



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO A
SEGUIR EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE
LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2011- 2012.”**

Tesis de grado presentada previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autoras:

- Chango Morales Cristina Alexandra
- Claudio Semblantes Sandra Ximena

Directora:

Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

LATACUNGA-ECUADOR

Abril - 2013.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

AUTORIA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO A SEGUIR EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2011- 2012.”**, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Chango Morales Cristina Alexandra
C.I. 0503015638

Claudio Semblantes Sandra Ximena
C: I. 0503317091



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

Latacunga – Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO A SEGUIR EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2011- 2012.”, de las postulantes Chango Morales Cristina Alexandra y Claudio Semblantes Sandra Ximena, de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, abril 2013

El Director:

Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento especialmente a Dios por la vida y la iluminación, de cada día, a mi querida Universidad Técnica de Cotopaxi que me abrió las puertas para impartir su cátedra y ser una profesional y servir con honra y lealtad a la sociedad, a los docentes de la U.T.C, por ser mi ejemplo a seguir y educándome con lo necesario para lograr mis sueños, sembrando en mí una manera diferente de pensar, enseñándome lo que es la vida y lo que conlleva vivirla.

Cristina Alexandra

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, a mis hijos Derlys y Solange, porque son mi vida y mi inspiración, los testigos silenciosos de mis luchas cotidianas, a mi esposo por compartir el día a día con amor, paciencia y cariño apoyándome y motivándome a seguir adelante y a mis padres por su entrega incondicional, por su apoyo en todo sentido para la consecución de mis grandes sueños.

Cristina Alexandra

AGRADECIMIENTO

Luego de una larga concurrencia en mi campo estudiantil quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Cotopaxi que me dio la oportunidad de formarme como profesional brindando sus conocimientos científicos y humanos.

Quiero agradecer a dios por darme la vida y agradecerle de manera especial a mis padres quienes cada día han estado guiándome y encaminándome por el buen camino del bien a mi hijo quien con su aliento me ha dado la fuerza para culminar con éxito.

Sandra Ximena

DEDICATORIA

Dedico esta tesis principalmente a mi hijo ya que es la razón de mi vida y por quien cada día soy mejor, a mis padres a mi hermana a mis sobrinas, ya que han estado conmigo en todo momento dándome fortaleza para seguir cada día adelante y no desmayar en el proyecto emprendido.

Sandra Ximena.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

TEMA: “MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO A SEGUIR EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2011- 2012.”.

Autores:

Chango Morales Cristina Alexandra

Claudio Semblantes Sandra Ximena

RESUMEN

El presente trabajo de Tesis fue encaminado para proporcionar un instrumento que permita la guía y ejecución normas a seguir en cuanto Etiqueta y Protocolo se refiere en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, por lo que se proporciona un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo que será aplicado con el fin de mejorar de manera significativa la organización de eventos donde se ejecutarán una serie de normas y procedimientos, reglas de cortesía, buenas prácticas, relaciones humanas dentro y fuera de la institución, logrando un estilo propio que las caracterice.

El objetivo de la propuesta ha sido que en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi cuente con un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo que le sirva de guía en los diferentes eventos que se lleven a cabo en la Institución, optimizando la comunicación de las relaciones interpersonales con todos los usuarios internos, por lo que será de gran importancia aplicar las sugerencias y propuestas plasmadas en el manual de Etiqueta y Protocolo que servirá de guía sobre comportamientos más frecuentes en las organizaciones, conductas sugeridas de aplicación formal en las incontables oportunidades de relación entre la institución a la ciudadanía.



UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANISTICAS
Latacunga – Ecuador

**TOPIC: "STANDARDS MANUAL LABEL AND PROTOCOL FOR THE
GOVERNMENT OF THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS
PROVINCE OF COTOPAXI, IN THE PERIOD FROM 2011 TO 2012."**

Authors:

Chango Morales Cristina Alexandra

Claudio Semblantes Sandra Ximena

ABSTRACT

This thesis work was aimed to provide a tool to guide and execution rules to follow as regards Etiquette and Protocol in Decentralized Autonomous Government of the Province of Cotopaxi, so it provides an etiquette manual and Protocol to be applied in order to significantly improve the organization of events which will run a series of rules and procedures, etiquette, good practices, human relations within and outside the institution, achieving a unique style that characterizes them.

The aim of the proposal was that the decentralized autonomous Government of the Province of Cotopaxi have an etiquette manual and protocol to guide you in the different events that take place in the institution, streamlining communication relationships with all internal users, so it will be important to apply the suggestions and proposals embodied in Etiquette and Protocol manual that will guide organizations on behaviors and more frequent and ultimately suggested formal application behavior in countless opportunities that lie relative benefit of the public institution.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
Latacunga – Ecuador

CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, CERTIFICO haber revisado el ABSTRAC de la presente tesis “MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO A SEGUIR EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2011- 2012”, de Chango Morales Cristina Alexandra, con C.I. 0503015638 y Claudio Semblantes Sandra Ximena con C.I. 0503317091, Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, puedan las interesadas dar a la presente certificación el uso que estime conveniente.

Latacunga, abril 2013

Lic. Jorge Luis Iza Pila
C.I. 050296591-6

INDICE

PORTADA.....	i
AUTORIA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
CERTIFICACIÓN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xx
CAPITULO I	22
1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO	22
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	22
1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	23
1.3 MARCO TEÓRICO.....	24
1.3.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	24
1.3.1.1. Origen y evolución de la Gestión Administrativa.....	25
1.3.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa.....	27
1.3.1.3. Precursores de la Gestión Administrativa.....	28
1.3.2 RELACIONES HUMANAS.....	29
1.3.2.1. Definición.....	29
1.3.2.2. La importancia de las Relaciones Humanas.....	29
1.3.2.3. Características de Relaciones Humanas.....	30
1.3.2.4. Relación existente entre las Relaciones Humanas y las Relaciones Públicas.....	31
1.3.3. IMAGEN INSTITUCIONAL.....	32
1.3.3.1. Componentes de la Imagen Institucional.....	33
1.3.4. IMAGEN PERSONAL.....	33

1.3.5. ETIQUETA Y PROTOCOLO.....	35
1.3.5.1. Definición.....	36
1.3.5.2. Normas de Etiqueta y Protocolo.....	36
CAPITULO II	39
2. DISEÑO DE LA PROPUESTA	39
2.1. Caracterización del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	39
2.1.1. Misión.....	40
2.1.2 Visión.....	40
2.1.3. Valores Institucionales	41
2.1.4 OBJETIVOS.....	42
2.1.4.1 Objetivo General.....	42
2.1.4.2 Objetivo Específicos.....	42
2.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.2.1 METODOLOGÍA.....	44
2.2.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
2.4. UNIDAD DE ESTUDIO.....	46
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	47
2.5.1. Entrevista.....	47
2.5.2. Encuesta.....	48
2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTA.....	49
2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTA.....	50
2.8. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS SIGUIENTES SERVIDORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI: PREFECTO, SECRETARIA GENERAL, DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO, DIRECTOR FINANCIERO, DIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL, ASESOR DE PREFECTURA, SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN.....	66

2.9. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.....	67
CAPITULO III.....	69
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.....	69
3.1 Antecedentes.....	70
3.2 Formulación Del Problema.....	70
3.3 Solución del Problema.....	70
3.4 JUSTIFICACIÓN.....	71
3.5 OBJETIVOS.....	72
3.5.1 Objetivo General.....	72
3.5.2 Objetivos Específicos.....	72

INDICE DEL MANUAL

3.6 NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.....	75
3.6.1. Organización de eventos.....	75
3.6.2. Evento	75
3.6.3 ORGANIZACIÓN.....	75
3.6.4 .PASOS A SEGUIR EN LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO	76
3.7. Protocolo.....	76
3.7.1 Reglas de Protocolo:.....	77
3.8 Tipos de Eventos que se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	79
3.9. PRECEDENCIA EMBLEMAS PATRIOS.....	83
3.9.1 PRECEDENCIA GUBERNAMENTAL.....	83

3.9.2. Invitaciones.....	84
3.9.3 Sistema de Envío.....	85
3.9.4. Firma de Convenios:.....	86
3.9.5. Sesiones de Asamblea.....	88
3.9.6. Sesiones Ordinarias y Extraordinarias:.....	89
3.9.7 Conferencia.....	90
3.9.8. Foro.....	91
3.9.9. Seminario.....	92
3.10. Conferencia o Radio de Prensa:.....	93
3.10.1. Pasos para elaborar un Discurso:.....	93
3.10.2. Orden del Día.....	95
3.10.3. Ley de la Derecha.....	96
3.11. Conclusiones.....	98
3.11.1 Recomendaciones.....	99
3.12. Referencias Bibliográficas.....	101
3.12.1. Citada.....	101
3.12.2. Consultada.....	101
3.12.3. Virtual.....	102
ANEXO 1 Escenario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi.....	104
ANEXO 2 Salón de Honor del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	104
ANEXO 3 Sala de Sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	105
ANEXO 4 Sala de Sesiones para Recibir Capacitaciones.....	105
ANEXO 5 Sala de Radio de Prensa.....	106
ANEXO 6 Invitación del G.A.D.....	106
ANEXO 7.....	107
ANEXO 8.....	108
ANEXO 9 Unidad de Población.....	109
ANEXO 10 Entrevista.....	113
ANEXO 11 Encuesta.....	116

ANEXO 12 Formato Orden del Día.....	118
-------------------------------------	-----

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1 Unidad Estudio.....	46
TABLA N°2 Organización de Eventos Sociales.....	49
TABLA N°3 Guía de Eventos Sociales.....	50
TABLA N°4 Atención al Cliente.....	51
TABLA N°5 Mejorar Organización.....	52
TABLA N°6 Medidas Acertadas.....	53
TABLA N°7 Contribuir Con el Manual de Etiqueta y Protocolo.....	54
TABLA N°8 Servicio Brindado por el Personal.....	55
TABLA N°9 Relación Entre el Personal y Usuarios.....	56
TABLA N°10 Existe un Auditorium.....	57
TABLA N°11 Implementación del Manual.....	58
TABLA N°12 Personas Capacitadas para la Organización de Eventos Sociales.....	60
TABLA N°13 Atención a los Usuarios.....	61
TABLA N°14 Disponibilidad de Auditorium.....	62
TABLA N°15 Implementar Manual.....	63
TABLA N°16 Personas Encargadas de Coordinar Actividades.....	64
TABLA N°17 Capacitación.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N°1 Organización de Eventos Sociales.....	49
GRÁFICO N°2 Guía de Eventos Sociales.....	50
GRÁFICO N°3 Atención al Cliente.....	51
GRÁFICO N°4 Mejoramiento de la Organización de Actos Sociales..	52

GRÁFICO N°5 Medidas Acertadas.....	53
GRÁFICO N°6 Contribuir con el Manual de Etiqueta y Protocolo.....	54
GRÁFICO N°7 Servicio Brindado por el Personal.....	55
GRÁFICO N°8 Relación entre el Personal y Usuarios.....	56
GRÁFICO N°9 Existe un Auditorium.....	57
GRÁFICO N°10 Implementación del Manual.....	58
GRÁFICO N°11 Personas Capacitadas para la Organización de Eventos Sociales.....	60
GRÁFICO N°12 Atención a los Usuarios.....	61
GRÁFICO N°13 Disponibilidad de Auditorium.....	62
GRÁFICO N°14 Implementar Manual.....	63
GRÁFICO N°15 Personas Encargadas de Coordinar Actividades.....	64
GRÁFICO N°16 Capacitación.....	65
GRÁFICO N°17 Escenario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	78
GRÁFICO N°18 Orden de Precedencia.....	83
GRÁFICO N°19 Modelo de Invitación para la Sesión Solemne.....	84
GRÁFICO N°20 Salón de Honor del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	87
GRÁFICO N°21 Salón para Seminarios.....	92

INTRODUCCIÓN

Los términos de Etiqueta y Protocolo permiten marcar la diferencia cuando se desea proyectar una buena imagen para la institución, Etiqueta y Protocolo se han vuelto tan importantes debido a la necesidad que se tiene de llenar vacíos en cuanto a la organización de eventos, tratamiento a las personas, normas de cortesía, entre otros.

La organización de los eventos que las Instituciones realizan, deben desarrollarse de manera eficiente, además la realización de un evento puede parecer algo sencillo, sin embargo, para lograr la excelencia, se pone en práctica una serie de acciones cuya organización implica; planificación, disciplina y trabajo en equipo. Contar con el personal especializado para desarrollar adecuadamente todas las actividades que competen a las Secretarías de distintos Departamentos.

El manual de Etiqueta y Protocolo permitirá al personal Administrativo auxiliarse del mismo para guiar el proceso que conlleva la realización de los diversos eventos que se realizan a fin de hacerlo de manera eficiente.

Ya que este será una herramienta de consulta útil al momento de tomar decisiones en cuanto a aspectos protocolarios que se ven día con día en las instituciones.

El presente documento pretende ser una guía orientadora para las personas que desarrollan los eventos.

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

Está compuesto de tres capítulos siendo estos los siguientes:

El capítulo I, se encuentra, las categorías fundamentales, su marco teórico base para la, elaboración del Manual de Etiqueta y Protocolo propuesto, siendo sus variables: Gestión Administrativa, Relaciones Humanas, Imagen Institucional, Imagen Personal, Etiqueta, Protocolo; conceptos que son tratados ampliamente para contar con una base teórica completa.

En el capítulo II, lo componen las generalidades de cada una de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, sus antecedentes, misión y visión, estructura organizativa así como las funciones principales de cada secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, contiene el desarrollo de la investigación de campo que se efectuó en el Gobierno Autónomo Descentralizado, presentando sus objetivos, metodología de la investigación, ámbito o radio de acción, prueba piloto, limitantes así como los resultados que se obtuvieron luego del desarrollo de la misma; finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente se presenta el capítulo III, el cual tiene el manual de etiqueta y protocolo propuesto, sus objetivos, sus funciones, ventajas, usuarios, así como la importancia de su implementación en las diferentes dependencias Administrativas del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

CAPITULO I

1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS SOBRE EL OBJETO DE ESTUDIO

1.1 Antecedentes Investigativos

Debido a la proliferación de los Gobiernos Autónomos en el ámbito Nacional, es necesario que todas las empresas del país cuenten con un Manual de Etiqueta y Protocolo, es decir que es importante que los Gobiernos Autónomos Descentralizados del Ecuador cuenten con el mismo para la organización de los eventos, esto contiene la capacidad de contratar personal, materiales, servicios, comunicaciones, relaciones laborales, permisos, reservas, agendas, seguros y en general una gestión y administración de dichas operaciones fiable y segura.

