto de 1962. Desde esta fecha hasta el 30 de octubre de 1964 se desempeña en esta función don Misael Espín, en la que es alterno por el doctor Gustavo Dueñas, quien dura apenas algo menos de un mes y es relevado por el doctor Fausto Castelo, el 28 de noviembre, quien permanece en esas funciones hasta el 19 de marzo de 1965.

El 19 de marzo de 1965, don Ney Estupiñan Recalde es investido como Presidente hasta el 1 de agosto de 1967.

Víctor Hugo Baquero es nombrado Alcalde, recuperándose esta dignidad definitivamente y dura en esas funciones desde el 1 de agosto de 1967 hasta el 1 de agosto de 1970.

Don Carlos Olalla es Alcalde desde el 1 de agosto de 1970 hasta el 9 de junio de 1973. Don Carlos Espinosa de los Monteros es Alcalde en las fechas desde el 9 de junio de 1973 hasta el 26 de junio de 1974.

El 26 de junio de 1974, Ricardo Cabrera Vergara se posesiona como Alcalde y trabaja en estas funciones hasta su renuncia que se produce el 31 de mayo de 1978, siendo reemplazado por el profesor Nelson Rodríguez.

David Guevara Yépez, es el primer Alcalde electo luego de varios años de dictaduras militares. Toma posesión de su cargo el 15 de septiembre de 1978 y dura hasta el 15 de abril de 1984.

Eduardo Vayas Salazar, ejerce las funciones de Alcalde desde el 15 de abril de 1984 hasta el 4 de junio de 1988.

El profesor Nelson Rodríguez vuelve a ocupar esta dignidad, esta vez lograda por medio de elecciones populares. Ejerce su cargo desde el 4 de junio de 1988 hasta el 10 de agosto de 1992.

El señor Alex Hurtado Borbúa es electo Alcalde de Tena y se desempeña como tal desde el 10 de agosto de 1992 hasta el 10 de agosto de 1996, en que culmina su primer periodo. El pueblo lo elige para un nuevo cuatrienio y desde el 10 de agosto de 1996 hasta el 10 de agosto de 2000 ejerce el cargo de Burgomaestre. En esta administración, cambia la denominación de Ilustre a Municipio de Tena, siendo el primer Cabildo del País en adoptar este nombre.

Desde el 10 de agosto de 2000 hasta el 5 de enero de 2005, el doctor Héctor Sinchiguano se desenvuelve como quinto Alcalde en esta nueva era democrática.

El ingeniero Washington Varela Salazar, logra ganar las elecciones para su primer periodo como Alcalde, el mismo que va desde el 5 de enero de 2005 hasta el 31 de julio de 2009.

En las elecciones de abril de 2009, la confianza del pueblo se expresa a su favor y se constituye en ser el segundo Alcalde reelecto. Inicia desde esta fecha, el 31 de julio de 2009, su segundo mandato al frente del Gobierno Municipal de Tena, el mismo que culminó el 14 de mayo de 2014.

El profesor Kléver Ron, en las elecciones del 23 de febrero de 2014, logra ganar su primer periodo como Alcalde de Tena, el mismo que comprende desde el 14 de mayo de 2014 hasta el 14 de mayo de 2019.

4.2.1.2 Misión y Visión Institucional

Misión

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del Gobierno Municipal. Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional y el uso óptimo del talento humano altamente comprometidos, capacitados y motivados.

Visión

"Convertir el Cantón Tena, en un referente dinámico de cambio, cuyas características de crecimiento, estén marcadas por la activa participación de sus habitantes, dentro de un marco de planificación que implique la responsabilidad social de sus entes y organizaciones, y cuyas actividades productivas optimicen el talento humano, tecnológicos y naturales, permitiendo el desarrollo integral del cantón, en una armónica relación hombre naturaleza, que vaya consolidando su identidad de pueblo trabajador, hospitalario y alegre."

4.2.2 Introducción del Manual

Se presenta una propuesta de un manual de Normas de Etiqueta y protocolo, acorde a la experiencia, misión y visión de la institución en el buen manejo de los actos protocolarios que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tena.

Con el personal capacitado la aplicación de la guía de normas de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena será más secuencial, y 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 esta guía de normas de Etiqueta y Protocolo la institución proyectará una mejor imagen hacia la colectividad.

La aplicación de ésta guía es importante porque servirá a la institución como una herramienta para fortalecer de conocimientos el talento humano que labora en la institución, para desarrollar de manera eficiente los actos solemnes y programas protocolarios.

Esta propuesta se presentó porque se verificó la falta de organización de los actos que la institución realiza.

4.2.2.1 Razones

Se considera que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena no puede continuar al margen de la organización de los diferentes eventos protocolarios, sin contar con un instrumento que guíe con profesionalismo cada acto que se realice.

Este proyecto es factible ya que cuenta con el aval de la primera autoridad que es el señor Alcalde en representación de la institución municipal.

4.2.2.2 Aportes Sociales

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena es quien organiza una serie de eventos, por lo tanto facilitará los conocimientos a los diferentes sectores de la ciudad, con la idea de facilitar la guía de normas para que ellos también pongan en práctica y se cristalice estas recomendaciones en el momento que se realicen los eventos.

4.2.2.3 Beneficios

Con la presentación de la guía de normas de Etiqueta y Protocolo se beneficiará al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, proyectando así una excelente imagen institucional. Además servirá para la comunidad, y que turistas nacionales y extranjeros se deleiten con eventos de calidad y calidez, además.

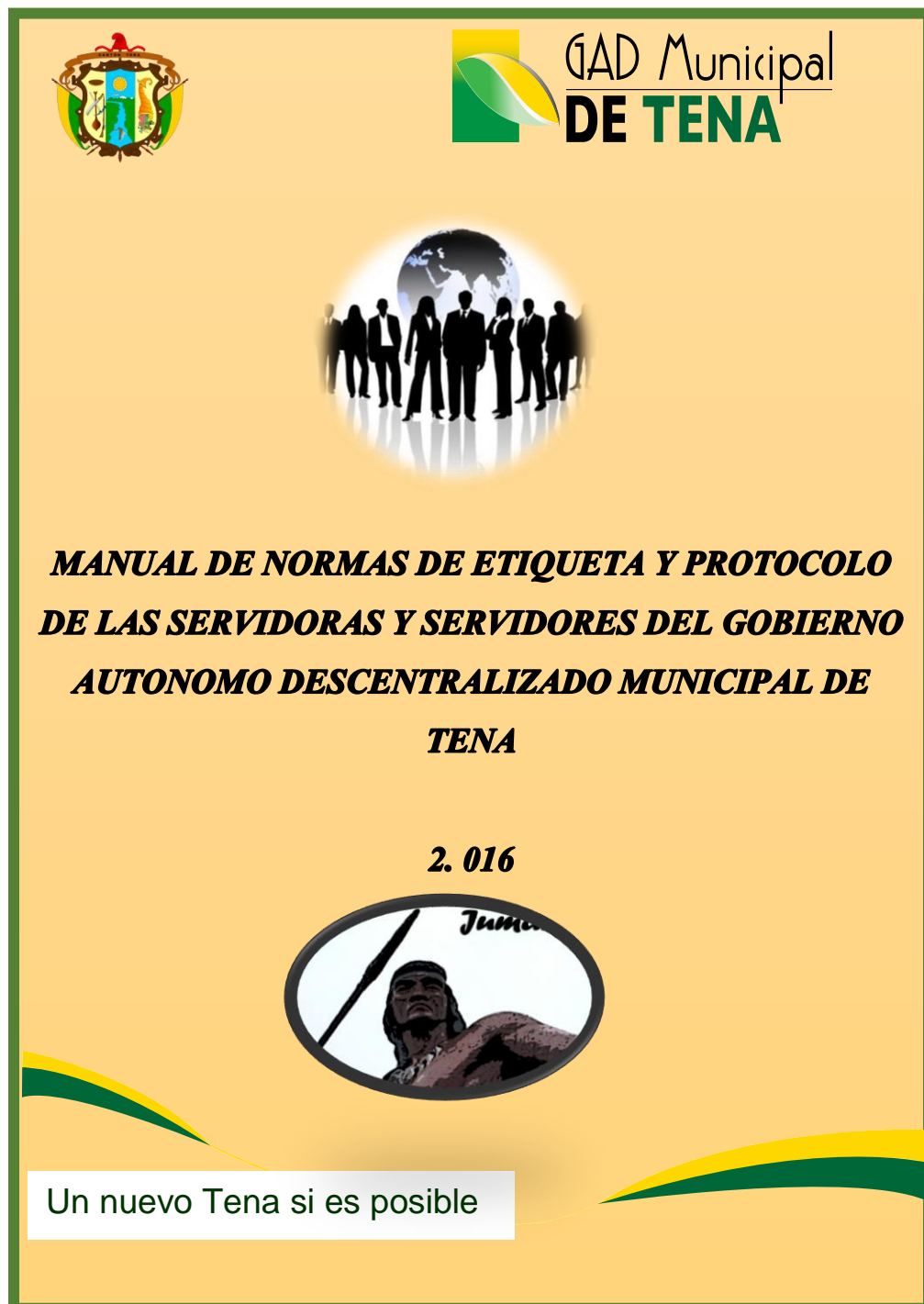
4.2.2.4 Factibilidad

Esta guía 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 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, que cuenta con la infraestructura necesaria y logística, entidad pública donde se va a implementar la guía.

