



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:

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO, PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, PERÍODO 2014.

AUTORAS:

ELSA SILVANA JIMÉNEZ MEDINA

ROSA MARILU JIMÉNEZ MEDINA

AMBATO- ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por las Sras. Elsa Silvana Jiménez Medina y Rosa Marilu Jiménez Medina, quienes han cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Javier Alonso Viñán Carrera
DIRECTOR

Ing. Jorge Antonio Vasco Vasco
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotras, Elsa Silvana Jiménez Medina y Rosa Marilu Jiménez Medina, declaramos que el presente trabajo de titulación es de nuestra 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 autoras, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 04 de noviembre de 2015

Elsa Silvana Jiménez Medina
C.C. 180429583-8

Rosa Marilu Jiménez Medina
C.C. 180360305-7

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a Dios, por ser quien nos ha dado la sabiduría e inteligencia durante toda nuestra vida, siendo eje fundamental en el desarrollo de nuestros conocimientos.

A nuestra madre Elsa Medina, por ser una mujer luchadora quien con su ejemplo nos ha inculcado valores, en los cuales hemos podido poner en práctica en nuestra vida cotidiana.

A nuestro padre José Jiménez por su perseverancia y sus consejos, quien nos ha enseñado a ser unas mujeres emprendedoras y luchadoras en cada decisión que tomamos.

A nuestras hijas Camilita y Eimy por darnos la dicha de conocer y sentir lo que es ser madres, mujer, amiga y compañeras del día al día en una ardua tarea de paciencia y la felicidad.

.

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por darnos la apertura de compartir nuestros conocimientos y desenvolvernos como profesionales.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos por brindarnos el apoyo para culminar nuestra carrera universitaria realizando el trabajo de titulación.

A nuestros estimados profesores que a lo largo de la carrera nos han transmitido sus amplios conocimientos y sus sabios consejos.

A nuestro tutor, Ing. Javier Viñan su esfuerzo, dedicación y paciencia han sido fundamentales para nuestra investigación. Inculcándonos un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico sin los cuales no podríamos tener una formación completa. A su manera, ha sido capaz de ganarse nuestra lealtad y admiración, así como sentirnos en deuda con él, por todo lo recibido durante el periodo de tiempo que ha durado este trabajo de titulación.

Agradecemos a todas las personas que de una u otra forma estuvieron con nosotras en los momentos buenos y malos.

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Gráficos	x
Índice de Tablas	x
Índice de Anexos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Antecedentes del Problema.....	3
1.1.2 Formulación del problema	4
1.1.3 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes Históricos	9
2.1.2 Fundamentación Filosófica.....	10
2.1.3 Fundamentación Sociológica.....	10
2.1.4 Fundamentación Psicológica	11
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	11
2.2.1 Origen Del Protocolo, Etiqueta Y Evolución En Los Últimos Años.....	11
2.2.2 ¿Qué es la etiqueta?	12
2.2.3 Origen E Historia De La Palabra Etiqueta.....	13

2.2.4	Etimología.....	13
2.2.5	Principios que rigen la etiqueta.....	13
2.2.6	Etiqueta en la Oficina	15
2.2.7	Importancia del Protocolo en los Actos de la Institución	16
2.2.8	Introducción al Protocolo y Usos Sociales	17
2.2.9	Imagen Institucional	18
2.2.10	¿Cómo se Mantiene la Imagen?.....	21
2.2.11	Importancia de la Imagen	21
2.2.12	Articulación y Componentes de la Imagen.....	22
2.2.13	La Imagen Física.....	22
2.2.14	La Imagen Conceptual	22
2.2.15	La Valoración de la Imagen.....	23
2.2.16	Cómo Articular una Buena Imagen	23
2.2.17	Imagen Institucional	23
2.2.18	Etiqueta e Imagen Secretarial	37
2.2.19	Protocolo.....	37
2.2.20	Evento	39
2.2.21	La Organización de Eventos	39
2.2.22	Etapas de un evento	40
2.2.22.1	Pre-Evento	40
2.2.22.2	Post- Evento.....	41
2.2.23	Clases de eventos	41
2.2.23.1	Evento social.....	41
2.2.23.2	Evento Cultural	41
2.2.23.3	Evento deportivo.....	42
2.2.23.4	Evento cívico	42
2.2.25	Clases de ceremonias cívicas	42
2.2.26	¿Qué es un Gobierno?.....	43
2.2.27	Diferencias entre Estado y Gobierno	43
2.2.28	La relevancia de los procesos de etiqueta en la organización de eventos.....	43
2.2.29	Manera de dirigirse al público	44
2.2.30	Presupuesto	44
2.2.31	Comité de Promoción Cultural, Social y Turística del Cantón Cevallos, considerando el vigésimo octavo aniversario de Cantonización	45

2.2.32	Programación	51
2.3	MARCO CONCEPTUAL	52
2.4	HIPÓTESIS	53
2.4.1	Hipótesis General.....	53
2.5.	VARIABLES	53
2.5.1	Variable independiente	53
2.5.2	Variable Dependiente	53
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		54
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	54
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	55
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	55
3.4.1	Fórmula de la Muestra	56
3.5	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	57
3.6	RESULTADOS	57
3.7	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	68
3.7.1	Planteamiento de la hipótesis.....	68
3.7.2	Selección del nivel de significación.....	68
3.7.3	Especificación del Modelo Estadístico	69
3.7.4	Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo	69
3.7.5	Calculo del estadístico de prueba y toma de decisión	70
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		73
4.1	TÍTULO	73
4.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	73
4.2.1	Introducción	73
4.2.2	Justificación	74
4.2.3	Objetivo General.....	74
4.2.4	Objetivos específicos	74
4.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	75
4.3.1	Estado de Situación Actual	75
4.3.2	Organización de eventos	75
4.3.3	Organización	77
4.3.4	Acciones del protocolo en el evento	78
4.3.4.1	Oficios.....	79

4.3.4.2	La jerarquía	79
4.3.5	Evento que se realiza el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Cevallos.....	80
4.3.5.1	Eventos sociales.....	80
4.3.5.2	Eventos cívicos	80
4.3.5.3	Eventos culturales	81
4.3.5.4	Eventos deportivos.....	81
4.3.6	Maestro de Ceremonia	81
4.3.7	Dirección.....	82
4.3.8	Propuesta de un evento social.....	94
4.3.9	Presentación de Autoridades.....	96
	CONCLUSIONES	99
	RECOMENDACIONES.....	100
	BIBLIOGRAFÍA	101
	ANEXO	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Evaluación de los eventos	58
Gráfico 2: Evaluación de los procesos.....	59
Gráfico 3: Clases de Eventos	60
Gráfico 4: Eventos que realizan.....	61
Gráfico 5: Eventos asistidos	62
Gráfico 6: Diferentes eventos	63
Gráfico 7: Logotipo	64
Gráfico 8: Orden Jerárquico	65
Gráfico 9: Desarrollo	66
Gráfico 10: Eventos	67
Gráfico 11: Zona de Aceptación.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Eventos	45
Tabla 2: Habitantes	56
Tabla 3: Evaluación de los Eventos	58
Tabla 4: Evaluación de los Procesos.....	59
Tabla 5: Clases de Eventos	60
Tabla 6: Eventos que realizan.....	61
Tabla 7: Eventos asistidos.....	62
Tabla 8: Diferentes eventos	63
Tabla 9: Logotipo.....	64
Tabla 10: Orden Jerárquico.....	65
Tabla 11: Desarrollo	66
Tabla 12: Eventos	67
Tabla 13: Hipótesis	68
Tabla 14: Frecuencia Observada.....	70
Tabla 15: Frecuencia Esperada	71
Tabla 16: Chi Cuadrado Calculado.....	72

Tabla 17: Planificación	76
Tabla 18: Herramientas de un evento	76
Tabla 19: Etapas de presentación.....	77
Tabla 20: Ficha de Procesos de eventos sociales.....	82
Tabla 21: Actividades de Evento Social	83
Tabla 22: Etiqueta y Protocolo de Actividades de un evento social.....	83
Tabla 23: Procesos de un Evento Social	84
Tabla 24: Ficha de procesos de eventos culturales	85
Tabla 25: Actividades de Eventos Culturales	86
Tabla 26: Etiqueta y Protocolo de Actividades den un evento cultural.....	86
Tabla 27: Procesos de un Evento Cultural.....	87
Tabla 28: Ficha de Procesos de Eventos Cívicos	88
Tabla 29: Actividades de eventos cívicos	89
Tabla 30: Etiqueta y Protocolo de Actividades de un evento cívico	89
Tabla 31: Procesos de un Evento Cívico	90
Tabla 32: Ficha de Procesos de Eventos Deportivos	91
Tabla 33: Actividades de eventos deportivos	91
Tabla 34: Etiqueta y Protocolo de Actividades de un evento deportivo.....	91
Tabla 35: Proceso de un Evento Deportivo	93

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a Ciudadanos.....	103
Anexo 2: Encuesta a Empleados.....	105
Anexo 3: Fotografías de Evento deportivo	106
Anexo 4: Fotografía de Evento cultural.....	107
Anexo 5: Fotografía de Evento Cívico	107
Anexo 6: Evento social	108
Anexo 7: Tabla de Eventos y capacitaciones.....	109

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo diseñar los procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, enfocado a los procesos de etiqueta y protocolo que permita una correcta organización de eventos, como alternativa de solución ante los procesos de etiqueta y su relación con el protocolo. Donde se demuestra que la falta de organización, conocimiento y la falta de capacitación, ha ocasionado un nivel bajo de asistentes en los eventos, que en los últimos años se ha convertido en eventos tradicionales, se propone entonces un diseño de procesos de etiqueta y protocolo para la organización de los mismos, el cual planificado secuencialmente para lograr el objetivo de mejorar la organización de eventos impulsando a la ciudadanía Cevallense a que se haga participe a cada uno de los eventos por medio de las actividades como: la ambientación y decoración del lugar y del clima, el marco del evento la adecuación del espacio donde se aplicara el protocolo, la iluminación y el sonido para fortalecer los eventos.

Palabras clave: ETIQUETA, PROTOCOLO, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, EVENTOS, DISEÑO DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

Ing. Javier Alonso Viñán Carrera
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

This research aims to design etiquette and protocol process, in order to organize events from Decentralized Autonomous Government of Cevallos Canton (DAG), which allow a proper events organization. To develop these processes were applied surveys at citizens and employees from DAG Canton, also were considered the organization and planning as tools of the latest technology. The event has three stages of presentation, which were planned sequentially to achieve the goals of the events arrangement, encouraging to Cevallose citizens be part of each event through activities such as: the setting, decoration the of place, environment, lighting and sound thus enhance the events. The next events planned by the DAG will be in a proper way, which include a sequence of legendary activities and everyone notice changes and pleasure. It recommended that in its annual planning should determine a Budget for the training of their authorities and employees twice a year.

Keywords: LABEL, ETIQUETTE, PLANNING, ORGANIZATION AND EVENTS.

INTRODUCCIÓN

La finalidad de este trabajo es conocer la práctica de diseño de Etiqueta y Protocolo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua en los actos y eventos que realiza. La propuesta es un Diseño de procesos de etiqueta y protocolo que servirá para organizar y desarrollar los eventos de mejor manera.

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

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO. Antecedentes investigativos, Origen del protocolo y evolución en los últimos años, Fundamentaciones, Que es la etiqueta. Origen e historia de la palabra etiqueta. Etimología. Principios que rigen la etiqueta. Protocolo. Evento. La organización de eventos. Etapas de un evento. Clases de eventos. Que es un gobierno. Diferencias entre estado y Gobierno. La relevancia de los procesos de etiqueta en la organización de eventos. Manera de dirigirse al público. Presupuesto. Programación. MARCO CONCEPTUAL. HIPÓTESIS GENERAL. HIPÓTESIS ESPECÍFICA. VARIABLE INDEPENDIENTE. VARIABLE DEPENDIENTE.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO. TIPO DE INVESTIGACIÓN. POBLACIÓN. MUESTRA. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS. RESULTADOS Y VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO. PROPUESTA. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

TITULO. Diseño de procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua, periodo 2014.

Introducción, Justificación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Desarrollo de la Propuesta, Diagnóstico. Procesos de eventos.

Estableciendo como una de las principales estrategias de un proceso de eventos es dar a conocer las actividades de etiqueta y protocolo que ofrece el Cantón Cevallos, para esto la comunicación se hará a través de publicidad en radio, televisión, prensa escrita, el uso de Internet, entre otros. La información contenida en este trabajo de investigación se encuentra ordenada en el índice que se señala anteriormente.

CAPTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

“Diseño e implementación de procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua, período 2014”.

1.1.1 Antecedentes del Problema

La sociedad está en constante cambio, por lo que la Secretaria Ejecutiva debe enfrentar retos adecuarse a las instancias de transformación y es evidente la necesidad de una firme actualización de conocimientos que canalicen la formación integral y profesional, por ello cuan mayor sea el desarrollo científico y técnico, mayores serán los niveles de gestión a los que deberá imponer.

En términos de Viteri (2009, p. 150) “En la Actualidad el uso de buenas formas, el ceremonial y el protocolo son herramientas de altísima utilidad para aquellos que viven en el mundo empresarial, no solamente para la organización y desarrollo de negociaciones, sino, para el trato cotidiano”.

Esta investigación incluye diversas temáticas para tomar como ejes al momento de abordar la planificación, desarrollo y evaluación de una Organización de eventos, el cumplimiento al cargo social y las necesidades existentes del GADM, del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua, es la organización de actos que es llevado por la Secretaria Ejecutiva de manera empírica, razón por la cual nuestra firme intención es aportar con ésta investigación de Organización de Eventos de etiqueta y protocolo, para que la Imagen Institucional sea efectiva.

La Organización de Eventos es una oportunidad excelente, para aumentar la visibilidad del emprendimiento de la institución en la ciudadanía Cevallense, sin embargo, la Secretaria Ejecutiva debe asegurarse que el objetivo del evento sea lo suficientemente importante que amerite la inversión de tiempo y gastos para organizar, publicitar y

dirigir en forma adecuada. Los eventos pueden representar mucho trabajo y ser costosos, por lo que se debe establecer objetivos y analizarlos: ¿A quién está dirigido? ¿Cuál es el objetivo del mismo? ¿Por qué se está llevando a cabo este evento? ¿Quiénes participarán? Las respuestas a estas preguntas determinarán la importancia del mismo, basándose en un presupuesto asignado para su desarrollo. Una vez claro el tipo de evento comienza la fase de preparación, que son todas las acciones que han de realizarse antes de la ejecución del acto para que éste se desarrolle satisfactoriamente dentro del GADM, del Cantón Cevallos.

La Organización de eventos Protocolarios, tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo, es decir, al personal que labora dentro de institución y los usuarios que acuden regularmente a la misma) sino que también lo escucha y atiende sus necesidades, favoreciendo así la mutua comprensión y permitiendo que se use como una potente ventaja competitiva a la hora de pretender un posicionamiento. (2009, p. 150)

El conjunto de disciplinas y ciencias que mediante un proceso de comunicación trascendental y planificada, crean, modifican, desarrollan y/o mantienen una imagen institucional, una vez lograda la imagen positiva, esta permanecerá 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. La meta principal de éste trabajo es el perfeccionamiento constante, puesto que la responsabilidad del GADM, del Cantón Cevallos en el desarrollo de actos, se verá reflejado en la satisfacción de los Cevalenses, buscando a través de nuestro compromiso propender al mejoramiento

1.1.2 Formulación del problema

¿Cómo influirán los procesos de etiqueta y protocolo en la organización de los eventos en el GAD, Municipal del Cantón Cevallos?

1.1.3 Delimitación del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad del Cantón Cevallos se encuentra ubicado en la Av. 24 de mayo y Felipa real, Cantón Cevallos provincia de Tungurahua, período 2014.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Este problema es de importancia, para saber y conocer los procesos que se debe utilizar al momento de organizar los diferentes eventos, en la cual la ciudadanía asistirá a los eventos realizados por la empresa. El motivo que plantea esta investigación surge, para profundizar varios enfoques teóricos que tratan el proceso de etiqueta y protocolo a fin de poder estudiar la organización de eventos, esperando avanzar en el conocimiento para encontrar nuevas explicaciones que modifiquen y completen la comprensión de los elementos sobre los cuales se pretende investigar. La investigación propuesta pretende aplicar la teoría, conceptos básicos, ventajas y desventajas que garanticen obtener el mayor rendimiento y satisfacción en el departamento dedicado a la organización de eventos del GAD, Municipal del Cantón Cevallos. Se justifica la investigación, en vista de que las prácticas servirán al investigador, para elevar sus conocimientos, obtener el título académico con el propósito de contribuir a la solución del problema que abordan y afectan a la empresa en la actualidad, y principalmente lo referente a la organización de eventos, problema que acarrea al GAD, Municipalidad del Cantón Cevallos. La organización de eventos depende del GADM, del Cantón Cevallos, que son los encargados de brindar servicios de calidad y por ende buena imagen institucional, contacto directo con la ciudadanía parte fundamental de las actividades que realiza la misma.

Comprender los cambios, conocer la información las consecuencias de los eventos y utilizar los procesos de etiqueta y protocolo brindado servicio de calidad a los ciudadanos del Cantón Cevallos quienes son los beneficiarios directos. Al mismo tiempo se intenta mejorar el profesionalismo de la Secretaria Ejecutiva y de ésta manera enfrentar los retos que se presentarán para desarrollar las actividades de apoyo en la gestión empresarial con eficiencia, lo cual permitirá desenvolverse ante la sociedad de una manera adecuada.

En la página web de calameo.com (2010) se menciona que Al actualizar estos conocimientos se debe profundizar sobre las reglas de Etiqueta y Protocolo, las mismas que permitirá descubrir el carisma interior, la íntima conexión entre los sencillos detalles y el impacto que estos generan ante los demás, la proyección personal y profesional son dos ganancias que pueden marcar la diferencia en nuestras vidas.