Por lo tanto en la Provincia de Cotopaxi el G.A.D. no cuenta con una guía de Reglas y Normas de Etiqueta y Protocolo que servirá como base para los servidores públicos, la utilización de este manual puede conllevar a méritos y reconocimientos de la Institución.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi trabaja para coordinar esfuerzos de la iniciativa de los ciudadanos en beneficio del desarrollo económico, social y cultural de la Provincia.

El G.A.D es una institución sin fines de lucro y en ella están involucrados aspectos políticos y económicos en el cual es muy importante hacer uso de un Manual de Etiqueta y Protocolo.

El Consejo Provincial del Guayas, Pichincha y Chimborazo es una Institución que brinda beneficios a toda la sociedad, y no cuenta con un Manual de Etiqueta y Protocolo por lo que no existe personal referente a esta área.

Por lo que nos incentiva a implementar un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en nuestra provincia para realce y prestigio de la Institucion.

En lo que respecta al Manual de Etiqueta y Protocolo que será implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, existe grandes vacíos de conocimiento, debido quizá a la mala organización por parte de las autoridades de la misma, y la falta de capacitación a sus empleados y trabajadores.

1.2. Categorías Fundamentales

GRAFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1. Gestión Administrativa

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que la administración es la acción de administrar (del Latín Administrativoonis).

Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Según HERNANDEZ, Carlos; (2003-Pág. 258) “Gestionar es hacer que las cosas sucedan.

Sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin. Gestión como el conjunto de sediciones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas”.

Las investigadoras consideran que la administración es un proceso de aptitudes y habilidades que desempeñan ciertas actividades.

Es la conducción racional de actividades, esfuerzos y recursos las que facilitan a través de esta gestión, en los diferentes casos, la supervivencia de las organizaciones y con ello sus desarrollos y crecimientos.

Es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a recluir su potencial, eficacia y lograr así fines determinados.

Según FAYOL, Henry 1926, del libro: Administración Industrial y General, Edición El ateneo, publicado en París, un autor trascendente, definió operativamente la administración diciendo que la misma consiste en “prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”, “además considero que era el arte de manejar a los hombres”, pag.1.

Las Postulantes consideran que la Gestión Administrativa es el proceso de asignación, evaluación de las actividades de los trabajadores de una empresa con el fin de cumplir los objetivos de la misma.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

Es criterio de las autoras que Gestión Administrativa es la rama que permite tomar decisiones, impulsar y sistematizar estrategias para poder alcanzar las propuestas y así poder cumplir todas las metas que en un principio se planteó. Permitiendo así tener gran satisfacción entre los colaboradores de la Institución.

1.3.1.1. Origen y evolución de la Gestión Administrativa

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remoto, los relatos Judío – Cristianos de Noe, Abraham y sus descendientes, indican el

manejo de grandes número de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerras, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, el enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control.

Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina.

La gestión administrativa dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi ha ido avanzando progresivamente en vista de que en la actualidad se realiza una gestión moderna debido a que es una acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una institución entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.

En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos.

Este es uno de los factores que más influyen en cuanto a la gestión administrativa pública, debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

Las postulantes expresan que en cualquier empresa o institución se desenvuelve una cierta cantidad de tareas que se apoyan en la gestión administrativa de la misma. Para que se produzca el correcto desarrollo de la gestión administrativa es necesario que la misma contribuya en una mejora para la eficiencia en el seno de la organización.

1.3.1.2. Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

1.3.1.3. Precursores de la Gestión Administrativa

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Según Confucio Pensador Chino Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- ❖ Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

- ❖ Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.

- ❖ Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Las tesis consideran que la Gestión Administrativa y sus componentes son muy importantes ya que es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

1.3.2 RELACIONES HUMANAS

1.3.2.1. Definición

Las Relaciones Humanas son las dirigidas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

1.3.2.2. La importancia de las Relaciones Humanas

Las Relaciones Humanas consisten en la relación o comunicación que tenemos con todas las personas en nuestro entorno. Todo depende del comportamiento del ser humano y la relación entre compañeros de escuela y trabajo también debe ser muy buena, puesto que todos necesitamos de todos para poder trabajar bien coordinados y poder tener más éxitos en la vida laboral y personal.

Es increíble cuando en los demás países se habla del expandir las relaciones con todas las personas y desarrollar actividades donde se pueda tener relación con más gente por medio de muchos métodos como la Internet, o teléfono personal.

Hoy en día pensamos que la comunicación es hablar con otra persona o el típico emisor y receptor. Va mucho más allá que solo comunicarte con los demás. También se requiere tener una relación con la gente que está a nuestro alrededor.

Es un gran e importante fundamento que necesitamos para socializar y poder salir de nuestro monótono comportamiento diario.

El sueño del ser humano es poder vivir tranquilamente en la sociedad, sin problemas y sin preocupaciones. Y allí su requerimiento máximo es el de disfrutar de las relaciones armónicas. En efecto, todo el mundo sabe muy bien lo satisfecho y placentero que es el disfrutar con todas las personas.

1.3.2.3. Características de Relaciones Humanas

1.- Personalidad.- Término griego “persona”, que significa máscara, para describir la cara que el individuo le presenta a la sociedad, y lo hace diferente de los demás, con un conjunto de cualidades que lo constituyen, como puede ser su inteligencia, carácter, temperamento y constitución. También hace notar destreza o desenvoltura, aunque la personalidad la relacionamos comúnmente, con el conjunto de rasgos físicos, psíquicos y culturales que hacen a cada ser completamente independiente y único.

2.- Motivación.- Es el factor psicológico, consciente o no, que predispone al individuo para realizar sus actividades diarias, o para tender hacia ciertos fines, necesidades o tendencias.

3.- Comunicación. - Desde el punto de vista etimológico, el término significa "hacer algo común", en su aspecto formal, la comunicación, es el “proceso por el cual transmitimos ideas, conocimientos, habilidades, sentimientos, actitudes, etc., y recibimos respuesta a tales estímulos, como resultado hacemos que nos comprendan y comprendemos a los demás obteniendo una acción a realizar. Todos los idiomas son códigos y pueden ser: verbales, no verbales, escritos, meramente personales o interpersonales. Para comunicarnos con los demás utilizamos fundamentalmente el lenguaje, los gestos no verbales y las señales actitudinales.

4.- Retroalimentación.- Los seres humanos tratamos de alcanzar objetivos conscientes o inconscientes. Y un gran número de ellos está relacionado con otros seres humanos, el ejemplo: la necesidad o deseo de reconocimiento, éxito en nuestro trabajo, crecimiento o mejoramiento de nuestra productividad. Pero ocurre que en ocasiones actuamos en forma que en realidad nos impide alcanzar los objetivos que deseamos. Es por eso que la retroalimentación es un instrumento que se utiliza para que la persona se dé cuenta de cómo su conducta afecta a otros.

5.- El Auto conocimiento del ser humano.- El individuo requiere sentirse íntegro, identificado consigo mismo, saber quién es, realizar cosas que le gusten, que le satisfagan, y sentirse útil para los grupos en que participa, para las Instituciones, empresas o fábricas donde labora, además necesita conocimiento, aceptación, confianza y realización.

6.- Análisis Transaccional.- Tiene por objeto analizar la naturaleza del hombre, su objetivo definir las diferentes actitudes a partir del estado de ánimo y con base en ello, manejar la comunicación de manera óptima.

7.- Integración de Grupos de Trabajo.- Son grupos de personas que se integran para lograr un mismo objetivo y tienen relación en los roles y status que posee cada integrante, al estar en grupo tiene que haber respeto entre ellos.

1.3.2.4. Relación existente entre las Relaciones Humanas y las Relaciones Públicas

Existe una gran confusión entre estas dos disciplinas, e inclusive, en los programas de estudio de algunas instituciones se las menciona como si fueran análogas o tuvieran la misma significación.

El propio nombre de cada una de estas disciplinas ya nos está indicando una diferencia importante:

Relaciones Humanas son vinculaciones entre los seres humanos o personas gracias a la comunicación.

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

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

Las Relaciones Humanas desde el punto de vista empresario deberán facilitar al personal la comodidad física y espiritual, la familiarización y la sociabilidad para lograr el rendimiento.

1.3.3. IMAGEN INSTITUCIONAL

La imagen institucional se refiere a cómo se percibe una compañía. Es una imagen generalmente aceptada de lo que una compañía "significa". La creación de una imagen corporativa es un ejercicio en la dirección de la percepción.

Es creada sobre todo por los expertos de relaciones públicas, utilizando principalmente campañas comunicacionales, redes sociales (entre otras plataformas web) y otras formas de promoción para sugerir un cuadro mental al público.

Típicamente, una imagen corporativa se diseña para ser atractiva al público, de modo que la compañía pueda provocar un interés entre los consumidores, cree hueco en su mente, genere riqueza de marca y facilite así ventas del producto.

Los gobiernos, las organizaciones caritativas, las organizaciones criminales, las organizaciones religiosas, las organizaciones políticas y las organizaciones educativas todas tienden a tener una imagen única, una imagen que sea parcialmente deliberada y parcialmente accidental, parcialmente auto-creada y parcialmente exógena.

1.3.3.1. Componentes de la Imagen Institucional

La imagen corporativa puede estar compuesta por uno o más elementos, que de manera conjunta o independiente todos cumplen una misma función, acentuar la gráfica y la solidez de la imagen corporativa, mediante la cual, los usuarios pueda reconocer quien factura el producto o servicio, por consiguiente determinar características y valores del mismo.

Es importante que la imagen institucional deba tener independencia para que todos cumplan una misma función debido a que las organizaciones caritativas, las organizaciones criminales, las organizaciones religiosas, las organizaciones políticas y las organizaciones educativas todas tienden a tener una imagen única, una imagen que sea parcialmente deliberada y parcialmente accidental, parcialmente auto-creada y parcialmente exógena.

1.3.4. IMAGEN PERSONAL

En los últimos años, la estructura productiva de nuestro entorno se ha visto afectador la globalización económica, el avance de las tecnologías de la información, y las nuevas técnicas de producción y de gestión en las empresas.

Ante estas nuevas circunstancias, cualquier economía que quiera garantizar la estabilidad en el empleo y el mantenimiento de la competitividad de sus empresas necesita trabajadores cualificados, con amplias habilidades y con la capacidad para seguir formándose y así adaptarse a los nuevos retos que sin duda se presentarán en cualquiera de los sectores en que desarrollen su profesión.

Estos objetivos han de alcanzarse a través de una adecuada formación de los trabajadores, tanto inicial y previa a la incorporación al mundo laboral, como continua y a lo largo de la vida.

En este marco, la Formación Profesional aparece como un conjunto de acciones formativas que capacitan para el desempeño cualificado de las distintas profesiones, el acceso al empleo y la participación activa en la vida social, cultural y económica.

En este sentido, constituye un pilar básico y desempeña una función estratégica en el desarrollo económico y social de un país. De la calidad de los estudios que se imparten en un país, de la preparación técnica que adquieran sus profesionales, de su iniciativa y creatividad, y de su capacidad de adaptación a la rápida evolución de los sistemas productivos, depende la prosperidad competitividad de su economía.

Desde el punto de vista administrativo, la Formación Profesional puede depender, en el caso de la Comunidad de Madrid, de la Consejería de Educación (Ciclos Formativos de Grado Superior y Medio, Programas de Garantía Social, Enseñanzas Técnico Profesionales y Programa Mentor) o de la Consejería de Empleo y Mujer (Cursos de Formación Ocupacional, Talleres de Empleo, Escuelas Taller, Casas de Oficios y Formación Continua).

Las tesistas manifiestan que la imagen personal tiene mucha relación con la imagen institucional ya que en la empresa a cual prestan sus servicios deben estar con una buena presencia ya que los empleados de la misma son la imagen de la empresa.

Siempre se debe garantizar la estabilidad en el empleo y el mantenimiento de la competitividad de sus empresas necesita trabajadores cualificados, con amplias habilidades y con la capacidad para seguir formándose y así adaptarse a los

nuevos retos que sin duda se presentarán en cualquiera de los sectores en que desarrollen su profesión.

1.3.5. ETIQUETA Y PROTOCOLO

Norma

Una norma es un conjunto de reglas y costumbres con las cuales cualquier persona se puede desenvolver adecuadamente en cualquier tipo de evento.

Etiqueta

Es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos.

Protocolo

Viene del griego protocollum y significa “orden”.

Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas.

Diplomacia

Es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía.

1.3.5.1. Definición

Etiqueta es la disciplina que tiene por objeto facilitar y hacer agradable las relaciones entre los semejantes

Según VINUEZA, Rómulo; Que decir en los actos sociales; pagina 63, edición 2000 dice “Los deberes que inculcan una buena crianza se agrega el deseo de agradar en la vida social, conviene que se conozca las formalidades legales del protocolo que rigen las costumbres de los países civilizados para saber corresponder a ese comportamiento y a las actividades de las diversas ocasiones.”

Los investigadores consideran que en la Etiqueta y Protocolo los deberes involucran una crianza que nos agregan como personas a una vida social.

Protocolo “Es el refinamiento en el trato social”

En el siglo XVIII estableció unas normas y exigía el cumplimiento de esas normas.

En 1932 en nueva Inglaterra fue donde se editó el primer libro de etiqueta escrito por Troyote de lo que es el hemisferio occidental

En el siglo XI en Venecia por primera vez una dama comió con un tenedor y fue criticada por los eclesiásticos porque solo se utilizaba en privado, en público se utilizaba el cuchillo

En el año 1955 empiezan las mujeres a entrar a las universidades y participar más en todo lo que le rodea he importa.

1.3.5.2. Normas de Etiqueta y Protocolo

En ediciones anteriores hemos escrito sobre la belleza física, moda y cuidados hacia nuestra persona. La belleza puede ser reforzada con una buena educación adquirida mediante las normas de etiqueta y cortesía, que son imprescindibles

para el ser humano, ya que los principios rigen la conducta humana y su objetivo es facilitar la vida en común.

Las reglas de cortesía y buena educación han estado presentes en todos los tiempos y culturas; pero una sociedad en transformación constante no puede establecer normas rígidas de conducta ni tampoco éstas pueden ser universales, pues dependen de las costumbres en las culturas.