4.2.2.5 Limitaciones

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, no cuenta con el plan de capacitación sobre normas de Etiqueta y Protocolo, siendo importante que lo incluya en el POA.

1. Diseño Práctico del Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo del GAD Municipal de Tena



4.2.3 Introducción del Diseño del Manual

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, se plantea como estrategia aplicar un manual de normas de etiqueta protocolo debido a las necesidades que siente la Institución al momento de organizar y realizar eventos sociales, culturales y deportivos, que por desconocimiento del tema, se cometen errores, los cuales afectan a la imagen institucional.

El Manual de normas de etiqueta y protocolo va a mejorar la calidad de organización de los eventos y por ende la calidad del servicio a los invitados de la Institución; éste manual será una herramienta de uso obligatorio para las servidoras y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.

Este manual se lo establece mediante los conceptos teóricos, ayudará también a que las servidoras y servidores de la Municipalidad innoven la calidad de eventos y se dirija el trato de excelencia hacia los invitados tanto internos como externos.

2. Fundamentación

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena es la primera institución cantonal encargada de organizar actos formales y solemnes como: colocación de la primera piedra, placas recordatorias, condecoraciones a personajes e instituciones prestigiosas de la ciudad, inauguraciones de obras, entre otros.

Considerando la importancia que representa la organización, es necesaria la implementación de un manual de normas de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.

3. Escenario



Todo acto tiene su escenario. La preparación de un escenario consiste en crear un entorno adecuado al evento o acto que se va a celebrar.

- Qué quieren comunicar y transmitir los organizadores.
- Qué mensaje quieren hacer llegar.

El diseño y la ejecución posterior de todo el montaje se debe hacer contando con los servicios de los profesionales de cada sector. Luz, sonido, decoración, mobiliario, catering, etc.

El espacio físico donde se va a desarrollar el acto debe ser en función de la clase de acto y del número de invitados que se prevea que va a asistir y se elegirá la ubicación del mismo.

Estos escenarios estarán formados por tres partes diferenciadas que habrá que poner especial atención: la presidencia, el lugar donde se ubicará el público invitado y la zona de recepción o entrada. Todos ellos tienen algo en común pese a ser tres partes muy diferenciadas en cuanto a escenografía, los tres espacios deberán guardar una unidad de imagen, y ésta deberá corresponder a la institución anfitriona.

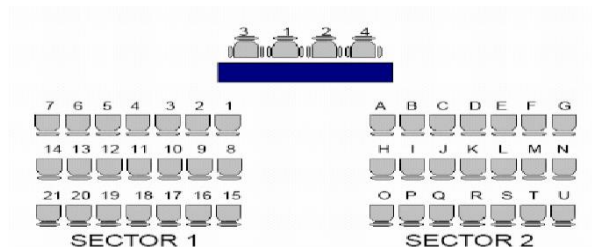
Los elementos necesarios que podemos destacar para la organización de un acto son: mesas, sillas, atriles, pantallas, micrófonos, tapices, reposteros, banderas, alfombras, decoración floral por lo que es necesario que se produzca una unidad de diseño entre estos elementos y la escenificación global del escenario, procurando conseguir que todo

ello forme un todo que esté acorde con el objetivo del acto; así también es preciso tener en cuenta los ambientales, la iluminación, el sonido, la temperatura que sin duda repercutirán en la comodidad de los asistentes y en el buen desarrollo del acto.

Los escudos, logotipos, bandera del cantón deberán estar presentes en los actos y quien dirige el Protocolo junto con los técnicos de imagen deberán buscar el lugar apropiado para que se mezcle de forma natural en la escenografía que se desarrolla para el acto.

4. Precedencia

AUDITORIO CON PASILLO CENTRAL



Un sitio para cada persona y cada persona en su sitio Regla de Precedencia. Es aquella por la cual se reconoce y asigna a una jerarquía la primacía sobre otra. Es sin duda, la más antigua de las normas que rigen el Ceremonial. Se trata de la preeminencia o preferencia en el lugar y asiento, y en los actos honoríficos, determinando el orden o jerarquía de una persona.

4.2.3.1 Precedencia de las Autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena

En todos los actos o eventos de la Institución se regirá la precedencia de la siguiente manera:

7	5	3	1	2	4	6	8
Concejal Rural 2	Concejal Urbano 4	Concejal Urbano 2	Alcalde	Concejal Urbano 1 Vice Alcalde	Concejal Urbano 3	Concejal Rural 1	Concejal Rural 3
							
Lic. Hugo Alvarado	Ing. Mario Andrade	Ab. Jimmy Reyes	Prof. Kléver Ron	Arq. Gonzalo Baquero	Sr. Wilson Fiallos	Lic. Germania Tápu	Ab. Norma Rodríguez

4.2.3.2 Responsabilidades de los Organizadores del evento

La unidad organizadora de los eventos de la institución del GAD-Municipal de Tena debe establecer la fecha adecuada, verificando que no se duplique las actividades en la misma fecha.

Los organizadores de un evento deben asumir, y cumplir con las siguientes responsabilidades:

- Elaborar la lista de invitados
- Emitir las invitaciones con el uso del logotipo institucional
- Enviar con antelación las invitaciones
- Verificar todos los requerimientos y establecer contactos con la unidad encargada de atender a los invitados.
- Examinar que los audios de los equipos de amplificación estén en perfectas condiciones
- Responsabilizar a una persona encargada de la coordinación del evento
- Verificar la asistencia de las autoridades que integran la mesa directiva
- Colocar identificaciones con los nombres respectivos de las personas que conforman la mesa directiva o de autoridades.
- Colocar los porta estandarte según la precedencia
- Preparar los vocativos en orden de precedencia

4.2.3.3 Mesa de autoridades en la realización de eventos de la Institución

Personas básicas que intervienen en un acto

a) Invitados

El anfitrión aplica las normas de preferencia, en razón de las personas seleccionadas. Los invitados son objetos de selección según la naturaleza del acto:

- Cortesía
- Justificación
- Sentido común
- Reconocimiento

b) Presidencia

Mayor honor en un acto. Indica quién va a dirigir el acto durante el desarrollo del evento de la Institución.

c) Anfitrión

Es quien invita, debe demostrar cortesía, amabilidad y una sonrisa natural a sus invitados para lograr así que todos se encuentren a gusto, demostrando siempre una actitud de prudencia y discreción. Por tanto, al anfitrión es el que le corresponde:

- Invitar
- Recibir
- Saludar
- Asignar puestos
- Pronunciar discurso
- Agradecer
- Despedir

Áreas claves para el éxito de los actos

a) Seguridad

Los organizadores de eventos, deberán garantizar la seguridad de las personas o de los bienes de la Institución.

Por lo tanto es indispensable responsabilizar al personal de seguridad, ya sea interno y externo.

b) Protocolo

La imagen Institucional del GAD-Municipal de Tena, es uno de los elementos más importantes en la proyección de una imagen de calidad, por lo que los actos deben tener planeación y organización par que cumplan con el objetivo del evento; y que todo contratiempo debe ser solucionado oportunamente.

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

4.2.3.4 Urbanidad

La urbanidad es el conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras para otorgar a los demás el respeto que los debemos

Las normas de urbanidad no se encuentran en códigos legales, sin embargo, ninguna sociedad podría preservarse sin ella.

La urbanidad es una de los mayores vínculos sociales, es una preparación para la calidad y una imitación de la humanidad, además no siempre inspira la bondad, la equidad, la gratitud; pero al menos tiene apariencia de todo esto, y hace que el hombre tenga el aspecto exterior de lo que también deberá ser interiormente.

Las dotes del alma constituyen una verdadera urbanidad, y es seguro que se dediquen a conocerlas todos los que aspiren al título de bien educados.

Dentro de las normas de urbanidad, es necesario destacar las presentaciones, saludos y despedidas.

4.2.3.5 Presentaciones

Presentar es dar el nombre de una persona a otra en presencia de las dos para que se conozcan, para establecer una relación entre dos personas, la etiqueta exige que una tercera persona haga las presentaciones del caso, estas deben ser sencillas empleando frases como “Tengo el gusto de presentar a” o “Permítame presentar a” Y la contestación “encantado”, “Es un Placer” “Es un honor”.

