



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

**“MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE
EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN PUJILÍ EN EL AÑO 2015”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

AUTORAS:

Calvopiña Ugsha Ana Lucia

Iza Bisbicuz Martha del Rocío

DIRECTORA:

Lic. Martha Francisca Zambrano Estrella

LATACUNGA – ECUADOR

NOVIEMBRE – 2015



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

AUTORÍA DE TESIS

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación “**MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL AÑO 2015.**”, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Atentamente,

.....
Calvopiña Ugsha Ana Lucia
C.C.050348292-9

.....
Iza Bisbicuz Martha del Rocío
C.C.050351571-0



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 PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL AÑO 2015.”, de Calvopiña Ugsha Ana Lucia e Iza Bisbicuz Martha del Rocío, postulantes de la carrera de Licenciatura en 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 agosto, 2015

DIRECTORA

Lic. M.S.c. Martha Francisca Zambrano Estrella

C.C. 050064405-9



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

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi; y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Calvopiña Ugsha Ana Lucia e Iza Bisbicuz Martha del Rocío con el título de Tesis: **“MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL AÑO 2015.”**, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga noviembre, 2015

Para constancia firman:

.....
Ing. Alexandra Lorena Alajo Anchatuña
PRESIDENTA

.....
Ing. Luis Gonzalo Borja Almeida
MIEMBRO

.....
Lic. Martha Cecilia Cueva Mgs.
OPOSITOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría y confianza por alcanzar con éxito el objetivo y metas propuestas en mi vida.

Agradezco infinitamente a mis padres por su amor, apoyo y confianza que me han brindado, que gracias a su ejemplo han hecho de mí una persona responsable, y sobre todo me han enseñado a que jamás debo rendirme ante cualquier situación, porque el que persevera alcanza. A mí 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.

Un agradecimiento especial a mi directora de tesis, Francisca Zambrano que a lo largo de este tiempo nos ha ayudado e impulsado a continuar con eficiencia el desarrollo de este trabajo y a mi compañera de tesis Martha Iza por brindarme su valiosa amistad y dedicación para culminar la tesis.

Ana Calvopiña

AGRADECIMIENTO

Primeramente Agradezco a Dios ser maravilloso que me dio fuerza y fe para creer en mí venciendo toda clase de obstáculos.

A mi familia por ayudarme a cuidar de mi pequeña hija mientras yo realizaba tareas, investigaciones y diversas actividades de estudiante.

A la Lic. Francisca Zambrano directora de tesis por su apoyo incondicional y a mi compañera de tesis Ana Calvopiña por brindarme su valiosa amistad, paciencia, esfuerzo y dedicación para culminar este grandioso sueño.

Martha Iza

DEDICATORIA

La presente tesis se lo dedico a Dios por haberme permitido llegar a lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, a mis padres Milton Calvopiña y María Esther Ugsha porque fueron un apoyo incondicional y la entera confianza depositada en mí, sin dudar un instante en mis capacidades y darme fuerza para lograr mis metas, quienes con su ejemplo, amor, comprensión y sabiduría me han enseñado a ser responsable, fuerte y dedicada pero sobre todo a tener plena fe y confianza en mí misma y en Dios.

Ana Calvopiña

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico con todo mi cariño a mis padres que con su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años de preparación profesional nunca me han abandonado.

A mi hermana Maribel pues ella fue mi apoyo incondicional, siempre alentándome con sus sabios consejos de optimismo y esperanza de que en esta vida todo se puede nada es imposible.

A mi adorada hija Mayte Yánez por ser fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y de esta forma luchar para que la vida nos depare un futuro mejor lleno de éxitos.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	Pág. N°
PORTADA.....	i
AUTORÍA DE TESIS.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
AGRADECIMIENTO	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
DEDICATORIA.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
AVAL DE TRADUCCIÓN	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes	1
1.2. Categorías Fundamentales	3
1.3. MARCO TEÓRICO.....	4
1.3.1.Relaciones Humanas y Públicas	4
1.3.1.1. Definiciones de las Relaciones Humanas	4
1.3.1.2. Importancia	5
1.3.1.3. Características	6

1.3.1.4.Elementos.....	6
1.3.1.5.Tipos de Relaciones Humanas	7
1.3.1.6. Definiciones de relaciones públicas	8
1.3.1.7. Elementos de las relaciones públicas	9
1.3.1.8. Clasificación.....	9
1.3.1.9. Lo que se puede lograr con las relaciones publicas externas como:.....	11
1.3.1.10. Importancia de las Relaciones Públicas	11
1.3.2. IMAGEN CORPORATIVA	12
1.3.2.2. Importancia	13
1.3.2.3. Características	14
1.3.2.4. Valores de la Institución	15
1.3.3. ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE EVENTOS	16
1.3.3.1. Logística de Eventos	16
1.3.3.2. Importancia	17
1.3.3.3. Fases de la organización de eventos	18
1.3.3.4. Pasos antes de realizar un evento.....	18
1.3.3.5. Etapas en la organización de un evento	19
1.3.4. MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	20
1.3.4.1. Definiciones	20
1.3.4.2.Importancia	21
1.3.4.3. Características	22
1.3.4.4. Que contiene un manual.....	22
1.3.4.5. Tipos de manuales.....	24
1.3.4.6. Que es protocolo	25