Al alcanzar los objetivos planteados se beneficiarán las Secretarías Ejecutivas porque tendrán un material de apoyo para aplicarlo en el convivir diario, nosotras por haber enriquecido nuestros conocimientos y la Institución motivo de la presente investigación por los cambios que se suscitarán.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Elaborar un diseño de implementación de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos que describa los pasos de cada evento que realiza el GAD, Municipal del Cantón Cevallos.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la situación actual de los eventos realizados de la institución.
- Aplicar la encuesta a la ciudadanía Cevallense.
- Identificar los procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el trabajo de investigación de Moya (2014) denominado “Elaboración del manual de etiqueta y protocolo para estandarizar los procesos del servicio en eventos y ceremoniales de la carrera de ingeniería en administración turística y hotelera.” para mejorar la imagen de la carrera de administración turística y hotelera presentada como tesis de grado, se planteó como objetivos: a) Elaborar un Manual de Etiqueta y Protocolo para estandarizar los procesos del servicio en eventos y ceremoniales de la Carrera de Ingeniería en Administración Turística y Hotelera; b) Identificar la base teórica que permita sustentar el Manual de Procesos de etiqueta y protocolo en el servicio; c) Establecer el Diagnóstico de la Situación Actual del desarrollo de eventos en la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE extensión Latacunga y por parte de la Carrera, el mismo que permita determinar la importancia del manual; d) Realizar un estudio de mercado para determinar las necesidades que satisfagan la propuesta planteada; e) Elaborar un Manual de Procesos de Etiqueta y Protocolo en el Servicio de eventos y ceremoniales para la Carrera de Administración Turística y Hotelera. La autora se apoyó en una investigación de campo utilizando como técnica la Encuesta y luego de un profundo análisis a los datos obtenidos arribo, entre otras, a las siguientes conclusiones: a) En la investigación de mercado realizada se determinó que en la Carrera de Administración Turística y Hotelera no se establecen procesos al momento que realiza un evento o ceremonial, además se evidenció una serie de factores como la falta de planeación, falta de responsables que son importantes y que se deben tomar en cuenta al momento de realizar un evento o ceremonial; b) Para desarrollar el manual se tomará en cuenta la coordinación y montaje del evento, los procesos que el estudiante debe seguir según su área de trabajo y las reglas protocolarias que se deben establecer en el momento del evento o ceremonial.

En el trabajo de investigación de López (2007) denominado “Manual De Protocolo Para La Universidad Tecnológica De Pereira” para mejorar la imagen institucional de la carrera presentada como trabajo de Grado, se planteó como objetivos: a) Elaborar el Manual de Protocolo para la Universidad Tecnológica de Pereira; b) Recopilar reglas

generales de protocolo y ceremonial aplicables a la dinámica diaria de la universidad; c) Proporcionar a través del Manual de Protocolo una guía para la comunidad universitaria, en cuanto al manejo de la imagen institucional, que haga referencia a generalidades como símbolos, orden de precedencia, programas básicos de los diferentes de actos, tratamientos y manejo de formatos protocolares; d) Asesorar y apoyar a la comunidad universitaria a través del Manual de Protocolo, en todo lo relacionado con el comportamiento del personal tanto interna como externamente en los actos de la institución, para proteger la imagen institucional; e) Entregar a la Universidad el Manual de Protocolo para que sea utilizado como una herramienta de mercadeo, a través de los actos institucionales que realice, para que proyecte y dimensione correctamente su imagen, misión y visión. La autora se apoyó en una investigación descriptiva – exploratoria y luego de un profundo análisis a los datos obtenidos arriba, entre otras, a las siguientes conclusiones: a) Toda actividad que desarrolle la Universidad Tecnológica de Pereira, compromete su imagen institucional, por ende, deben estar respaldadas por un documento que contenga las normas adecuadas de protocolo para la realización de los actos públicos, los cuales reflejan el sentido de identidad, calidad de trabajo, capacidad de organización y amabilidad que siempre deben predominar en todos los actos de la Universidad y que cada miembro de la comunidad universitaria se comprometa a cumplir.; b) La implementación del manual de protocolo en la institución es primordial, para lograr que sus actos públicos tengan el sello de calidad, presentando una imagen homogénea; porque todo acto genera una imagen en la mente de los públicos, como institución, genera mensajes, los cuales son sintetizados mentalmente por la comunidad, la imagen constituye un estado de opinión, y por lo tanto un acto que no cumpla con los requisitos del protocolo y ceremonial puede ser determinante para inducir a una predisposición negativa hacia la institución, porque la imagen es el resultado neto de la interacción de todas las actuaciones e impresiones que tiene la sociedad respecto a la universidad.

En el trabajo de investigación de Chamba & Mora (2009) denominado “Manual De Protocolo Y Ceremonial Universitario” para mejorar las normas y reglas que impone el protocolo presentada como tesis de Grado, se planteó como objetivos: a) Implementar los procesos del Protocolo y Ceremonial que se aplica en los eventos UTPL; b) Diseñar un manual de Protocolo y Ceremonial Universitario; c) Normar los procedimientos para la planificación, organización y atención de los eventos en la UTPL; d) Instaurar el uso

del manual para que se aplique en todas las ceremonias que se realicen en la Universidad.

La autora se apoyó en una investigación de campo utilizando la Encuesta y luego de un profundo análisis a los datos obtenidos arriba, entre otras, a las siguientes conclusiones: a) El desarrollo de este trabajo se ha realizado en base a la experiencia adquirida en la atención de eventos a lo largo de nueve años de trabajo en la UTPL, en él se plasman todas las ideas y procesos que normalmente se ejecutan en los eventos de la Universidad.; b) El crecimiento y el desarrollo de los eventos dentro de la UTPL en los últimos años ha dado lugar a la creación de nuevos departamentos que se dediquen a la exclusiva tarea del manejo de eventos, tal es el caso de la Unidad de Congresos y Eventos de la Universidad, Servicios UTPL entre otros; c) El desarrollo del presente trabajo nos ha permitido clasificar de forma adecuada el tipo de eventos que se atienden en la Universidad; d) Consideramos que la información detallada en este trabajo, servirá como aporte para el manejo de eventos universitarios en general; e) Creemos conveniente que el manual de Protocolo y Ceremonial Universitario debe ser utilizado como referente para los estudiantes de la Escuela de Hotelería y Turismo en las materias que se relacionen con el mismo.

2.1.1 Antecedentes Históricos

Origen y definición de etiqueta y protocolo

“La obra “El Cortesano” perteneciente al autor Baltasar de Castiglione, quien se supone que elaboro la primera obra de las Buenas Maneras .Además según algunos expertos en este tema mencionan que aproximadamente en el siglo XVIII se establecieron unas normas donde se exigía que las mismas se debieran cumplir a cabalidad, otro hecho de gran trascendencia fue en el año de 1932 exactamente en Inglaterra, ciudad donde se editó el primer libro de Etiqueta que lo escribió Troyote, teniendo de esta manera un documento donde ya se determinaron las primeras normas para ser difundidas y practicadas de mejor manera por las personas; a su vez en el año de 1955 aproximadamente se dice que las mujeres tienen una mayor participación en los eventos sociales y también ingresan a desarrollar los estudios universitarios. Con respecto al origen tanto de

las normas protocolarias como de la etiqueta muchos fueron los acontecimientos que marcaron de cierta manera el desarrollo de dichas normas con el pasar de los años es por ello que para muchas personas tanto la etiqueta como el protocolo es sinónimo de una buena educación que desde tiempo muy remotos las personas para su propia convivencia desarrollaron para relacionarse por lo que a su vez se fue integrando como parte de las costumbres y la forma más adecuada para demostrar la educación de cada una de las personas en los diferentes actos sociales como ceremoniales.” (calameo.com, 2010)

2.1.2 Fundamentación Filosófica

Teoría Humanista El presente proyecto trabajó para, con y por seres humanos, porque 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. Según Philiips N (2004) 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. 8 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.

2.1.3 Fundamentación Sociológica

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. Estrada M. (1995), 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.” (p.17) 9 La calidad en el servicio es importante por lo que se deberá contar con una mayor cantidad de conocimientos, decidir con más información, usar tecnologías más avanzadas. La calidad, es, simplemente cumplir con los requisitos que satisfagan al usuario.

2.1.4 Fundamentación Psicológica

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.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Origen Del Protocolo, Etiqueta Y Evolución En Los Últimos Años

“Desde tiempos muy remotos se dice que las personas tenían nociones y practicaban lo que son normas de comportamiento, es por ello que según algunos historiadores han mencionado que una muestra de estas normas de comportamiento se lo puede apreciar en el texto del Código de Hammurabi

además también se dice que en los jeroglíficos del Antiguo Egipto se observaron normas protocolarias; es por esta razón que se dice que las personas muchas de las veces sin darse cuenta utilizaban buenas maneras de trato entre ellos y a su vez en la escritura que utilizaban. Uno de los referentes más importantes por el que las personas apreciaron con mayor énfasis las normas protocolarias fue en la nobleza, es decir en los reinos donde por el mismo hecho de rendir un homenaje a los reyes se estaba practicando dichas normas, además de estos referentes también existió otros como por ejemplo en la ciudad de Venecia aproximadamente en el siglo XI una mujer comió con tenedor delante de otras personas por lo que a pesar de las críticas de la que fue víctima por parte de los eclesiásticos de ese tiempo se puede decir que dio un paso importante de lo que sería posteriormente una norma importante dentro del protocolo. Con los acontecimientos antes mencionados y con otros similares nace de esta manera el protocolo, palabra de origen latín “protocollum” pero a su vez también tenía procedencia griega en donde “protos” significaba primero y “kollom” pegar; este segundo origen es el que se le dio más prioridad puesto que se refería a una primera hoja de un escrito por que se relacionaba también con el origen latín; esta primera hoja hacía énfasis a una determinadas instrucciones, por lo que esta hoja posteriormente llevaría al verdadero significado del término o palabra protocolo. (calameo.com, 2010)

2.2.2 ¿Qué es la etiqueta?

“Para muchos de nosotros, la palabra “etiqueta” hace referencia a las grandes ceremonias y una serie de rituales y actitudes que alguna vez fueron habituales en las grandes cortes. Sin embargo, pocas personas conocen el significado verdadero de la palabra, que describe una serie de regulaciones del comportamiento social tanto como en actos cotidianos como solemnes, de acuerdo a las costumbres pre-establecidas. Específicamente cuando nos referimos al conjunto de reglas de comportamiento que deben observarse en eventos gubernamentales, empleamos la palabra “protocolo”. (Koetting, 1984, pág. 296)

2.2.3 Origen E Historia De La Palabra Etiqueta

De acuerdo con Koetting (1984, pág. 296) Etiqueta, un aspecto del decoro, es un código que gobierna las expectativas del comportamiento social de acuerdo a las normas convencionales dentro de una sociedad, clase social o grupo social.

Aunque usualmente no está escrita, puede estar codificada en forma escrita.

2.2.4 Etimología

Se han encontrado dos hipótesis que sirven para intentar conocer el origen de esta palabra:

El término etiqueta que se usa comúnmente en castellano en vez de 'marbete' es un galicismo. La palabra francesa étiquette, formada con el sufijo diminutivo (-ette) apareció en el siglo XIV con la forma estiquette para designar una señal escrita fijada en una estaca. Tal vez sea oportuno relacionar las palabras española 'estaca', procedente del gótico staka (palo), y stick, inglesa, y stock, alemán, del mismo significado. Más tarde, designó el rótulo que se solía poner en cada bolsa de una causa judicial, lo que duró hasta finales del siglo XVIII, tiempos en los que significó 'ceremonial' para determinar el orden de las etiquetas (por Phillipe Vicente). (Diccionario Etimológico de etiqueta y Protocolo, 1871, p. 46)

2.2.5 Principios que rigen la etiqueta

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación, como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas.

Entre estos se encuentran los siguientes:

Organización: En términos de Monlau (1871, p. 47) manifiesta que es "demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado."

Paciencia: En términos de Monlau (1871, p. 48) "Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente."

Prudencia: En términos de Monlau (1871, p. 49) "Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo."

Buen Gusto: En términos de Monlau (1871, p. 50) "Como dice el refrán: "Entre gusto y gusto no hay disgusto", sin embargo, aunado al principio de la prudencia, se encuentra este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado".

Puntualidad: En términos de Monlau (1871, p. 50) "Aunque es importante para medir el compromiso del trabajador con la empresa, en realización de negocios y todo tipo de eventos personales y profesionales, este aspecto es totalmente cultural".

Respeto: En términos de Monlau (1871, p. 50) "Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones".

Humildad: En términos de Monlau (1871, p. 50) "Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo".

Sencillez: En términos de Monlau (1871, p. 51) "Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted.

En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen”.

2.2.6 Etiqueta en la Oficina

Los funcionarios administrativos deben vestirse de manera que muestren respeto por la persona, profesión u oficio, el puesto y la empresa. 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. 14 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:

- Evite que sus amigos o familiares le visiten en la oficina si no es realmente necesario.
- Trate de dejar su mal carácter fuera y no se "descargue" con sus compañeros.
- Cuando ingrese a la oficina de otro funcionario, avise y no entre como ignorando que hay una persona adentro. 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.
- Recuerde que la amabilidad y el respeto no riñen con la firmeza y defensa de sus derechos.
- No divulgue sus problemas personales como si fueran la última noticia del día. Haga respetar su vida privada y la de sus seres queridos.

- No abuse de sus compañeros pidiendo dinero u objetos personales prestados amparándose en la relación a no ser que sea realmente necesario.
- Recuerde que TODOS SOMOS IGUALES en nuestra calidad de seres humanos.
- No pronuncie palabras vulgares ni comentarios que afecten la dignidad de sus compañeros de trabajo.
- Si le disgusta algo de algún compañero de trabajo, dígaselo de frente y no divulgue errores de los demás a sus espaldas.

2.2.7 Importancia del Protocolo en los Actos de la Institución

Para que una visita a su institución sea un éxito, se deben cuidar todos los detalles. El ensayista e historiador escocés Thomas Carlyle, afirmó 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. 16 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. Ahora, hay que venderlos», explica Esmeralda Blanco, profesora de IDE-CESEM y ex responsable de protocolo de la Embajada de Venezuela. 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. Hay que dejar claro que el protocolo no es buenas maneras y saber estar, esa parte viene implícita. El protocolo hay que aprenderlo y trabajarlo, añade Blanco. Pero, para Montse Solé, los directivos también deberían formarse. Se creen que lo saben todo y luego van a un acto, aparece el mal educado que llevan dentro y se quitan la chaqueta cuando se sientan a almorzar. Señala también que Tener un título universitario no es síntoma de buena educación. La organización. Cuando se proyecta una visita, el personal dedicado al protocolo debe empezar a

programarla con el tiempo suficiente para poder atar todos los cabos. Depende, normalmente, del tiempo de estancia. Lo fundamental es hacer siempre un detallado programa, comenta Esmeralda Blanco. Cuando llega el día, ya se tiene que haber decidido si se recogerá al invitado en el aeropuerto o si tendrá que ir por sí solo a la institución. Pero nunca hay que ir a recogerlo en taxi, es preferible alquilar un coche, concreta Blanco. En segundo lugar, será fundamental acompañarlo a su alojamiento.

Allí habrá que dejar algún detalle, como, por ejemplo, una botella de vino. Pero, ¿y si le dejamos bombones y es diabético?, se pregunta Montse Solé, simplemente hacemos el ridículo, pues un detalle así es imperdonable, aunque se pueden dar 17 situaciones peores, como ponerle un plato de jamón a un musulmán o regalarle unas flores a un alérgico, explica Solé. Pero, ¿cómo se puede conocer tanto a un invitado?.

Si es un VIP (persona muy importante) se debe pedir toda la información a su secretaria. Lo que nunca puedes hacer es arriesgarte. Cuando las visitas se extienden durante varios días, hay que planificar la estancia alternando actividades de negocio y de ocio, alternar reuniones de negocios con comidas institucionales, donde compartimos mesa con funcionarios que ocupan altos cargos de la política, el Banco Central, los medios de comunicación... 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.

2.2.8 Introducción al Protocolo y Usos Sociales

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 situación en el espacio) que se establece sobre la base de la jerarquía en las instituciones y la cronología de las mismas. El hecho de que el protocolo y las habilidades sociales se deban a las mismas fuentes comunes hace que se intercomuniquen 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.

2.2.9 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. La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que en una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho emocional. Todo lo actuado por un individuo u organización articula, poco a poco la imagen. Cualquier acto de comunicación construye la imagen por sumatoria de hechos percibidos.

La presentación debe articularse para que esta denote y connote la imagen que se desea. Para explicarlo de una manera clara e inmediata recurrimos a una comparación: un hombre 21 elegante y pulcro, cuando se viste por la mañana, trata de elegir su ropa de forma que los colores, tejidos y estilos combinen entre sí. Pero no se limita a esto; de hecho combina con su ropa un determinado tipo de zapatos, una determinada corbata,

calcetines que combinen con la camisa y lo mismo ocurre con su vestimenta esta elegido en estrecha relación con la imagen general que ese hombre quiere dar de sí.

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. 22 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. La imagen corporativa es la manera por medio de la cual toda empresa o institución trasmite, quién es, qué es, qué hace y como lo hace.

El diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, hará que la imagen sea correctamente transmitida, al auditorio deseado. La construcción de una imagen conlleva una optimización de recursos, considerando que tanto los recursos materiales, como la publicidad, los uniformes, el mobiliario y la papelería, son elementos

necesarios para el funcionamiento de una empresa. Imagen Corporativa es la personalidad de la empresa, lo que la simboliza, dicha imagen tiene que estar impresa en todas partes que involucren a la empresa para darle cuerpo, para repartir su imagen y posicionarla en un mercado. Al ver su logotipo constantemente, la imagen corporativa se irá quedando fija en la mente de las personas, eso es posicionarse.