Cualquier tipo de relación social conlleva al trato con otras personas que no conocemos y que por lo tanto, nos lleva a tener que realizar “encuentros” que dan lugar a presentaciones.

Una vez hecha las presentaciones vienen los saludos y las conversaciones, en caso de un encuentro múltiple se aplican las mismas reglas los hombres saludan a las mujeres y los de menor rango a los de mayor rango.

4.2.3.6 Saludos

Desde el punto de vista social, el acto de saludar es casi tan importante como respirar. Es un pilar básico en la educación de las personas, en el vínculo social de unos con otros. El saludo revela muchos detalles sobre el carácter y la buena formación de una persona.

El simple hecho de encontrarse a una persona conocida, es suficiente para tener que realizar un saludo por simple cortesía. No hace falta charlar o pararse, si no lo considera oportuno, pero el saludo es imprescindible ya que es un elemento básico de la buena educación y una forma de mantener unas relaciones sociales cordiales y agradables.

Sugerencias sobre el saludo. Veamos las más importantes:

- El caballero saluda a la dama. Depende del país puede haber ligera variación.
- El más joven saluda a la persona de más edad.
- El que va solo saluda a las personas que van en grupo.
- Los solteros saludan a los casados, a menos de que pueda ser difícil aplicación, al desconocer el estado civil de la persona a saludar
- No se saluda con la cabeza cubierta o los guantes puestos.
- Cuando se combinan varias circunstancias, como edad, sexo, etc. Suele prevalecer la edad.
- El que llega a una reunión, celebración o encuentro saluda a los que ya están en ese lugar.
- El saludo puede hacerse en la distancia, con un pequeño gesto de cortesía (levantar ligeramente la mano, tocarse el ala del sombrero, entre otros), pero sin intercambiar palabras a voces o cualquier otro tipo de manifestaciones verbal desmesurada.
- No se debe saludar con las manos en los bolsillos, con un cigarro o puro en la boca, comiendo, mascando chicle o actitudes similares.
- Como se ha dicho al principio del artículo, el saludo es una muestra de cortesía y educación.

Situaciones especiales

- Dar la mano a un zurdo, actuando con total naturalidad se da la mano izquierda.
- Manco o persona lesionada de una mano. Se da la otra mano, y en caso de no tener ninguna de los dos brazos se puede optar por dar un pequeño abrazo.
- Falta de algunos dedos se da la mano de igual forma que a cualquier otra persona, hay que apretar sin ningún temor, que no se note miedo o rechazo a esta situación.

El abrazo

Es un saludo más cercano reservado para ambientes informales, de amistad y familiares.

El beso

Muy utilizado entre mujeres y para saludar un hombre a una mujer muy extendido incluso en actos oficiales, da sensación de cordialidad y cercanía.

Otros saludos

Hay muchos otros saludos o variantes de los anteriores, la palmada de la espalda, el apretón con ambas manos, el apretón de manos agarrando el codo.

Despedirse

La despedida es el final de un encuentro y por tanto debe guardar relación con las actitudes observadas en la presentación y el saludo, esta debe ser:

* Breve y concisa. * Amable y respetuosa

Cuando se va de la oficina deberá despedirse de las personas que se quedan trabajando en forma general, más no individual.

4.2.3.7 Buenos Modales

Los buenos modales y el saber estar se rigen por pautas de conducta que son claves para enlazar los grupos sociales y fomentar una buena comunicación entre los miembros de una sociedad. Son la expresión de lo mejor que cada uno tiene en su corazón.

Los buenos modales en la dimensión física

Porque estará preocupada por aprender e ir en la búsqueda de un buen estilo personal que acabará las piezas del guardarropa maquillaje y peinado.

Ese estilo tiene que expresar la verdadera personalidad y los valores, así como las ambiciones profesionales.

Los buenos modales en la dimensión humana

Cuando por ejemplo se decide tomar unas clases de Etiqueta para aprender el uso y manejo de los cubiertos, estará aumentando la confianza en sí mismo ya que ante el conocimiento de lo correcto e incorrecto, se manejará con mayor soltura.

Los buenos modales de la dimensión espiritual

No es lo mismo saludar con la alegría de saber que vas a un encuentro con otros, o saludar porque es una costumbre. La verdadera relación se construye desde las potencias espirituales y requiere de un esfuerzo interior para ser de un saludo simple, una canción de bienvenida.

Por último un consejo que no estará demás. Los buenos modales se demuestran en gestos, igual que en las palabras y hechos. Su distintivo es la sonrisa.

4.2.3.8 Comportamiento

Es la manera de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Existen distintos modos de comportamientos de acuerdo a las circunstancia de cuestión:

Para la psicología

El comportamiento es todo lo que hace un ser humano frente al medio. Cada interacción de una persona con su ambiente implica un comportamiento que muestre patrones estables, puede hablarse de una conducta.

4.2.3.9 Etiqueta en la organización

Es muy importante la práctica de etiqueta en la organización, en todos los momentos de nuestro actuar diario, especialmente debe ser en eventos oficiales, saber de los buenos modales, las normas de urbanidad, la cortesía y el respeto hacia quienes nos rodean.

La cortesía

La cortesía surge de una entrega auténtica, de ceder voluntariamente a la otra parte de nuestro poder, placer y quizá nuestra comodidad, de poco nos servirá ser las personas más cultas y correctas, si estas cualidades nos proporcionan la sensación de bienestar y paz que obtenemos al dar un poco de nosotros mismos.

La puntualidad

Una de las cualidades más bonitas es la puntualidad, y una persona que es puntual hay que darle respeto.

En la actualidad con tanto tráfico puede ser que lleguemos un poco tarde pero tenemos que tomar en cuenta que no se haga un hábito, la puntualidad es de cuidado y presión para cualquier clase de cita, ya que una buena carta de recomendación es la puntualidad. La falta de puntualidad de otros compañeros desaniman y desmotivan aquellos trabajadores comprometidos con su horario y la Institución, sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, seriedad, mala imagen a la Institución

Cortesía y positivismo

Ser cortés y optimista en todas las actividades que se realiza en el GAD-Municipal de Tena es la clave fundamental para alcanzar los objetivos.

Discreción

Es indispensable ser discreto en todo momento ya que a menudo se presentan situaciones en las que debemos mirar y callar, además esto va de la mano con la tolerancia, claro está que todo tiene un límite al cual debemos regirnos.

4.2.3.10 Imagen

La imagen es primordial en el ámbito empresarial ya que en un acto es lo primero que se ve y se dan cuenta nuestros invitados, ese momento proyectamos una buena o mala

imagen institucional, de igual manera en la forma de atender y agasajar a nuestros invitados la imagen personal debe ser impecable y de acuerdo a la ocasión y personalidad de cada individuo.

Elegancia

Esto se adquiere por naturalidad demostrando la propia personalidad, es saber vestir con buen gusto ya que la buena presencia hace a las personas más seguras de sí mismo mejorando el desarrollo personal, profesional y social.

4.2.3.11 Comunicación

La buena comunicación permite entendernos con quienes nos relacionamos, es importante destacar ya sea escrito, oral o por gestos en una comunicación que la podamos entender por qué de esto depende el éxito o fracaso de todas las relaciones.

5. En la oficina

El comportamiento debe ser lo más cortés posible. A continuación damos algunas sugerencias.

- a) No debes gritar a nadie si está lejos de ti.
- b) Evita las carcajadas exageradas en la oficina
- c) Los chismes vulgares y las palabras soeces pertenece al nivel más bajo no las utilices bajo ninguna circunstancia.
- d) No interrumpas cuando alguien esté hablando.
- e) No ridiculices a nadie en público, ni rías cuando alguien cometa algún error.
- f) Cuando empiezas una conversación hazlo de manera amigable y tranquila.
- g) Si existe algún acontecimiento de pánico, tú tienes que ser la persona indicada para calmar la situación.

6. La sonrisa

Una sonrisa es el reflejo del alma por eso ofrecerla a quien saludas o despides habla bien de ti y de tu personalidad, la sonrisa dura un momento y perdura una eternidad en el recuerdo de quien la recibió, además que hacerlo no cuesta nada.

7. Los modales sobre la mesa

En la actualidad los modales que tengamos dependen mucho de lo que aprendamos desde niños en nuestro hogar, siendo el fiel reflejo de todas las costumbres y valores que se hayan inculcado

7.1 Comportarse correctamente en la mesa

Es indispensable aplicar en el manual algunas buenas maneras de comportarse en la mesa para que el personal que disponga de este manual pueda actuar correctamente en un evento social y que denota educación y también ilustración sobre las normas protocolarias existentes.