CAPÍTULO II

2. DISEÑO DE LA PROPUESTA

2.1. Caracterización del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí. .26	
2.1.1. Análisis DAFO del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pujilí30	
2.1.2. Organigrama Estructural del G.A.D Municipal del cantón Pujilí.....32	
2.2. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA.....33	
2.2.1. Tipo de Investigación.....33	
2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN33	
2.3.1. Método Deductivo.....33	
2.3.2. Método Inductivo34	
2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....34	
2.4.1. Entrevista34	
2.4.2. Encuestas.....34	
2.5. INSTRUMENTOS.....35	
2.5.1. Cuestionario35	
2.5.2. Guía de entrevista.....35	
2.6. UNIDAD DE ESTUDIO35	
2.6.1. Tamaño de la Población.....37	
2.6.2. Tamaño de la muestra37	
2.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....39	
2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A LOS HABITANTES DEL CANTÓN PUJILÍ..... 40	
2.8.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....50	

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. ANTECEDENTES	52
3.2. JUSTIFICACIÓN	52
3.3. OBJETIVOS	53
3.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	53
3.4.1.MANUALDE PROTOCOLO	59
3.5. CONCLUSIONES	60
3.6. RECOMENDACIONES.....	61
3.7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	3
GRÁFICO N° 2 : ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL G.A.D MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ.....	32
GRÁFICO N° 3: PROTOCOLO Y ETIQUETA	40
GRÁFICO N° 4 : EVENTOS QUE SE ORGANIZAN EN EL MUNICIPIO.....	41
GRÁFICO N° 5: SE DEBE REALIZAR LOS EVENTOS	42
GRÁFICO N° 6 : PROBLEMA MÁS FRECUENTE DE UN EVENTO.....	43
GRÁFICO N° 7 : TIPO DE EVENTOS	44
GRÁFICO N° 8 : LOS EVENTOS SOCIALES CUBRE SUS EXPECTATIVAS	45
GRÁFICO N° 9 : LOGÍSTICA QUE UTILIZA EL MUNICIPIO	46
GRÁFICO N° 10 : PRECEDENCIA.....	47
GRÁFICO N° 11 : LOS ACTOS FORMALES.....	48
GRÁFICO N° 12 : MEJORAMIENTO DE OS EVENTOS.....	49

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: ANÁLISIS DAFO	30
TABLA N° 2: UNIDAD DE ESTUDIO.....	36
TABLA N° 3: PROTOCOLO Y ETIQUETA	40
TABLA N° 4: EVENTOS QUE SE ORGANIZAN EN EL MUNICIPIO.....	41
TABLA N° 5: SE DEBE REALIZAR LOS EVENTOS.....	42
TABLA N° 6 : PROBLEMA MÁS FRECUENTE DE UN EVENTO	43
TABLA N° 7 : TIPO DE EVENTOS.....	44
TABLA N° 8 : LOS EVENTOS SOCIALES CUBRE SUS EXPECTATIVAS ...	45
TABLA N° 9 : LOGÍSTICA QUE UTILIZA EL MUNICIPIO	46
TABLA N° 10 : PRECEDENCIA	47
TABLA N° 11 : LOS ACTOS FORMALES	48
TABLA N° 12 : MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS.....	49



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

**TEMA: “MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE
EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL
CANTÓN PUJILÍ EN EL AÑO 2015”.**

Autoras: Calvopiña Ugsha Ana Lucia

Iza Bisbicuz Martha del Rocío

RESUMEN

Este trabajo de investigación corresponde a la identificación del problema que se suscita en el GAD Municipal del Cantón Pujilí por las festividades de Cantonización, basado en una investigación de campo para generar una propuesta. La población con la que se va a trabajar son las: autoridades y los habitantes del Cantón Pujilí. El objeto de esta investigación es determinar los requerimientos para una buena planificación en la organización de festividades. El objetivo que se busca alcanzar es regularizar errores mediante normas, reglas de protocolo que se deben aplicar en los diferentes eventos a desarrollarse. Del total de población se establecerá una muestra para la elaboración de un instrumento basado en un Manual de Protocolo que ayudará al Presidente del comité de fiestas y sus vocales en una correcta planificación como es: la decoración, las normas de protocolo en una sesión solemne, elección de reina y desfile folklórico, basados en las críticas, sugerencias de quienes participan y disfrutan de estos eventos formales, sociales, culturales y deportivos. El 100% de autoridades entrevistadas manifiestan que es necesario un Manual de Protocolo para la organización de eventos de las festividades del Cantón Pujilí, el 97% de personas encuestados están de acuerdo con la propuesta planteada ya que les ayudará a conocer mejor las reglas de protocolo en los diferentes actos solemnes que realizan las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí.