Cuando alguien piensa en algo referente a su producto o servicio se imaginará su logotipo como opción. 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. 24 ¿Sobre quiénes se proyecta la Imagen Corporativa?

Los consumidores potenciales que forman el mercado. Los usuarios de la institución. Los proveedores y distribuidores. La competencia → Los empleados de la institución. Las demás instituciones. Las instituciones financieras y compañías de seguros. Las

instituciones gremiales y laborales. Las instituciones de gobierno → Los medios de comunicación.

¿Para qué proyectar 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).
- Respaldar 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.

2.2.10 ¿Cómo se Mantiene la Imagen?

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.

2.2.11 Importancia de la Imagen

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un servicio y a veces, la imagen por si sola configura la actitud. 26 En el caso de la una institución, la imagen desempeña un papel muy importante, ya que las mismas son juzgadas por la imagen, porque el contacto con ellas es solo a través de los servicios. Algo similar ocurre con los personajes notorios que no se conocen personalmente. Todos tienen

opiniones formadas sobre políticos, artistas, deportistas y cualquier otra persona que haya trascendido el ámbito cotidiano sin haber tratado jamás con ella. Sin embargo se emiten juicios de valor sobre aspectos personales de ellos expresando solamente la imagen que tienen de los mismos.

2.2.12 Articulación y Componentes de la Imagen

Los hechos de comunicación tienen tres orígenes básicos: un agente físico, real, palpable, que comunica por sus componentes formales, una acción de comunicación planificada que transmite conceptos y tercero, un área valorativa. Por eso se dice que toda imagen se genera a partir de tres componentes: los físicos, los conceptuales y los valorativos. Esto lleva a definir una imagen física y una conceptual que, actuando juntas, generan la imagen personal, de servicio institucional. Por eso cuando se quiere articular una imagen correctamente es necesario planificar, crear e implementar una imagen física y una imagen conceptual. El área valorativa de la imagen es una instancia propia de cada uno de los destinatarios de la comunicación.

2.2.13 La Imagen Física

La imagen física, también llamada imagen formal, es la que se articula en los sectores públicos los objetos físicos, sean estas comunicaciones directas o hechos comunicadores. La vestimenta de una persona, la forma de comportarse, la aplicación de los protocolos de servicio, y muchos hechos más, son entes generadores de imagen. El hecho físico es percibido de inmediato y en ese momento se transforma en un comunicador. Todos los hechos y actos personales o empresariales generan elementos que contribuyen a articular la imagen. Estos hechos comunican y de esa comunicación se generan creencias y asociaciones que contribuyen a articular la imagen, por eso a la hora de planificar la construcción de la imagen física, estos hechos deben tenerse en cuenta.

2.2.14 La Imagen Conceptual

Se denomina imagen conceptual la que articula los hechos de comunicación que brindan al público conceptos acerca de las personas, el servicio que prestan a la institución. Los

hechos de comunicación tienen también un componente físico que genera imagen, pero más importante es el concepto que comunican, lo que propone el mensaje, ya que los hechos formales son olvidados y el concepto perdura como el fundamento de la comunicación. La imagen conceptual no solo se articula a partir de las comunicaciones directas. Como en el caso de la imagen física, la generan las comunicaciones directas, las planeadas como tales, y las indirectas, aquellos hechos que 28 tienen una finalidad distinta de la de comunicar, y que sin embargo, son comunicadores. Cualquier pieza publicitaria, cualquier acto promocional, o de relaciones públicas son ejemplo de comunicaciones directas. En cambio, la manera que responde un servicio técnico o el trato que se recibe de un empleado favorable o adverso de un minorista, el precio, la buena o mala distribución del producto son ejemplos de comunicaciones indirectas porque, aunque no son específicamente hechos de comunicación, son hechos que comunican.

2.2.15 La Valoración de la Imagen

Esta tercera esfera que compone la imagen se refiere a la valoración que el individuo o la sociedad hacen, tanto de los aspectos físicos como conceptuales. Dicha valoración debe ser considerada como el factor motivacional de la conducta humana. Es una valoración de uso, pues define la capacidad de un objeto (producto, servicio, empresa, institución) para proveer la satisfacción de determinadas necesidades, cualitativas y connotativas.

2.2.16 Cómo Articular una Buena Imagen

Todas las personas que proporcionan servicios, empresas e instituciones articulan inexorablemente una imagen. 29 El hecho de existir hace que generen comunicaciones directas o indirectas y esas comunicaciones articulan una imagen. A veces se articulan una buena imagen y otras no.

2.2.17 Imagen Institucional

La identidad institucional representa el fundamento último de la imagen institucional. La imagen institucional comprende el conjunto de acciones comunicativas que debe

realizar una organización para expresar su identidad y una positiva reputación pública. El desarrollo de una positiva imagen institucional comprende: relaciones públicas, investigación, publicidad corporativa, relaciones con otras instituciones, funciones, que para establecer la situación imagen punto de partida – imagen pública inmediata – con que cuenta alguna organización, es necesario realizar las auditorías de imagen que resulten pertinentes. La imagen institucional de ninguna manera se agota en el esfuerzo publicitario, propagandístico o promocional de alguna organización. Una imagen fincada en la publicidad, la promoción y la propaganda resulta extremadamente volátil.

La 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. Consiste esencialmente en conducirnos de palabra y obra, de modo que los demás se queden impactados con nuestra presencia y trato. 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 caridad 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. La urbanidad es el lazo que une entre sí a todas las personas y hace agradables sus relaciones, algunos creen que está palabra solo encierra aquellas reglas precisas para conducirnos bien en sociedad y dar a nuestros modales ese ambiente de buen tono que nos hace distinguir de los demás en los diferentes lugares.

La urbanidad tiene una extensión alta y profunda trascendencia, pues también se refiere al dominio que debemos ejercer sobre nuestras pasiones y sentimientos morales con que estamos obligados a hacernos dignos de las personas que nos conceden su aprecio. “Inculcar el cumplimiento de los deberes sociales es imprescindible” 68 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. Los humanos de tacto son los que mejor conocen los medios de ocupar siempre en sociedad una posición ventajosa, tienen el don de agradar en toda ocasión, tienen el cariño de los demás, en fin la compañía es agradable y siempre se hace de menos.

Dentro de las normas de urbanidad, es necesario destacar las presentaciones, saludos y despedidas. Presentaciones 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. Presentar es dar el nombre de una persona a otra en presencia de las dos para que se conozcan. 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.

Saludar El saludo es importante en todos los ámbitos, más en lo laboral; saber saludar es fundamental para establecer un primer contacto agradable y correcto. Socialmente el saludo más extendido es la acción de dar la mano. La mano se da como saludo después de una presentación o de un encuentro con una persona conocida se da la mano al despedirse con otra persona. Dar la mano Es el saludo más universal y el que pueda servir de puente para dos culturas diferentes, que saludan en forma diferente. Un corto y ligero apretón de manos es más suficiente. Dar la mano en forma correcta. Según los expertos en lenguaje corporal, siempre debe darse la mano derecha, hay que extender por completo la palma de la mano, dejando el dedo pulgar hacia arriba y estirar el brazo en ángulo recto abierto, es decir unos 120 aproximadamente.

Una vez juntas ambas manos se debe dar envolviéndolas a la persona que saludamos; en los conocidos los apretones de la mano deben ser de mayor duración, se puede hacer un pequeño gesto de agitación es decir subir y bajar las manos en forma rápida. 70 Dependiendo de las culturas el apretón de manos solo es el inicio de un saludo que se concluye con uno o dos besos en las mejillas, con un abrazo o con una muestra similar. La mano siempre tiene que permanecer limpia y en la medida de lo posible seca. Hay ocasiones en que dar una mano húmeda produce una desagradable sensación, si padece un problema de este tipo pruebe con un poco de tiza o talco para evitar esta humedad, o un tratamiento médico adecuado.

Al dar la mano también hay que tener un contacto visual con las personas, y en la medida de lo posible mostrar una buena sonrisa, o al menos un gesto agradable. ¿Se da de la misma manera la mano a un hombre que a una mujer? Diríamos que si aunque la realidad nos muestra que no la suavidad en el gesto depende únicamente de cada persona, teniendo un cierto cuidado dado que la constitución física de la mujer, por regla general suele ser más delicada, aunque el besar la mano está completamente desaparecido, se puede realizar el gesto de besar la mano sin llegar al aspecto físico de los labios con la mano, es un gesto muy elegante sobre todo para las señoras de una cierta edad. Situaciones especiales. 1.- Dar la mano a un zurdo, actuando con total naturalidad se da la mano izquierda. 2.- 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. 71 3.- 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. 4.- Nunca se da la mano con los guantes puestos, en el caso de las señoras, aunque se permita es mucha más correcto quitárselos.

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. 72 * Amable y respetuosa Cuando se va de la oficina deberá despedirse de las personas que se quedan trabajando en forma general, más no individual. 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. Por esto es importante: o Aprender a sonreír independientemente de tu temperamento. o Tener el hábito de saludar, independientemente de tu posición en la empresa. o Vigilar el tono de tus palabras para no ofender al otro. o Ser consciente del daño que hace las malas palabras o Ser consciente de que los gritos deben evitarse al comunicarse con la pareja y los hijos. o Cuando hay la necesidad de llamar la atención o discutir es necesario recomendar que queremos integrar no desintegrar. o Ser consciente

que las carcajadas en una mujer la hacen parecer vulgar. 73 o Se puede reír con muchas ganas sin necesidad de hacer escándalos. o Saber comportarse al tomar los alimentos.

Cuando una mujer decide desarrollar y perfeccionar la cultura de los buenos modales para enriquecer su personalidad y así enriquecer a los otros está trabajando en todas las áreas de su vida. 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. 74 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. El poeta Horacio lo decía: “Nada impide decir la verdad sonriendo”. Piénsalo. 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 circunstancias de cuestión. El comportamiento consciente Es aquel que se realiza tras un proceso de razonamiento. Un ejemplo de este tipo de comportamiento es saludar a un conocido cuando lo veamos en la calle. El comportamiento inconsciente Se produce de manera casi automática ya que el sujeto no se detiene a pensar o a reflexionar sobre la acción como rascarse tras una picadura de mosquito.

El comportamiento privado Tiene lugar en la intimidad del hogar o en soledad. En este caso el individuo no está sometido a la mirada de otras personas. El comportamiento público Es lo contrario, ya que se desarrolla frente a otros seres humanos o en espacios compartidos con el resto de la sociedad. 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. Tenemos algunas reglas generales que debemos tomar en cuenta: ∞ Aunque estemos en casa es decir en nuestro domicilio procuraremos estar debidamente aseados y vestidos ∞ Cuando alguna persona llegue a vernos procuraremos recibirla en las condiciones anteriormente citadas. ∞ En hoteles u hospedados en casa ajena, observamos estas normas de aseo personal y vestimenta en mayor medida.

No es una descortesía recibir a alguien con la cabeza cubierta, siendo la única excusa válida la enfermedad que lo exija. En público:

- No debemos quedarnos mirando descaradamente a las personas que pasan o estén a nuestro lado, ni a las que estén en balcones o ventanas.
- No nos detendremos a curiosear, delante del balcón, ventana o puerta abierta, con objeto de curiosear lo que dentro hay, En público nunca hablaremos alto y sin el tono adecuado o preciso.
- Si la acera fuese estrecha, se dejara a las personas mayores, señoras y niños de corta edad en general a quien lleve la derecha.
- Si en el recorrido interviniese más de dos personas la de más categoría ocupara el centro.
- Si la persona que fuese con nosotros se detuviese para hablar con una tercera, nos apartamos discretamente a una distancia regular, para no escuchar su conversación.
- Siempre que asistamos a un acto público, procuraremos sentarnos antes de que dé comienzo, para no molestar a los demás después.
- Cuando en una cafetería o restaurante tengamos intención de pagar procuraremos hacerlo en forma disimulada a fin de evitar que solo hemos querido hacer un alarde de generosidad o vistosidad.
- Las visitas a nuestras amistades deben ser regulares, después la falta puede ocasionar la pérdida de las mismas. De la misma forma que hacer visita con demasiada frecuencia puede ocasionar, que se convierta en inoportunas e indeseadas.
- Si estando de visita, llega otra persona nos despediremos a los pocos minutos. 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. Las fórmulas de cortesía son pequeñas frases utilizadas muy a menudo en nuestra vida diaria, aunque son muy variadas y algunas muy localistas o influenciadas por costumbres locales.

- 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 El tiempo es oro el cual debemos valorar, si hay el hábito de llegar siempre tarde rescatarle es valorarse, de ello depende tu propia vida. Una buena carta de recomendación es la puntualidad
- La impuntualidad de otros compañeros desaniman y desmotivan aquellos trabajadores comprometidos con su horario y la empresa. La falta de puntualidad es sinónimo de deficiente capacidad organizativa, falta de interés, seriedad, mala imagen al exterior de la 78 empresa como proveedores, bancos, clientes, lo que daña la imagen empresarial. Sugerencias prácticas para ser un buen anfitrión e invitado
- El anfitrión Es la persona que recibe y se encarga de atender a sus invitados para que se sientan bien. A continuación citaremos los principales puntos que debe tener en cuenta una persona para ser un buen anfitrión ya que saber atender a nuestros invitados es la garantía para tener éxito en cualquier ámbito de nuestra vida. 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.
- Puntualidad En la actualidad es muy importante ser puntual tanto el invitado como el anfitrión ya que esto muestra que tenemos respeto hacia los demás y en caso de una secretaria debe estar con por lo menos media hora de anticipación para resolver algún inconveniente que se presente. 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 79 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. Comunicación La buena comunicación permite entendernos con quienes nos relacionamos, es importante destacar ya sea escrito, oral o por gestos er una comunicación que la podamos entender por qué de esto depende es éxito o fracaso de todas las relaciones.
- El beso social Una de las expresiones que utilizamos al saludar es el beso en la mejilla, en la antigüedad el beso era utilizado únicamente en el área familiar y hoy en día esto se ha generalizado y se da el beso a todos con quienes saludamos sea estos conocidos o no y debemos tomar en cuenta que no a todos les agrada recibirlos. Dar la mano Esta es otra de las expresiones corporales que se utilizan al saludar y debemos tener en cuenta la siguiente: ¬ Cuando tenga que dar la mano y no lo pueda hacer no ofrezca el codo ni el antebrazo, con un ligero movimiento de cabeza estará bien.
- No obligue a un niño pequeño a que le de la mano ya que habrá mucho tiempo para que el aprenda que debe hacerlo.
- Si no puede dar su mano derecha no ofrezca la izquierda es de mal gusto.
- Si da un beso al saludar no de la mano.
- No sacuda ni estreche muy fuerte la mano de la otra persona. En la oficina El comportamiento debe ser lo más cortés posible. A continuación damos algunas sugerencias.
- No debes gritar a nadie si está lejos de ti.
- Evita las carcajadas exageradas en la oficina
- Los chismes vulgares y las palabras soeces perteneces al nivel más bajo no las utilices bajo ninguna circunstancia.
- No interrumpas cuando alguien esté hablando.
- No ridiculices a nadie en público, ni rías cuando alguien cometa algún error.
- Cuando empiezas una conversación hazlo de manera amigable y tranquila. • Si existe algún acontecimiento de pánico, tú tienes que ser la persona indicada para calmar la situación.

- La sonrisa Una sonrisa es el reflejo del alma por eso ofrecerla a quien saludas o despidas 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.

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 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. 82 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.

Consejos para utilizar correctamente la servilleta ♣ La servilleta no puede utilizarle como un pañuelo

- La servilleta se toma de la mesa y se desdobra sin aspavientos, como si fuera hacer un truco.
- 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.
- Si hemos tomado algún alimento que nos ha hecho manchar bastante la servilleta lo mejor es dejarle por el lado que menos suciedad tenga. 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, anula y pulgar. 83

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 cuchillo para cortar alimentos, también sirve para trocear alimentos blandos como verduras y huevos. 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. 84 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. 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. 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.

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 usos 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.

- 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.

Complementos Los candelabros y los centros de mesa, son elementos más utilizados en la decoración. Las velas de los candelabros deberán ser blancos 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 mera decoración y no se suelen encender. 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. 87 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 tanto, 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.

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 de la corona, entre otros. Explicaremos las cosas más importantes que se debe tener en cuenta a la hora de planificar u organizar un evento. 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 empresa a la que representa. El responsable de la jornada tiene que estar preparado para poder solucionar cualquier imprevisto porque un resultado exitoso es un logro profesional para él lo lleva adelante.

Consejos para organizar un evento

- Detalla todo 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.
- 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
- 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. • 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.

- 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.
- 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.
- 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. Eventos en la empresa 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. 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. Pasos a seguir en la organización de un evento
- Elaboración de la lista de invitados
- Envío de las invitaciones correspondientes.
- Seguimiento y conformación a dichas invitaciones
- Contratación de un ambiente musical 94
- Decoración del local

- Contratación de transmisiones
- Micrófonos y atril en caso de posibles discursos
- Telefonía fija y móvil
- Proyectos
- Entre otros
- Compra de posibles obsequios a los invitados Fiesta de empresa. Celebración. Actividades y desarrollo Procure olvidar cualquier rencilla o "envidia" que haya en su oficina, disfrute y deje disfrutar a los demás. Una fiesta de empresa.

En el ámbito laboral, además de trabajo también hay tiempo para el ocio. En casi todas las empresas, se celebran comidas o cenas de Navidad, de despedida de un compañero, etc. 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. Por ello debemos tener un poco de cuidado en la forma de comportarnos.