7.1.1 Reglas de buen comportamiento en una cena formal

- Conversar en voz baja con los comensales, no destacarse en la mesa es de buena educación.
- Mientras este comiendo los brazos se muestran hasta la mitad del antebrazo, nunca se debe levantar los codos y menos ponerlos sobre la mesa.
- Los alimentos deben ir a la boca, no la boca a los alimentos.
- Igual con los cubiertos, úselos sólo para comer y no los manipule mientras espera que le sirvan.
- Usualmente la servilleta se coloca sobre los muslos, utilícelas siempre antes de beber para limpiarse los labios.
- Si por algún motivo debe levantarse, la servilleta se deja prolijamente sobre la silla

- Recuerde utilizar los cubiertos que estén más lejos del plato primero, se usan en el orden en que se muestran dejando para el último plato los cubiertos que están junto a él.
- La copa de agua es la más próxima a la punta del cuchillo, la de vino blanco es más pequeña que la vino tinto.
- Al terminar de comer coloque paralelamente el cuchillo (con filo hacia dentro) y el tenedor en el plato; de esta manera se indica que hemos terminado de comer. No se debe cruzar los cubiertos.

7.1.2 La comida

Este momento es vital en el convivir diario ya que se muestra nuestra cultura; hay que comer de forma adecuada manejando bien los cubiertos y si existe demasiados y no sabemos cómo utilizarlos, hay que esperar que alguien más lo haga para no quedar mal, además se debe evitar caer en excesos por más exquisita que este la comida.

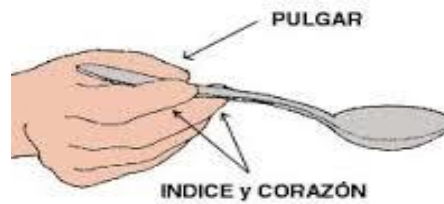
7.1.2.1 Agradecido

Se debe ser agradecido en toda ocasión más en una velada, expresando satisfacción por ella, felicitando por la exquisita comida pero evitando caer en exageraciones ya que en casos sería totalmente contraproducente.

7.1.3 Consejos para utilizar correctamente la servilleta

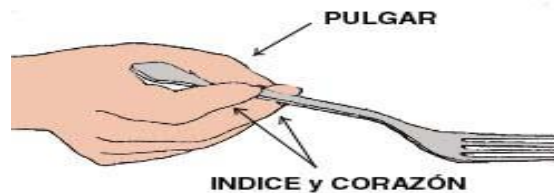
- a) La servilleta no puede utilizarle como un pañuelo
- b) La servilleta se toma de la mesa y se desdobra sin aspavientos, como si fuera hacer un truco.
- c) La servilleta nunca se coloca en el cuello, como un babero. Eso solamente se hace con los niños la mejor forma de colocar la servilleta es doblada de forma triangular.
- d) Si hemos tomado algún alimento que nos ha hecho manchar bastante la servilleta lo mejor es dejarle por el lado que menos suciedad tenga.

7.1.4 Forma de utilizar la cuchara



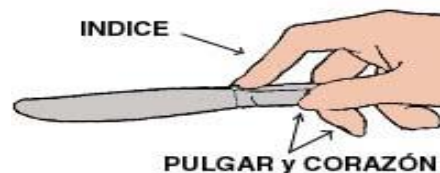
La cuchara se utiliza con la mano derecha siempre. Su uso está limitado a sopas, consomés y alimentos líquidos a sí con purés, cremas y otros alimentos pastosos. Se toma con los dedos índice, anular y pulgar.

7.1.5 Forma de utilizar el tenedor



El tenedor si se utiliza solo, se lo hace con la mano derecha, al igual que la cuchara con los dedos índice, pulgar y anular; si se utiliza acompañado del cuchillo se utiliza con la mano izquierda, el tenedor sirve para pinchar o coger los alimentos así como soporte de ayuda con el cuchillo para cortar alimentos, también sirve para trocear alimentos blandos como verduras y huevos.

7.1.6 Forma de utilizar el cuchillo



El cuchillo se utiliza siempre con la mano derecha en compañía del tenedor. Se utiliza para cortar alimentos y nunca se lleva a la boca, se utiliza con los dedos índice y pulgar, el índice hace un poco de fuerza sobre el cuchillo para trocear los alimentos por la parte opuesta al filo.

Una vez que hemos utilizado al cubierto nunca vuelve al mantel ni se deposita en otro sitio que no sea el plato. Para ser una pausa dejaremos los cubiertos apoyados sobre el plato cada uno de su correspondiente lado.

7.1.7 Descanse los cubiertos sobre el plato



Una vez que hemos utilizado una cubierta no vuelve al mantel, ni se deposita en otro sitio que no sea el plato. Para hacer una pausa dejamos los cubiertos apoyados sobre el plato cada uno de su correspondiente lado.

7.1.8 Deje los cubiertos sobre el plato al terminar



Si hemos terminado el plato dejaremos los cubiertos juntos en paralelo, sobre el plato, en la posición de las cuatro y cuarto o cuatro y veinte, más o menos también se admite las seis y treinta el tenedor con las puntas hacia arriba, el cuchillo con el filo hacia adentro apuntado al interior del plato y en el caso de la cuchara con la concavidad hacia arriba.

7.1.9 Cristalería



Las piezas básicas con las que debemos contar en una cristalería son: copas de agua, copas de vino y copas de champán.

La cristalería al igual que la vajilla marca y distingue una mesa, si desea poner una mesa elegante opte por diseños sencillos y de cristal transparente, evite el uso de copas de color, las cristalerías de copas de color deberían ser utilizadas para ocasiones más informales, aunque hay diseños verdaderamente preciosos, también en la medida de lo posible debemos evitar formas complicadas o diseños demasiados vanguardistas que nos hacen dudar cual es la copa de agua o de vino.

7.2 Decoración

La decoración es el complemento ideal para rematar una elegante puesta de mesa recargada, recuerda que un adorno nunca debe ser un estorbo, la regla de oro para decorar una mesa debería ser, no crearse barreras con la decoración, evite aislar a sus invitados y el espacio disponible en las mesas para saber con qué espacio cuenta para decorar la mesa.

7.2.1 Complementos

Los elementos más utilizados en la decoración son los candelabros y los centros de mesa. Las velas de los candelabros deberán ser blancas o de color marfil en determinadas ocasiones como navidad se permiten velas de color rojo por ejemplo, las velas solo deben ponerse en las cenas y si se encienden se hace después de que los invitados se han sentado a la mesa, las velas deberán ser de cera inodora. En la mayoría de los casos las velas de los candelabros se utilizan como decoración y no se suelen encender.

7.2.2 Flores

Si opta por utilizar centros de flores ya sean naturales o secas (mejor naturales), deben ser flores sin perfume ya que pueden interferir con el aroma de la comida y la bebida; los centros de flores tampoco deben tapar a los invitados, deberá elegir diseños muy bajos para permitir que los invitados se vean uno frente con otro.

7.2.3 Los regalos

Suelen ser una muestra de agradecimiento y felicitación hacia otras personas. Aunque a primera vista parezca una cosa sencilla, en determinadas circunstancias no lo es, un regalo puede ser mal interpretado y en algunos casos puede llegar a ofender o molestar, o incluso puede llegar a ser interpretado como un “soborno” o una manera de influenciar ciertos comportamientos, por eso tenemos que tener mucho cuidado con lo que se regala y a quien se regala.

8. Eventos

Hay que distinguir entre actos privados que son aquellos que entran dentro del protocolo empresarial, y actos públicos aquellos que cuentan con la asistencia de autoridades importantes en la sociedad como militares eclesiásticos, entre otros.

8.1 La secretaria como organizadora de un evento

No es tan fácil como parece, si algo sale mal representa un desprestigio para la persona encargada y la institución. El responsable de la jornada tiene que estar preparado para poder solucionar cualquier imprevisto porque un resultado exitoso es un logro profesional para él que lo lleva adelante.

8.1.1 Consejos para la organización de un evento

- a) Detallar un plan de acción, teniendo en cuenta todos los aspectos, sin olvidar todo el motivo por el cual se lleva a cabo el evento ya que es el eje principal de todas las decisiones que se tomarán durante la organización.
- b) A la hora de armar presupuesto ten en cuenta la cantidad de asistentes, horarios de ponentes internacionales, viáticos a los mismos, comidas traslados entre otras cosas. Es conveniente que esta labor la organices con mucha atención.
- c) En caso de contar con un presupuesto determinado tienes que limitarte al mismo a la hora de armar el evento, pero si dicho certamen tiene como objetivo el recaudar fondos tienes que incluir la rentabilidad en el análisis de los costos del mismo. Para

poder ganar dinero en un evento puedes hacerlo mediante inscripciones, alquiler de stands, venta de productos, etc.