COTOPAXI TECHNICAL UNIVERSITY
ADMINISTRATIVE SCIENCE ACADEMIC UNIT AND HUMANITIES

THEME:"PROTOCOL HANDBOOK FOR THE EVENTS ORGANIZATION FROM DECENTRALIZED SELF-GOVERNMENT AUTHORITIES OF PUJILÍ CANTON DURING 2015 YEAR".

Authors:Calvopiña Ugsha Ana Lucia
Iza Bisbicuz Martha del Rocío

ABSTRACT

This research corresponds to the identification of the problem that arises in the decentralized self-government of Pujilí Canton for "cantoneización" festivities, which was based on a field research to generate a proposal. The researcher is going to work with authorities and inhabitants of Pujilí Canton as the population. The purpose of this research is to determine the requirements for good planning in organizing festivities. The objective looks for achieving the errors regularization by protocol and etiquette rules to be applied in different events to unfold. A sample was determined from the population for a system development based on a Protocol Handbook which will help the chairman of the party committee and its members in a proper planning: the decoration, the rules of protocol in a solemn session, choice of queen and folkloric parade based on reviews, participants' suggestions who enjoy these formal, social and cultural events. All interviewed authorities state that a handbook protocol is necessary for the organization of events in Pujilí festivities, 97% of surveyed people agree with the proposal put forward because it will help them better understand the rules of protocol in different solemn acts that perform the Decentralized Self-Government authorities of Pujilí Canton.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de tesis al Idioma Inglés presentado por el señoritas Egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Unidad Académica de Ciencias y Humanísticas: **CALVOPIÑA UGSHA ANA LUCIA E IZA BISBICUZ MARTHA DEL ROCÍO**, cuyo título versa “**MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ EN EL AÑO 2015**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, noviembre del 2015

Atentamente,

Licdo. Mgs. Wilmer Collaguazo Vega

DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 1722417571

INTRODUCCIÓN

Toda institución debe crecer día a día para mantener una buena imagen institucional ya que los eventos sociales, culturales, políticos, deportivos entre otros son muy comunes en empresas públicas y privadas es por esto que el Manual de Protocolo es de vital importancia para las organizaciones; es una herramienta que sirve como guía para las empresas públicas como privadas, la cual corrige errores a corto plazo y resuelve problemas de una forma adecuada.

Un manual es un instrumento de auxilio o de publicidad para las empresas porque en él se hablan de aspectos esenciales, elementos, componentes, políticas, objetivos e ideas nuevas a realizarse y el cambio oportuno de ciertas actividades con el fin de ganar un espacio en el mercado.

El manual sirve para corregir errores, falencias o trabajos mal realizados de una institución, también imparte información real a cualquier tipo de personas que necesite saber acerca del contenido del manual para mejorar sus conocimientos y habilidades.

Toda empresa desarrolla grandes programas los cuales deben estar correctamente dirigidos con el fin de adquirir un reconocimiento nacional e internacional.

Con el transcurso del tiempo hemos visto la necesidad de crear un Manual de Protocolo para la organización de eventos porque los tiempos cambian y se modifican los programas de acuerdo a la nueva tecnología y a las necesidades de la ciudadanía. Se ha observado varios problemas, errores, faltas, desorden, equivocaciones en los eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí.

En la actualidad los manuales son una salida a los problemas de la empresa ya que sirven como una guía que ayuda al crecimiento de la misma, teniendo en cuenta el bienestar de los habitantes y el reconocimiento a la institución con la presencia de

las autoridades nacionales e internacionales. Es por eso la idea de diseñar un Manual de Protocolo para resolver las dificultades que ocurren en el G.A.D Municipal del Cantón Pujilí y de esta forma obtener un gran posicionamiento en la sociedad.

La siguiente investigación consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I describe las categorías fundamentales las cuales son Relaciones Humanas y Públicas, Imagen Corporativa, Organización y Logística de eventos y Manual de Protocolo para la Organización de Eventos.

Capítulo II contiene una breve reseña histórica y el desarrollo de la investigación, el campo de estudio del G.A.D de Pujilí presentando sus objetivos, metodología de la investigación, técnicas y análisis e interpretación de resultados de encuestas y entrevistas.

Capítulo III contiene la descripción de la propuesta, creación de un Manual de Protocolo para la Organización de Eventos, el mismo que describe la misión, visión, organigrama institucional, objetivos, tipos de eventos, precedencia de las autoridades en diferentes actos, medios de comunicación entre otros aspectos que se detallaran en el mismo.

CAPÍTULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 Antecedentes

Debido al avance que se ha venido dando hoy en día, los Municipios en el ámbito Nacional, es necesario que cuenten con un Manual de Protocolo para la Organización de Eventos, porque es importante que los Municipios del Ecuador conozcan las reglas y normas de protocolo para una mejor planificación, organización y ejecución de eventos dentro de la institución y de esta manera dar a conocer su imagen institucional.

En el transcurso de la investigación realizada en varios lugares se ha encontrado temas similares a la investigación como es de las tesis de Chango Morales Cristina Alexandra y Claudio Semblantes Sandra Ximena de la Universidad Técnica de Cotopaxi, quienes realizaron su tesis sobre el “Manual de Etiqueta y Protocolo” en la Provincia de Cotopaxi en el año 2012, para mejorar la imagen de la institución desarrollando eventos de manera eficiente; con el objeto de lograr la excelencia, disciplina y trabajo en equipo en el momento de realizar un evento.

Al igual que en la Provincia de Manabí estudiantes de la Universidad Técnica de Manabí en el (2010), realizaron la tesis titulada “Etiqueta y Protocolo Ceremonial dirigido a las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón Portoviejo para optimizar el desempeño profesional” este manual es importante dentro de una

institución puesto que ayudará a cumplir las expectativas planteadas y cumplir con las normas y reglas que se debe seguir al momento de organizar distintos eventos que se dan en el Municipio de Manabí.

El G.A.D de Pujilí es una institución que está involucrado en distintos aspectos sociales, culturales, deportivos, políticos y económicos en la cual es necesario el uso de un Manual de Protocolo.

Por lo tanto en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí no cuenta con un Manual de Protocolo para la organización de eventos, es por ello que nos incentiva a crear un Manual de Protocolo que servirá como guía para los organizadores del evento, cuya intención es ayudar a disminuir los problemas en el Municipio al momento de organizar un evento y de esta manera obtener el realce y prestigio de la institución.

1.2. Categorías Fundamentales

GRÁFICO N° 1: CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Propia

Elaborado por: Ana Calvopiña y Martha Iza

1.3 MARCO TEÓRICO

1.3.1. Relaciones Humanas y Públicas

Las relaciones humanas consisten en cubrir o satisfacer las necesidades de las personas y la sociedad promoviendo los vínculos amistosos entre profesionales del personal interno como externo de la empresa y de esta manera llegar a una relación positiva entre las partes.

Las relaciones públicas se refieren a designar actividades a los profesionales que ejercen su labor dentro de una empresa y de esta manera gestionar la comunicación entre diferentes organizaciones procurando llegar a una comprensión mutua entre instituciones con el fin de cumplir los objetivos propuestos.

1.3.1.1. Definiciones de las Relaciones Humanas

LEFCOVICH, Mauricio. (2009); menciona que *“Las relaciones humanas darán por un lado lugar a una mejor rotación de personal y por otra a un mejor tratamiento de los clientes con lo cual se tendrá a su vez una mayor lealtad entre empleados”*. pág. 5.

Para las investigadoras la relaciones humanas es el trato a los clientes, también es una forma de comunicarse entre seres humanos, logrando una interacción en el trabajo, familia y amistades para resolver diferentes problemáticas.

SEVILLA, María. (2012); menciona que *“Las relaciones humanas disciplina que estudia y orienta al ser humano en su relación con el grupo al cual está integrado. El hombre en su sector social por eso necesita comunicarse con las personas para satisfacer en ellos sus necesidades internas de aprobación, aceptación, afecto, seguridad y autorrealización”*. pág. 45.

Para las tesis es el conjunto de interacciones que se dan entre uno o varias personas de esta forma tratar de comprender, entender las diferentes dificultades que existen entre una o más personas, aquí se recalca la conducta y la personalidad de cada ser humano.

BARRO, María y JIMENEZ, Emilio. (2010); menciona que *“Las relaciones humanas abarcan el trato entre las personas, en la vida cotidiana, podemos comprobar cuan variadas pueden ser estas relaciones”*. pág. 18.

Para las tesis las relaciones humanas son una forma de comunicación cordial entre varias personas, alcanzando vínculos amistosos y comprender las diferentes necesidades que tiene cada ser humano.

1.3.1.2. Importancia

Es de vital importancia saber que las relaciones humanas son un recurso necesario para tener una correcta comunicación con todos quienes nos rodean, de tal forma que se cumplan los objetivos o metas propuestas. En la actualidad todas las empresas buscan el ganar- ganar y esto es gracias a las relaciones humanas porque conocen que es lo que necesitan mediante una comunicación espontánea o fluida.