Procure olvidar cualquier rencilla o "envidia" que haya en su oficina, disfrute y deje disfrutar a los demás. No aproveche este encuentro para dirimir diferencias, no es el lugar adecuado. Algunos puntos básicos a tener en cuenta:

- ⊗ Si hay que organizar o preparar algo, ofrécase a colaborar.
- ⊗ 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.
- ⊗ 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.
- ⊗ 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.

La puntualidad y las buenas maneras las debemos tener presentes en todo momento. "Hay que ser prudentes y respetuosos con todo el mundo"

- ⊗ Por educación, debemos saludar a todos los presentes, aunque no es obligatorio que charlemos con todos ellos.
- ⊗ A la hora de beber y comer lo haremos con moderación.

A las fiestas de empresa de no se llevan regalos, salvo que haya alguna tradición (como el intercambio de obsequios en Navidad). 96 ¶ Si la fiesta no la organiza la empresa, debe aportar la parte proporcional que le corresponda de los gastos. ¶ Si la fiesta es organizada por la empresa, agradezca a los representantes de la misma su invitación (sin ser exagerado en sus alabanzas, cayendo en el "peloteo").

Cualquier cosa que vea, no lo aproveche con posterioridad en su trabajo (un jefe un poco "bebido", un flirteo entre compañeros, etc.). Sea puntual, y no se marche al poco de llegar. Si va acompañado, presente a su acompañante. ¶ 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. 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. Clasificación de actos Los actos públicos Son aquellos actos oficiales en los que intervienen las primeras autoridades, civiles, eclesiásticas o militares del estado, de la autonomía, de la provincia o de la ciudad. Se puede realizar una sub clasificación de los mismos en:

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. Actos de carácter especial Aquellos cuyo objetivo es dar solemnidad a un acto o conmemorar una fecha señalada. Comportamiento de la secretaria. Reglas de Etiqueta y vestuario. Las funciones de una secretaria pueden ser muy diversas, pero siempre importantes para cualquier empresa. Las secretarias son en la mayor parte de las ocasiones, 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 empresa; 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. Debe evitar 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.

2.2.18 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 (técnica o superior) y así, dar satisfacción a las múltiples necesidades para la empresa 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 etc., es decir, son posturas que nos permiten desenvolvernos 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 (evento formal, informal, casual, sport y elegante).

2.2.19 Protocolo

El Protocolo es el adecuado orden que se debe llevar a cabo en los diferentes encuentros de personas llámense estos eventos sociales, eventos públicos o ceremonias, entre otros, esto con la finalidad de evitar algún tipo de problemas o inconvenientes durante dichos actos. Se dice además que el protocolo hace referencia para los diferentes honores que las personas deben tener, así como también la solemnidad que se debe desarrollar en algún tipo de ceremonia o actos importantes donde las personas se relacionan. (Monlau, 1871, p. 70)

Etiqueta y Protocolo existen varios aspectos importantes que se deben tener en cuenta dentro de los diferentes eventos:

- Dentro de los actos que asistamos debemos tener un adecuado tono de voz y escuchar a las demás personas con las que nos estemos relacionando.
- Al momento de hablar con una persona se debe mirarla a los ojos y no perturbarla hablando demasiado de nuestra vida.
- Si apenas conocemos a las personas no se debe hacer bromas pesadas o comentar de aspectos sean estos políticos, religiosos, ya que no sabemos lo que puedan pensar.
- Se debe evitar el uso de estos extraños, o utilizar palabras rebuscadas ya que esto demuestra inseguridad por parte de nosotros.
- Debemos respetar las cosas ajenas y además evitar ser arrogantes ya que no es necesario que las personas se den cuenta de nuestros conocimientos, no es de importancia.
- Siempre hay que manejarse con las palabras por favor y gracias ya que esto demuestra nuestra consideración ante las personas.
- En el caso de encontrarnos en una oficina o en una casa a la que nos invitaron se debe tocar las puertas antes de ingresar es signo de una buena educación.”

Tratamiento a las autoridades Los tratamientos más usuales para las autoridades son las siguientes:

- Al papa, su santidad, santo padre o beatísimo santo padre.
- A los cardenales, su eminencia.
- A los arzobispos u obispos, excelencia.
- Su señoría para los encargados de negocios.
- Al presidente de la república, señor presidente.
- A los presidentes de otros países el tratamiento de excelencia o excelentísimo señor, en casos como los informativos se utiliza términos como señor presidente, homologado entre otros.

Los tratamientos más usuales son los siguientes:

- A los miembros de la honorable asamblea nacional, el título de honorable asambleístas o señor asambleísta.
- La corte suprema de justicia tendrá el tratamiento de excelentísimo.
- A las cortes de apelación el tratamiento será la ilustrísima.

- Los miembros de la corte de justicia tendrá el tratamiento de su señoría. } Los miembros de estado tendrán el tratamiento de señor ministro.
- Los embajadores de otros países tendrán el tratamiento de excelentísimo señor embajador.
- Los representantes de organismos internacionales tendrán el tratamiento de honorable señor.

2.2.20 Evento

Un evento es una reunión de personas que con lleva un motivo en particular, los eventos son una herramienta de comunicación debido a que permiten transmitir información, conceptos, sentimientos, modelos de trabajo, establecer contacto directo con los clientes potenciales, introducir nuevos productos o servicios y crear nuevos sistemas de promoción y comercialización. (Monlau, 1871, p. 55)

2.2.21 La Organización de Eventos

Supone una gran inversión de tiempo, energía y dinero, en todas las empresas cualquiera sea su tamaño y para fortalecer los lazos y el sentido de pertenencia entre colaboradores, empleados y por su puesto clientes, es imperativo organizar eventos corporativos. Producirlos puede ser muy complicado si no se tienen claros los objetivos y los planes.

Instaurar un evento es una herramienta de marketing promocional muy eficaz y potente. Permite acercarse y conocer al cliente, comunicarse con él y transmitir la imagen y los beneficios o servicios de nuestra institución de una manera cercana y amable incluso en un ambiente distendido. Lo más importante es plantearse qué objetivo se persigue organizando el evento, deberemos conocer quién va a ser nuestro público objetivo y hay que establecer un resultado para poder realizar comparativas y análisis.

Tener una correcta y debida organización en la estructura del programa.

El lugar en el cual se va a desarrollar debe tener el espacio y la decoración acorde con el acto que se va a desarrollar.

Instalar y probar con anticipación el sistema de sonido, amplificación e iluminación de tal manera que quede en óptimas condiciones.

Contar con un maestro de ceremonias.

Los números artísticos, si los hubiera, deben ser intercalados armoniosamente.

Las personas que van a realizar intervenciones orales, deben ser anticipadas con suficiente tiempo.

Evitar todo tipo de improvisaciones que desprestigian al programa y a los organizadores, produciendo críticas y comentarios negativos.

2.2.22 Etapas de un evento

La realización de un evento se divide en tres etapas que corresponde con las funciones básicas del proceso gerencial de la siguiente manera:

2.2.22.1 Pre-Evento

Investigación

En términos de Cerro & Bervian (2003, p. 41) “Se define la investigación como una actividad encaminada a la solución de problemas, su objetivo consiste en hallar respuesta a preguntas mediante el empleo de procesos científicos”

Planificación

En términos de Saavedra (2001, p. 195) Son los esfuerzos que se realizan a fin de cumplir objetivos y hacer realidad diversos propósitos.

Organización

En términos de Saavedra (2001, p. 200) Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos. Estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas.

Dirección

En términos de Saavedra (2001, p. 212) Es la acción y efecto de dirigir (llevar algo hacia un término o lugar, guiar, encaminar las operaciones a un fin, regir, dar reglas, aconsejar u orientar).

2.2.22.2 Post- Evento

Evaluación

En términos de Cerro & Bervian (2003, p. 68) Se refiere a la acción y a la consecuencia de evaluar, y que permite indicar, valorar, establecer, apreciar o calcular la importancia de una determinada cosa o asunto.

2.2.23 Clases de eventos

2.2.23.1 Evento social

Una fiesta, la celebración de un cumpleaños, bodas, bautizos, comuniones o reuniones familiares, son los eventos sociales más comunes que se organizan. Los eventos sociales son en definitiva un suceso importante y programado que puede abarcar cualquier área social, artística, deportiva... y pueden ser presentados como seminarios, exposiciones, conferencias. (Monlau, 1871, p. 60)

2.2.23.2 Evento Cultural

“Un evento de tipo cultural se define como una estrategia para difundir proyectos culturales así como comunicaciones culturales que realizan las empresas e instituciones

con el principal objetivo de crear una imagen positiva en sus mercados”. (Monlau, 1871, p. 65)

2.2.23.3 Evento deportivo

El deporte en sus diferentes modalidades, ha recibido en el último medio siglo un impulso importante, en gran parte debido a que la televisión permite, a millones de espectadores, contemplar cualquier evento deportivo por lejos que se encuentre el lugar donde se realice. De ahí que sus organizadores deban hacer un esfuerzo importante para que se desarrolle con orden y brillantez; sobre todo las ceremonias protocolarias relacionadas con las personas deportistas, directivos, autoridades, etc. que participan y con los símbolos que se utilizan.

2.2.23.4 Evento cívico

“El emblema de más alta representación de un país, es sin discusión alguna su bandera, el símbolo sagrado por excelencia, que encarna su historia, sus tradiciones, su valores y todo cuanto corresponde a su nación” (1871, p. 60)

2.2.25 Clases de ceremonias cívicas

- Ceremonias cívicas escolares
- Ceremonia semanal de Honores a la Bandera
- Ceremonia de un fin de cursos
- Ceremonias conmemorativas
- Ceremonia de Incineración de Bandera
- Juramento de Bandera
- Desfiles cívicos

Todos los eventos dados a conocer son de importancia, ya que cada evento se realiza de diferente manera con sus respectivos procesos protocolarios o de etiqueta, siendo así que un evento bien organizado o desarrollado como parte esencial de una institución da mayor realce y galardones a la institución.

2.2.26 ¿Qué es un Gobierno?

El Gobierno es el conjunto de órganos ejecutores del Poder Público del Estado que realizan la voluntad de éste, ordenando y manteniendo un régimen con arreglo a la Constitución.

El Gobierno es el conjunto de los Poderes públicos llamados en otros países órganos. Órgano Legislativo, Ejecutivo, Judicial y Órgano Electoral.

2.2.27 Diferencias entre Estado y Gobierno

-El Gobierno es particular.

*EL Estado es general.

-El Gobierno es parte del Estado

*El Estado es parte de la Nación.

-El Gobierno es de carácter positivo

*El Estado es de carácter abstracto

2.2.28 La relevancia de los procesos de etiqueta en la organización de eventos

En la actualidad las funciones que desempeñan los individuos se diferencian cada vez más, por tanto, se precisa de personas, con comportamientos acordes a cada rol, para cumplir cada actividad social o profesional. En éste contexto la imagen personal como esquema de posibles respuestas o perfil de conductas anticipadas genera un alto nivel de impacto en las decisiones de los distintos públicos. Será la imagen personal, en primera instancia, el vector a partir del cual se juzgaran los valores individuales y la credibilidad de las propuestas institucionales. Un ejecutivo mal trajeado, pudiera ser ignorado al inicio de una relación social o de negocios y ser minimizado ante un personaje mejor vestido. La presentación personal puede ser crucial en determinado momento. Para los caballeros el vestuario proyecta el estilo de vida, en nuestro medio, evidencia una posición dentro de la sociedad, por ejemplo: Al pensar en un banquero viene a la mente, la imagen de un ejecutivo con traje clásico; un ingeniero o arquitecto, ropa informal; un diseñador, algo moderno; un cantante, prendas llamativas y así sucesivamente. Un ejecutivo que trabaja en una oficina, debe usar un estilo clásico de

acuerdo con el clima y la costumbre del lugar con traje oscuro estará siempre correctamente vestido en cualquier hora del día.

2.2.29 Manera de dirigirse al público

Forma de hablar. Es importante tener una forma agradable y clara al hablar; mantenga un tono adecuado, no utilice palabras inapropiadas, también hay que escuchar, nunca se transforme en el centro de las miradas o conversaciones: Debe ser recordada por su austeridad y capacidades.

Control de gestos. Para tener una buena apariencia se debe evitar todos aquellos gestos, como dar vuelta el cabello, anillo, esfero, entre otros.

Sonrisa. Es una inagotable fuente de salud física y espiritual. “La sonrisa es uno de los mejores dones que nos dio la naturaleza para aproximarnos a los demás”.

La Cortesía.- Es indispensable en el ámbito laboral. La cortesía se ubica en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, más que en las formulas clásicas; no es necesario pedir permiso para entrar o retirarnos de algún lugar o reunión.

2.2.30 Presupuesto

El siguiente asunto en el orden del día es el presupuesto, que no es solamente una hoja de cálculo sino un documento que combina actividades de planificación y de gestión, incluyendo una lista de gastos previstos, fuentes de ingresos y el beneficio previsto. En muchos casos, los organizadores se verán obligados a trabajar con un presupuesto fijo. Por otro lado, es posible que se espere que el evento alcance el punto de equilibrio o que arroje un beneficio a través de las cuotas de inscripción, la venta de entradas, el alquiler de stands, el patrocinio, las subvenciones, la comercialización, la venta de productos, etc. Si estás organizando un evento sin ánimo de lucro, es esencial determinar desde el principio quiénes de los implicados van a asumir cada capítulo de gastos. Hablando de gastos, a menudo se pasa por alto la necesidad de contar con un seguro.

2.2.31 Comité de Promoción Cultural, Social y Turística del Cantón Cevallos, considerando el vigésimo octavo aniversario de Cantonización

Tabla 1: Eventos

EVENTO	FECHA	HORA	LUGAR	ORGANIZA
Festividades de la Unidad Educativa Madre Gertrudis	Del 22 al 26 de Abril	09h00	Patios de la Escuela	Madres Sacramentinas y Comité de Padres de Familia
Inscripción y presentación de las candidatas al Reinado de Cevallos	Viernes 25 de Abril	20h00	Parque Central: Presentación artística de STAKATTO Mariachi Acapulco.	Comité de Promoción Cultural Social y Turística
Encuentro Cultural y Folklórico por el Pregón de Fiestas.	Sábado 26 de Abril	16h00	Calles de la ciudad	Comité de Promoción Cultural Social y Turística. Departamento de Cultura

<p>Festival de la Alegría, Cevallos cada vez mejor. Presentación de: La Banda de Zambiza, ganadora del festival de bandas de Ecuavisa, Las Chicas del Vallenato, Orquesta Karibe</p>	<p>Sábado 26 de Abril</p>	<p>19h00</p>	<p>Parque Central</p>	<p>Comité de Fiestas y Asociación de Empleados y Trabajadores del Gobierno Municipal de Cevallos</p>
<p>Festividades del Barrio Primero de Mayo Jueves 01 de Mayo</p>	<p>08h00</p>		<p>Primera Competencia de Downhill.</p>	<p>Organiza el Barrio Primero de Mayo</p>
	<p>09h00</p>		<p>Primera Competencia de Coches de Madera</p>	
	<p>10h00</p>		<p>Misa de Acción de Gracias</p>	
	<p>11h00</p>		<p>Juegos Populares</p>	
	<p>12h00</p>		<p>Desfile Folklórico en homenaje al trabajador Ecuatoriano</p>	

	14h00		Festival del Folklor Latinoamericano, en honora los 10 años de la Escuela de Danza Tradicional Cevallos	
	17h00		Festival de Luces y Colores	
Evento Cultural y social de exaltación y reconocimiento a los valores de la Mujer Cevallese. Presentación de: Grupo Centauro Jaime Enrique Aymara Trió los Garles	Sábado 3 de mayo	20h30	Coliseo Municipal	Comité de Promoción Cultural Social y Turística
Misa de Acción de Gracias	Jueves 08 de mayo	19h00	Iglesia Matriz del cantón Cevallos	Reverendo Ciro Torres
Unción Cívica Colocación de ofrenda floral a Pedro Fermín	Sábado 10 de	08h00	Parque Central	Departamento de Cultura y Comisión

Cevallos	mayo			de Desarrollo Social
Inauguración de la Tercera Expo feria “Cevallos Trabajando”	Sábado 10 de mayo	08h30	Centro de Acopio de Comercialización de Cevallos	Municipalidad de Cevallos UDL. Comité de Fiestas
Día de la Integración Cívica, Social, Cultural, Productiva y Turística Cevallos cada vez mejor...	Sábado 10 de mayo	09h00	Calles de la ciudad	Comité de Promoción Cultural Social y Turística
Sesión Solemne Conmemorativa	Sábado 10 de mayo	13h00	Auditórium Colegio Pedro Fermín Cevallos	Municipalidad de Cevallos
Mega concierto de Fiestas “Viva Cevallos cada vez mejor ” Presentación de: Trío Gema Gerardo Moran Carlos Michelena Combinación Vallenata Orquesta Corporación Presentación de Piter Diego Barrionuevo Los Iracundos	Sábado 10 de mayo	15h00	Parque Central	Comité de Promoción Cultural Social y Turística Cooperativa Acción Rural

Competencia de Moto Cross.	Domingo 11 de mayo	10h00	Predios Municipales, Sector Vices	Comité de Promoción Cultural Social y Turística
Misa de Acción de Gracias por el Posesionamiento de las nuevas autoridades Cantonales	Jueves 15 de mayo	15h00	Iglesia Matriz del cantón Cevallos	Gobierno Municipal
Sesión Inaugural, y Posesionamiento de las nuevas autoridades Cantonales	Jueves 15 de mayo	16h00	Auditorio del Colegio Pedro Fermín Cevallos	Gobierno Municipal
Evento Artístico Cultura por el Posesionamiento de las nuevas autoridades Cantonales Participación de: Tañita Cardona Orquesta Sonora Volcán SAHIRO	Jueves 15 de mayo	18h00	Coliseo Municipal de Cevallos	
Festividades del Barrio Ferroviario- Agasajo a las Madres del Barrio	Viernes 16 de Mayo	19h00	Estación del Tren	
Misa de Acción de gracias		10h00	Iglesia Matriz del cantón Cevallos	
Juegos Populares		11h00	Canchas del	

	Zzzzz		Barrio	Directiva del Barrio
Cuadrangular de Ecuaboley Provincial	Sábado 17 de mayo	14h00	Mini coliseo del Barrio	
Encuentro de Básquet solteras vs casadas		16h00	Canchas del Barrio	
Gran Fogatón Bailable		20h00	Barrio ferroviario	

Fuente: Gad Municipal Cantón Cevallos

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

2.2.32 Programación

Por regla general, el éxito dependerá de una buena programación. Es imperioso establecer un plazo realista para la planificación y organización. Por desgracia, esto no se respeta la mayoría de las veces, sobre todo en el sector empresarial. En general, se necesita un año de plazo para planificar y organizar un evento de envergadura.