- d) Cuando tengas pautado el tipo de evento, recién entonces escoge el salón en donde se llevará a cabo, teniendo en cuenta si las características del mismo se adecúan a tus necesidades, si el acceso es fácil, si el costo está dentro del presupuesto, etc. En caso de tratarse de una feria ten en cuenta si el sitio tiene espacio para los expositores, prensa, asistentes, entre otras cosas; es una conferencia o congreso tiene que haber sitio para las acreditaciones, aulas, coffe break, etc.
- e) Las invitaciones con planos incluidos son óptimas para que los asistentes se puedan orientar y no estén llamando el día del evento para pedir indicaciones sobre cómo llegar.
- f) Procura que el alquiler del salón incluya el equipamiento tecnológico, o bien asegúrate que dispones de todo, lo necesario para evitar imprevistos. Has pruebas de sonido y audio visuales el día anterior.
- g) Determina la duración del evento, de esto depende el tipo de comida que se servirá, por ejemplo si el evento solo implica media jornada tiene que contar con un coffe break, en un espacio agradable en el cual los asistente puedan encontrar las oportunidades. En caso que dicho evento sea de una jornada completa, además de café pasa mañana y tarde, tienes que prever el almuerzo, para ello al momento de contratar el servicio siempre resta un 10% del número total de personas, porque si algunos fallan no pagaras más de la cuenta.

9. Eventos en la Institución

9.1 Foro

En una reunión en la que uno o más especialistas exponen sus puntos de vista de un tema previamente determinado y controvertido a un público heterogéneo, seguido de una discusión en la que participan tus asistentes, todo esto sin dejar que la cuestión salga de las manos.

9.2 Cursos

En un conjunto de sesiones pedagógicas sobre una materia específica durante un periodo determinado, tiene como propósito ampliar la información general, profesional o académica del público al cual está dirigido.

9.3 Seminario

Es una actividad académica de carácter técnico que se realiza a través de sesiones de trabajo colectivo o en grupo de especialistas, para estudiar, analizar o conocer sobre los avances actuales de dicho tema.

9.4 Conferencias

Es una exposición profunda de un tema específico que está dirigido a un auditorio.

9.5 Mesa redonda

En una reunión académica de carácter polémico y se participa en iguales condiciones, bajo la dirección de un moderador, exponiendo y defendiendo sus puntos de vista ante un público heterogéneo.

9.6 Congreso

Es un conjunto de sesiones de trabajo de temas determinados a resolver y se utiliza un periodo relativamente prolongado hasta resolver, al cual acuden invitados que son especialistas en el tema, para aportar si es el caso y de observadores del desarrollo del proceso.

A la hora de organizar cualquier tipo de evento y para que el mismo se desarrolle adecuadamente hay que tener en cuenta muchos aspectos de las más diversas índoles, para tener un mayor control sobre el desarrollo del acto, coordinar mejor todas las tareas

y tener un mejor seguimiento de todas las fases que lo componen, vamos a dar cuatro puntos fundamentales.

10. Planificación

Primero definimos el objetivo del acto, que esperamos conseguir con qué medios contamos, audiencia prevista asistentes públicos en general y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes, debemos establecer un calendario, asignar recursos, hacer todas las especificaciones necesarias para llevar a cabo el acto y definir con claridad todos los objetivos.

11. Producción

Son las actividades previstas al evento, también conocidas como pre-evento, se organizan equipos de trabajo, se asignan tareas, se establecen vías de comunicación entre los equipos y con personas al exterior si fuera el caso, además se define la imagen que tendrá el acto.

12. Explotación

Fase en la que se desarrolla el acto, propiamente dicho, es poner en marcha todo aquello que hemos organizado y que hemos producido.

Cada punto debe llevarse a cabo, ajustándose al calendario y a la planificación prevista, también es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

13. Concluir

Es la fase posterior a la celebración del evento, en ella se evalúan todas las actividades desarrolladas, en forma detallada. Se sacan conclusiones se ajustan y corrigen posibles desviaciones a tener en cuenta para posteriores organizaciones de actos. Es una “evaluación de calidad” de todo el trabajo desarrollado.

Explicaremos las cosas más importantes a tener en cuenta a la hora de planificar u organizar un evento.

14. Elección de lugar de celebración

En el interior o exterior debe estudiar el espacio en el que se va a celebrar, ver como es de grande, de ancho, si necesita decoración como banderas, flores o alfombras.

Hacer una imagen mental de cómo queremos que sea y materializar esa idea poco a poco.

15. Invitados

Habrá que hacer un cálculo, lo más aproximado posible del número de personas que van asistir desde los asistentes más importantes, hasta los camareros del coctel, pasando por los guardaespaldas, secretarias, azafatas, consejeros, interpretes, periodistas, público entre otros. Todos merecen nuestra atención.

Aquellos invitados que revista de una mayor categoría deben ser recibidos a su llegada, atendidos durante el acto y despedida al final.

Si hay invitados que vienen de otras ciudades, habrá que tener preparado y pagado hoteles y traslados. En caso de que fuera necesario.

16. Una fiesta de la Institución

En el ámbito laboral, además de trabajo también hay tiempo para el ocio. En casi todas las instituciones, se celebran comidas o cenas de Navidad, de despedida de un compañero, entre otros. Los motivos pueden ser diversos. Puede ser que, aunque se trate de una fiesta, no sea igual que las que celebra con sus amigos o familiares. No hay la misma complicidad y cualquier cosa que hagamos, aunque parezca que no, podría repercutir en nuestra imagen profesional.

17. Algunos puntos básicos a tener en cuenta

a) Si hay que organizar o preparar algo, ofrézcase a colaborar.

- b) Si quiere tener una buena sintonía con sus compañeros y otros cargos de la institución, acuda a estos encuentros y no trate de "saltarse" la fiesta con excusas ridículas.
- c) Acepte las condiciones que se impongan para la misma. Es decir, si por ejemplo no se admiten parejas, no acuda con su novia o esposa.
- d) Debemos conocer el tipo de vestuario a lucir en función del tipo de encuentro que se organice y donde se organiza. Si lo dudamos, lo mejor es consultar con las personas que se han encargado de organizarlo.
- e) La puntualidad y las buenas maneras las debemos tener presentes en todo momento. "Hay que ser prudentes y respetuosos con todo el mundo"
- f) Por educación, debemos saludar a todos los presentes, aunque no es obligatorio que charlemos con todos ellos.
- g) A la hora de beber y comer lo haremos con moderación.
- h) A las fiestas de la institución de no se llevan regalos, salvo que haya alguna tradición (como el intercambio de obsequios en Navidad).
- i) Si la fiesta no la organiza la institución, debe aportar la parte proporcional que le corresponda de los gastos.
- j) Si la fiesta es organizada por la institución, agradezca a los representantes de la misma su invitación.
- k) Cualquier cosa que vea, no lo aproveche con posterioridad en su trabajo.
- l) Sea puntual, y no se marche al poco momento de llegar. Si va acompañado, presente a su acompañante.
- m) En la medida de lo posible no convierta la fiesta en un circo. Una cosa es animar la velada y otra, ser el "gracioso" de turno.
- n) Si tiene empleados a su cargo, no se olvide que esto no es la oficina. No debe mandarles, sino pedirles, por favor. No se aproveche de su posición.

18. Clasificación de actos

18.1 Los actos públicos

Son actos oficiales en los que intervienen las primeras autoridades, civiles, eclesiásticas o militares del estado, de la autonomía, de la provincia o de la ciudad. Se puede realizar una sub clasificación de los mismos en:

18.2 Actos de carácter general

Son aquellos que tienen como motivos un acontecimiento nacional y en los que la invitación parte de la primera autoridad civil, eclesiástica o militar.

18.3 Actos de carácter especial

Aquellos cuyo objetivo es dar solemnidad a un acto o conmemorar una fecha señalada.

19. Comportamiento de la secretaria

19.1 Reglas de Etiqueta y vestuario

Las funciones de una secretaria pueden ser muy numerosas, pero siempre importantes en toda institución.

Las secretarias en la mayor parte de las ocasiones, son las primeras personas que reciben a los clientes o invitados, por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que puede ser la institución; por lo tanto una secretaria debe ser:

1. Eficiente, discreta y respetuosa.
2. Debe vestir bien, en la medida de lo posible ser agradable, y porque no, lucir atractiva. Evitando vestuarios demasiado llamativos o extravagantes.
3. Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
4. Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.
5. Debe congeniar con sus compañeros de trabajo, pero sin llegar a tener relaciones demasiados personales que puedan dar lugar a tener malas interpretaciones.
6. Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo, dejando para otras ocasiones las invitaciones con otra finalidad que no sea la de trabajo.
7. Debe ser discreta y prudente, y no revelar conversaciones u otro tipo de información que pueda escuchar en las distintas reuniones o conversaciones en las que esté presente.

20. Etiqueta e Imagen Secretarial

La Etiqueta es la parte fundamental en cualquier tipo de eventos, conferencias, ceremonias. La secretaria en este caso, debe poseer nociones y estar altamente preparada y capacitada para poder desarrollarse de forma idónea.