La escritora francesa Louise de Vilmorin define: “La cortesía es el deseo de no ofender a nadie, de ser agradable en forma natural y que las malas maneras son un atentado contra la propia dignidad. Existen ciertas reglas de comportamiento en la vida y seguirlas hace más fácil y grata la convivencia.”

En los lugares donde hay respeto hacia compañeros de trabajo, de padres a hijos y viceversa, de esposa a esposo, etcétera, la convivencia es más fácil y se evitan riñas y conductas ofensivas. Entre mayor grado de educación hay en una sociedad, menor es el riesgo que existan problemas.

El incumplimiento de reglas impuestas por la sociedad, muchas veces fundados en comportamientos o malas costumbres heredadas, genera rechazo y antipatía, tendiendo a crearse una aureola antisocial.

El rechazo trae consigo una conducta agresiva y sedentaria que aísla al individuo, creyendo que él está bien y los demás no lo aceptan; pero no se da cuenta que la falta de educación lo aleja de la sociedad en que vive; por lo tanto, una persona educada con buenos modales tendrá más amigos en su trabajo y será más feliz.

Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.

Si algo ha hecho evolucionar al hombre, amén de los inventos, esto ha sido la educación. Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento.

Analizando desde el punto de vista investigativo la etiqueta y Protocolo es muy indispensable en la empresa ya que al tener conocimientos de Etiqueta y Protocolo podrán llevar unos actos sociales muy elegantes y con todo lo necesario para su presentación.

CAPITULO II

2. DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.1. Caracterización del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

Quienes Somos

El Honorable Consejo Provincial de Cotopaxi, se creó un sábado 12 de enero de 1946 con la realización de una sesión inaugural, la misma que contó con la asistencia de varias Autoridades de la Provincia encabezado por el señor Cristóbal Cepeda, Gobernador de la Provincia de aquel entonces, Dr. Nicolás Augusto Maldonado, Presidente del Concejo Municipal, Dr. Leonardo Rivas, Presidente del Tribunal Provincial Electoral entre otras personalidades importantes de la Provincia.

En esta primera sesión se posesionaron a los primeros consejeros electos: Arsenio Hidalgo, Carlos Egas, Enrique Bustamante, Luis Aníbal Vega y Rafael Navas; quienes en base al Art.97 de la Ley de Régimen Político y Administrativo, proceden a designar a la persona que dirigirá el Consejo, el mismo que el voto individual de los consejeros se elige al señor Arsenio Hidalgo, como el Primer Presidente del Consejo Provincial, el Mismo que fue electo con cuatro votos, de igual forma se eligió al primer secretario Dr. Maximiliano Nágera.

Finalmente el Consejo termino designando la comisión de excusas y calificaciones, la misma que estuvo conformada por los señores Enrique Bustamante y Carlos Egas.

La creación del Consejo Provincial causó gran satisfacción y expectativa en los ciudadanos de aquella época en vista que existían múltiples necesidades que agobiaban a la población en diferentes áreas, por lo tanto las esperanzas se fincaron en esta naciente institución en buscar el adelanto y progreso de Cotopaxi.

2.1.1. Misión

Contribuir al desarrollo y progreso de la provincia generando políticas públicas en el marco de un nuevo modelo de gestión, de tal manera que la Institución coordine y articule el desarrollo local en favor de la comunidad y de los sectores más necesitados, tendientes a conseguir el bienestar de todos los y las cotopaxenses.

Impulsar el desarrollo social en áreas de educación, salud e infraestructura, el desarrollo económico-productivo y la conservación de los recursos naturales en la provincia.

Concienciar y fortalecer la participación de los actores organizados, en forma reflexiva, crítica, solidaria y la identidad de los cotopaxenses.

Mejorar la atención al público en forma ágil y eficiente y la comunicación interinstitucional para el cumplimiento de las actividades.

2.1.2 Visión

Gobierno Provincial Autónomo, transparente, líder y articulador del desarrollo económico, ambiental, social y cultural de la provincia.

Promueve la participación ciudadana, brinda servicios de calidad con equidad e igualdad. Cuenta con personal capacitado, que cumple eficientemente sus funciones.

Trabaja con resultados en base al PPDC, a sus planes operativos anuales y multianuales, impulsando las áreas de educación, salud, riego, industrias, medio ambiente, vías transporte y turismo, guardando el equilibrio ecológico.

Diseña políticas y expide ordenanzas para el desarrollo de la provincia en cualquier tema que requiera ser nombrado y para la incorporación de recursos propios.

Es un Gobierno Provincial fortalecido, solidario, humano, eficiente, democrático, receptivo frente a las expectativas de la ciudadanía y con aceptación plena de nuestra interculturalidad.

2.1.3. Valores Institucionales

- ❖ Honor.- Calidad moral
- ❖ Solidaridad.- Ayuda a sectores vulnerables
- ❖ Honestidad.- Equitativa, razonable

2.1.4 OBJETIVOS

Objetivo General.

- ❖ Contribuir al desarrollo y progreso de la Provincia generando políticas públicas en el marco de un nuevo modelo de gestión, de tal manera que la Institución coordine y articule el desarrollo local en favor de la comunidad y de los sectores más necesitados, tendientes a conseguir el bienestar de todos los y las cotopaxenses.

Objetivo Específicos.

- ❖ Impulsar el desarrollo social en áreas de educación, salud e infraestructura, el desarrollo económico-productivo y la conservación de los recursos naturales en la provincia.
- ❖ Concienciar y fortalecer la participación de los actores organizados, en forma reflexiva, crítica, solidaria y la identidad de los cotopaxenses.
- ❖ Mejorar la atención al público en forma ágil y eficiente y la comunicación interinstitucional para el cumplimiento de las actividades.

2.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación exploratoria.- Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes.

La Investigación Descriptiva.- Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad.

La Investigación Correlacional.- Es aquel tipo de estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables.

Investigación Explicativa.- Es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Existen diseños experimentales y no experimentales.

Este trabajo investigativo es de tipo descriptivo por cuanto este detalla los fenómenos, situaciones, contextos, eventos, comportamiento social, se trabaja con preguntas científicas y analiza características que ocurren en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi trabajan hombres y mujeres de determinadas edades, algunas personas prestan el servicio como trabajadores y otras se encuentran en el departamento de administración, sus niveles académicos son según el cargo que ocupan.

2.2.1 METODOLOGÍA.

Una metodología es aquella guía que se sigue a fin realizar las acciones propias de una investigación. En términos más sencillos se trata de la guía que nos va indicando qué hacer y cómo actuar cuando se quiere obtener algún tipo de investigación. Es posible definir una metodología como aquel enfoque que permite observar un problema de una forma total, sistemática, disciplinada y con cierta disciplina.

Este trabajo investigativo no es experimental porque se observa claramente el fenómeno y cuál es la situación real del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, y nos resulta imposible la manipulación de las variables, debido a la influencia de múltiples factores sobre el fenómeno estudiado.

2.2.2 Métodos y Técnicas de Investigación

Las postulantes tienen claro conocimiento de los métodos que se aplicaran para realizar el desarrollo del presente proyecto, los mismos que facilitaran varias estrategias que comprendan y que podrán usar en el momento adecuado.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Sintético

La estructura es consecuencia del orden que establece las relaciones en que determinados componentes adquieren una mayor jerarquía y otros se subordinan, lo que conforman la organización estética del sistema, del modelo, y del objetivo que quiere reflejar.

Método Empírico

Este trabajo está sujeto a la investigación científica ya que revela y explican las características fenomenológicas del objetivo, estos se emplean fundamentalmente en la primera etapa de la de la acumulación de información empírica y en la tercera de recolección de información.

2.4. UNIDAD DE ESTUDIO

Para realizar este trabajo investigativo se trabajara con el universo de la institución como un conjunto de individuos con similares características y cualidades por lo que para realizar la entrevista se tomó en consideración al Prefecto, Secretaria General, Director Administrativo y Talento Humano, Director Financiero, Director de Gestión Ambiental, Asesor de Prefectura, Secretaría de Comunicación; y para realizar la encuesta se consideró a los Usuarios que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

TABLA N° 1 UNIDAD ESTUDIO

UNIDAD	NÚMERO DE PERSONAS	USUARIOS
Prefecta	1	20
Secretaria General	1	20
Dirección Administrativa y Talentos Humanos	2	10
Director Financiero	1	2
Director de Gestión Ambiental	1	5
Asesor de Prefectura	1	0
Secretaria de Comunicación	5	10
Total	12	67
TOTAL POBLACIÓN	79	

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para realizar el análisis de que no existe un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi se utilizó las siguientes técnicas de investigación:

2.5.1. Entrevista.

Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga tiene importancia educativa; La entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos, que de otro modo sería muy difícil.

En el presente trabajo investigativo las tésistas aplicaron una entrevista a los siguientes servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi: Prefecto, Secretaria General, Director Administrativo y Talento Humano, Director Financiero, Director de Gestión Ambiental, Asesor de Prefectura, Secretaría de Comunicación, ya que mediante la entrevista obtendremos información de cuán importante es la buena organización de los eventos y la atención al público.

2.5.2. Encuestas.

Con la aplicación de esta técnica permitirá determinar la necesidad de crear técnicas de administración y organización documental.

El grupo de investigación manifiesta que estas dos técnicas son las más apropiadas para el buen desarrollo de este proyecto, permitiendo obtener una respuesta oportuna, que con la recaudación de información relevante que proporcione una buena ejecución de la investigación.

La encuesta se desarrolló en vista que es la adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario y lo responde por escrito, la encuesta se aplicará los usuarios que acuden con frecuencia al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

2.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTA

Entrevista aplicada a los siguientes servidores públicos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi: Prefecto, Secretaria General, Director Administrativo y Talento Humano, Director Financiero, Director de Gestión Ambiental, Asesor de Prefectura, Secretaría de Comunicación.

1.- ¿Cree usted que la organización de los eventos sociales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es?

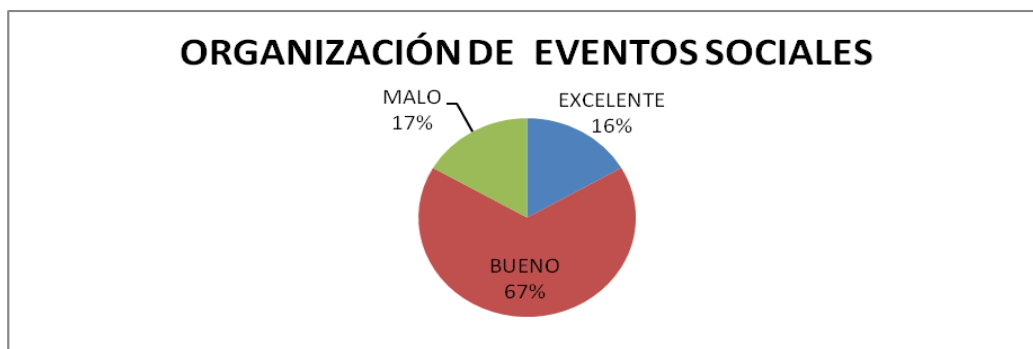
TABLA N° 2 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Excelente	2	16%
Bueno	8	67%
Malo	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 1 ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis Lógico.

Se puede notar que del 100% de los entrevistados un 16% consideran que la organización de los eventos sociales es excelente, el 67% que la organización es buena y el 17% consideran que la organización es mala.

Los resultados demuestran que la organización de los eventos sociales en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi no tiene una excelencia total.

2.- ¿El personal que organiza los eventos sociales tienen una guía de cómo hacerlo?

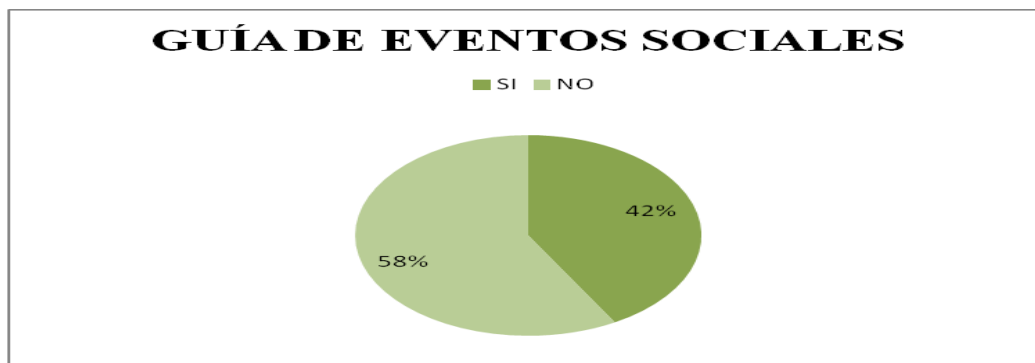
TABLA N° 3 GUÍA DE EVENTOS SOCIALES

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 2 GUÍA DE EVENTOS SOCIALES



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis Lógico.

Interpretando los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a todo el personal de diferentes departamentos: alcanza un 42% que **SI** tienen una guía de cómo realizar un evento social y un 58% que **NO** disponen de una guía de Etiqueta y protocolo.

Analizando desde el punto de vista investigativo el personal no cuenta con un Manual de Etiqueta y Protocolo por lo que consideran que exista un Manual para el desarrollo del mismo.

3.- ¿Considera usted que la atención que se brinda a las personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es?

TABLA N° 4 ATENCIÓN AL CLIENTE

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Muy Satisfactorio	1	8%
Satisfactorio	7	59%
Poco Satisfactorio	3	25%
Nada Satisfactorio	1	8%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 3 ATENCIÓN AL CLIENTE



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Del 100% de los entrevistados un 8% consideran que la atención que se brinda a los usuarios es muy satisfactoria, el 59% es satisfactorio, el 25% poco satisfactorio y el 1% nada satisfactorio en vista que no existe un lugar adecuado para recibir al usuario.

Como se puede apreciar es importante que los administrativos que están a cargo de la atención al público, estén capacitados.

4.- ¿Han adoptado medidas las autoridades para el mejoramiento de organizar los actos sociales?

TABLA N° 5 MEJORAR ORGANIZACIÓN

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 4 MEJORAMIENTO DE LA ORGANIZACION DE ACTOS SOCIALES



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Interpretando los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a los servidores públicos se obtiene que el 33% han adoptado un mejoramiento al organizar los actos sociales y un 67%, consideran que no han hecho nada por mejorar los actos sociales.

Se puede manifestar que es importante adoptar medidas para un mejor desenvolvimiento para el desarrollo de cualquier actividad dentro de la institución.