“Existen muchos factores adicionales que hay que tener en cuenta, como las obligaciones profesionales de todos los asistentes, sean participantes o conferenciantes, otros eventos de naturaleza similar que se organizan en las mismas fechas o justo antes o después, días festivos, períodos vacacionales, condiciones meteorológicas previstas, etc. En suma, no es sencillo elegir unas fechas que agraden a 100 personas, y mucho menos a 500, sobre todo cuando trabajas con Destino y lugar de celebración.

“Ni que decir tiene que el lugar de celebración debe ser cómodo y adecuarse tanto al tipo de evento que se está organizando como al perfil medio de los participantes. Es crucial conocer los gustos del público objetivo antes de decidir dónde se va a organizar y qué tipo de lugar de celebración se debe elegir. Debido a la actual tendencia hacia lugares de celebración más innovadores, hay cada vez más margen para la originalidad (sin exagerar). Incluso si a los organizadores se les ha impuesto un destino, esto no quiere decir que el lugar de celebración tenga que ser poco imaginativo. Como lugares de celebración alternativos, son cada vez más populares los museos, edificios históricos, jardines botánicas, haciendas, teatros, yates o bodegas por enumerar sólo unos pocos”.

Para ayudar a la dirección a tomar la decisión adecuada, resulta útil hacer una selección de lugares de celebración, incluyendo las ventajas y desventajas de cada uno de ellos. Con el auge del Internet, las visitas de inspección ya no son tan necesarias como antes; no obstante, es aconsejable hacer al menos una en el caso de eventos de envergadura o resonancia. Y hablando de Internet, la red inalámbrica de un lugar de celebración puede significar el éxito o el fracaso de un evento. Hoy en día, sea un evento de alta o baja tecnología, es esencial que disponga de una red fiable. Hay una serie de preguntas clave que los organizadores deben hacer a la dirección del lugar de celebración a fin de evitar cualquier sorpresa desagradable.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Organización. “Es un acuerdo o convenio para lograr algún objetivo común. Es un sistema de relaciones de interacción, para la producción de bienes y servicios destinados a satisfacer necesidades.” (Monlau, 1871, p. 71)

Evento.- “Un evento es una actividad especial que se realiza en cualquier espacio ya sea, campo, en una ciudad entre otras, para celebrar un acontecimiento que implica planear, organizar, controlar y por último dirigir.” (Monlau, 1871, p. 72)

Etiqueta.- “Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes...” (Monlau, 1871, p. 72)

Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.

Protocolo.- “Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.” (Monlau, 1871, p. 73)

Ceremonia.- “El término ceremonia refiere a un acto solemne que se lleva a cabo según normas o ritos establecidos.” (Monlau, 1871, p. 73)

Procesos.- “Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.” (Monlau, 1871, p. 75)

Principios.- “Es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito.” (Monlau, 1871, p. 73)

Cortesía.- “Es un comportamiento humano de buena costumbre; en la mejor expresión es el uso práctico de las buenas costumbres o las normas de etiqueta”. (Monlau, 1871, p. 73)

Profesionalismo.- “Comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe.” (Monlau, 1871, p. 73)

Agradable.- “La palabra agradable es un adjetivo calificativo que empleamos con frecuencia en nuestro idioma español para indicar cuando algo o alguien nos causa agrado.” (Monlau, 1871, p. 73)

Reunión.- “La reunión es una de las expresiones más características de todo ser vivo que se considere gregario y esto es especialmente importante en el caso del ser humano.” (Monlau, 1871, p. 73)

2.4 HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis General

La implementación de procesos de etiqueta y protocolo, brindará una adecuada organización de eventos del GAD, Municipal del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua.

2.5. VARIABLES

2.5.1 Variable independiente

“Procesos de etiqueta y protocolo”

2.5.2 Variable Dependiente

“Organización de eventos”

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó con un enfoque cuali – cuantitativo.

Por un lado es cualitativa debido a lo que expresa Grinnell (1997) “El enfoque cualitativo, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis”. Por otro lado “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2003)

El enfoque de la investigación es cuali-cuantitativo o mixto. Presentándose mayor énfasis en lo cualitativo y menor en lo cuantitativo.

Cualitativo ya que la investigación requiere de la interpretación que hace el autor de la realidad, así como del contexto social. Cuantitativo ya que en la presente investigación se planea recolectar datos históricos sobre los eventos que realiza el GAD, Municipal del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua para su posterior análisis estadístico.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue: exploratorio, descriptivo y de campo.

Ander Egg (1993) define a la investigación exploratoria como “este tipo de investigaciones presenta una visión general del tema de estudio, sin llegar a desarrollar más que conceptos básicos o caracterizar una situación o problemática determinada”.

Por tal la investigación llegará a un nivel exploratorio cuando ha llegado a un diagnóstico para conocer la inexistencia de procesos de etiqueta y protocolo del GAD,

Cevallos Municipal del Cantón Cevallos reconociendo los factores negativos que inciden en el contorno del GAD, Municipal del Cantón Cevallos.

Según Rivas (1995, p. 54) señala que la investigación descriptiva, “trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones”. Este tipo de investigación, no se ocupa de la verificación de la hipótesis, sino de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente.

En la investigación se realizó un estudio descriptivo que permitió poner de manifiesto los procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos teóricos y metodológicos del autor para darle solución al problema a través de información obtenida del GAD, Municipal del Cantón Cevallos.

La investigación alcanzo a un nivel descriptivo para determinar cuáles son las implicaciones de los eventos, cómo se originó, en qué situación está para que permita descubrir los procesos de etiqueta y protocolo tal como ocurre en la realidad, ya que permitirá comparar y clasificar fenómenos, elementos y estructuras que pudieran ser consideradas aisladamente y cuya información está procesada en el GAD, Municipal del Cantón Cevallos. La investigación de campo porque se estudió en el lugar de los hechos en el GAD, Municipal del Cantón Cevallos, determinando las falencias de los procesos de etiqueta y protocolo que ocurre en los eventos que realiza la misma.

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se realizó un estudio conclusivo en forma de encuestas personales. Se utilizó un diseño transversal simple porque se tomó una muestra de encuestados de la población objetivo una sola vez para obtener la información.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por los habitantes del Cantón Cevallos.

Tabla 2: Habitantes

ZONA URBANA	2501 HABITANTES
ZONA RURAL	5662 HABITANTES
POBLACIÓN CANTONAL	8163 HABITANTES

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

3.4.1 Fórmula de la Muestra

La muestra del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos es de 8163 habitantes.

$$n = \frac{N}{E^2 (N - 1) + 1}$$

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

P= probabilidad del éxito

Q= probabilidad del fracaso

E= error dispuesto a cometer (puede ser de 5, 10, 15,20% como máximo está dividido para 100)

Z= valor estandarizado

Calcular la muestra de la población Cevallense:

N= 8163

Q= 0.4

P= 0.6

E= 0.05

Z= 1.96

$$n = \frac{8163}{(0.05)^2 (8163 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{8163}{(0.0025)(8162) + 1}$$

$$n = \frac{8163}{20.405 + 1}$$

$$n = \frac{8163}{21.405}$$

$$n = \mathbf{381}$$

3.5 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para el logro de los objetivos propuestos es fundamental la recolección de datos, lo que hace importante utilizar técnicas e instrumentos apropiados que permita recabar el máximo de información y así obtener datos de manera exacta y lo más cercano a la realidad. En esta investigación se aplicaron tres (3) instrumentos, el primero fue para recoger los datos provenientes de la observación directa y presencial realizada por las investigadoras en la cual se evaluarán los aspectos relativos a los parámetros de los Eventos de Etiqueta y Protocolo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos.

El segundo instrumento que se aplicó una encuesta aplicada a los ciudadanos del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua, para asentar las inquietudes de cada una de las personas que están vinculadas directamente con la realidad de los servicios a través de preguntas previamente estipuladas.

El tercer instrumento fue una encuesta aplicada a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos donde se tuvo la oportunidad de cualificar el nivel de eventos realizados.

3.6 RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas dirigida a la ciudadanía del cantón Cevallos, provincia de Tungurahua.

1.- ¿Conoce usted sobre la organización de eventos?

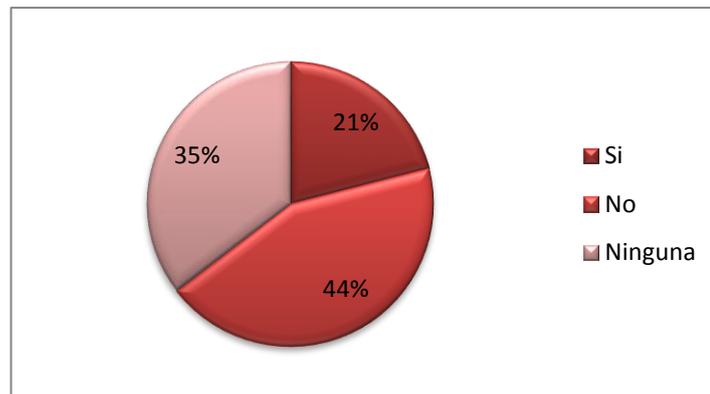
Tabla 3: Evaluación de los Eventos

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	80	21
NO	166	44
NINGUNA	135	35
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 1: Evaluación de los eventos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

A la pregunta sobre los eventos asistido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, la mayoría de los ciudadanos responden que los eventos son regulares, se puede decir que estos eventos les falta organización, para que los Cevallense evalúen de mejor manera a los eventos.

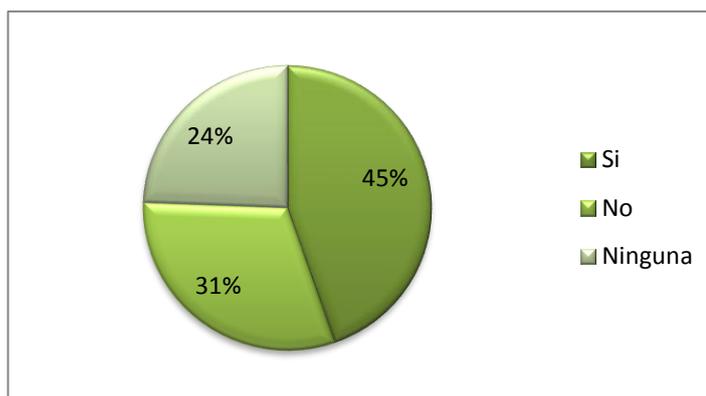
2.- ¿Conoce usted de los procesos de etiqueta y protocolo de Gadm del Cantón Cevallos?

Tabla 4: Evaluación de los Procesos

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	170	45
NO	118	31
NINGUNA	93	24
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 2: Evaluación de los procesos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Al hacer el análisis correspondiente nos damos cuenta que a existido falencias con los procesos de organización de los eventos, debido a que un 40% de encuestados respondió que es regular los procesos a veces son eventos rápidos, por lo que se deduce que se debe tomar la precaución con los procesos de la organización de eventos de los mismas para que los invitados pueden organizarse y programar su agenda.

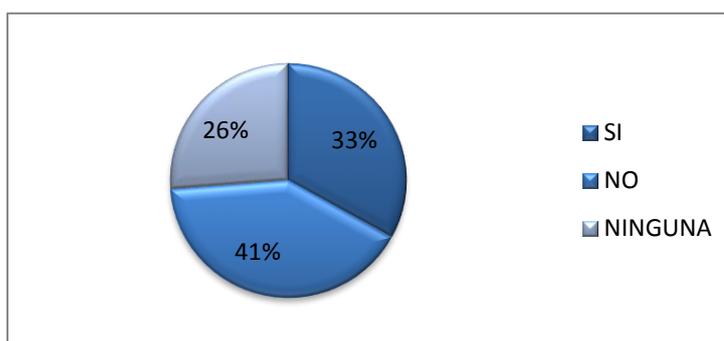
3. ¿Se da cuenta a primera vista que clase de evento está realizando el Gadm del Cantón Cevallos?

Tabla 5: Clases de Eventos

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	126	33
NO	155	41
NINGUNA	100	26
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 3: Clases de Eventos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Realizando un análisis a estas respuestas deducimos que el 41 % de personas no se dan cuenta a qué clase de evento han asistido, lo que denota cierta insatisfacción en su organización y podemos apreciar que se debe mejorar la organización de eventos dentro de la institución. Al tener esta calificación nos damos cuenta que la imagen proyectada por el GADM, del Cantón Cevallos se ve afectada y posiblemente las personas que asisten no muestran un marcado interés con el desarrollo de los mismos.

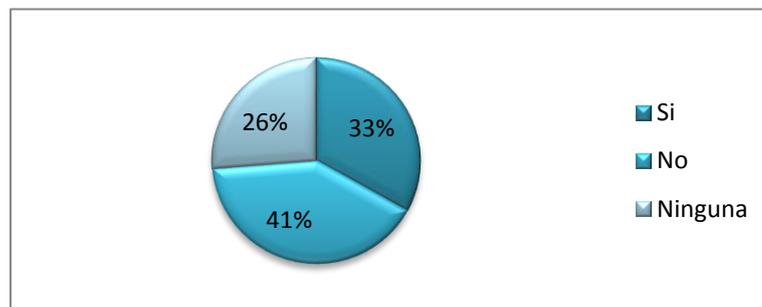
4.- ¿Participa usted de los procesos que realizan?

Tabla 6: Eventos que realizan

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	84	22
NO	171	45
NINGUNA	126	33
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 4: Eventos que realizan



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Al hacer el análisis respectivo el 45% de encuestados consideran que participan frecuentemente y valorar solo el esfuerzo realizado por quedar bien con la institución e insisten que se deben mejorar la organización, para demostrar que está a la altura de otras instituciones a la hora de desarrollar un programa de este tipo.

5. ¿A cuál de estos eventos asistido?

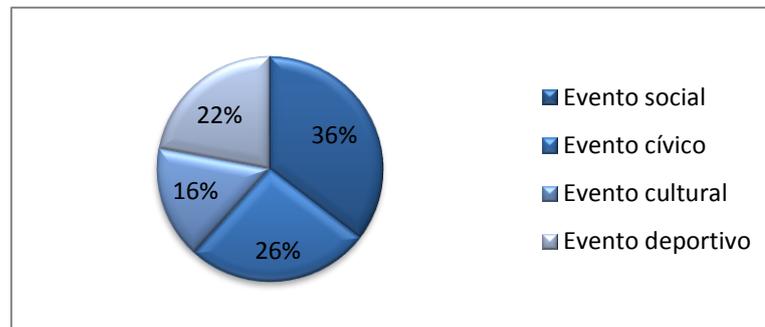
Tabla 7: Eventos asistidos

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Evento social	135	36
Evento cívico	100	26
Evento cultural	62	16
Evento deportivo	84	22
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 5: Eventos asistidos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Siendo la puntualidad una de las principales debilidades de los ecuatorianos podemos apreciar que a la pregunta los encuestados manifiestan que son raras las veces que asistan a un evento cívico por lo que es un poco cansado sin interés lo que ocasiona molestias para quienes acuden.

6.- ¿Conoce usted quienes participan en los diferentes eventos del GADM?

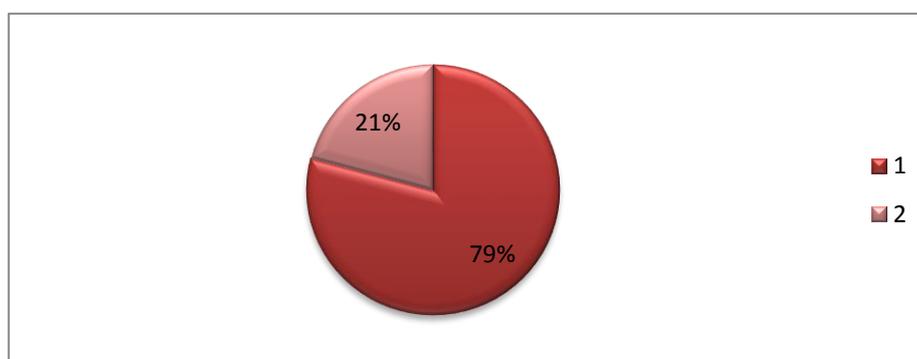
Tabla 8: Diferentes eventos

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Ciudadanía Cevallense	135	36
GADM, del Cantón Cevallos	100	26
Total	381	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 6: Diferentes eventos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Está dirigida a la ciudadanía Cevallense, eventos que se puede deducir que tiene aceptación por la ciudadanía la cual es de importancia porque son ellos los que se encargan de evaluar los eventos.