La Etiqueta es importante para poder demostrar conocimientos que han sido adquiridos durante nuestro nivel de educación y así, dar satisfacción a las múltiples necesidades para la institución y para quien servimos.

Además la Etiqueta implica conocer ciertos modales como por ejemplo en la mesa, la oficina, una reunión, un evento, una entrevista de trabajo entre otros, es decir, son posturas que nos permiten desenvolvemos para demostrar una imagen personal y profesional acorde a las circunstancias.

La secretaria ejecutiva en la actualidad se distingue por ser una secretaria moderna, su imagen es su carta de presentación originando en ella seguridad, confianza y nuevas oportunidades por ello su vestimenta, belleza, elegancia y moda ejecutiva, deben ser la más adecuada, demostrando siempre el glamour secretarial en las diversas situaciones que se le presente.

“LA ETIQUETA SE APRENDE SIEMPRE, POR ESO LA PRÁCTICA NOS DARÁ LA FACILIDAD DE USARLAS SIN TEMOR”.

20.1 Etiqueta y Protocolo empresarial para mujeres

Para decidir el vestuario apropiado para cada ocasión lo más aconsejable es seguir el sentido común. Sin embargo, es importante tener en cuenta los siguientes consejos:

- a) Analizar cuáles son las zonas del cuerpo menos favorecidas y así se podrá hacer un mejor uso de las prendas de vestir. De esta manera se sabrá con exactitud cuáles favorecen y cuáles definitivamente no se deben usar.
- b) Debe existir una proporción entre el talle y las piernas, igual los colores que se usen en la ropa que resaltan o disimulan ciertas áreas.
- c) Evite la ropa larga.

- d) Use las blusas por dentro, mejor que por fuera.
- e) Use prendas de un solo color para alargar la figura.
- f) No use cinturones muy gruesos porque hacen cortes que la hacen ver más pequeña.
- g) Procure usar los zapatos del color del pantalón para verse más alta.
- h) Evite vestirse toda de un solo color a menos que tenga sobrepeso.
- i) Use el cinturón y los zapatos de diferente color que el pantalón o la falda.
- j) Use faldas o pantalones con diferentes estampados si no tiene sobrepeso.
- k) No abuse de un tacón muy alto.
- l) Procure que sus collares sean más cortos que largos.
- m) No lleve detalles en blusas sobre los hombros.
- n) Su punto focal debe ser la cintura o la cadera.
- o) Use colores oscuros en los hombros.
- p) No use ropa ajustada en la cadera ya que es más evidente la prominencia.

21. Comportamiento en la oficina

A la hora de comportarse en la oficina, es necesario conocer algunos detalles a tener en cuenta en nuestro trato diario con los demás.

Entre los principales puntos a tener en cuenta son:

21.1. Puntualidad

Llegar puntual tanto a trabajar como a las distintas reuniones que pueda tener durante el día. No se admiten más que unos minutos de cortesía

21.2. Situación

En una sala o despacho, el sitio de cabecera es el reservado para el jefe o directivo de mayor representación.

21.3. Caminar

Si camina junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible en el pasillo; no

se puede ocupar todo el pasillo. Si camina junto a una persona, la derecha es lugar de preferencia. Si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien cede el paso.

21.4 Bien sentado

Cuando está sentado no debe cruzar las piernas y mucho menos quitarse los zapatos. Puede cruzar los pies, si lo desea. Tampoco sostenga su cabeza con la mano, como si le pesara. Debe sentarse derecho, pegado al respaldo de su silla; pegado, no recostado.

21.5 Gestos

Cuidado con los gestos como pasarse el dedo por el cuello de la camisa, aflojarse y apretarse el nudo de la corbata, jugar insistentemente con un bolígrafo, lapicero o clip. Mover papeles constantemente, rascarse, meterse el dedo en la nariz, la oreja o rascarse la cabeza, entre otros.

21.6 Ceder el paso

Al entrar a una sala o despacho se cede el paso a la persona de mayor importancia, generalmente el jefe. Da lo mismo que quien les acompañe sea una secretaria, prima el cargo no el sexo. En el caso de salir de un despacho el último en salir es el ocupante o dueño del mismo. Se hace, generalmente, de forma inversa a como se ha entrado.

21.7 Presentaciones

En el caso de las presentaciones, éstas se hacen de la misma manera que en otros ámbitos sociales: de menos a más. El de menor rango es presentado al de mayor rango.

21.8 Respeto

Los turnos para hablar o preguntar se deben respetar. No se habla todos a la vez. No se grita o vocea. No se dicen maldiciones o palabras malsonantes. Ante todo hay que respetar a los demás y a sus ideas.

22 Comportamiento Institucional

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, entre otros.

22.1 Comportamiento en el área laboral

La cortesía es indispensable en el ámbito laboral; existen ciertas diferencias entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente.

22.2 Cortesía telefónica

Institucionalmente la telefonista siempre al atender un llamado deberá presentar a la Institución y seguidamente deberá presentarse a sí misma.

En caso de ser la llamada telefónica para el jefe que se encuentre en una reunión, lo correcto es tomar el número telefónico de quién llama, nombre y eventual mensaje, respondiendo que en cuando se termine la reunión se devolverá el llamado; a fin de no incomodar a la persona que desea obtener la comunicación.

22.3 En cuanto al uso del celular, también hay que observar ciertas normas de buen manejo

- El principio básico es no incomodar a la gente que está alrededor.
- Conversar por el celular en medio de una reunión es muestra clara de mala educación, así se haga en voz baja. Si la va a recibir, busque otro lugar.
- En salas de concierto, cine o teatro o cualquier lugar público donde el silencio sea imprescindible hay que apagarlo.
- Nunca hable por celular cuando ya esté sentado a la mesa en un restaurante relativamente silencioso. Hágalo antes del aperitivo o después del café y fuera del lugar.

- Hablar por celular mientras se camina o se hace mercado se presta para que otros escuchen sus conversaciones personales o los chismes que está comentando. Eso es de mal gusto.

23. La Etiqueta en la Oficina

El término de la Etiqueta se relaciona con la vestimenta, los modales y los aspectos de comportamiento que forma la vida social y profesional. La Etiqueta se basa en principios de consideración hacia los demás.

Algunos aspectos a tener en cuenta son los siguientes:

- a) Sea puntual y no haga que los demás se vea en la obligación de esperar.
- b) Celebre el buen desempeño con sus compañeros de trabajo.
- c) Evite dictar a quienes discuten con usted un tema controvertido.
- d) No adopte el acto de pedir dinero para el almuerzo, para el transporte a cualquiera eventualidad.
- e) Respete la privacidad de los demás.
- f) No entre a las oficinas con pedir permiso, así la puerta este abierta.
- g) Ofrezca apoyo a los compañeros si lo necesita o lo solicita.
- h) Si tiene poco trabajo no busque a sus compañeros para distraerles.
- i) Evite verse involucrado en chismes.

24. Etiqueta y Protocolo

El respeto y la consideración juegan un papel importante en el entorno de la secretaria con éxito. El Protocolo es la Etiqueta en las relaciones profesionales en este globalizado, moderno y tecnológico en que vivimos hoy en día.

25. Comportamiento de una Buena Secretaria

Las secretarias en la mayor parte de las ocasiones son las primeras en recibir a los clientes o invitados, por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que pueda ser la institución.

Una secretaria debe llegar temprano, porque es importante para reflejar no solo una buena imagen profesional sino también mostrar una buena disposición para realizar sus labores.

En caso de necesidad de salir temprano debe comunicarse con la debida anticipación a su superior.

Controle las emociones, no permita que le saque de sus casillas y mucho menos exhibida por un arrebato de furia.

25.1 Consejo para ser una buena Secretaria

Secretaria = Confianza

El tiempo es un recurso valioso

Confianza en sí misma

Secretaria = Lealtad, honestidad y honradez

Saber escuchar. La secretaria no debe ser egoísta, para demostrar su buena educación.

25.2 Lenguaje Corporal

Este tipo de lenguaje se refiere a todas nuestras expresiones a través de los movimientos, posturas o gestos que se hagan con las diferentes partes del cuerpo. Cuando conversas con una persona debe saber que no solo estás hablando con tu boca sino también con tu cuerpo.

Saber comunicarse de manera correcta y afectiva es básico para evitar malos entendidos y lograr que el mensaje que desea expresar se transmita correctamente y quien lo escucha lo entienda según la intención que usted desea comunicar.