5.- ¿Considera acertadas esas medidas?

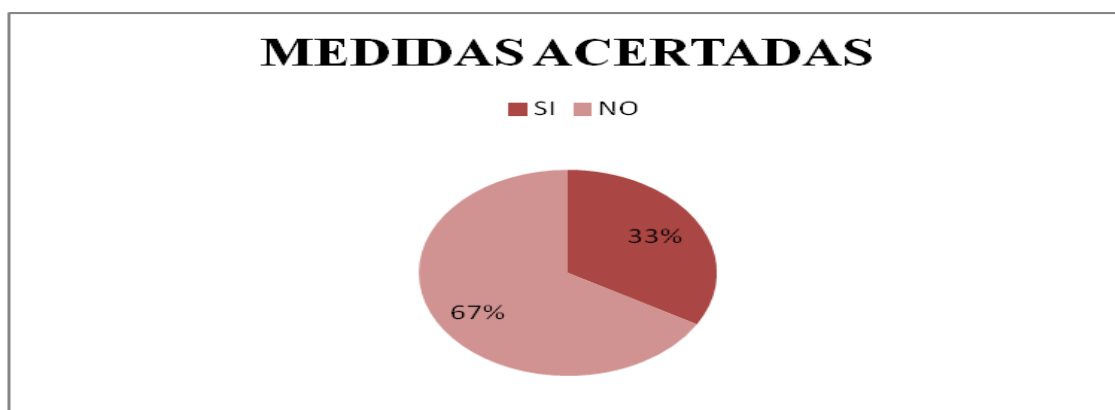
TABLA N° 6 MEDIDAS ACERTADAS

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 5 MEDIDAS ACERTADAS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Se puede notar que el 67% de las medidas que se adoptan NO son acertadas y el 33% del personal indican que las medidas para mejorar los actos sociales son acertadas.

Dentro de la institución creen necesario que se deberían adoptar nuevas medidas para el mejoramiento de los eventos sociales.

6).- ¿Piensa usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi puede contribuir para la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo?

TABLA N° 7 CONTRIBUIR CON EL MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 6 CONTRIBUIR CON EL MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Se puede notar que el 100% de los entrevistados manifiestan que es indispensable contribuir con todo su apoyo necesario.

Analizando desde el punto de vista investigativo, el personal indica que contribuirá con su aporte necesario para la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

7).- ¿El servicio brindado por los servidores públicos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es de manera?

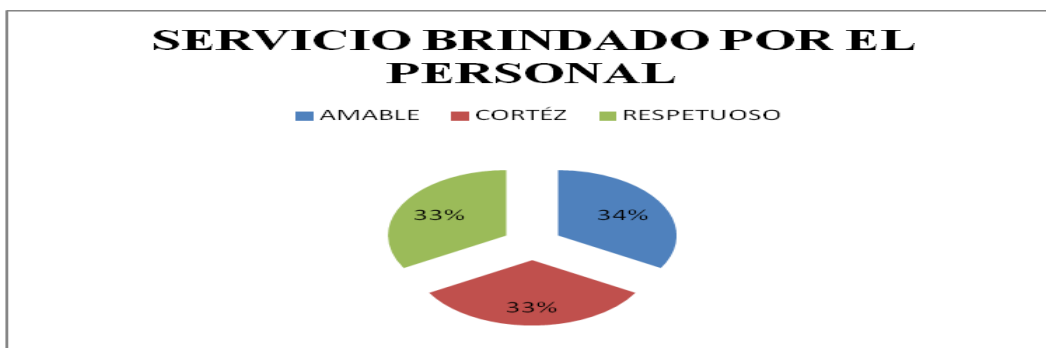
TABLA N° 8 SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Amable	4	34%
Cortez	4	33%
Respetuoso	4	33%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 7 SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Interpretando los resultados obtenidos de la entrevista aplicada al personal del G.A.D. se obtiene el 34% que el servicio brindado al usuario es de manera amable, mientras que el 33% de los usuarios pueden manifestar que es de forma cortés, y un 33% es de manera respetuosa.

Analizando desde el punto de vista investigativo notamos que la atención al cliente es muy relevante dentro de la institución.

8.- ¿La relación existente entre empleados y personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es?

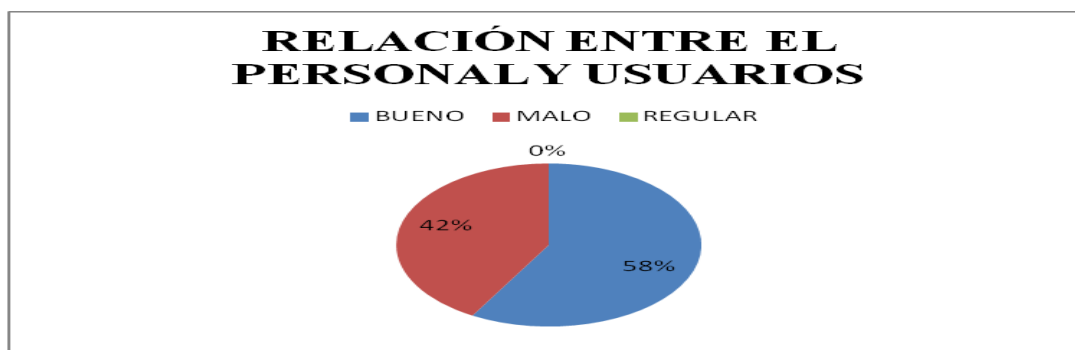
Tabla N° 9 RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL Y USUARIOS

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Buena	7	58%
Regular	5	42%
Mala	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por las: Tesistas.

GRÁFICO N° 8 RELACIÓN ENTRE EL PERSONAL Y USUARIOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Es notable que al 58% de los entrevistados la relación entre el personal y usuarios es buena y el 42% regular.

Analizando desde el punto de vista investigativo se necesita brindar capacitación a todo el personal para que puedan ofrecer una mejor sociabilidad a los usuarios.

9).- ¿Existe un Auditorium para que se pueda desarrollar los eventos?

TABLA N° 10 EXISTE UN AUDITÓRIUM

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Si	12	100%
No	0	0%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 9 EXISTE UN AUDITÓRIUM



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Como se puede apreciar existe un auditorium para la organización de los eventos sociales y a esto es importante contribuir con nuevas técnicas para el desarrollo de eventos sociales y hacer uso del mismo.

10).- ¿Cree que es necesario implementar un Manual de Normas y Reglas de Etiqueta y Protocolo?

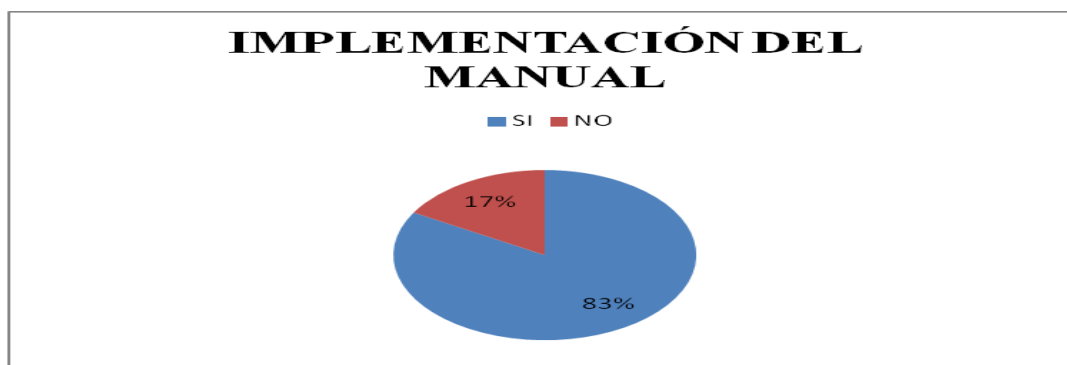
TABLA N° 11 IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL

OPCIONES	ENTREVISTADOS	PORCENTAJES
Si	10	83%
No	2	17%
Total	12	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 10 IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

El 83% de los entrevistados creen que es importante implementar un Manual de Etiqueta y Protocolo mientras que un 17% no lo consideran importante.

Los resultados demuestran que al implementar un Manual de Etiqueta y Protocolo mejoraría la organización de los eventos y daría realce al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS

Encuesta Dirigida a los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

1).- ¿Cree usted que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi personas capacitadas para la organización de los eventos sociales?

TABLA N° 12 PERSONAS CAPACITADAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	27	40%
No	40	60%
Total	67	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 11 PERSONAS CAPACITADAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

El 60% de los encuestados manifiestan que no existen personas capacitadas para realizar un evento por lo que un 40% creen que si existen personal capacitado.

Los resultados demuestran que es importante capacitar al personal para una mejorar organización de los eventos sociales.

2.- Cree usted que la atención que reciben las personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es:

TABLA N° 13 ATENCIÓN A LOS USUARIOS

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Muy satisfactorio	4	6%
Satisfactorio	22	33%
Poco satisfactorio	33	49%
Nada satisfactorio	8	12%
Total	67	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 12 ATENCIÓN A LOS USUARIOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Como se puede apreciar los resultados un 6% la atención a los usuarios es Muy Satisfactorio, un 33% es Satisfactorio, el 49% es Poco Satisfactorio y un 12% nos da que no es Nada Satisfactorio por lo que es importante contribuir con nuevas alternativas para la atención a los usuarios.

3.- Conoce usted si el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi dispone de un Auditorium para que se pueda desarrollar eventos:

TABLA N° 14 DISPONIBILIDAD DE AUDITORIUM

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	27	40%
No	40	60%
Total	67	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 13 DISPONIBILIDAD DE AUDITORIUM



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Como se puede apreciar los resultados un 60% de los usuarios no conocen si el Gobierno Descentralizado de Cotopaxi cuenta con un Auditorium, por lo que un 40% si lo conocen, es necesario que todas las personas que visitan esta Institución sepan de las instalaciones que existen en el mismo, mediante la organización de diferentes eventos.

4.- Cree que es necesario implementar un Manual de Normas y Reglas de Etiqueta y Protocolo:

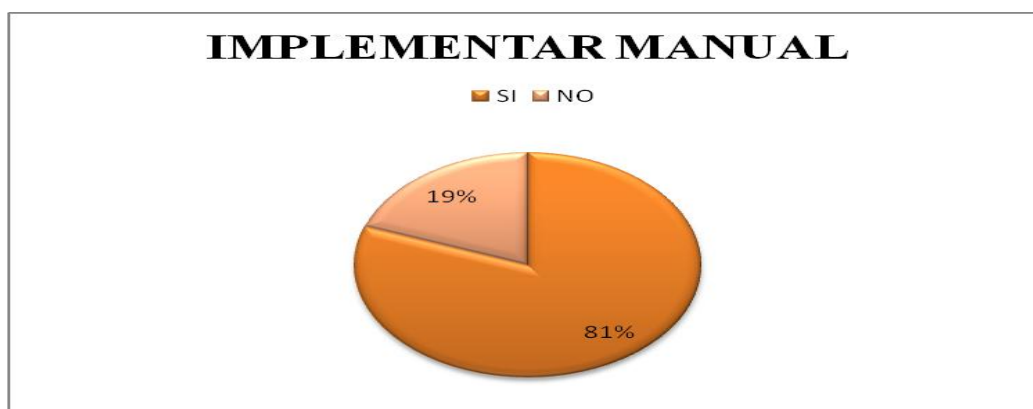
TABLA N° 15 IMPLEMENTAR MANUAL

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	54	81%
No	13	19%
Total	67	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 14 IMPLEMENTAR MANUAL



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Se puede apreciar que un 81% de encuestados están de acuerdo en implementar un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo, y un 19% nos dice que no por lo que no tienen conocimiento del mismo, pero desde su punto de vista manifiestan que es lo mejor la implementación del manual, para buen prestigio de la Institución.

5.- Cuál cree usted que serían las personas encargadas de coordinar las actividades de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi:

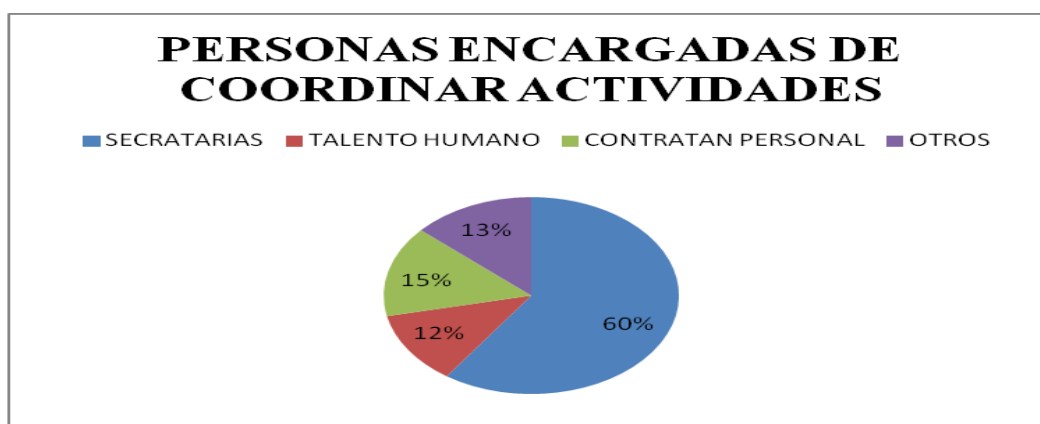
**TABLA N° 16 PERSONAS ENCARGADAS DE COORDINAR
ACTIVIDADES**

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Secretarias	40	60%
Talento humano	8	12%
Contratan personal	10	15%
Otros	9	13%
Total	67	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

**GRÁFICO N° 15 PERSONAS ENCARGADAS DE COORDINAR
ACTIVIDADES**



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Desde el punto de vista de los resultados obtenidos; un 60% manifiestan que las personas que deben organizar los eventos sociales son las Secretarias, por lo que ellas están al tanto de revisar a diario su agenda personal, por lo que un 12% deben de ser los de Talento Humano, 15% Contratar Personal, y un 13% Otros.

Como se puede apreciar es importante que la Secretarias del G.A.D. sean las personas indicadas de llevar una buena organización en diversos eventos sociales.

6.- Piensa usted que los encargados de organizar eventos necesitan capacitarse.