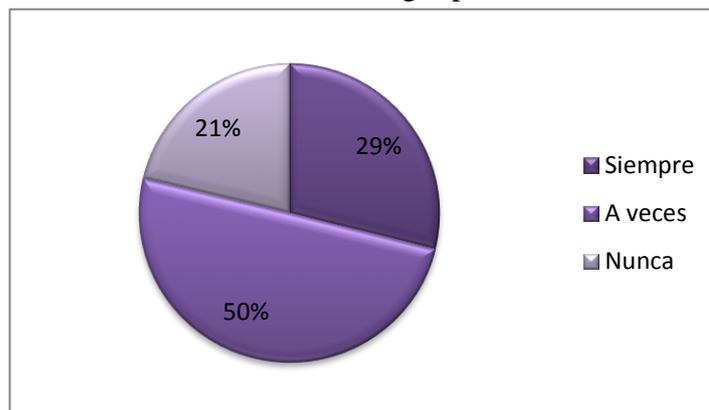
7. ¿Cree usted que el logotipo de la empresa debe estar presentar en los diferentes eventos?

Tabla 9: Logotipo

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	110	29
A VECES	190	50
NUNCA	81	21
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 7: Logotipo



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Podemos manifestar que el logotipo de la institución no siempre debe estar, lo que se realiza de manera empírica no haciendo necesario el logotipo, para que las personas que son las encargadas de la organización apliquen las herramientas necesarias en los eventos.

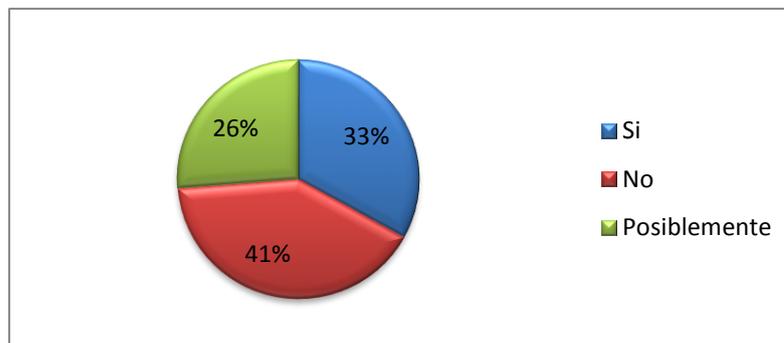
8. ¿Conoce el orden jerárquico a utilizarse en una mesa directiva?

Tabla 10: Orden Jerárquico

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	126	33
NO	155	41
POSIBLEMENTE	100	26
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 8: Orden Jerárquico



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

Podemos indicar que a la pregunta responden un gran porcentaje que si conocen donde se ubican las autoridades en una mesa directiva, lo que demuestra la satisfacción de los encuestados y podemos deducir que participaron de los eventos.

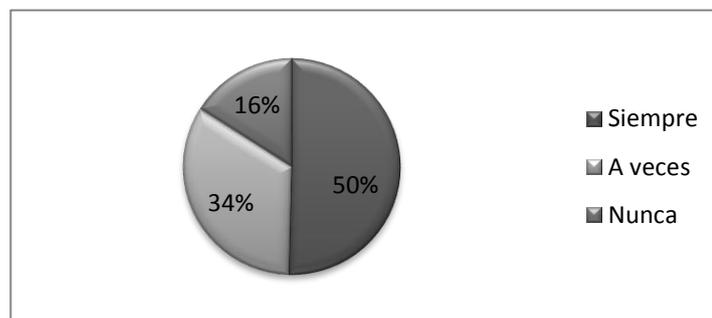
9. ¿Cree usted que el desarrollo de los procesos de etiqueta y protocolo fortalece la imagen de la institución?

Tabla 11: Desarrollo

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SIEMPRE	192	50
A VECES	128	34
NUNCA	61	16
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 9: Desarrollo



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

A la pregunta la mayoría concuerda que los eventos siempre fortalecen la imagen de la institución que se debe realizar una planificación con anterioridad del evento, para que puedan organizar de mejor manera los actos de la institución. La importancia de eventos para posicionar la imagen de la institución la mayoría coincide en que se debe trabajar en función de conjugar todos los elementos que sean posibles para mejorar la imagen institucional y que es la base de los actos de etiqueta y protocolo.

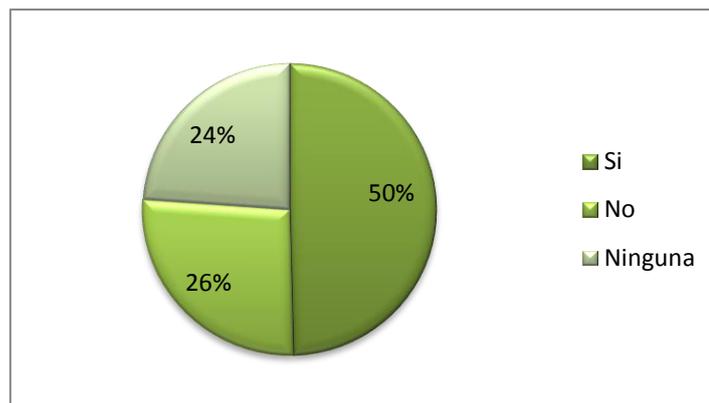
10.- ¿Esta de acuerdo para mejorar la organización de eventos del GADM, del Cantón Cevallos?

Tabla 12: Eventos

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	189	50
NO	101	27
NINGUNA	91	23
TOTAL	381	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Gráfico 10: Eventos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Análisis e interpretación

A la pregunta sobre los cambios que sugiere para mejorar los eventos la ciudadanía piensa que lo mejor es capacitar a las personas encargadas de realizar los eventos siendo ellas quienes dirijan a la ciudadanía y por ende la institución tendría que invertir en las capacitaciones, para lograr eventos de calidad y satisfacción en la ciudadanía Cevallense.

3.7 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 13: Hipótesis

Variable Independiente: Procesos de etiqueta y protocolo	Variable Dependiente: Organización de eventos
2.- ¿Cuál es su evaluación de los procesos de etiqueta y protocolo del GADMCC?	1.- ¿Cuál es su evaluación acerca de la organización de eventos?
9. El desarrollo de estos procesos fortalecen la imagen de la institución?	3. Se da cuenta a primera vez que clase de evento se está realizando?
6 Participa usted de los procesos de eventos que realiza?	10 Sugiere cambios para mejorar la organización de eventos del Gad Municipal?

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Para realizar este proceso se ha tomado como referencia los resultados de la investigación de campo aplicado a la ciudadanía Cevallense.

3.7.1 Planteamiento de la hipótesis

H0. Los procesos de etiqueta y protocolo NO inciden en la organización de eventos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos de la Provincia de Tungurahua

H1. Los procesos de etiqueta y protocolo SI inciden en la organización de eventos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos de la Provincia de Tungurahua

3.7.2 Selección del nivel de significación

La investigación se realizó con el nivel de significancia del 95% que determina un error de

$$\alpha = 0.5$$

3.7.3 Especificación del Modelo Estadístico

En términos de Moore (2005, p. 201) la prueba ji cuadrado “es un estadístico no paramétrico, cuya finalidad es establecer si existe o no relación entre las variables estudiadas.”

Formula de ji cuadrado:

Dónde:

$$X^2 = \frac{(O-E)^2}{E}$$

O: Frecuencias observadas

E: Frecuencias esperadas

3.7.4 Especificaciones de las regiones de aceptación y rechazo

En primera instancia se determina los grados de libertad de acuerdo a la tabla de contingencia elaborada con los datos de la investigación, para aplicar la distribución X^2 (Chi Cuadrado), la misma que está formada por un cuadro de 6 filas por 3 columnas.

Gl: Grados de libertad

C: Número de columnas

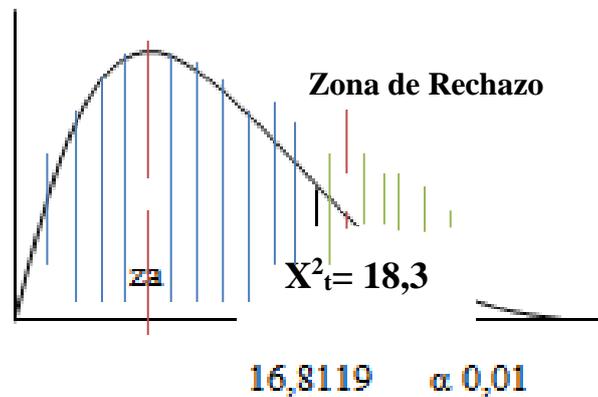
F: Número de filas

$$Gl = (c-1) (f-1) = (3-1) (6-1) = 2*5 = 10$$

En la tabla que corresponde a la distribución Chi cuadrada, con $gl = 10$ de grados de libertad, y con nivel de confianza de 0.95%, se tiene el valor de la tabla igual a $x^2_{\alpha} = 18,3$

REGLA DE DECISION ACEPTO HO SI $X^2_c < x^2_t$

Gráfico 11: Zona de Aceptación



3.7.5 Calculo del estadístico de prueba y toma de decisión

a) Calculo del estadístico de Prueba

Se ha elegido las preguntas más importantes que enfocan las dos variables de la investigación para el cálculo del estadístico de prueba.

Variable Independiente: Procesos de etiqueta y protocolo

Variable Dependiente: Organización de eventos

Tabla 14: Frecuencia Observada

No	PREGUNTAS	RESPUESTAS			Total
		SI	NO	Ninguna	
2	¿Conoce usted la evaluación de los procesos de etiqueta y protocolo del GAD?	40	35	25	100
6	¿Conoce usted quienes participan en los diferentes eventos realizado por el GAD?	62	20	6	88

9	¿Cree usted que el desarrollo de los procesos de etiqueta y protocolo fortalecen la imagen de la institución?	17	23	13	53
1	¿Conoce usted sobre la organización de eventos?	14	30	16	60
3	¿Se da cuenta a primera vista que clase de evento se está realizando en el GAD?	14	11	5	30
10	¿Sugiere cambios para mejorar la organización de eventos del GAD Municipal?	26	6	18	50
TOTAL		173	125	83	381

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

Tabla 15: Frecuencia Esperada

P1	28.83	20.83	13.83	64
P2	28.83	20.83	13.83	63
P3	28.83	20.83	13.83	63
P4	28.83	20.83	13.83	63
P5	28.83	20.83	13.83	63
P6	28.83	20.83	13.83	63
TOTAL	173	125	83	381

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

Tabla 16: Chi Cuadrado Calculado

Frecuencia Observada	Frecuencia Esperada	(O-E)	(O-E)²	$\Sigma (O-E)^2/E$
40	28.83	11.17	124.7689	4.327745404
62	28.83	33.17	1100.2489	38.163333333
17	28.83	-11.83	139.9489	4.854280264
14	28.83	-14.83	219.9289	7.628473812
14	28.83	-14.83	219.9289	7.628473812
26	28.83	-2.83	8.0089	0.277797433
35	20.83	14.17	200.7889	9.639409506
20	20.83	-0.83	0.6889	0.033072492
23	20.83	2.17	4.7089	0.22606337
30	20.83	9.17	84.0889	4.036913106
11	20.83	-9.83	96.6289	4.638929429
6	20.83	-14.83	219.9289	10.55827652
25	13.83	11.17	124.7689	9.021612437
6	13.83	-7.83	61.3089	4.433036876
13	13.83	-0.83	0.6889	0.049812003
16	13.83	2.17	4.7089	0.340484454
5	13.83	-8.83	77.9689	5.637664497
18	13.83	4.17	17.3889	1.257331887
TOTAL				112.7527106

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

Como X^2 calculado es 112,75 mayor que X^2_{t} igual a 18,3 entonces rechazo la H_0 y acepto la hipótesis alternativa H_1 . Por lo tanto se concluye que hay relación entre los procesos de etiqueta y protocolo y la organización de eventos

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño e implementación de proceso de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua, periodo 2014.

4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

4.2.1 Introducción

El estado es el encargado de regular la celebración de los actos, los mismos que de acuerdo a la organización se realiza eventos: sociales, culturales, cívicos y deportivos; en los que intervienen personas que tienen cargos importantes y distinciones gubernamentales, ganándose un merecimiento por sus esfuerzos logrados en sus vidas profesionales.

Con los procesos de etiqueta y protocolo que son necesarias, para una buena organización de eventos y para vivir en sociedad estamos contribuyendo con el desarrollo de la ciudadanía Cevallense quien se encarga de calificar o de aceptar el proceso de etiqueta y protocolo.

La presente propuesta dará facilidad y por ende será un documento utilizado por las personas encargadas de realizar los eventos, no siempre puede estar a cargo de las secretarías sino a la vez del departamento encargado de los eventos, siendo este una guía más sencilla de manejarla gracias a los procesos de etiqueta y protocolo que presentamos, ya que estos enmarcan las pautas de quienes van a realizar eventos.

Los protagonistas de la organización de eventos utilizarán métodos y técnicas que encontrarán en los procesos de etiqueta y protocolo que será de apoyo en los diferentes eventos que realicen, para que no tengan dificultades al momento de presentar a sus jefes propuestas de cómo organizar eventos o a la vez como organizar su primer evento

4.2.2 Justificación

Los procesos de etiqueta y protocolo es de relevancia dentro de una organización de eventos como del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, sea esta dentro o fuera de la institución en la que, la calidad de servicio que reciben los ciudadanos cevalenses es uno de los factores principales que tiene la institución.

El motivo de este tema tiene como objetivo conducir al cambio de ideas a los trabajadores públicos, que tienen que actualizarse sobre los eventos que presentan en su institución y por ende brindar servicio de calidad como institución pública.

Los beneficiarios de esta investigación serán todos los ciudadanos y por supuesto de todas las personas que participan de los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos y así los extranjeros que nos visiten o personas invitadas de otros Cantones o Provincias, podrán evidenciar que clase de evento se está realizando y con una adecuada organización, tendremos la participación de todos los eventos que realice el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, siendo el pionero en contar con procesos de etiqueta y protocolo para la organización de eventos.

4.2.3 Objetivo General

Diseñar e implementar procesos de etiqueta y protocolo, para la organización de eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua.

4.2.4 Objetivos específicos

- Fomentar el aprendizaje e importancia de los procesos de etiqueta y protocolo dentro y fuera de la institución.
- Socializar a los empleados de la institución que contribuyan al desarrollo profesional brindando servicios de calidad

4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.3.1 Estado de Situación Actual

Con esta propuesta planteada queremos que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos tenga una imagen de calidad, con procesos de etiqueta y protocolo en la cual los ciudadanos diferencien los eventos que realiza, para tengan en consideración que la organización de cada uno de los eventos se realiza de diferente proceso siempre resaltando la importancia que tienen las autoridades en un evento ya sea por edad o por orden de jerarquía.

En toda institución el cliente exige ser escuchado, comprendido y satisfecho. Esto se logra a través de una buena comunicación, para satisfacer las exigencias e incluso para superar las expectativas de los cevalenses en la cual se debe buscar alternativas de mejoramiento del servicio que se está brindando.

En la actualidad no existen estos procesos de etiqueta y protocolo, siendo que el protocolo son actividades que se realiza en todo evento, pero la etiqueta son normas de comportamiento en la cual tenemos desde nuestras casas y llevando con nosotros en todo ámbito sea laboral, social etc., la etiqueta dará mayor relevancia a toda clase de evento que se realice por ser el comportamiento de cada uno de los participantes dentro de un evento.

4.3.2 Organización de eventos

Primero definimos el objeto del evento, que esperamos conseguir con qué? medios contamos, audiencia prevista asistentes y público en general, debemos establecer un calendario, asignar recursos, hacer todas las especificaciones necesarias para llevar acabo el evento.

Tabla 17: Planificación

PLANIFICACION DE EVENTOS	
ACTIVIDADES	
Fecha del año en la que se realiza	Visitas de mayor jerarquía
Cantidad de personas que participaran	Bienvenida
Trayecto para ingreso de autoridades	Recepción
Tiempo que se tarda en llegar al lugar del evento	Decoración
Ventilación	Ambientación
Calefacción	Desarrollo

Elaborado por: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez
Fuente: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

Ambientación y decoración los siguientes elementos:

- Ornamentación
- Banderas (Escudo nacional, provincial y cantonal)
- Logotipos

La iluminación y el sonido, son de suma importancia en un evento, porque la falta en alguno de ellos generará el deslucimiento de todo lo organizado. Las luces y sonido, serán chequeados con antelación antes del comienzo del evento.

Tabla 18: Herramientas de un evento

HERRAMIENTAS DENTRO DE UN EVENTO
Micrófonos
Equipo audiovisual
Retroproyector
Grabadoras
Pantalla
Circuito cerrado de televisión
Circuito cerrado para la grabación de sonido
Poseer diversos lugares de toma de corriente
Es relevante tener cerca acceso al internet.

Elaborado por: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

Fuente: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

Para que un programa tenga el éxito debido, los organizadores deben tomar muy en cuenta, el cumplimiento de las siguientes normas:

- Tener una correcta y debida organización en la estructura del programa
- El lugar en el cual se va a desarrollar debe tener el espacio y la decoración acorde con el evento que se va a realizar.
- Contar con un maestro de ceremonia
- Los números artísticos, si los hubiera, deben ser intercalados para que no se torne aburrido
- Las personas que van a realizar intervenciones orales, deben ser anticipadas con suficiente tiempo
- Evitar todo tipo de improvisaciones que desprestigian al programa y a los organizadores, produciendo.

4.3.3 Organización

La presentación es el acto mediante el cual el Maestro de ceremonias realiza la introducción previa a la toma de la palabra.