CONCLUSIONES

- En conclusión podemos decir que los directivos y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, actúan de forma empírica con buenos modales, dando un buen trato a los clientes internos y externos, sin embargo encontramos dificultades al momento de organizar eventos.
- Después de obtener los resultados de las encuestas realizadas al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, se puede evidenciar el desconocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tena, el personal administrativo cumple los actos o eventos como se ha realizado en cada administración sin tomar en cuenta que existen reglas y formalidades que contribuyen al buen desarrollo de los mismos, considerando que la apariencia personal influye en la imagen institucional.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tena, debe mejorar la organización de todos los actos solemnes que realicen, en razón de que esto mejorará la imagen institucional.
- El personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, necesita capacitarse sobre reglas básicas de Etiqueta y Protocolo para lo cual deben contar con una guía que les sirva de pauta para organizar de mejor manera los actos.
- En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, no existe una comisión o departamento que se encargue específicamente de organizar actos protocolarios, por esta razón se necesitará la ayuda de una guía sobre Etiqueta y Protocolo.

RECOMENDACIONES

- Sugiero a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, capacitar constantemente a todo el personal administrativo de los diferentes departamentos sobre las normas de Etiqueta y Protocolo.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, debería implementar una comisión permanente que trabaje en el departamento de Talento Humano para la organización de actos solemnes.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, debería poner en práctica las normas de Etiqueta y Protocolo en su labor diaria, lo que permitirá proyectar una buena imagen institucional.
- El departamento de Talento Humano debe realizar un seguimiento y evaluación constante a todo el personal sobre el conocimiento y aplicación de las normas de Etiqueta y Protocolo.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, debe tomar en cuenta que los valores morales son parte fundamental de la Etiqueta y Protocolo, por esta razón se los debe aplicar para dar mejor atención y trato adecuado a las autoridades que lo visitan.
- Es necesario aplicar la Guía de las normas de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, para poder organizar eficazmente los eventos la misma que se la debe dar a conocer a todos los directivos y al personal administrativo.

BIBLIOGRAFÍA


- Sánchez, D (2011)Fundamentos del ceremonial y del protocolo
- Marroquín, E. (2002) Protocolo y Etiqueta dentro de las relaciones publicas empresariales
- Álvarez, J. (2011) La “Imagen y Protocolo Empresarial”. Manual Notas de Apoyo.
- Philiipe, R. (2004). Teoría Humanista
- Rodríguez, C. (2016). Con el tema “Diseño e Implementación de un Normativo de Protocolos Ceremoniales en la Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas los Tayos en la Ciudad de Puyo”.
- Evelia Porto de Mejía, Guía “El Arte de la Etiqueta”
- Estrada O. y Víctor Mario (1995). "Crisis, pobreza y desarrollo humano"
- Fernández F., Baquerizo J. et al (2004). El libro azul del Protocolo y las Relaciones Públicas.
- Jarrín P. et al (1994). Guía Práctica de Investigación Científica.
- Según: Rodríguez, M, (2010). Teoría Cognitiva.
- Segunda Edición. Quito: GRAFICAS ORTEGA.
- Jarrín P. et al (1994). Guía Práctica de Investigación Científica.
- Urbina, J. (2003). El gran libro del protocolo
- Tercera Edición. Quito: GRAFICAS ORTEGA.
- Posso M. et al (2005). Metodología para el Trabajo de Grado. Segunda Edición. Ibarra: NINA Comunicaciones.
- Arévalo, G. (1994). La Etiqueta.
- Rodriguez M. et al (1985). Manual Teórico Práctico Psicología de las Relaciones Humanas. México: PAX MEXICO
- Ana Eloísa Zúñiga. Moderno manual de etiqueta y protocolo. Circular de Lectores, 1996
- Ann Marie Sabath. Etiqueta en el trabajo. Editorial El Drac,2001
- Frases y pensamientos célebres (2008). Disponible en www.frasesypensamientos.com.ar. Consultado en marzo 17 de 2011
- Citas y frases célebres (2011). Disponible en www.sabidurias.com. Consultado 17 de marzo de 2011.

- Vinueza, R (2007). Urbanidad Etiqueta y Protocolo.
- Rigo, L. (2013). Revista Mexicana de investigación educativa.
- Larrea, P. (2004). Servicio al Cliente. Perú: Limusa.
- Ambrosio, V. (2000).Etiqueta y marketing personal- 2006 “Plan de Marketing Paso a Paso”. Colombia. Ediciones Panamericanas.
- Munch, L. (2007). Administración. México: Paerson.
- Baltasar de Castiglione - Libro "El Cortesano"
- Padilla, M. T. (2012). Metodología de la Investigacion(Primera Edicion ed.)
- Boada, J. (2001). “Estrategias de Dinamización”. Lima. Editorial Biblios.
- Rivera, C. J., & Mencia, d. G. (2012). Dirección de Marketing. Fundamentos y aplicaciones. México.: ESIC Editorial.
- Ruiz, G. (2006). Politicas de Marketing. Argentina: Lexus.
- Pérez, V. (2007). Calidad Total en Atención al Cliente. España: Ediciones Ideas propias S.L.
- Toso, B. (2004). Calidad Total en la Atención al Cliente. Perú: Amex.
- Varo, J. (2000). Gestión Estratégica de la Calidad de los Servicios Sanitarios. España: Díaz de Santos.
- Diccionario Estudiantil Círculo de Lectores. (2009)
- Vázquez, M. A. (2003). Marketing Social Corporativo. México: Idumex.
- Cabrera, A. (2002). Lenguaje y comunicación. Venezuela: CEC.SA. Editorial.
- Cena, H. (2006). Conceptos básicos en servicio al cliente. Colombia: Panamericana Editorial.
- Duchein, M. (2001). “Manual de normas y procedimientos”. Venezuela. Editorial Edu.
- Paz, R. (2005). Servicio al Cliente. España: Ediciones Ideas propias S.L.
- Pino, E. (2006). “Manual para secretarias y asistentes de dirección. Ecuador.
- Labariega P., Sánchez J. et al (2007). Protocolo y Ceremonial Editorial Trillas S.A. de C. V.

- Editorial Burdeos.
- Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional. Colombia: Ediciones Ecoe.
- Código Orgánico de organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD
- VINUEZA, R. (2007). Urbanidad, Etiqueta y Protocolo. Ecuador: Exitotal.
- Vizcano, J. (2005). Soluciones al protocolo: la etiqueta social, ceremonial público, los congresos, la hostelería, colaboraciones, (relaciones públicas). Bogota: Pentágono.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). Marketing De Servicios. México: McGraw-Hill.
- Arnoletto E. et al (2006). Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado. Ibarra: CREATTE.


ANEXOS

Anexo 1: Encuesta

			
<p>Objetivo: Elaborar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el GAD-Municipal de Tena.</p>			
<p>Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste con sinceridad. Marque con una X las preguntas que se presentan a continuación.</p> <p>Datos Informativos: Lugar y fecha:..... Género:..... Nivel de educación:..... Actividad:.....</p>			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Conoce los objetivos y actividades que realiza GAD del Cantón Tena?		
2	¿Participa directamente en las actividades de la Institución?		
3	¿La imagen que proyecta por parte de los trabajadores ante los usuarios cree que es la adecuada?		
4	¿Recibe capacitación por parte de la institución acerca de normas de etiqueta y protocolo para asistir a la institución?		
5	¿Cuenta la Institución con un instructivo de etiqueta y protocolo para los determinados eventos que realizan?		
6	¿Cuenta la institución con personal capacitado para la realización, de eventos protocolarios?		
7	¿Cree que la imagen que presenta la institución ante los pobladores del Cantón Tena es la adecuada?		
8	¿Los eventos que se realiza el GAD del Cantón Tena, Cuenta con normas de Etiqueta y Protocolo para su ejecución.		
9	¿Cree usted que la realización de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el GAD-Municipal de Tena, Ayudaría a mejorar la imagen de la institución?		
10	Señale 3 aspectos que a su criterio debería contener un manual de etiqueta y protocolo para la Institución 1..... 2..... 3.....		

GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Entrevista

			
<u>GUIA DE ENTREVISTA PARA LOS DIRECTIVOS DEPARTAMENTALES</u>			
Instrucciones:			
Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste con sinceridad.			
Marque con una X las preguntas que se presentan a continuación.			
Datos Informativos:			
Lugar y fecha:.....			
Género:.....			
Nivel de educación:.....			
Actividad:.....			
No.	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Existe un manual de Etiqueta y protocolo en el GAD-Municipal de Tena?		
2	¿Considera que el protocolo es un instrumento para la proyección de la imagen del GAD-Municipal de Tena?		
3	¿Se aplican formalidades cuando el GAD-Municipal de Tena realiza actos solemnes?		
4	¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?		
5	¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad?		
6	¿Cree usted que el GAD-Municipal de Tena debe mejorar en la organización de actos solemnes?		
7	¿Cree usted que los funcionarios necesitan capacitación sobre las reglas protocolarias?		
8	¿La comunicación entre los directivos y el personal es buena?		
9	¿Ha recibido usted capacitación sobre las reglas básicas de Protocolo y Etiqueta?		
10	¿Considera usted que una guía de Protocolo y Etiqueta es necesaria en el GAD-Municipal de Tena?		
GRACIAS, POR SU COLABORACIÓN			

Anexo 3: Glosario Terminológico

Cultura.- La cultura es la base y el fundamento de lo que somos. Esta existe en nosotros desde el momento en que nacemos y es el aporte moral e intelectual de nuestros progenitores en un inicio y de nuestro entorno posteriormente.