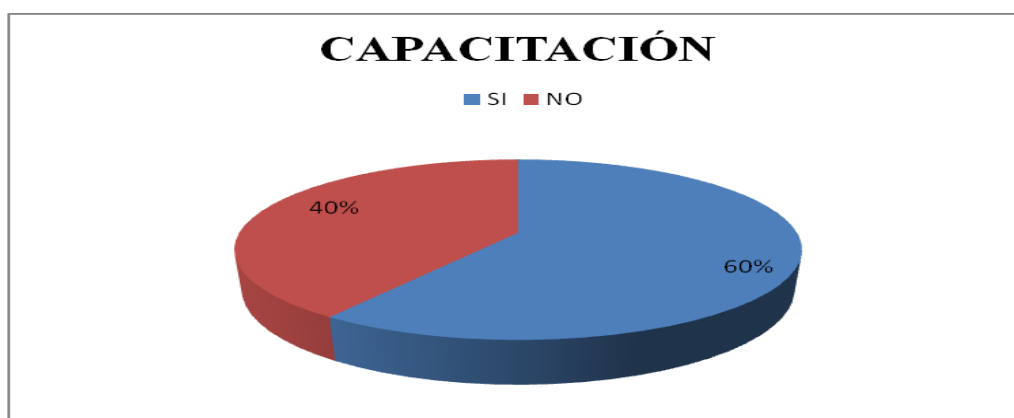
TABLA N° 17 CAPACITACIÓN

OPCIONES	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Si	40	81%
No	27	19%
Total	67	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

GRÁFICO N° 16 CAPACITACIÓN



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las Tesistas.

Análisis Lógico.

Como se puede apreciar los resultados obtenidos un 81% manifiestan que es indispensable capacitar a los servidores públicos para un buen trato a sus usuarios, maneras de comportamiento hacia los demás, y por lo tanto tengan conocimientos en cómo elaborar sus eventos, y por el otro lado un 19% dicen que no es necesario.

2.8. ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA A LOS SIGUIENTES SERVIDORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI: PREFECTO, SECRETARIA GENERAL, DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO, DIRECTOR FINANCIERO, DIRECTOR DE GESTIÓN AMBIENTAL, ASESOR DE PREFECTURA, SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN.

A través de los resultados obtenidos de cada una de las preguntas formuladas en las entrevistas que se encontraban dirigidas a los servidores públicos, la mayoría de los entrevistados dan a conocer que el principal problema de que no exista el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo, es por la falta de colaboración, capacitación al personal que realiza los eventos sociales, las autoridades no toman el interés necesario para el mejoramiento de sus necesidades, el lugar donde se desarrolla las reuniones no es el adecuado, la persona que está a cargo de la organización de los eventos sociales no posee un título de acuerdo a su labor y los eventos los realiza de acuerdo a sus conocimientos y experiencias en el campo laboral.

En vista de las opiniones de los entrevistados, vemos la necesidad de ejecutar un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para corregir los detalles que existen en la organización de los eventos sociales, ya que todo el personal dependen mucho de los conocimientos, imagen y habilidades que posee la persona que ocupa el cargo, de esta manera los departamentos del G. A. D, autoridades y

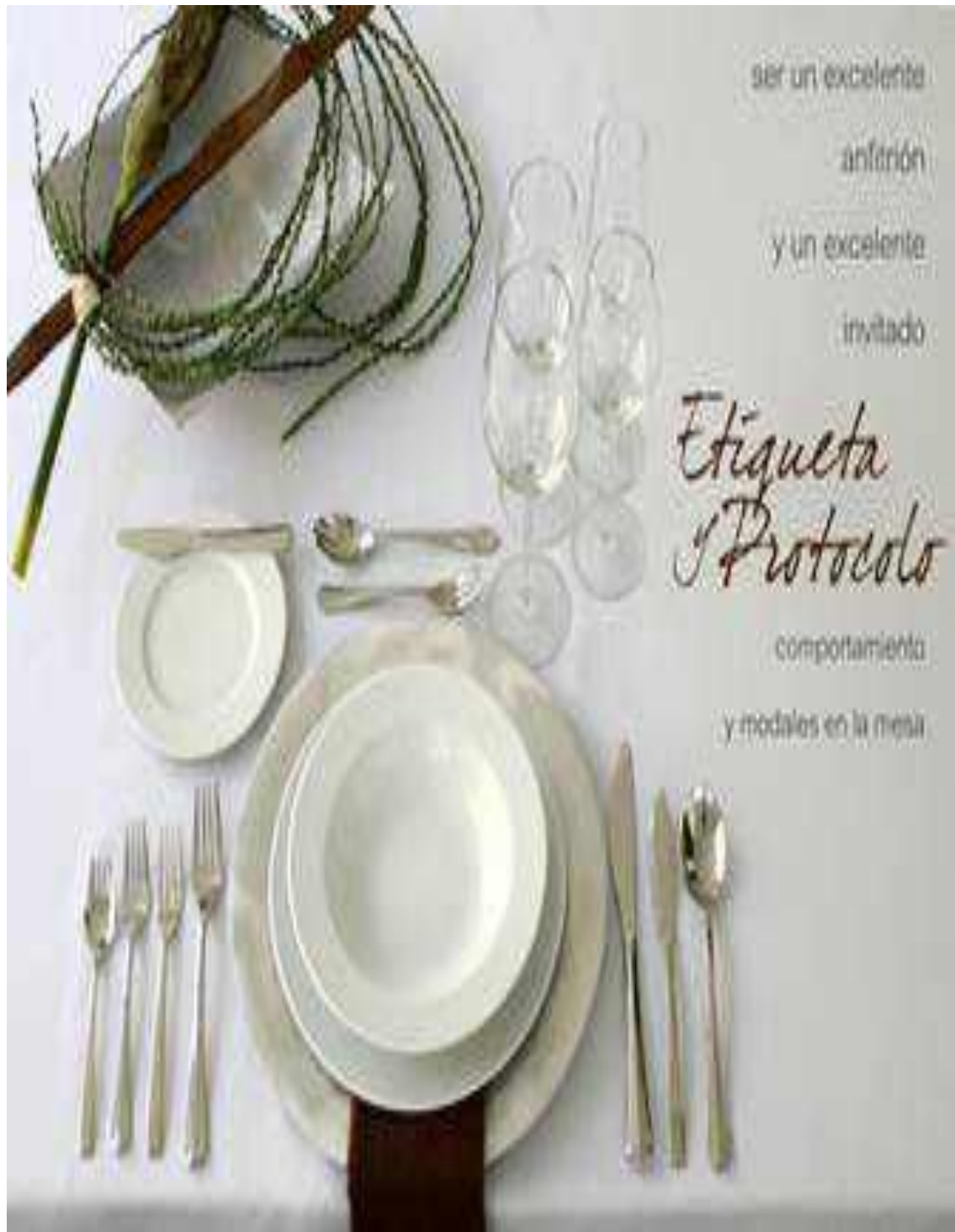
usuarios que concurren frecuentemente a la institución se lleven una buena imagen al ser atendidos.

2.9. ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

Los usuarios que acuden al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi manifestaron que la atención que se les brinda no es la adecuada pero si lo hacen de una manera eficaz, tendrían urbanidad y buenas costumbres esto hace referencia al mejoramiento de las relaciones humanas, además no conocen de las normas de etiqueta y protocolo por lo que en base a esto necesitan recibir capacitación, para estar bien organizados y puedan corregir esos pequeños detalles, para que esto suceda necesitamos implementar un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo porque en base a ello tendrán los conocimientos necesarios de cómo realizar los eventos ya que los mismos darán realce a la institución.

Además manifiestan, que cuando realizan un evento siempre les falta algo, puede ser pequeños detalles; como el atril mal ubicado, demasiadas sillas, algún cable suelto, desorganización, falta de colaboración por parte de los compañeros del departamento, en sí falta de capacitación sobre Etiqueta y Protocolo.

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI
SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL
MANUAL DE ETIQUETA Y PROTOCOLO



CAPITULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

BENEFICIARIO: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

BENEFICIARIOS INTERNOS: Personal Administrativo

UBICACIÓN: Calle. Tarqui N°. 507 y Quito

TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN: Marzo 2012- Agosto 2012

PERSONAL RESPONSABLE: Chango Morales Cristina Alexandra
Claudio Semblantes Sandra Ximena

3.1 Antecedentes.

Es necesario que en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, exista un Manual de Etiqueta y Protocolo con la finalidad de desarrollar de mejor manera los eventos sociales ya que es la imagen de la institución, de la misma manera orientar a todo el personal para que en sus actos protocolares puedan proceder y organizarse ante las distintas situaciones que se les presenten en su desempeño diario.

La Etiqueta y Protocolo es un conjunto de convenciones culturales, la etiqueta está en continuo proceso de desarrollo y cambio, según se van desarrollando las ciudades del mundo, es decir las normas del buen trato deben adaptarse a su tiempo, a los cambios tecnológicos, a la globalización de la economía así como a la dinámica diferente de la vida.

3.2. Formulación del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, tiene que planificar de mejor de manera los eventos sociales, mediante la etiqueta y protocolo, para que de esta manera se siga manteniendo la buena imagen la Institución; razón por la cual proponemos un Manual de Etiqueta y Protocolo, que asegure que cada actividad y detalle de la organización, alcance la excelencia deseada.

3.3. Solución del Problema

La necesidad es implementar un Manual de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, de tal manera que con este aporte ayude a mejorar la organización de los eventos dentro de la institución y de esta manera contribuir de forma positiva a la imagen institucional.

3.4 Justificación

El diseñar un Manual de Etiqueta y Protocolo ha sido una decisión que se toma, debido a la importancia que estos presentan, para los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, en beneficio de la entidad, ya que será una herramienta de consulta útil al momento de tomar decisiones en los eventos protocolarios que se ven día con día en estas Instituciones. Este Manual se enfoca específicamente en los Departamentos Administrativos porque son ellos quienes desarrollan las actividades propias de Etiqueta y Protocolo en cada departamento del Gobierno Autónomo.

A continuación se presentan aspectos generales de Etiqueta y Protocolo como son; conceptos, origen e importancia de cada uno de ellos.

3.5. OBJETIVOS

3.5.1. Objetivo General

- ❖ Diseñar un manual de Etiqueta y Protocolo para los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, especialmente para los diferentes departamentos de esta institución.

3.5.2. Objetivos Específicos

- ❖ Proporcionar una guía de apoyo para los eventos oficiales y públicos, con el objeto de evaluar la suficiencia, la eficacia y la afectividad de las actividades de organización de eventos a desarrollarse dentro de la Institución.
- ❖ Proponer alternativas en la organización, desarrollo y culminación de eventos a las personas encargadas de esta clase de actividades.
- ❖ Unificar las normas de Etiqueta y Protocolo a ser usadas por los diferentes departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

INDICE DEL MANUAL

3.6 NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.....	75
3.6.1. Organización de eventos.....	75
3.6.2. Evento.....	75
3.6.3 ORGANIZACIÓN.....	75
3.6.4 .PASOS A SEGUIR EN LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO	76
3.7. Protocolo.....	76
3.7.1 Reglas de Protocolo:.....	77
3.8 Tipos de Eventos que se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	79
3.9. PRECEDENCIA EMBLEMAS PATRIOS.....	83
3.9.1 PRECEDENCIA GUBERNAMENTAL.....	83
3.9.2. Invitaciones.....	84
3.9.3 Sistema de Envió.....	85
3.9.4. Firma de Convenios:.....	86
3.9.5. Sesiones de Asamblea.....	88
3.9.6. Sesiones Ordinarias y Extraordinarias:.....	89
3.9.7 Conferencia.....	90
3.9.8. Foro.....	91
3.9.9. Seminario.....	92
3.10. Conferencia o Radio de Prensa:.....	93
3.10.1. Pasos para elaborar un Discurso:.....	93
3.10.2. Orden del Día.....	95
3.10.3. Ley de la Derecha.....	96
3.11. Conclusiones.....	98
3.11.1 Recomendaciones.....	99
3.12. Referencias Bibliográficas.....	101
3.12.1. Citada.....	101
3.12.2. Consultada.....	101
3.12.3. Virtual.....	102

ANEXO 1 Escenario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Cotopaxi.....	104
ANEXO 2 Salón de Honor del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	104
ANEXO 3 Sala de Sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.....	105
ANEXO 4 Sala de Sesiones para Recibir Capacitaciones.....	105
ANEXO 5 Sala de Radio de Prensa.....	106
ANEXO 6 Invitación del G.A.D.....	106
ANEXO 7.....	107
ANEXO 8.....	108
ANEXO 9 Unidad de Población.....	109
ANEXO 10 Entrevista.....	113
ANEXO 11 Encuesta.....	116
ANEXO 12 Formato Orden del Día.....	118

3.6 “MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI”

3.6.1. Organización de eventos

La organización de los eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, ceremonias, y de fiestas formales e informales, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

Mediante la operación de coordinar de forma planificada las actividades de un grupo de personas, para procurar el logro de un propósito común a través de la división de trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridades y responsabilidades.

La realización de eventos implica buen gusto, sencillez y elegancia para la ejecución de la misma, y sobre todo la planificación, los detalles plasmados en la creación de ideas harán de su evento el éxito deseado.

3.6.2. Evento

Es una actividad social determinada, una ceremonia, convención etc, es aquella actividad que se desarrolla en un momento puntual en el tiempo, con un principio y un final previamente conocido, independientemente de que pueda poseer una periodicidad establecida.

3.6.3. Organización

La organización tiene tres acepciones, la primera, etimológicamente proviene del griego organon que significa instrumento, otra una entidad o grupo social y otra más que se refiere a la organización con un proceso.

3.6.4 PASOS A SEGUIR EN LA ORGANIZACIÓN DE UN EVENTO

Primero definir el objetivo del acto; con qué medios contamos, audiencia prevista (asistentes, público en general, etc.) y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes. Debemos establecer un calendario, asignar recursos, preparativos necesarios para llevar a cabo el acto, el tiempo de anticipación para el día señalado, y definir con claridad todos los objetivos.

Pre-evento. Se organizan equipos de trabajo, se asignan tareas, se establecen vías de comunicación entre los equipos y con personas y equipos del exterior, se define la imagen al completo del acto.

Poner en marcha todo aquello que hemos planificado, cada punto debe llevarse a cabo tal y como se ha planificado, ajustándose al calendario, también es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

En actos o eventos importantes, es muy significativo hacer un ensayo general dos días antes del acto, para que todo fluya con normalidad.