Se recalca que el éxito o el fracaso dependen de técnicas o estrategias que se utilice en las relaciones humanas. Dada la gran problemática que existe a nivel mundial las relaciones humanas se han convertido en una solución que se enfocan en la comunicación fluida con interacción eficaz gracias a los avances tecnológicos.

Son muy necesarias estas relaciones porque permite a cada ser humano desarrollar sus capacidades junto al respeto mutuo por sí mismo con la sociedad, en el ámbito laboral es primordial estas relaciones humanas ya que consienten las amistosas

y no afectan la productividad de la empresa, organizándose de mejor manera en equipo sin discordias ni conflictos. Es el intercambio de ideas entre dos o más personas para satisfacer una necesidad y facilitar una comunicación espontánea sin miedos sea en la empresa o con la sociedad.

1.3.1.3. Características

Personalidad.- Es la descripción de cómo es una persona y como se representa ante la sociedad con diferentes cualidades como la inteligencia, empeño, dedicación y el carácter que lo identifica.

Comunicación.- Es el proceso de transmitir ideas, conocimientos, saberes junto a sus habilidades y destrezas de tal forma que obtenga una respuesta positiva para dicho objetivo.

Retroalimentación.- Esta característica se enfoca en corregir los errores y mantener el éxito de cada ser humano con una comunicación eficaz.

Motivación.- Es un elemento importante ya que con las relaciones humanas utilizamos la comunicación efectiva, de tal forma que el individuo seleccione o no ciertas actividades. En definitiva estas características hacen que las personas o grupos de personas se sientan seguros de sí mismos y con una gran autonomía para laborar o compartir ideas en cualquier situación sea de trabajo o personal.

1.3.1.4. Elementos

Existen un sin número de elementos entre los más principales tenemos:

Honestidad.- Es como una persona actúa con la verdad, un valor esencial para tener buenas relaciones humanas y respeto con uno mismo.

Sinceridad.- Es una cualidad esencial que indica la veracidad de las personas y la por hacer lo correcto.

Honradez.- Un elemento principal en las relaciones humanas donde se actúa de forma adecuadamente y con integridad.

Buenos modales.- Este elemento implica la forma de comportamiento de cada ser humano en cualquier sitio como ejemplo el cómo comer en la mesa y el uso de utensilios adecuadamente entre otros aspectos.

1.3.1.5. Tipos de Relaciones Humanas

- **Primarias.-** Estas relaciones consisten en una comunicación de persona a persona, de acuerdo a su ocupación o labor para requerir cualquier servicio, como ejemplo tenemos: las relaciones familiares, amistosas y de pareja.
- **Secundarias.-** Son aquellas relaciones que se fundamentan en obtener una utilidad o servicio como claros ejemplos: las relación de un doctor a paciente o de un profesor a un alumno.

La diferencia principal de este tipo de relaciones es que las primarias no se pueden sustituir y las secundarias sí, son de vital importancia ambas relaciones porque las personas y la sociedad necesitan satisfacer varias necesidades para vivir de una forma digna.

Definitivamente las relaciones humanas son un elemento principal para la comunicación entre empresas o personas haciendo de las mismas agradables, desagradables e indiferentes.

1.3.1.6. Definiciones de relaciones públicas

DÁVILA, Patricia. (2011); expresa que *“Las Relaciones Públicas es la actividad que responde al deliberado, planeado y sosteniendo esfuerzo para establecer y mantener comprensión mutua entre un organismo y su público”*. pág. 193.

Para las tesis las relaciones públicas son la relación entre organizaciones y públicos cuyo objetivo es mantener un vínculo sustentable en el tiempo para poder colaborar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, también las relaciones públicas son el conjunto de actividades que permite al profesional socializar las tareas cotidianas en el ámbito empresarial con el fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización, que contribuya al alcance de los objetivos.

DI GENOVA, Antonio. (2012); expresa que *“Estudia la formación de relaciones organizacionales con el público, promoviendo planes estratégicos para las dos partes, solucionando problemas de costos elevados para la transformación y elaboración de sus productos, cuidando la entidad institucional y finalmente, contribuye al mejoramiento de las diferentes instituciones basada en valores”*. pág. 11.

Para las investigadoras las relaciones públicas tratan de la gestión de una empresa o institución para llegar a todos los públicos de interés, ya que la empresa tiene varias formas de comunicación con todos los públicos que los rodea desde sus empleados, proveedores y la sociedad.

CASTILLO, Antonio. (2010) *“Las Relaciones Públicas realizan una función de dirección que ayuda a establecer y mantener líneas de comunicación mutuas, aceptación y colaboración entre una organización y administrativos; buscando mejorar su identidad*

mediante la unión de la fuerza de trabajo y la capacidad que cada uno posee para efectuar acciones de innovación y organización a mantenerse alerta para utilizar los cambios eficazmente sirviendo de sistemas de alerta anticipada para adelante a las tendencias; y usan la investigación y el sondeo así como las técnicas de comunicación ética como sus principales herramientas”. pág. 61.