Comportamiento.- Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.

Ceremonial.- Conjunto de formalidades y ceremonias para la celebración de una solemnidad.

Costumbres.- Se conoce como costumbres a todas aquellas acciones, prácticas y actividades que son parte de la tradición de una comunidad o sociedad y que están profundamente relacionadas con su identidad, con su carácter único y con su historia. Las costumbres de una sociedad son especiales y raramente se repiten con exactitud en otra comunidad, aunque la cercanía territorial puede hacer que algunos elementos de las mismas se compartan.

Conducta.- La conducta es la manera con que los hombres se comportan en su vida y acciones. Por lo tanto, la palabra puede utilizarse como sinónimo de comportamiento. En este sentido, la conducta se refiere a las acciones de las personas en relación con su entorno o con su mundo de estímulos.

Puntualidad.- La puntualidad es el cuidado y diligencia en hacer las cosas a su debido tiempo o en llegar a (o partir de) un lugar a la hora convenida.

Presentación personal.- La presentación (presencia, imagen, estética) personal es el aspecto con el que se muestra una persona. A partir de ese aspecto el resto de la gente juzgará a esa persona, incluso inconscientemente (se estima que en menos de 300 milisegundos el cerebro forma la primera impresión al conocer una persona).

Multiculturalidad.- La Multiculturalidad es un término que está suelto a diversas interpretaciones. Puede simplemente designar la coexistencia y cohesión social de

diferentes culturas (étnicas, religiosas, etc.) en el seno de un mismo conjunto (un país, por ejemplo)

Organización.- Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

Cortesía.- La cortesía es un comportamiento humano buena manera es la mejor expresión es el uso práctico de las buenas maneras o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Institución.- Las instituciones son mecanismos de orden social y cooperación que procuran normalizar el comportamiento de un grupo de individuos (que puede ser reducido o coincidir con una sociedad entera).

Guía de la entrevista

Con este instrumento me permitió definir las preguntas realizadas durante la entrevista, de acuerdo a la propuesta que se presenta con la temática de esta investigación.

Cuestionario

Según: Córdova (2002), pág. 94.- Cuestionario es un sistema de preguntas ordenadas con coherencia, con sentido lógico y psicológico, expresado con lenguaje sencillo y claro. Permite la recolección de datos a partir de las fuentes primarias. Está definido por los temas que aborda la encuesta. Logra coincidencia en calidad y cantidad de la información recabada

Anexo 4: Información Adicional – Tena



Tena comenzó a tomar a fines del siglo pasado (siglo XIX). Es una población de raigambre y contextura liberal; hija de las montoneras de Alfaro; ciudad de los Comandantes Enrique Trajano Hurtado, Carlos Alejandro Rivadeneyra Barahona, Carlos Edmundo Landázuri; la ciudad de las pioneras Mariana Montesdeoca, Mercedes Rueda y Carmen Guerra; es la ciudad de los colonos decididos y temerarios como Emilio Vega, Luis Correa, Antonio Vallejo; ciudad de los soldados y oficiales como Serafín Gutiérrez y Jorge Humberto Borbúa; ciudad de los funcionarios y empleados de Gobierno como Washington Palacios, Luis Hurtado, Gabriel Espinosa; ciudad de su propio esfuerzo sumillado con el trabajo de César Augusto Rueda, Luis Eladio Dávila, José Barona Ruiz, Aldelmo Rodríguez, Miguel Gutiérrez etc.; es la ciudad de los misioneros que la empujaron definitivamente hacia el desarrollo y progreso.

Las misiones le dieron a Tena una personalidad especial y única. Esa personalidad emana de la formación religiosa y de la educación de sus primeros habitantes, de la arquitectura misional convertida casi sello y marca de Tena, de algunos giros idiomáticos sublimizados del italiano y de una serie de pequeños detalles que forman el nervio de esta ciudad quichua, castellana y europea.

Anexo 5: Ubicación Geografica



Tena "Capital del País de la Canela", o también conocida como **San Juan de los Dos Ríos de Tena**. Se encuentra ubicada en la Región Amazónica, a tres horas y media de la ciudad de Quito y a tres horas de la ciudad de Ambato. Su principal actividad es el turismo, debido a que cuenta con una diversidad de atractivos naturales y manifestaciones culturales que se ubican en cada una de las parroquias las mismas que poseen características especiales que permiten a los visitantes conocer su historia y tradiciones de las etnias Kichwa y Huaorani. La agricultura, el comercio en general y su gente amable y hospitalaria, hacen de este lugar, un destino para descansar y disfrutar al máximo de su biodiversidad natural y cultural.

Ciudad	: Tena
Población	:60.880(habitantes)
Temperatura-Promedio	: 25°C
Superficie	: 3904.3 Km2
Altitud	: 510 msnm
Humedad	: 90 al 100%
Parroquias	:Tena (urbana), Ahuano, Muyuna, Puerto Misahuallí, Pano, Puerto Napo, Chontapunta y Talag (rurales).

Límites del cantón Tena

Norte	: Cantón Archidona (Napo) y cantón Loreto (Orellana)
Sur	: Provincias de Tungurahua, cantón Carlos Julio Arosemena Tola (Napo) y Pastaza.
Este	: Provincia de Orellana

Oeste : Provincias de Cotopaxi y Tungurahua
Fundación de Tena : 15 de Noviembre de 1560 (Gil Ramírez Dávalos)

Anexo 6: Simbología del Cantón Tena

BANDERA DEL CANTÓN TENA



La Bandera del cantón Tena es de forma rectangular, está dividida horizontalmente en dos franjas de las mismas dimensiones. La superior es de color Oro y simboliza la riqueza aurífera y la inferior es verde; representa la abundante y rica flora del Cantón.

ESCUDO DEL CANTÓN TENA



El escudo consta en su parte superior de una banda con el lema "CANTON TENA" y un gorro frigio que representa el sistema republicano del país al cual se honra en pertenecer; en sus extremos se haya la bandera del cantón; y en su parte central rodeado de un revestimiento de pergamino se encuentra el blasón, el mismo que está dividido en tres cuarteles:

1. El cuartel izquierdo, que muestra en su parte superior una batea para lavar oro, exponente de la riqueza aurífera; en su parte central, entrecruzados un remo, símbolo de navegabilidad de los ríos y de los derechos ecuatorianos sobre el Amazonas, con un machete y un pico que representan el trabajo; y un poco más abajo, se encuentra un mosquete que simboliza el valor desplegado por los colonizadores y el afán de velar por la integridad territorial de la patria.

2. El cuartel central, en su parte superior está el sol sobre una cadena de montañas de las cuales nace un río en cuya corriente nada un pez, las orillas del río representan la floresta tropical, el río con el pez simbolizan la magnificencia y grandiosidad de los ríos amazónicos ricos en variedades piscícolas.
3. En el cuartel derecho se exhibe una cornucopia llena de frutas propias de la zona.

HIMNO AL CANTÓN TENA

CORO

Tena orquídea que glosa poemas
de trabajo, pujanza y verdor.
Reina altiva que teje diademas
con petróleo de ingente valor.

ESTROFAS

I

Yumba virgen de sol y palmeras
con tu rostro de viento y cristal;
por tus calles desfilan quimeras
de un lejano Dorado inmortal.

II

Y tus ríos con flecos de arena
son dos cintas de un mismo color,
aravicos el Pano y el Tena,
te improvisan arpegios de amor.

III

Yumba virgen de sol y palmeras
con centurias de olvido letal;
en jornadas asaz tesoneras
te has forjado un futuro ideal.

IV

Del cauchero heredaste osadía;
del colono viril, el tesón;
La paciencia de la yumbería
y el respeto de la religión.

V

Cada barrio resume adelanto
en el cáliz de alada ilusión;
El progreso difunde su canto
de la selva por todo rincón.

VI

Cuatro siglos de fe y sacrificio
se plasmaron al fin en solaz,
Cuatro siglos que son el inicio
de un presente aureolado de paz.

Letra: David Guevara Yépez

Anexo 7: Lugares Turísticos



Anexo 8: Competencias Exclusivas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena

- Planificar junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial.
- Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo del cantón.
- Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.

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

Anexo 9: Miembros Del Consejo Directivo Del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal De Tena



Anexo 10: Asamblea Anual del GAD-Municipal de Tena



Anexo 11: Minuto Civico Con El Personal Administrativo Del Gad-Municipal De Tena



Anexo 12: Minuto Cívico y Mensaje de Motivación a los Obreros del GAD-Municipal de Tena



Anexo 13: Entrevista al Personal Administrativo del GAD-Municipal de Tena