3.7. Protocolo:

Actos y Ceremonias en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

Se puede definir al protocolo como el arte de la forma en la celebración de actos públicos, referente a la disposición y ordenamiento del modo más correcto posible. Las reglas del protocolo no tienen la severidad de las leyes, sin embargo, sus ventajas de ayuda y colaboración, para evitar errores o equivocaciones, son incalculables.

En el GAD de la Provincia de Cotopaxi, dentro de sus instalaciones cuenta con espacios físicos establecido para la realización de diferentes programas, eventos, etc.

3.7.1 Reglas de Protocolo:

Existen reglas que por norma o por tradición se deben seguir dentro de la práctica de las Relaciones Públicas. Las siguientes son normas comunes a todos los actos, trátense de inauguraciones, clausuras, aniversarios, sesiones solemnes o menciones especiales.

Himnos

1. Himno Nacional del Ecuador
2. El de la organización (En este caso de la ciudad de Latacunga).al finalizar el acto en el caso que se requiera.

Escenario:

Escenario es el espacio destinado para la representación de actos sociales, utilizado para otros eventos (conferencias, o reuniones).

Es el espacio escénico para los actores o intérpretes y el punto focal para el público. El escenario puede consistir en una plataforma (a menudo elevada) o en varias. En algunos casos, pueden ser temporales o ajustables, pero en los teatros y en otros edificios de este tipo, el escenario suele ser un elemento estable y permanente.

GRAFICO N°17: ESCENARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las postulantes

Este espacio escénico puede utilizarse de una manera más o menos clásica o innovadora, y entendido como espacio artístico (término que comparte con otras artes) puede referirse a un término propio del arte de vanguardia que supera en dimensiones físicas y conceptuales al escenario tradicional, vulnerando el principio clásico de separación con el público o cuarta pared.

3.7.2. Tipos de escenario

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi cuenta con espacios físicos para el desarrollo de diferentes eventos sociales.

Estos se dividen en dos salones muy importantes que detallaremos a continuación:

- ❖ Sala de Sesiones
- ❖ Salón de Honor

3.8 Tipos de Eventos que se desarrollan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

Sesiones Solemnes

Las sesiones solemnes oficialmente se las realiza una cada año, en conmemoración del Aniversario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi este a su vez se lo realiza en su mayoría en el salón de Honor del GAD.

Organización

Dependiendo de la magnitud del evento se constituirán comités para alcanzar el éxito deseado. Es de vital importancia realizar un trabajo de inducción y capacitación con todas las personas vinculadas al evento como organizadores.

Equipo Humano

Coordinador: Asigna las tareas al equipo y supervisa su cumplimiento de acuerdo a cronogramas.

Comisión de atención al jefe de estado o Representantes: Se encarga de la coordinación en la atención de las necesidades de los invitados de honor al evento. En el caso de representantes de Estado que arriban de otras ciudades o países, es necesario determinar quién será el responsable de recibirlos, alojamiento, etc.

Esta persona además estará a disposición de los asistentes al evento.

Maestro de Ceremonia:

Puede ser el mismo coordinador, se encarga de poner en contacto a los participantes con el público. Tiene la gran responsabilidad de conducir el evento

cualquiera que este fuere: sesiones solemnes, discursos, conferencias, etc. Además, es quien informa acerca de los diferentes programas, que se presentan en una ceremonia.

Por lo general, se recomienda que en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi, cuente por lo menos con dos a tres personas que puedan cumplir estas funciones con responsabilidad y con adecuación, para ello se sugiere seleccionar a aquellos que tengan las siguientes características:

Dominio escénico

- ❖ Excelente manejo de la voz
- ❖ Lectura impecable
- ❖ Buena imagen personal
- ❖ Alto nivel académico y de formación

Los maestros de ceremonia, deben ser miembros de la Institución que son convocados eventualmente para asumir el rol de maestros de ceremonia. Estos resultan de un proceso de formación muy particular, porque se van forjando en la marcha, de manera que la experiencia de realizar participaciones de este tipo les permita adquirir experiencia y cumplir con esmero con esta función.

Función Principal

- ❖ Presentar a las autoridades que harán uso de la palabra, en ningún momento deberá saludar a cada una de las autoridades usando los vocativos, ya que estos se reservan solo para los oradores, en estricto sentido le corresponde saludar en forma general.
- ❖ Presentar a los participantes y resaltar sus cualidades.
- ❖ Controlar el estado emocional del público
- ❖ Establecer un proceso de comunicación que genere el clima apropiado para cada tipo de evento.

La Presentación

Es el acto por medio del cual el Maestro de Ceremonia realiza la introducción previa a la toma de la palabra.

Siempre debe haber una persona que presente al orador o disertante, ya que así lo exige el protocolo en los actos sociales.

Recomendaciones para el maestro de las ceremonias:

- ❖ El Maestro de Ceremonia deberá ordenar el programa con tranquilidad y coordinar previamente con los organizadores.
- ❖ Verificar con antelación que en el audio funcione adecuadamente,
- ❖ Cuidar su apariencia personal.
- ❖ Recibir al anfitrión y ceder el puesto en el estrado.
- ❖ Establecer el orden de precedencia, para la presentación.
- ❖ Tener un orden de los puntos que va a tomar parte del programa.
- ❖ Estar a la expectativa del desarrollo del evento.
- ❖ No retirarse del escenario mientras no esté presente la persona encargada del discurso y recibirlo con muestras de afecto y cordialidad.
- ❖ Mantener siempre una discreta sonrisa.
- ❖ Poseer imaginación, sentido de improvisación y de ser el caso fino humor.
- ❖ Verificar antes del inicio que todas las autoridades invitadas estén presente, en caso de alguna ausencia coordinar con los organizadores su reemplazo.

Comisión de Protocolo: Según las necesidades el personal administrativo velarán por la correcta imagen del evento, ofrecerán un trato cordial a todos los invitados, realizará la acogida y la ubicación de los asistentes en los lugares que han sido previstos para ellos.

Si no cuentan con el personal adecuado dentro de la institución; se puede solicitar la colaboración de estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi del área de

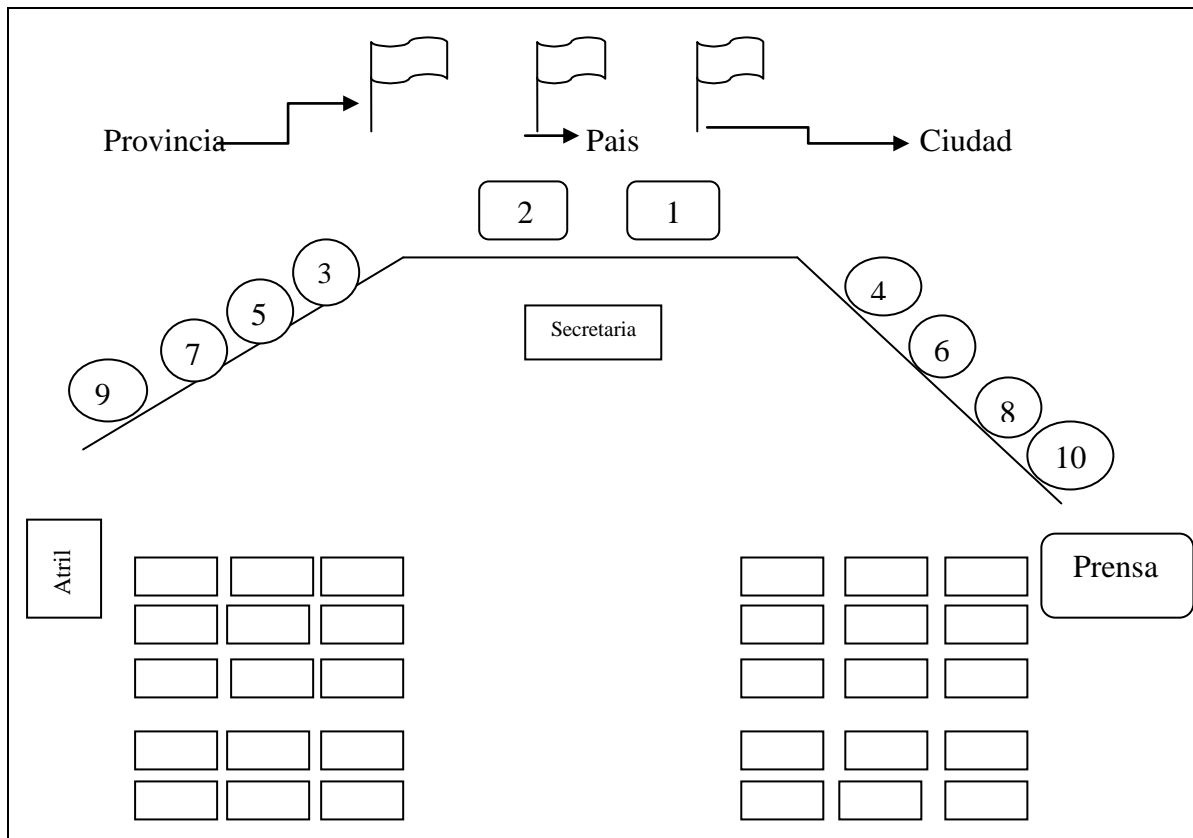
Secretariado Ejecutivo Gerencial, que están preparadas para la organización de actos oficiales institucionales.

Recomendaciones Generales:

- ❖ Los organizadores de un evento deben asumir planificadamente las siguientes responsabilidades:
- ❖ Definir el listado de los invitados
- ❖ Invitación, para los casos especiales con una nota personalizada, firmada y con el logotipo de la Institución.
- ❖ Tomar en cuenta el tiempo de (entrega) - (recepción) de las invitaciones.
- ❖ En el lugar donde se desarrollará la sesión solemne, es importante verificar previamente que todos los equipos audiovisuales estén en óptimas condiciones.
- ❖ Es importante definir con antelación el tipo de decoración que tendrá el evento, para ello será necesario cuidar los detalles de ornamento de tal forma que se logre un ambiente elegante.
- ❖ Preparar requerimientos adicionales: banderas, estandartes, banner de la unidad institucional, Mesa directiva, sillas, etc.
- ❖ Además disponer de botellas de agua, copas, etc.
- ❖ Responsable del programa: es necesario que exista un solo responsable de la coordinación del evento.
- ❖ Preparar la lista de vocativos en orden de precedencia.
- ❖ Se deberá restringir el uso de los teléfonos celulares, a fin de evitar, de esta manera molestias e interrupciones desagradables.

3.9. PRECEDENCIA EMBLEMAS PATRIOS

GRAFICO N° 18: ORDEN DE PRECEDENCIA



3.9.1 PRECEDENCIA GUBERNAMENTAL

Uno de los términos más importantes del Protocolo es la precedencia. Esta es la parte que establece el orden de antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras u otras.

El sistema de precedencias significa ordenar a las personas, de forma jerárquica, por razones de cargo o categoría, que acuden a un determinado acto.

Es el orden de prioridades que se debe establecer en las ceremonias, para nombrar a las autoridades, o ubicarles en el estrato.

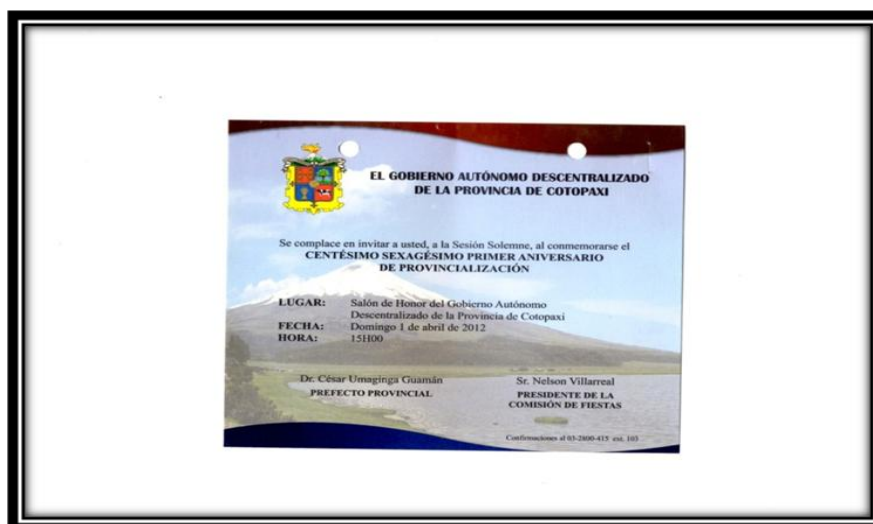
3.9.2. Invitaciones:

Las invitaciones deben cuidarse de manera especial, ya que en ellas viaja la imagen de la Institución y que contribuyen a su buen nombre y prestigio.

En las invitaciones se tienen que observar los métodos de cortesía, deben figurar todos los elementos necesarios para informar correctamente a los invitados.

- ❖ Quien invita
- ❖ A quien se invita
- ❖ A que se invita
- ❖ Lugar de celebración del acto
- ❖ Fecha y hora
- ❖ Fecha de Confirmación
- ❖ Teléfono o correo electrónico (invitación por oficio).

GRÁFICO N°19: MODELO DE INVITACION PARA LA SESIÓN SOLEMNE



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por las: Tesistas.

La invitación para la Presidencia debe tener un oficio y debe ser adjuntada a la invitación en caso de ser importante, ya sea para una máxima autoridad.

Si se trata de un acto formal también es habitual explicar el vestuario adecuado para acudir al mismo siendo:

- ❖ Traje formal para hombres,
- ❖ Corbata negra y
- ❖ Vestido largo o traje de cóctel para las mujeres.

3.9.3 Sistema de Envío

Su forma de envío debe ser de la siguiente manera:

Invitaciones para la:

- ❖ Presidencia de la República es de dos a tres meses de anticipación.
- ❖ Autoridades Provinciales y Cantonales ocho días de anticipación.
- ❖ Medios de comunicación ocho días de anticipación-
- ❖ El sistema de envío puede ser a través del correo electrónico mediante un archivo de PDF y la firma electrónica, o a través de servicio de Correos del Ecuador, en el caso que las invitaciones deben ser enviadas fuera de la Ciudad o País.

Modelo de la Invitación:

La invitación es en papel de su preferencia, la tinta debe ser de un solo color o varios colores no muy claros, el fondo de la invitación de acuerdo a los colores de la Institución, incluyendo su logotipo.

3.9.4. Firma de Convenios:

La mesa de honor o mesa principal, se utiliza para el desarrollo de firmas de convenios esta debe estar ordenada con mucha anticipación a un costado de la mesa principal del salón, y denotar orden, colocando los implementos básicos.