Para las investigadoras las relaciones públicas es la comunicación efectiva entre el comunicador y el receptor que busca que el personal de la organización colabore y este satisfecho con el trabajo; una organización debe conocer que necesidades tiene su público para ello debe investigar los problemas y establecer cambios para mejorar las relaciones mutuas. Además es importante la selección del personal el mismo que tenga la combinación de valores, actitudes y aptitudes que dé como resultado la excelencia en las relaciones con los demás.

1.3.1.7. Elementos de las relaciones públicas

- Planificar estrategias sobre las relaciones públicas entre las personas que laboran en una organización.
- Tener una comunicación efectiva con las personas que laboran en la institución sean personas internas o externas.
- Identificar y resolver conflictos que puedan afectar a la organización.
- Relación con los trabajadores de la institución.

1.3.1.8. Clasificación

En la clasificación de las relaciones públicas son importantes el mismo que está dirigido a una organización, que puede ser clasificada en:

- **Relaciones Públicas Internas**

Son aquellas que se establecen entre autoridades y todo el personal de la institución, los mismos que forman una herramienta de comunicación que busca una relación favorable entre ambos con el fin de crear un ambiente de confianza a través de la motivación e integración del empleado con la organización. Además cumplen un papel importante dentro de la empresa ya que los propios empleados viven a constituir la imagen que refleja el espíritu de la compañía.

La relación con los empleados inicia de una persona hacia un trabajador con el fin de animar a los empleados con un ambiente armonioso, tranquilo y sereno logrando que se realice correctamente sus actividades diarias de esta manera contribuir con el desarrollo de la organización.

- **Relaciones Públicas Externas**

Las relaciones públicas externas son importantes en una empresa, porque primero se trata del público de la empresa, puesto que ellos son los que califican a la empresa si es buena o no. Además la empresa es la que proyecta una imagen positiva a las demás personas de afuera, haciendo que ellos experimenten simpatía hacia nuestra empresa o institución y de esta manera conseguir que las ambas partes obtengan un beneficio. La relación con empresarios es importante que los equipos de trabajo sean encaminados por el gerente, utilizando estrategias para lograr el acercamiento de los clientes.

- **Relaciones Públicas Empresariales**

Hoy en día en las empresas las relaciones públicas empresariales es parte fundamental para generar economía y rentabilidad, gracias al vínculo que tiene con los demás públicos y puede llegar a acuerdos cada una de las partes con una efectiva comunicación, en la que ayudara a tener un vínculo con las personas que la conforman.

- **Relaciones Públicas Institucionales**

En cuanto al Municipio de Pujilí hoy en día se debe trabajar en base a las relaciones con las demás personas, generando una alianza estratégica como existe o también pueda fortalecer otra relación como puede ser de negocios o de amistad y de esta manera los proyectos fluyan de la misma forma llegar a acuerdos en este caso el alcalde con profesionales de diferente ámbito, también con el pueblo.

1.3.1.9. Lo que se puede lograr con las relaciones publicas externas:

- Transmitir una buena imagen de la institución hacia las personas de afuera.
- Lograr una comunicación mutua entre sus públicos.
- Conocer su valor como fuente de trabajo y su prestigio en el ámbito internacional.
- Contribución a la comunidad.

1.3.1.10. Importancia de las Relaciones Públicas

Las relaciones publicas es de vital importancia en una organización, porque permite tener buenas relaciones con otros proveedores ya que mantiene relaciones armónicas con aquellas otras organizaciones y pueden ser fuente de valiosa información. Establecer los vínculos con todo tipo de público el mismo que servirá para fomentar, promover las relaciones humanas y públicas buscando insertar a las organizaciones dentro de la comunidad.

No debemos olvidar que los empleados de la empresa así como también sus familias representan un volumen importante de la población local y es necesario brindar una atención especial a todas las personas.

Las actitudes favorables del personal hacia la empresa son indispensables para lograr sus propósitos, como también es el hecho de que el personal sea transmisor

de la imagen de la organización hacia otros públicos. Es importante tener en cuenta que la organización empiece primero por establecer buenas relaciones públicas internas antes de iniciar las externas.

Es importante mencionar que la imagen no se gestiona si no se trasmite directamente ya que el público lo adquiere y por ende el profesional de las relaciones públicas debe encargarse de transmitirlo indirectamente y de esta manera satisfacer las necesidades del público.

1.3.2. IMAGEN CORPORATIVA

1.3.2.1. Definiciones

IND, Nicholas. (2007); expresa que *“La imagen corporativa se produce al ser recibida. Una organización puede transmitir un mensaje sobre si misma a sus empleados sus inversores a sus clientes y a todo su público dentro y fuera de la misma”*. pág. 6-7.