Tabla 19: Etapas de presentación

ETAPAS DE LA PRESENTACIÓN		
1. Apertura del evento	2. Desarrollo de la presentación	3. Cierre del evento
Bienvenida	Introducción del tema a exponer	Expresar algunas palabras acerca del desarrollo evento
Motivo del acto:	Anunciar el título del tema	Mencionar a las personas que hicieron posible la realización del evento.
Objetivo del acto:	Al terminar la presentación se puede hacer un ligero comentario sobre el tema	Agradecimiento a los participantes y al público
Nombre a las personalidades e invitados:		Despedida

Elaborado por: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez
Fuente: Silvana Jiménez, Marilú Jiménez

4.3.4 Acciones del protocolo en el evento

Las invitaciones pueden hacerse a través de:

1. Tarjetas

La tarjeta de invitación es uno de los primeros requisitos que debemos tomar en cuenta al momento de realizar un evento, en la cual debe cumplir los siguientes requisitos:

- Se debe escribir con caligrafía o letra impresa; el papel debe ser fino y el tamaño debe ajustarse a las especificaciones que determine el evento.
- Se debe señalar con toda claridad a quien se invita, el motivo de la invitación, la fecha, el lugar y la hora que se llevara el evento. Se puede señalar el tipo de traje que se debe llevar (etiqueta, coctel, etc.).
- Deben ser enviadas con un mínimo de dos meses de anticipación al evento.
- Deben incluir el nombre completo de la persona que hace las veces de anfitrión y el de la institución u organización a cargo.
- Deben ser personalizadas y no llevar abreviaturas, solo en las invitaciones sociales van abreviaturas como:

R.S.V.P. que significa Sírvase responder, por favor.

S.R.C. que significa Se ruega confirmar su asistencia al evento.

P.M. que significa Solo para recordar.

En la comida del evento

- Las invitaciones se cursan mediante tarjetas.
- Se requiere tarjetas de ubicación en la mesa.
- Se aplica las normas de precedencia (orden de jerarquía)
- Se usan cubiertos elegantes, vajilla y cristales finos, mantel bordado y centro flores.
- Se sirve cuatro o cinco platos.
- Debe haber un mesero o ayudante por cada cuatro invitados.
- La comida se sirve a las diez de la noche dependiendo la hora del evento.

4.3.4.1 Oficios

Así se envíe tarjeta, los oficios son necesarios cuando se trata de altas personalidades, a quien se debe sustentar la importancia del evento.

4.3.4.2 La jerarquía

Hablamos de jerarquía porque es un orden de elementos de acuerdo a su valor, por lo tanto, supone un orden ascendente o descendente, según criterio de clase oficio, categoría, autoridad, o cualquier otro asunto que conduzca a un sistema de clasificación.

Orden Protocolar de presentación a las autoridades Nacionales:

Citamos algunas de los órdenes protocolarios, para todos los eventos que se debe realizar a nivel Nacional.

1. Presidente de la República
2. Vicepresidente de la República
3. Presidente del Congreso Nacional
4. Presidente de la Corte Suprema Nacional de Justicia
5. Cardenal
6. Ex presidente de la Republica
7. Ministros del Estado
8. Secretario Nacional de la Administración Pública
9. Decano honorable cuerpo Diplomático
10. Embajadores del exterior en orden de precedencia etc.

Orden Protocolar de presentación de las autoridades de la Provincia de Tungurahua:

1. Gobernador
2. Prefecto
3. Alcalde
4. Legisladores

5. Arzobispos
6. Presidente de la Corte Suprema
7. Jefe de la Zona militar y aérea
8. Obispos
9. Jefe de la Policía del Cantón
10. Intendente de la Policía
11. Directores de diarios
12. Gerentes de Bancos y Cooperativas
13. Secretarios de Gobernación entre otros

Orden Protocolar de presentación de las autoridades del Cantón Cevallos:

1. Alcalde del Cantón
2. Señores Concejales
3. Reverendo Padre
4. Reina del Cantón
5. Jefe de la Policía Nacional
6. Gerentes de las Cooperativas
7. Presidentes de los Caseríos entre otros

4.3.5 Evento que se realiza el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Cevallos

4.3.5.1 Eventos sociales

1. Inscripción y presentación de las candidatas al reinado de Cevallos.
2. Festival de la alegría
3. Exaltación y coronación de la reina Cevallense
4. Sesión solemne conmemorativa
5. Concierto de fiestas

4.3.5.2 Eventos cívicos

1. Colocación de ofrenda floral a Pedro Fermín Cevallos

2. Día de la integración cívica

4.3.5.3 Eventos culturales

1. Pregón de fiestas
2. Reconocimiento a los valores de la mujer Cevallense

4.3.5.4 Eventos deportivos

1. Juegos populares
2. Cuadrangular de ecuaboley Provincial
3. Motos Cross

4.3.6 Maestro de Ceremonia

El maestro de ceremonia en este caso deberá ocupar un lugar cerca del atril donde dirigirá la misma. El maestro de ceremonia debe elaborar un guion, el que guiara el desarrollo de la ceremonia y deberá ceñirse a la exclusiva lectura, no es adecuado que improvise, comente o que haga de orador.

“Debe mantener un compromiso ecuánime y muy formal durante el desarrollo de la ceremonia sin figurar y solo realizar lo necesario durante la misma, salvo que se le haya pedido en un inicio que realice comentarios luego de cada intervención deberá evitar hacerlo. Si debe comentar, deberá prestar atención de las ponencias y hacer una síntesis muy breve resaltando lo principal de cada expositor. Recordemos que el maestro de Ceremonia no es el centro de atención de la actividad, sino un facilitador que hace que las acciones sucedan en un orden lógico y sin contratiempos, por lo que su participación deberá ser uniforme. Si hablamos del maestro de Ceremonia debemos hablar de su herramienta fundamental como es el GUIÓN”.¹

El Guión

Refleja la estructura de la ceremonia; el guión contiene cuatro partes casi siempre fijas:

- BIENVENIDA
- PRESENTACIÓN DE AUTORIDADES
- DESARROLLO DE LA CEREMONIA
- DESPEDIDA

4.3.7 Dirección

Tabla 20: Ficha de Procesos de eventos sociales

Código	
Nombre del proceso	Organización de eventos sociales
Objetivo del proceso	Organizar y planificar los eventos sociales
Responsable	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos
Lugar de ejecución	En el Cantón Cevallos
Recursos e Insumos	Escenario Artistas Amplificación Animador Arreglos florales Sillas Recepción
Indicador	Asistencia de Personas
Entradas	Ingreso al Evento social
Salidas	Personas Satisfechas Personas Insatisfechas

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 21: Actividades de Evento Social

Organización de Evento Social	
Actividades	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar invitaciones. 2. Reservar el local. 3. Contratar animador. 4. Contratar Artistas. 5. Desarrollar el evento. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Apertura del evento. 6.2 Desarrollo de la presentación del evento. 5.2 Cierre de evento. 	

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 22: Etiqueta y Protocolo de Actividades de un evento social

Actividades	Etiqueta	Protocolo
1. Realizar invitaciones.	Presentación de la tarjeta de invitación.	Mediante llamadas telefónicas, oficios o email.
2. Reservar el local	Presentación del local	Personalmente
3. Contratar animador.	Prestigio del animador	Desenvolvimiento escénico
4. Contratar Artistas.	Fama	Puntualidad
5. Desarrollar el evento.		
5.1. Apertura del evento.	Comportamiento de anfitrión	Saludo. Bienvenida. Motivo del acto. Objetivo del acto. Nombrar a las personalidades e invitados
5.2. Desarrollo de la presentación del evento.	Comportamiento del animador	Anunciar el tema. Introducción del tema. Comentario del tema
5.3. Cierre de evento.	Comportamiento de los invitados	Palabras de cierre del evento social. Palabras acerca del desarrollo del evento social. Mencionar a las personas que realizaron el evento social. Agradecimiento

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 23: Procesos de un Evento Social

Evento Social												
Nombre del procedimiento		Diseñar los procesos de etiqueta y protocolo para organización de eventos GAD municipal del Cantón Cevallos				Objetivo del procedimiento			Establecer el proceso de Organización de eventos sociales			
Sesión solemne de Cantonización					Objetivo estratégico del procedimiento			Diseñar los proceso de etiqueta y protocolo de la Sesión solemne de Cantonización				
Entradas												
Involucrados	Elemento de entrada	○	⇒	□	◇	◻	Actividad	Responsable de la actividad	Proceso relacionado	Registros o funciones	indicadores	tiempo
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Inicio	●					Enviar invitaciones	Comité de fiestas	Eventos social	Organización y Planificación	Tarjetas u oficios enviados	30 días
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Local						Reservar el local	Comité de fiestas	Eventos social	Organización	Local	30 días
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Maestro de ceremonia						Contratar al maestro de ceremonia	Departamento de cultura	Eventos social	Animación	Maestro de ceremonia	
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Orquesta Sinfónica						Contratar Orquesta Sinfónica	Comité de fiestas	Eventos social	Presentación	Orquesta	
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Anfitrión e invitados						Desarrollo de la sesión Solemne	Alcalde y comité de fiestas	Eventos social	Comunicación	Invitados	
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Fin de Sesión solemne											

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 24: Ficha de procesos de eventos culturales

Código	
Nombre del proceso	Organización de eventos culturales
Objetivo del proceso	Organizar y planificar los eventos culturales
Responsable	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos
Lugar de ejecución	En el Cantón Cevallos
Recursos e Insumos	Ambientación Artistas Danzas Grupos Folclóricos Amplificación Animador
Indicador	Participación de Personas
Entradas	Asistencia al evento Cultural
Salidas	Personas Conformes Personas Inconformes

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 25: Actividades de Eventos Culturales

Organización de Evento Cultural	
Actividades	
1.	Realizar invitaciones a las autoridades y grupos Participantes.
2.	Organizar el recorrido del evento.
3.	Contratar grupos folclóricos.
4.	Desarrollar el evento.
4.1.	Apertura del evento.
4.2.	Desarrollo de la presentación del evento.
4.3.	Cierre de evento.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 26: Etiqueta y Protocolo de Actividades den un evento cultural

Actividades	Etiqueta	Protocolo
1. Realizar invitaciones a las autoridades y grupos Participantes	Oficio	Mediante llamadas telefónicas, oficios o email.
2. Organizar el recorrido del evento.	Presentación de las calles	Policía, Cuerpo de Bomberos, Defensa Civil y Cruz Roja
3. Contratar Grupos Folclóricos.	Fama	Puntualidad
4. Desarrollar el evento.		
4.1. Apertura del evento.	Comportamiento de las Autoridades.	Motivo del acto.
4.2. Desarrollo de la presentación del evento.	Comportamiento de los grupos participantes.	Distintivo Institucional.
4.3. Cierre de evento.	Comportamiento de la ciudadanía	Paso de la policía Nacional. Refrigerio a los grupos participantes

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 27: Procesos de un Evento Cultural

Evento Cultural													
Nombre del procedimiento		Diseñar los procesos de etiqueta y protocolo para organización de eventos GAD municipal del Cantón Cevallos		Objetivo del procedimiento		Establecer el proceso de Organización de eventos culturales							
Pregón de fiestas				Objetivo estratégico del procedimiento		Diseñar los proceso de etiqueta y protocolo del Pregón de fiestas							
Entradas													
Involucrados	Elemento de entrada	○	⇒	⊂	□	◇	☑	Actividad	Responsable de la actividad	Proceso relacionado	Registros o funciones	Indicadores	tiempo
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Inicio	●						Enviar invitaciones	Comité de fiestas	Eventos Cultural	Organización y Planificación	Oficios enviados	30 días
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Calles							Restricción de calles	Policía Nacional	Eventos cultural	Organización	Calles	2 horas
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Grupo folclórico							Contratar grupos folclóricos	Comité de fiesta y departamento de cultura.	Escuelas colegios, universidades, caserios.	Planificación y Organización.	Integrantes de los grupos.	15 días
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Autoridades y grupos Participantes							Desarrollo del pregón de fiestas	Departamento de cultura y comité de fiestas	Eventos cultural	Comunicación	Grupos y ciudadanía	3 horas
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Cierre del pregón de fiestas												

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Interpretación de ejemplo de procesos de un evento cultural

En el siguiente cuadro podemos observar los procesos que se llevara a cabo en un evento cultural realizado en el Cantón Cevallos, Provincia de Tungurahua en el cual, el involucrado fue el Gad Municipal del Cantón Cevallos en el que el elemento de entrada es el lugar y los grupos que forman parte del evento.

Las diferentes actividades realizadas de acuerdo con sus responsables y los procesos que registran cada una de las funciones que indicaran el tiempo determinado por cada una de las actividades.

El evento consta con un cronograma de actividades, lo cual se rige específicamente con el tiempo el cual debe estar dentro de la programación establecida, para dar una mejor imagen a la institución y obtener confiabilidad para seguir realizando los diferentes eventos, que se asumirán en los próximos meses.

Tabla 28: Ficha de Procesos de Eventos Cívicos

Código	
Nombre del proceso	Organización de eventos cívicos.
Objetivo del proceso	Organizar y planificar los eventos cívicos.
Responsable	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos
Lugar de ejecución	En el Cantón Cevallos
Recursos e Insumos	Escenario Amplificación Animador Arreglos florales Monumentos.
Indicador	Asistencia de Autoridades y estudiantes.
Entradas	Participación de los estudiantes.
Salidas	Ofrendas Florales.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 29: Actividades de eventos cívicos

Organización de Evento Cívico	
Actividades	
1.	Realizar invitaciones a los colegios y escuelas.
2.	Arreglar el Monumento.
3.	Contratar animador.
4.	Contratar arreglos florales.
5.	Desarrollar el evento.
5.1.	Apertura del evento.
5.2.	Desarrollo de la presentación del evento.
5.2.	Cierre de evento.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 30: Etiqueta y Protocolo de Actividades de un evento cívico

Actividades	Etiqueta	Protocolo
1. Realizar invitaciones a los colegios y escuelas.	Oficio	Mediante llamadas telefónicas, oficios o email.
2. Arreglar el Monumento.	Presentación del monumento.	Personalmente
3. Contratar animador.	Prestigio del animador.	Desenvolvimiento escénico
4. Contratar arreglos florales	Diseño y detalles.	Arreglos florales y de escenario
5. Desarrollar el evento.		
5.1. Apertura del evento.	Elegancia de las autoridades y estudiantes	Saludo. Bienvenida. Motivo del acto. Objetivo del acto. Nombrar a las personalidades e invitados
5.2. Desarrollo de la presentación del evento.	Comportamiento de los estudiantes.	Anunciar el tema. Homenaje Cívico.
5.3. Cierre de evento.	Arreglo floral	Agradecimiento

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 31: Procesos de un Evento Cívico

Evento Cívico													
Nombre del procedimiento	Diseñar los procesos de etiqueta y protocolo para organización de eventos GAD municipal del Cantón Cevallos						Objetivo del procedimiento	Establecer el proceso de Organización de eventos cívico					
Colocación de ofrenda floral a Pedro Fermín Cevallos							Objetivo estratégico del procedimiento	Diseñar los proceso de etiqueta y protocolo de la Colocación de ofrenda floral a Pedro Fermín Cevallos					
Entradas													
Involucrados	Elemento de entrada	○	⇒	D	□	◇	◉	Actividad	Responsable de la actividad	Proceso relacionado	Registros o funciones	Indicadores	tiempo
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Inicio	●						Enviar invitaciones	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos cívico	Organización y Planificación	oficios	30 días
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Monumento							Arreglar el monumento	Servidores municipales	Eventos cívico	Organización	Local	1 día
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Animador							Contratar al animador	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos cívico	Animación	Animador	7 días
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Arreglo floral							Comprar Arreglos Florales	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos cívico	Presentación	Flores	5 horas
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Autoridades y estudiantes							Desarrollo de la colocación de ofrenda floral a Pedro Fermín Cevallos	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos cívico	Comunicación	Invitados	2horas
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Fin de la colocación de ofrenda floral a Pedro Fermín Cevallos												

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 32: Ficha de Procesos de Eventos Deportivos

Código	
Nombre del proceso	Organización de eventos deportivos
Objetivo del proceso	Organizar y planificar los eventos deportivos
Responsable	Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos
Lugar de ejecución	En el Cantón Cevallos
Recursos e Insumos	Lugar Amplificación Animador Sillas
Indicador	Asistencia de Deportistas
Entradas	Deportistas
Salidas	Ganadores

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 33: Actividades de eventos deportivos

Organización de Evento Deportivo
Actividades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar invitaciones. 2. Adecuar el lugar. 3. Contratar animador. 4. Inscribir a los deportistas. 5. Desarrollar el evento. <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Apertura del evento. 5.2. Desarrollo de la presentación del evento. 5.3. Cierre de evento.

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 34: Etiqueta y Protocolo de Actividades de un evento deportivo

Actividades	Etiqueta	Protocolo
1. Realizar invitaciones.	Oficios	Mediante llamadas telefónicas, oficios o email.
2. Adecuar el lugar	Presentación del lugar	Personalmente
3. Contratar animador.	Prestigio del animador	Desenvolvimiento escénico
4. Inscribir a los deportistas.	Uniformes.	Participación.
5. Desarrollar el evento.		
5.1. Apertura del evento.	Comportamiento de las autoridades	Saludo. Bienvenida. Motivo del acto.