Por ejemplo:

- ❖ Lápiz, lapicero de color azul.
- ❖ Convenios a firmar.
- ❖ Hojas en blanco.

Sugerimos que los Acrílicos deben estar con los nombres y cargos de las personas que ocuparan la mesa, los nombres deben ir de frente y en la parte posterior, para facilidad de la ubicación de invitados

Requerimientos para una mesa principal:

- ❖ Vaso servido con agua a la altura de la mano derecha.
- ❖ Cantidad de sillas suficientes más una o dos sillas adicionales para los imprevistos que puedan presentarse.
- ❖ Banderas de la Provincia, País, Ciudad.

Equipo Técnico

- ❖ Micrófono en la parte central de la mesa con su base (puede ser también uno inalámbrico) y se debe probar con anticipación que se este funcionando perfectamente a fin de evitar problemas al momento de usarlo.
- ❖ Micrófono en el pódium, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.

- ❖ Si el micrófono está en el atril, las banderas deben estar detrás de aquel para el marco al maestro de Ceremonias.
- ❖ Si el micrófono está en el centro de la mesa de honor y el maestro de ceremonias hablará desde ahí, las banderas deben estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.

**GRAFICO N°20: SALÓN DE HONOR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las postulantes

Este salón tiene acogida de personas importantes en nuestra provincia, se desarrolla estrictamente eventos solemnes como:

- ❖ Sesiones Solemnes por Aniversario de la Provincia de Cotopaxi
- ❖ Firma de Convenios, con diferentes Ministerios de Estado
- ❖ Sesiones Solemnes por diferentes instituciones que solicitan el salón.

3.9.5. Sesiones de Asamblea:

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi también realizan la Aprobación de Actas que aprueban el presupuesto y son ejecutadas en el transcurso del año.

- ❖ Una vez finalizada la reunión, la secretaria levantará el acta correspondiente.
- ❖ Las actas se pueden aprobar en la misma sesión, o en la siguiente.
- ❖ Los acuerdos se deben adoptar con la conformidad de la mayoría, por lo que se deben proceder a realizar votaciones.
- ❖ En una sesión se pueden adoptar diversos acuerdos.
- ❖ Cada sesión requerirá de tantas votaciones como acuerdos se tomen, puesto que cada acuerdo es independiente de los anteriores.
- ❖ El voto de cada miembro en relación a la aprobación de un acuerdo, podrá tener el siguiente sentido: A favor, en contra, abstención.
- ❖ Se aprobarán todos aquellos acuerdos, en los que la mayoría de los miembros voten a favor.
- ❖ En caso de empate, este se dirimirá por el voto de calidad del Prefecto.
- ❖ El Prefecto, en estos casos y al objeto de que los acuerdos se adopten por la el mayor número de miembros, puede proponer una nueva votación con un acuerdo alternativo que facilite el consenso.
- ❖ Cuando se vote en contra o haya abstención en un asunto particular, no habrá responsabilidad respecto a las consecuencias que pudieran derivarse de los acuerdos adoptados.
- ❖ Solo se podrá deliberar y adoptar acuerdos, de asuntos que se hayan incluido previamente en el Orden del día.

3.9.6.Sesiones Ordinarias y Extraordinarias:

Estas sesiones habitualmente se las realiza tres veces por semana y se trata sobre las necesidades que tiene la provincia en el área urbana y parroquias rurales de la respectiva jurisdicción, también se hace referencia a la construcción de las carreteras, mantenimiento de las calles, parques y lugares públicos del cantón, etc.

El lugar donde se efectúan este tipo de sesiones es en la sala de sesiones.

Las sesiones ordinarias y extraordinarias del Gobierno Provincial de Cotopaxi, son organizadas por el Prefecto bajo la supervisión de la Secretaria General y sus ayudantes, de la misma manera se reciben comisiones que llegan de las Comunidades, Barrios, Parroquias y de los diferentes Cantones de la Provincia con el objetivo de pedir colaboración para las diferentes secciones.

Al mismo tiempo se ofrecen Ruedas y Conferencias de Prensa, Charlas, y Talleres de Capacitación, que se basa en fortalecer la unión entre sí para un mejor desenvolvimiento de todo el Personal Administrativo.

Pasos para preparar una Sesión Ordinaria y Extraordinaria:

- ❖ ***Definir el objetivo de la reunión:*** Lo primero que hay que hacer es saber qué es lo que se quiere conseguir y qué carácter va a tener (informativo, ejecutivo, proposicional)

- ❖ ***Conocer el ambiente:*** Si no quieres encontrarte con una bomba emocional encima de la mesa deberías de hablar con las personas clave y sondearles sobre los temas profesionales y personales pertinentes.

- ❖ ***Diseñar el orden del día:*** Aprovechando la información recogida en el paso anterior ya se está en condiciones de elaborar un orden del día.

- ❖ ***Prudencia en el espacio:*** Es muy importante asegurarse de que se va a tener disponibilidad de un espacio apto para una reunión, sin que haya interrupciones, y que tenga todo lo necesario para el buen desarrollo de la misma.
- ❖ ***Convocatoria:*** No elija nunca la primera hora de la mañana ni haga reuniones después de comer. Envía la convocatoria con el orden del día con tiempo suficiente para que los asistentes puedan prepararse los puntos a tratar, y puedan reorganizarse la agenda. Especifica la duración de la reunión y sé riguroso con el tiempo cuando se esté desarrollando.
- ❖ ***Extra:*** Todas las reuniones son por definición políticas, pero si además se van a tomar decisiones o se va a llegar a acuerdos, entonces hay que llegar a la reunión con las cosas muy claras y, a ser posible, cerradas.

3.9.7. Conferencia

Es la reunión de personas interesadas en los temas a desarrollar, está orientada a proporcionar información o contenidos teóricos sobre un tema previamente definido, en ella participan destacadas personalidades de la especialidad, invitadas para este fin, pueden ser uno o varios expositores.

Estructura de una conferencia

Se debe estructurar en tres partes:

- ❖ Introducción al tema
- ❖ Desarrollo del tema
- ❖ Síntesis

Pasos de una conferencia

Los organizadores de un evento deben planificar las siguientes responsabilidades:

Planificación, Organización y desarrollo de una conferencia.

- ❖ Se debe conocer el número de personas que participarán para colocar el número necesario de mesas y sillas.
- ❖ En la mesa se debe colocar acrílicos con los nombres y cargos de los participantes a fin de facilitar su ubicación. (En el caso de no tener una persona que conozca a las autoridades invitadas).
- ❖ Un vaso con agua colocado al lado derecho.
- ❖ El atril se coloca al lado izquierdo de la mesa, (tomando en cuenta que somos parte del público).
- ❖ La mesa principal se coloca al centro de la tarima con el número exacto de sillas para las personas que forman parte de ellas.
- ❖ Se deberá contar con una persona encargada exclusivamente para el sonido.
- ❖ Deberá haber una persona encargada de las necesidades de los invitados así como del conferencista.
- ❖ Los invitados especiales deberán ser colocados en la primera fila.
- ❖ Se debe utilizar medios audiovisuales para proyectar una presentación esta debe ser colocada de tal modo que no pierda visibilidad tanto para el conferencista como para los invitados.
- ❖ Las banderas se colocan del lado izquierdo de atrás del atril, se recomienda que las banderas deben ser de la Provincia, del Ecuador, y de la Ciudad.

3.9.8. Foro:

Se realiza una reunión para discutir asuntos de interés actual a veces interviene en la discusión.

El foro es una técnica de participación en la cual todos los participantes discuten o intercambian ideas en torno a un tema determinado, bajo la dirección de un coordinador o moderador.

3.9.9. Seminario:

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi realiza una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objeto es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas.

GRAFICO N°21: SALÓN PARA SEMINARIOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia De Cotopaxi

Elaborado por: Las postulantes

Planificación, ocupación y desarrollo del seminario:

- ❖ Determinar el lugar que se realiza para llevar a cabo el seminario, pudiendo ser dentro de la institución o contratar un lugar, sede para llevar a cabo el mismo.
- ❖ Conocer el número exacto de personas que participarán en el seminario a fin de preparar el montaje de sillas y mesas necesarias.
- ❖ Asegurarse de tener el recurso material necesario completo, con el objetivo de evitar impresos.

- ❖ El exponente también deberá contar con una mesa que se utilizará para el equipo audiovisual en la que además se puede colocar un vaso con agua y la papelería que él lleve consigo.
- ❖ Personal encargado para el mantenimiento de la iluminación y limpieza del lugar donde se llevará a cabo el seminario.
- ❖ Edecanes que den la bienvenida a los participantes y les ayuden con su ubicación.

3.10. Conferencia o Radio de Prensa:

Los delegados del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la provincia de Cotopaxi se reúnen para participar de un seminario taller para discutir temas como:

La Autonomía de los gobiernos provinciales, regulan la planificación y ordenamiento territorial, y tratan de temas de mayor importancia que son analizados

El objetivo de la Conferencia es hablar el mismo lenguaje, para que en todas las provincias los asesores de las entidades públicas guíen a sus funcionarios y autoridades de la misma forma

Además en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi llevan a cabo realizan discursos acerca de cómo va avanzando las obras en la Provincia.

3.10.1. Pasos para elaborar un Discurso:

Se recomienda que todo orador que desee elaborar un buen discurso debe recordar que no existe un método automático o fácil, porque cada persona tiene su propio estilo:

- ❖ Elegir con precisión la idea que se desea desarrollar.
- ❖ Reunir todos los datos, hechos, evidencias, experiencias y todos los argumentos relacionados con el tema.
- ❖ Analizar y meditar sobre el valor y poder la convicción que puede aportar ese material.
- ❖ Seleccione solo lo que es lo más apropiado para reforzar las ideas del discurso y elimine el resto.
- ❖ Si lo elegido tiene aspectos poco interesantes, hay que tratar de encontrar pruebas y razones que confirmen la verdad y que aclaren lo oscuro del tema.
- ❖ Resaltar las ideas, razones que confirmen lo ventajoso de lo que se propone y que sirvan para asegurar la aceptación deseada.
- ❖ Detallar las conclusiones con claridad y precisión con el fin de concretar el pensamiento central de la exposición.

Preparación:

- ❖ Tener la capacidad de hablar bien en público es algo que la mayoría de nosotros desearíamos aprender y, por supuesto, es algo que admiramos al momento que advertimos en una persona que posee esta capacidad.
- ❖ El poseer la capacidad de hablar bien en público es algo que la mayoría de nosotros desearíamos aprender y, por supuesto, es algo que admiramos al momento que advertimos en una persona que posee esta capacidad.

- ❖ Es realmente lo que hacemos el momento en que le dirigimos la palabra a un auditorio, no es más que un dialogo o conversación intensificando donde interviene solo dos sujetos:

Emisor ⇨ Orador
Receptor ⇨ Público

- ❖ El orador habla en un discurso, el público escucha y responde a través de sus gestos, y atención.
- ❖ Aplauda para mostrar su conformidad, esta conversación intensificada tiene que ser efectiva, precisa y concisa.

3.10.2. Orden del Día:

La persona que está encargada de aquello debe ser la Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Lo cual organiza el orden del día y los puntos que se va a tratar en el evento y esa persona será cual leerá el vocativo.

Preparación

- ❖ *Circunstancias del lugar y tiempo de celebración:* Indicación del lugar, fecha y duración de las deliberaciones.
- ❖ *Resultados de la reunión:* Se indicarán las deliberaciones abiertas en relación al orden del día, con expresión de las opiniones y juicios vertidos por cada uno de los intervinientes. También se incluirán los acuerdos adoptados en la sesión.
- ❖ *Legalización de lo tratado y acordado:* Para avalar lo tratado y acordado, se levantará un escrito (acta) que irá refrendado por la firma de todos los

asistentes o en su defecto por la de la secretaria (o), con el visto bueno del Prefecto, En el caso del Proyecto, por el coordinador del Proyecto).

Para aplicar la precedencia es necesario tomar en cuenta las siguientes normas:

- ❖ Ley de la derecha
- ❖ Ley de la proximidad
- ❖ Orden alfabético
- ❖ Regla de la antigüedad
- ❖ Por analogía
- ❖ Orden lineal
- ❖ Orden lateral regla del alternado

En caso de que asistiera el Presidente Constitucional de la Republica, se deberá aplicar el orden general de precedencia.

Los miembros de la Fuerza Pública mantendrán la precedencia que por su antigüedad les corresponda con el respectivo grado.

3.10.3. Ley de la Derecha

El lugar de honor es la derecha. Este criterio debe ser respetado siempre, incluso cuando se desfila dentro del orden protocolar. La persona de mayor rango se coloca siempre de pie o sentada, en el centro o la izquierda de la precedencia inmediatamente inferior, excepto en los comités de recepción, donde el que preside se coloca de primero en la externa derecha.

Los demás se colocan tomando como base el principal. En una ocupada en todos sus lados, el “el punto honorable” es aquel que se encuentra frente a la puerta principal de entrada o aquel que se halla frente a las ventanas. Tanto en el orden lineal como en el lateral, la precedencia se sujeta a nomas deferentes, según la

circunstancia. Cuando se trata de dos personas que caminan una de tras de la otra, la precedencia corresponde al que va adelante.

Si son tres, o cualquier número impar, el sitio del medio es el primero: el que precede es el segundo; el que le sigue el tercero. Si son cuatro, la persona que marcha en primer término ocupa el último lugar, la que le sigue el segundo; la subsiguiente el lugar de honor, y la última al tercer sitio.

Este es el único caso en que el sitio de precedencia corresponde al penúltimo. Este principio es de aplicación tantos en actos donde las personas están sentadas como en actos donde están de pie.

3.11. CONCLUSIONES

- ❖ Una vez efectuado la investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi en base a encuestas se pudo detectar los resultados obtenidos existe una falencia en los conocimientos de Etiqueta y Protocolo para la organización de los distintos eventos que se realiza en la Institución.

- ❖ Consideramos que el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo aportará a una mejor atención a los usuarios porque en la investigación contamos con el personal Administrativo que nos facilitaron información sobre la logística que utilizan, y que en base a este estudio elaboramos el presente Manual.

- ❖ Esta propuesta investigativa está orientada a convertirse en un guía para el trabajo frecuente de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Cotopaxi.