Para las tesis la imagen corporativa es como se observa a una empresa, los elementos que la componen como son: los colores, logotipos, infraestructura, medios, formas y el personal que está inmerso en representación de la misma brindando un servicio o producto.

LONDOÑO, Arturo. (2012); expresa que *“La imagen corporativa o identidad institucional son dos acepciones del mismo pensamiento que es generado para identificar una serie de comportamientos y estilos propios de cada organización”*. pág. 111.

Para las tesis la imagen corporativa representa la institución, se puede decir que es el conjunto de cualidades, hábitos, costumbres, políticas, compromiso y valores

entre otros aspectos relevantes que hacen que una organización sea reconocida ante la sociedad ganando un espacio en el mercado y un valor.

MOLINA, Violeta. (2010) manifiesta que *“La imagen corporativa adquiere una importancia fundamental, creando valor para la empresa y estableciéndose como un activo intangible estratégico”*.
pág. 10.

Para las tesis la imagen corporativa revela ante la sociedad con sus creencias, propósitos y con la tecnología que trabaja dando a conocer su actividad junto a sus trabajadores con todo el personal que está involucrado. La imagen corporativa abarca muchos aspectos como los valores éticos, culturales y habilidades lo cual hacen que la imagen institucional sea original en toda su estructura.

1.3.2.2. Importancia

Es de gran importancia destacar que la imagen institucional es la parte fundamental de una organización porque describe como es, quien es, que es, que servicios brinda entre otros aspectos y por lo cual es reconocida a nivel nacional e internacional. Con la imagen institucional la empresa marca la responsabilidad interna y externa propiciando de esta forma un lugar reconocido en el mercado. Una empresa debe contar con principios corporativos junto a la misión y valores de la misma.

La imagen institucional es como el público observa a la empresa y en la actualidad es muy necesario conservar la imagen ya que existe una gran competencia con el mundo de la tecnología, el logotipo debe ser muy llamativo para que de esta forma expanda su visión en el mercado nacional e internacional ganando clientes a corto y largo plazo.

Como proyectar una nueva imagen corporativa

- Transferir y conservar siempre el prestigio institucional.
- Proyectar una buena imagen para que el público permanentemente nos prefiera.
- Alcanzar una apariencia agradable en todas sus responsabilidades y servicios.
- Proteger la imagen corporativa de las redes sociales, medios de comunicación.
- Promover la publicidad en todo el mundo empezando de lo macro, meso y micro, prevaleciendo en los mercados.
- Tener una actitud positiva para los clientes y solucionar inmediatamente cualquier situación que se presente dentro o fuera de la misma.
- Incentivar a todo el personal de la empresa y conseguir una confianza espontanea.

Como cambiar la imagen corporativa

La imagen corporativa se puede cambiar mediante la combinación de los elementos visuales, gráficos y los colores existentes, el cambio debe ser con una coherencia lógica y de acuerdo a su agrado.

1.3.2.3. Características

En la imagen corporativa se dan características intangibles y tangibles las cuales detallaremos:

Intangibles.- Estas características pueden ser visibles, no se puede palpar ya que son conceptos de lo que es la empresa en sí y estos son:

Misión.- Es lo que define a una organización es decir que servicios o productos proporciona satisfaciendo la necesidad específica de la misma.

Visión.- Significa a dónde quiere llegar en el futuro la empresa basándose en nuevas estrategias de venta a largo plazo y de esta forma satisfaciendo las necesidades de la sociedad.

Tangibles.- Son características palpables y visibles entre ellas tenemos:

Logotipo.- Es como está representado su empresa es decir es el referente una idea gráficamente.

Sistemas para gráficos.- son todos los gráficos de la empresa se refiere a su estructura como: arquitectura, mobiliario, indumentaria y equipos de la misma.

1.3.2.4. Valores de la Institución

Puntualidad.- Es cumplir con un horario previamente diseñado de tal forma que se pueda cumplir ciertas tareas encomendadas en el trabajo o asuntos personales, destacando al ser humano como una persona con orden y eficacia.

Responsabilidad.- Es un valor autónomo lo cual hace actuar al ser humano a conciencia, reflexionando de sus actividades y tomando conciencia de sus actos.

Superación.- Es la forma de cómo superar un obstáculo, problema o dificultad y vencer el miedo sea en el ámbito profesional como el personal.

Honradez.- Es un valor muy importante porque se trata de la integridad de una persona y con la cual se gana la confianza.

Respeto.- Es la acción de respetar a las personas y obtener una interacción con la sociedad.

Gusto por el trabajo.- Es la realización del trabajo con dedicación, conciencia y no por obligación dependiendo del perfil profesional.