5.2.Desarrollo de la presentación del evento.	Comportamiento de los deportistas	Disciplina
5.3. Cierre de evento.	Comportamiento de los Ganadores	Premiación Agradecimiento

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Tabla 35: Proceso de un Evento Deportivo

Evento Deportivo													
Nombre del procedimiento	Diseñar los procesos de etiqueta y protocolo para organización de eventos GAD municipal del Cantón Cevallos		Objetivo del procedimiento			Establecer el proceso de Organización de eventos deportivos							
Competencia de moto cross			Objetivo estratégico del procedimiento			Diseñar los proceso de etiqueta y protocolo de la competencia de moto cross							
Entradas													
Involucrados	Elemento de entrada	○	⇒	▷	□	◇	⊗	Actividad	Responsable de la actividad	Proceso relacionado	Registros o funciones	indicadores	tiempo
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Inicio	●						Enviar invitaciones	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos Deportivos	Organización y Planificación	Tarjetas u oficios enviados	30 dias
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Lugar							Adecuar el lugar	Servidores municipales	Eventos Deportivos	Adecuación	Local	5 horas
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Animador							Contratar Animador	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos Deportivos	Animación	Animador	7 dias
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Deportistas							Inscribir a los deportistas	GAD Municipal del Cantón Cevallos	Eventos Deportivos	Inscripción	Deportistas Participantes	30 dias
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Autoridades y deportistas							Desarrollo de la Competencia de moto cross	Deportistas	Eventos Deportivos	Competencia	Ganadores	5 horas
GAD Municipal del Cantón Cevallos	Fin de la competencia de moto cross												

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

4.3.8 Propuesta de un evento social

1. ENVIAR INVITACIONES

1.1. Protocolo de invitaciones:

- a. Autoridades Nacionales
- b. Autoridades Provinciales
- c. Autoridades Cantonales

1.2. Etiqueta de invitaciones

- a. Tarjetas rectangulares
- b. Tarjetas cuadradas
- c. Colores distintivos de la institución
- d. Impresión de la tarjeta

Las invitaciones se las debe entregar con un mes de anticipación con sus respectivos oficios a las autoridades y demás invitados, especificando en la tarjeta los detalles donde es el evento la hora etc.

2. LUGAR DE RECEPCIÓN

2.1. Protocolo de recepción

- a. Local Cerrado o Abierto
- b. Iluminación.
- c. Sonido
- d. Mantelería

2.2. Etiqueta de Recepción.

- a. Decoración
- b. Música
- c. Buen gusto

El lugar de la recepción debe estar reservada con un mínimo de dos meses de anticipación.

3. MAESTRO DE CEREMONIA

3.1. Protocolo del maestro de ceremonia

- a. Puntualidad
- b. Llevar el guion del evento
- c. Estar cerca del atril para dirigir el evento

3.2. Etiqueta del maestro de ceremonia

- a. Traje formal
- b. Elegante

Las señoritas del protocolo con su elegancia reciben a los invitados y les ubican en el lugar que les corresponda de acuerdo a su jerarquía.

4. CONTRATAR ORQUESTA SINFÓNICA

4.1. Protocolo de la orquesta sinfónica

- a. Puntualidad
- b. Sonido

4.2. Etiqueta de la orquesta sinfónica.

- a. Fama
- b. Instrumentación.

5. DESARROLLO DE LA SESIÓN SOLEMNE DE CANTONIZACIÓN

Anfitrión: Alcalde

Tiempo: 2 horas

Responsable: Gad Municipal Cantón Cevallos

Bienvenida

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, ofrece a ustedes la más cordial bienvenida a la realización de este importante evento motivo de cantonización.

4.3.9 Presentación de Autoridades

Presidente de la mesa de honor

Director Provincial

Nos acompaña

La Abogada Lira Villalba

Nos honra con su presencia

El señor Prefecto Ing. Fernando Naranjo

Mucho nos complace tener la presencia de

Señor Alcalde Bayardo Constante

Tenemos el grato honor de tener entre nosotros a los señores Alcaldes de: Mocha, Quero, Tisaleo y Patate.

Nos acompañan los presidentes de los barrios y de los diferentes caseríos del Cantón Cevallos. Señores de la mesa de honor, invitados especiales, compañeros, público en general, buenas tardes.

Damos inicio a la Sesión Solemne organizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos.

- Reúnes en tus notas las aspiraciones y las glorias, que conmueven el alma, con los recuerdos de nuestros héroes, que lucharon en las grandes batallas en post de la libertad.

Les invito a entonar las notas del Himno Nacional del Ecuador

- La mente del ser humano y su vivencia dentro de la sociedad, le permite evocar sus ideas de reconocimiento buscando con su criterio el éxito constante de sus semejantes.

Inmediatamente tenemos la intervención del Señor Alcalde Bayardo Constante brindando la cordial bienvenida al público presente.

- La energía positiva no cuesta nada, ni tiene plazo para agotarse, posee la virtud de renovarse a cada instante
- Caricias de un amor soñado, matices de sonidos y armonía en el silencio, evocan expresivas las notas musicales

Damos pasó al maestro... quien nos deleitará con una hermosa pieza musical

- Esteban Gros, hombre de profundas convicciones y de sabios criterios, que todo en la vida se puede resolver de tres maneras: Ganas tú, pierdo yo; gano yo y pierdes tú o nos ponemos de acuerdo para no perder, sino para ganar todos, es decir, si queremos lograr cambios en nuestra sociedad y cultura, debemos unirnos para combatir la crisis mental que rompe muchos ideales

Informe de la gestión realizada por el Alcalde Bayardo Constante.

- El éxito para que no sea efímero, debe forjarse todos los días con responsabilidad, es preciso asumir con dignidad las consecuencias de lo que se hace, recordando que tarde o temprano solo se cosecha lo sembrado.

Homenaje al personal que cumple 20, 25 y 30 años al servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos y a los maestros del Colegio Pedro Fermín Cevallos con sus respectivas placas.

- La gratitud es la virtud por la cual una persona reconoce interior y exteriormente los regalos recibidos

Agradecimiento por el Rector del Colegio Pedro Fermín Cevallos Lic. Estuardo Poveda en representación de los compañeros homenajeados.

- Se dice que los salubristas somos los guardianes de la salud y los protectores del progreso
- Brindis efectuado por el Vicealcalde el Dr. Luciano Soria.

- Inspiras el valor del combate y el heroísmo que llevas dónde vas, el nombre de la Provincia Bolívar, canto y sueño de libertad.

Invitados al banquete todos.

Para culminar este acto, entonemos el Himno a la Provincia

Señoras – Señores

CONCLUSIONES

- Podemos decir que los directivos y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cevallos actúan con buenos modales, dando un buen trato a sus visitantes; sin embargo encontramos un poco de dificultad al momento de realizar los eventos, cuando se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas. De 381 personas encuestadas se puede evidenciar el desconocimiento de las normas de Etiqueta y Protocolo por lo cual, el 90% de los habitantes está de acuerdo con el diseño de procesos de etiqueta y protocolo de la organización de eventos dentro del Gad Municipal del Cantón Cevallos.
- Trabajar conjuntamente con los empleados del Gad Municipal del Cantón Cevallos, a través de capacitaciones acerca de los diferentes procesos de etiqueta y protocolo que existe para brindar un mejor servicio dentro de la institución y así los habitantes puedan evidenciar el cambio y con el transcurso del tiempo lo pongan en práctica.

RECOMENDACIONES

- Sugerimos a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos y que el Departamento de cultura sea el encargado de poner en práctica el Modelo propuesto de Diseño e implementación de procesos de etiqueta y protocolo para que a futuro todos los eventos sean realizados con un orden establecido para el realce de los diferentes eventos dentro de la institución.
- Dentro de su planificación anual el Gad Municipal del Cantón Cevallos deberá determinar un presupuesto para realizar las capacitaciones de las autoridades y empleados de la institución dos veces al año y que el resultado sea beneficioso para todo el Cantón.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander, E. (1993). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen
- Molam, F. (1871). *Diccionario Etimológico de etiqueta y Protocolo* 3ª ed. Caracas: Primavera.
- Grinnell, R. (1997). *Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches* 5ª ed.
- Hernández Sampieri, R., et al (2003). *Metodología de la Investigación* 3ª ed. México: McGraw-Hill.
- Koetting, J. R. (1984). *Paradigmas de investigación educativa*. Dallas: Association for Educational Communications and Technology.
- Meyer, W. (1991). *Los creadores de la imagen*. Mexico: Ariel.
- Rivas, I. (1995). *Técnicas de Documentación Investigación*. Caracas: Miranda.

WEBGRAFÍA

- Calameo. (2010). *Etiqueta*. Recuperado de www.calameo.com/books/000800424edd31ea7e611
- NovaPDF printer . Protocolo. Obtenido de (<http://www.novapdf.com>)
- Slideshare. (2010). *Etiqueta y Protocolo*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/crismarla/introduccion-a-los-eventos>
- Google. (2013) *Organización Social y Etiqueta*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/#q=que+es+etiqueta>
- Definicion ABC. (2016). *Protocolo y Etiquetado*. Obtenido de: <http://www.definicionabc.com/general/reunion.php#ixzz2rAhH9IK0>
- Definicion ABC. (2016). *Etiqueta y Protocolo*. Obtenido de: <http://www.definicionabc.com/social/agradable.php#ixzz2rAgQDIo0>
- Definicion ABC. (2016). *Negocios Profesionales*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/negocios/profesionalismo.php#ixzz2rAfFSFuO>
- Eventoclick. (2014). *Evento y Cultura*. Obtenido de <http://www.eventoclick.com/eventos-pr/deportivos/que-es-un-evento-cultural--r.html>
- Protocolo.org. (2013). *Origen del Termino*. Obtenido de http://www.protocolo.org/social/protocolo_y_etiqueta_social/origen_del_termino_protocolo_definicion_de_protocolo.html
- Eventplannerspain. (2010). *ideas-y-consejos-eventos/Planificar-y-Organizar-Evento*. Recuperado de <http://www.eventplannerspain.com>

Jima, A. (2011). *Publicacion*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/#q=origen+y+definicion+de+etiqueta+y+protocolo>

Perez, I. M. (2014). *Municipalidad de Cevallos*. Recuperado de www.municipiodecevallos.com

ANEXO

Anexo 1: Encuesta a Ciudadanos

ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DEL CANTÓN CEVALLOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Objetivo.- La presente encuesta busca información, para mejorar la organización de eventos en el GADM, Cantón Cevallos.

1.- ¿Conoce usted sobre la organización de eventos?

Si ()

No ()

Ninguna ()

2.- ¿Conoce usted de los procesos de etiqueta y protocolo del GADM, Canton Cevallos?

Si ()

No ()

Ninguna ()

3.- Se da cuenta a primera vista que clase de evento están realizando el GADM?

Si ()

No ()

Ninguna ()

4.- ¿Participa usted de los procesos de los eventos que realizan?

Si ()

No ()

Ninguna ()

5.- ¿A cuál de estos eventos ha asistido?

Evento social ()

Evento cultural ()

Evento cívico ()

Evento deportivo ()

6.- ¿Conoce usted quienes participan en los diferentes eventos que realiza el GADM?

Ciudadanía Cevallense ()

GADM, del Cantón Cevallos ()

7.- ¿Cree usted que el logotipo de la empresa debe estar presente en los diferentes eventos?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8.- Conoce el orden jerárquico a utilizarse en una mesa directiva?

Si ()

No ()

Posiblemente ()

9.- Cree usted que el desarrollo de los procesos de etiqueta y protocolo fortalece la imagen de la institución?

Si ()

No ()

Ninguna ()

10.- ¿Esta de acuerdo para mejorar la organización de eventos del GADM, del Cantón Cevallos?

Si ()

No ()

Ninguna ()

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL GAD, MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS PROVINCIA DE TUNGURAHUA

Objetivo.- La presente encuesta busca información, sobre la organización de eventos del GADM, Cantón Cevallos.

1.- ¿Sabe usted quien se encarga de organizar los eventos?

Departamento de Cultura ()

Comité de Fiestas ()

Otros ()

2.- ¿Con que frecuencia realizan los eventos?

Mensualmente ()

Diariamente ()

Por festividades ()

Siempre ()

3.- ¿Qué tiempo se ha demorado un evento al que usted ha asistido?

5 Horas ()

3 Horas ()

1 Hora ()

4.- ¿Cree usted que el GADM, del Cantón Cevallos deba tener una unidad ejecutora que organice los eventos?

Si ()

No ()

Posiblemente ()

5.- ¿Es considerado usted para participar de los eventos?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

6.- ¿Cree usted que los detalles utilizados en la organización de eventos han sido los adecuados?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7.- ¿Diferencia usted entre etiqueta y protocolo?

Si ()

No ()

8.- A qué actos protocolarios organizados por el GADMCC, ha asistido usted?

Sesiones solemne ()

Seminarios ()

Firma de convenios ()

Posesión de directivos ()

Otros

9.- En la siguiente escala califique la organización de eventos del GADM, del Cantón Cevallos?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

10.- Cree usted que los detalles utilizados en la organización de los eventos da buena imagen a la institución?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

Anexo 3: Fotografías de Evento deportivo



Fuente: Archivo del Departamento de Cultura Municipal
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Anexo 4: Fotografía de Evento cultural



Fuente: Archivo del Departamento de Cultura Municipal
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Anexo 5: Fotografía de Evento Cívico



Fuente: Archivo del Departamento de Cultura Municipal
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Anexo 6: Evento social



Fuente: Archivo del Departamento de Cultura Municipal
Elaborado por: Silvana Jiménez y Marilú Jiménez

Anexo 7: Tabla de Eventos y capacitaciones

EVENTOS Y CAPACITACIONES 2010, 2011,2012 Y 2013 DEL GAD, MUNICIPAL DEL CANTÓN CEVALLOS

FECHA	HORAS	EVENTOS	CAPACITADOR	PARTICIPANTES
28/09/2010		Capacitaciones a los comerciantes de Acopio y Comercialización de Cevallos		47
24/09/2010		Capacitaciones a los comerciantes de Acopio y Comercialización de Cevallos		18
19/09/2010		Capacitaciones a los comerciantes de Acopio y Comercialización de Cevallos		39
21/10/2010	8 h00	Capacitación "INMUNIZACIONES"	Licenciada Elizabeth León	27
23/11/2010	3h00	Fortalecimiento de organizaciones de Cevallos	Dr. Diego Coca	50
24/11/2010	2h00	Fortalecimiento de las cadenas productivas, foros y cereales	Ing. Christian Lava	28
28/12/2010		Nutunin para personas diabéticas e hipertensas I	Dra. Lorena Lozada	28
10/03/2011		Realización del plan operativo		12
15/04/2011		Estrategia de turismo	Sr. Danilo	7
19/05/2011		Hijos de microempresarios Cevallos	Ingra. Mary Enríquez	11
21/06/2011		Lanzamiento del libro	Dr. Jaime Garcés	18
08/07/2011		Gestión de riesgos	Dr. Leopoldo Barrera	19
17/08/2011	4h00	Socializar la Ley y Reglamentos de la LOSEP	Dra. Susana Fiallos	15
18/08/2011		Sensibilización al transporte a personas con discapacidad	Abga. Carla Acuario	4
25/09/2011	4h00	Motivación para personas diabéticas e hipertensas II	Dra. Lorena Lozada	11
14/10/2011	8h00	Evaluación del DOTS	Dra. Fanny Salviba	8
20/10/2011		Capacitación sobre la influenza		4
28/10/2011		Primera Asamblea Cantonal de la Niñez y Adolescencia		35
29/10/2011		Funcionamiento del CBV	Sra. Sonia Vargas	15
05/02/2012		Taller del libro Montalvo para niños	Sr. Manuel Rosero	30

10/02/2012		Radicar el sarampión y la rubiola	Licenciada Elizabeth León	30
15/03/2012		Capacitación de cuyes	Sr. José Mijaíl Medina	13
18/04/2012		Campaña del SR.	Dr. Bayardo David	22
20/05/2012		Monitoreo rápido de cobertura RSP	Licenciada Elizabeth León	28
19/06/2012		Arte y diseño Calzafince		21
08/06/2012		Taller de evaluación programa PAI		13
08/06/2012		Rendición de cuentas 2011		13
20/07/2012		Las chispas CD INFANTILES	Dr. Jorge Gómez	18
10/08/2012		Desfile conmemorativo XXV aniversario de Cantonización de Cevallos primera parte cívica		83 Instituciones
28/11/2012		Planificación PAC 2013	Ing. Fabricio Morales	15
30/11/2012		Etiqueta y Protocolo	Ingra. Gabriela Paredes	9
05/12/2012		Capacitación Básica	SECAP	8
18/12/2012		Buen Vivir	Ing. Vinicio Laso	40
21/12/2012		Manipulación de alimentos	SECAP	14
28/12/2012		Autoestima		18
05/02/2013		Manejo de programa Excel	Dr. Jorge López	7
12/02/2012		Miremos a los ojos otra vez	Licda. Elizabeth Paredes	10
18/02/2012		Proyecto de ingles	Viviana Laguna	18
20/02/2012		Metodología yo sí puedo	Melvio Tracones	50
02/02/2013		Pegado de calzado	Ing. Jorge Luis Barrios	20
12/02/2013		Programa de vivienda	Licda. Janeth Villalva	11
18/02/2013		Cocina	Andrés Laica	20
05/03/2013		Emprendimiento Turístico	Ing. Wilson Benalcazar	22
15/03/2013	300h00	Contabilidad básica	Christina Chávez	17

20/03/2013		Inauguración de SIS		43
14/04/2013		Calidad humana	Nelly Chávez	25
20/05/2013		Taller financiero	Promotor y voluntario	13
19/06/2013		Seguridad y salud ocupacional en el trabajo	SECAP	20
08/06/2013		Patrimonio Cultural del CC.	Ing. Marco López	20
08/06/2013		Socialización del proyecto ruta Turística Cantonal	Ing. Juan Carlos López	18
20/07/2013		Manipulación de alimentos	Ingra. Viviana Núñez	17
10/08/2013		Manejo sobre el POAD Institucional	Ing. Diego Freire	10
28/09/2013		Técnicas básicas de pintura	Ingra. Hilda Ortiz	20
30/09/2013		Bibliografía de Juan León Mera	Ing. Bayardo Sulca	50
05/10/2013		Ética y valores de la gente	Ingra. Ricio Bautista	5
18/10/2013		Bibliografía Pedro Fermín Cevallos	Ingra. Sonia Sulca	6
21/11/2013		Concientización sobre el turismo Provincial	Ingra. Natalia Delgado	34
28/11/2013		Escuela para padres	Promotor	33
29/11/2013		Liderazgo en emprendimientos	Ingra. Maribel López	7
12/12/2013		Calidad al servicio al cliente	Aidé Llerena	17