3.11.1. RECOMENDACIONES

- ❖ En base a la entrevista efectuada es preciso que para optimizar el desempeño laboral es necesario tener un manual de etiqueta y protocolo donde cada una de las personas que están a cargo de los eventos pueda guiarse y realizar su trabajo de manera eficaz.

- ❖ Para mejorar la organización de los actos sociales, se debe trabajar en equipo y descartar el egocentrismo.

- ❖ Trabajar desinteresadamente ya que eso enriquece su capacidad intelectual y personal.

- ❖ El personal administrativo debe recibir capacitaciones frecuentemente en temas basados en la organización de eventos sociales.

- ❖ Se recomienda a las autoridades del G.A.D. tomar en cuenta este trabajo investigativo que trata sobre los procesos y pasos a seguir para los diferentes actos a organizarse dentro de la Institución y sobre las maneras de saber comportarse en la vida cotidiana tanto de la oficina como fuera de ella.

BIBLIOGRAFÍA

3.12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

3.12.1. CITADA:

- ❖ Cutlip, Scott Y Center, Allen, **“Relaciones Publicas”** Edición Rialp, Madrid, 1975, Pag.18.
- ❖ Rios Szalay, Jorge **“Relaciones Publicas En Administración En Las Organizaciones”**, 1978, Pag. 12 Y 13.

3.12.2. CONSULTADA:

- ❖ Según Albán Caisa, Jimena, **“Etiqueta Y Protocolo”**, Primera Edición, 2002, Pág. 34.
- ❖ Según Confucio Pensador Chino Filósofo, Del libro **“ Reglas para la Administración”** Pag.77.
- ❖ Según Chiavenato, Idalberto, **“Introducción A La Teoría General De La Administración”**, Séptima Edición, Editorial Mcgrawihill, 2004, Pág. 83.
- ❖ Según Fayol, Henry 1926, Del Libro: **“Administración Industrial Y General, Edición El Ateneo, Publicado En París, Un Autor Trascendente”** Pág.1
- ❖ Según Hernandez, Carlos; (2003) **“Gestionar Es Hacer Que Las Cosas Sucedan”** Pág. 258
- ❖ Según Módulo De **“Etiqueta Y Protocolo”** De La Universidad Técnica De Cotopaxi, Pág. 15, 16 Y 17.

- ❖ Según Muñoz Sedano Y Perez Román **“Conjunto De Procesos De Planificación, Organización, Ejecución, Coordinación Y Control, Que Se Ejercen En Un Organismo Social, Para Que Alcance Sus Objetivos”**, 1989, Pág.83.
- ❖ Según Rios Szalay, Jorge **“Relaciones Públicas En Administración En Las Organizaciones”**, 1978, Pág. 14 Y 15.
- ❖ Rrobbins-Stephen Coulter, Mary, **“Administration”**, Octavaedicion Editorial Pearson Educación, 2005, Pág. 7 Y 9.
- ❖ Según Vinueza, Rómulo, **“Que Decir En Los Actos Sociales”**, Original Actualizado, Pág. 107, 108 Y 109.

3.12.3. VIRTUAL

- ❖ Albán Caisa, Jimena, **“Etiqueta Y Protocolo”**, (En Línea) Citado El 15 De Mayo – 2012.
- ❖ Gillette, J. Michael. *Theatrical Design And Production*, 3rd Ed. Mountain View, California: Mayfield, 1997. Isbn 1-55934-701-5.
- ❖ Wilson, Edwin. *The Theater Experience*, 7.^a Ed. Nueva York: Mcgraw-Hill, 1998. Isbn 0-07-913202-2.
- ❖ (Moragas Moreno Kennett, 2003)

ANEXOS

ANEXO 1
ESCENARIO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE
LA PROVINCIA DE COTOPAXI



ANEXO 2
SALÓN DE HONOR DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI



ANEXO 3
SALA DE SESIONES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI



ANEXO 4
SALA DE SESIONES PARA RECIBIR CAPACITACIONES



ANEXO 5
SALA DE RADIO DE PRENSA



ANEXO 6
INVITACION DEL G.A.D.



ANEXO 7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Latacunga - Ecuador

Latacunga mayo 04, 2012
UA - CC.AA.HH. - 0364-2012

Doctor
Cesar Umaginga Guamán
PREFECTO PROVINCIAL DE COTOPAXI
Presente.


De mi consideración:

A nombre de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi, expreso un cordial saludo a la vez desearle éxitos en sus funciones.

El presente tiene como finalidad solicitar a usted de la manera más respetuosa, autorice a las señoritas: **Chango Morales Cristina Alexandra** CI. 0503015638, y a la Srta. **Claudio Semblantes Sandra Ximena** CI 050331709-1, alumnas de la carrera licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial brinde las facilidades para que realice su tesis denominado: **MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO A SEGUIR EN EL CONSEJO PROVINCIAL DE COTOPAXI, EN EL PERIODO 2012-2013**, requisito previo a la obtención del título universitario.

Por la atención y ayuda que brinde a este pedido, expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente,
POR LA VINCULACION DE LA UNIVERSIDAD CON EL PUEBLO


Lcda. M.Sc. Rocío Peralvo A.
Directora Académica



H. Consejo Provincial de Cotopaxi
Asesoría Prefectura
Sra. Melina Guamán R.
SECRETARIA

4-05-2012

RP/cym

Av. Simón Rodríguez, Barrio El Ejido - San Felipe Teléfonos (03) 2 810 296 / 2813 156 Ext.
106 - 107 Fax 2 810 205

ANEXO 8



Gobierno Autónomo Descentralizado
de la Provincia de Cotopaxi.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTOS HUMANOS

INGRESO DEL PERSONAL

No. 0003

Apellidos y Nombres:	CHANGO MORALES CRSITINA ALEXANDRA CLAUDIO SEMBLANTES SANDRA XIMENA
Fecha de Inicio:	24 de mayo de 2012
Universidad:	Universidad Técnica de Cotopaxi
Facultad:	Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas
Autorizado:	Realizar su proyecto de Tesis
Tema de la Tesis:	Manual de Normas de etiqueta y protocolo
Tiempo:	De conformidad a la planificación
Dirección a cual pertenecera:	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO
Director:	ING ROSA JACHO HERNÁNDEZ
Jefe o Coordinador Directo:	Beatriz Gonzalez, Secretario General.

Indicaciones:

- El Jefe o Coordinador Directo será el TUTOR responsable de facilitar la información necesaria a el o la egresada/o
- La Egresada asistirá a la Institución en el horario establecido por la Dirección a la que pertenece.
- La Egresada se comprometerá a una vez culminado la tesis a entregara una copia a la Dirección Administrativa y Talentos Humanos

Observaciones:

 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y TALENTOS HUMANOS	 DIRECTOR
--	--------------

www.cotopaxi.gob.ec

DIRECCION: Tarqui y Quito Nº. 507 • Teléfonos: (03) 2800404 - 2800415 - 2800416 - 2800418 - ext.: 217 • Telefax: 2800411 • E-mail: hpc@andinanet.net Latacunga - Ecuador

COTOPAXÍ EN MINGA

ANEXO 9
UNIDAD DE POBLACIÓN

PERSONAL QUE LABORA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI		
NIVEL	DIRECCIÓN	UNIDADES
NIVEL CONSULTIVO	Asamblea Provincial de la Participación Ciudadana	
NIVEL LEGISLATIVO Y FISCALIZADOR	Consejo en Pleno	Comisiones Permanentes Comisiones Especiales u Ocasionales Técnicas
NIVEL GOBERNANTE	Prefecto/a Viceprefecto/a Consejo Provincial de Planificación	
NIVEL ASESOR	Asesoría de Prefectura y Viceprefectura Coordinación de Gestión de Cooperación Nacional e Internacional	SECRETARÍA 3/ ASESORÍA DE PREFECTURA Unidad de Cooperación Recursos Técnicos y Económicos Unidad de Cartera de Proyectos Unidad de Convenios Interinstitucionales
	Comisión Técnica de Contratación Pública Procuraduría Síndica	Subprocuraduría Unidad de Patrocinio y Estudio Legales Unidad de Contratación Pública Unidad Legal de Ambiente
	Coordinación de Ordenamiento Territorial y Planificación	Unidad de Sistema de Información Provincial Unidad de Asentamientos Humanos y Gestión de Riesgos Unidad de Economía y Producción Unidad de Circunscripciones

		Territoriales con Regímenes de Administración Especiales y Sistema Político Unidad de Planificación Ambiental Unidad de Género e Interculturalidad
NIVEL DE APOYO	Patronato Social de Amparo Social de Cotopaxi Secretaría General Coordinación de Tecnología de la Información y Comunicaciones Secretaría de Comunicación Coordinación de Delegación Provincial Zona Subtropical	Unidad de Atención a Grupos Prioritarios apoyo de atención a grupos prioritarios Unidad de Servicios de Salud Odontología Enfermería Unidad de Educación e Interculturalidad Apoyo de Educación e Interculturalidad Prosecretaria del Consejo Secretaría de Comisiones Unidad de Archivo

<p>NIVEL HABILITANTE</p>	<p>Dirección de Estudios y Elaboración de Proyectos de Infraestructura Física Dirección de Gestión Ambiental Dirección Administrativa y Talentos Humanos</p>	<p>Unidad de Vialidad Unidad de Diseño de Vivienda e Infraestructura Unidad de Ingeniería Sanitaria Unidad de Costos y Presupuestos Unidad de Topografía y Dibujo Unidad de Gestión de Recursos Naturales Unidad de Calidad Ambiental Unidad de Evaluación y Gestión de Resultados Unidad de Capacitación Técnica y Formación Unidad de Talentos Humanos Unidad de Riesgos Laborables Coordinación de Mantenimiento de Bienes y Servicios Generales Unidad de Tesorería Unidad de Contabilidad Unidad de Presupuestos Unidad de Inventarios y Activos Fijos Unidad de Avalúos y Catastros Unidad de Proveduría y Adquisiciones Unidad de Bodega</p>
	<p>Dirección Financiera</p>	<p>Unidad de Riesgos Laborables Coordinación de Mantenimiento de Bienes y Servicios Generales Unidad de Tesorería Unidad de Contabilidad Unidad de Presupuestos Unidad de Inventarios y Activos Fijos Unidad de Avalúos y Catastros</p>

NIVEL DE AGREGACIÓN DE VALOR		Unidad de Proveeduría y Adquisiciones Unidad de Bodega
	Dirección de Obras Públicas Dirección de Riego y Drenaje	Unidad de Fiscalización de la Obra Civil y Estudios de Infraestructura Física Unidad de Infraestructura Turística e Iniciativas Locales Unidad de Talleres y Mantenimiento de Maquinaria y Vehículos Unidad de Vialidad y Topografía Unidad de Ensayos de Suelos y Resistencia de Materiales de Construcción Unidad de Estudios y Planificación de Obras de Riego Unidad de Construcción y Fiscalización de Obras de Riego Unidad de Mantenimiento y Operación de Obras de Riego

ANEXO 10

ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

**UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

OBJETIVO: Establecer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi para que en base a ello podamos implementar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo.

Entrevista aplicada a los servidores públicos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi.

1).-Cree usted que la organización de los eventos sociales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es:

Excelente

Bueno

Malo

Porqué?.....
.....

2).-El personal que organiza los eventos sociales tienen una guía de cómo hacerlo:

Si

No

3).-Considera usted que la atención que se brinda a las personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es:

- Muy Satisfactorio
- Satisfactorio
- Poco Satisfactorio
- Nada Satisfactorio

Por qué?.....
.....

4).-Han adoptado medidas las autoridades para el mejoramiento de organizar los actos sociales:

- Si
- No

Qué medidas?
.....
.....

5).-Considera acertadas esas medidas?

- Si
- No

6).- Piensa usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi puede contribuir para la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo:

- Si
- No

De qué manera?

.....
.....

7).-El servicio brindado por el personal Administrativo es de manera:

Amable

Cortés

Respetuosa

8).-La relación existente entre empleados y personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es:

Buena

Regular

Mala

9).-Existe un Auditorium para que se pueda desarrollar los eventos:

Si

No

10).- Cree que es necesario implementar un Manual de Normas y Reglas de Etiqueta y Protocolo:

Si

No

ANEXO 11
ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

Objetivo: Establecer la situación actual en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi para que en base a ello podamos implementar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo.

1).- ¿Cree usted que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi personas capacitadas para la organización de los eventos sociales?

.....
.....

2).- Cree usted que la atención que reciben las personas que visitan el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi es:

- | | |
|--------------------|--------------------------|
| Muy Satisfactorio | <input type="checkbox"/> |
| Satisfactorio | <input type="checkbox"/> |
| Poco Satisfactorio | <input type="checkbox"/> |
| Nada Satisfactorio | <input type="checkbox"/> |

3).- Conoce usted si el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi dispone de un Auditorium para que se pueda desarrollar eventos:

Si

No

4).- Cree que es necesario implementar un Manual de Normas y Reglas de Etiqueta y Protocolo:

Si

No

5).- Cuál cree usted que serían las personas encargadas de coordinar las actividades de Etiqueta y Protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi:

Secretarias

Talento Humano

Contratan Personal

Otros

6).- Piensa usted que los encargados de organizar eventos necesitan capacitarse.

.....
.....

ANEXO 12

Formato Orden del Día

1: Saludos y bienvenida a todos los presentes y en especial a las personas que están aquí por primera vez:

A cargo de _____ (director encargado) (3min)

2: Lectura del acta a cargo de _____ (secretaria) (10min)

a) Informe de la sesión anterior incluyendo los nombres de los nuevos miembros y número total de miembros.

b) Comentarios y sugerencias por los presentes

c) Aprobación del acta

3: Informe de comisiones, análisis y aprobación (20min)

(a) Administración

(b) Cultura & educación

(c) Deportes

(d) Finanzas

(e) Logística & comunicación

4: Información general (45min)

a) A cargo de alguna institución, o invitado especial

b) Preguntas e inquietudes de ciudadanos presentes

Nota: Durante este dialogo con la comunidad, se entregará un formulario para que presenten sus respectivas quejas o inquietudes.

5: Asuntos varios

a) promoción de negocios por parte de los miembros (3min por persona)

I. La persona que quiera presentar su negocio o profesión, será a través de tarjetas de negocio, flyer o cualquier material conveniente.

b) Nota: Se pide a todos los interesados presentar su negocio o proyecto a la comisión de administración con tres días de anticipación.

6: Cualquier actividad para recolectar dinero para la fundación

a) Hora social (BINGO, recolección de Donaciones)

7: Fin de session