1.3.3. ORGANIZACIÓN Y LOGÍSTICA DE EVENTOS

La organización de eventos es un proceso que se debe seguir de manera planificada, al momento de realizar diferentes eventos como: congresos, festivales, sesiones solemnes u otro tipo de reuniones. En la logística de eventos es importante la coordinación puesto que el organizador debe estar al tanto de cada una de las actividades que se dará en el acto y de esta manera evitar problemas en el momento de ejecutar el evento.

En la organización se debe utilizar técnicas y conjunto de medios para la realización de un evento el mismo que permitirá a los públicos tener una comunicación directa con las diferentes personas tanto internos como externos y de esta manera dar a conocer la excelente imagen que tiene como empresa.

Un evento es el que tiene gran interés por la organización o institución ya que tiene como objetivo afianzar lazos y vínculos de amistad entre profesionales, con el propósito alcanzar múltiples propósitos como empresa y tener una imagen institucional perfecta.

1.3.3.1. Logística de Eventos

La logística es el conjunto de métodos y medios para implementar en la organización, planificación y gestión de cualquier emprendimiento o servicio. En la logística de eventos entra la logística empresarial que consiste en escuchar al cliente, entender sus necesidades y asesorarle en el cumplimiento de sus objetivos.

La persona a cargo de la logística, tendrá responsabilidades operacionales respecto a la implementación del evento a medida que se pueda ejecutar tácticas en cuanto a cómo se organizarán las actividades para obtener resultados favorables.

Es un proceso que conlleva varios pasos como la planificación, organización y ejecución de un evento o programa, en la cual está a cargo una persona con distintas habilidades como la responsabilidad y el compromiso de llevar correctamente ese evento. Lo esencial de la logística es saber escuchar, entender al cliente y darle una idea del evento que desee realizar para de esta manera satisfacer sus necesidades y de la organización.

La logística va de la mano de la organización porque con la planificación se puede conseguir el éxito y prever el fracaso, es decir la organización ayuda a conocer la necesidad del cliente, los objetivos, el presupuesto, el número de personas, la importancia del evento y que se desea conseguir con el mismo. De ser una planeación grande existen las empresas dedicadas a la logística de eventos los cuales se encargan de darles un presupuesto exacto con la habilidad de seleccionar el lugar, adornos, decoraciones e iluminación entre otros aspectos para dar un realce y reconocimiento al evento sugerido.

1.3.3.2. Importancia

Es importante la organización de eventos ya que las instituciones se encuentran en constantes programas de diferente índole, establecer estrategias de planificación, coordinación y creatividad el mismo que de un realce al evento e imagen de la institucional logrando que sea atractivo para los asistentes.

La organización de eventos consiste en la planificación antes de realizar el evento y definir el tipo de evento que se va a realizar, distribuir actividades a los encargados del evento para obtener buenos resultados hay que tener en cuenta la hora planificada y cumplir con todo lo planeado.

El coordinador del protocolo tiene que conocer a la perfección el evento y tener un manejo correcto, dominio excelente, el mismo que debe ser amable, cortés y poseer una buena actitud con el manejo adecuado de voz y dar un buen trato a los asistentes del evento.

El Municipio de Pujilí es el encargado de organizar los eventos y es por esto que debe tener en cuenta muchos detalles al momento de planificar un evento para que todo salga a la perfección tanto el invitado como el anfitrión queden satisfechos con el evento, el mismo que requiere de una preparación y planeación con anterioridad para evitar errores y la inasistencia de autoridades.

1.3.3.3. Fases de la organización de eventos

Planificación.-En un evento hay que determinar los objetivos que se quiere conseguir como institución, luego analizar cada evento anterior para tomar decisiones favorables.

Organización.-Determinar funciones por cargos o jerarquías a las diferentes personas encargadas del evento.

Implementación.-Poner en marcha el evento, verificar lo planificado se haga de forma precisa antes de realizarlo.

Control.- Evaluación de como se hizo el evento, medición de los resultados definir estrategias para la recopilación de datos y aprovechar los resultados.

1.3.3.4. Pasos antes de realizar un evento

- Realizar una agenda
- Selección del lugar
- Realizar una lista de invitados

- Publicidad del evento
- Patrocinadores

1.3.3.5. Etapas en la organización de un evento

En la organización de un evento tenemos tres importantes etapas que se debe tener en cuenta al momento de realizar un evento como son:

Pre –evento

- Realizar una sesión de información con el cliente para satisfacer las necesidades.
- La persona encargada del evento realizará un previo análisis que se desarrollará en el evento.
- Tener en cuenta la fecha que no coincida con otros programas para que todos los invitados puedan acudir.
- Definir los objetivos que se quiere conseguir con el evento.
- Seleccionar el nombre del evento.
- Designar miembros como coordinador general, y personas para realizar distintas comisiones.
- Seleccionar los temas que se trataran en el evento.
- Determinar el número de invitados.
- Seleccionar el lugar donde se desarrollará el evento.
- Elaborar un presupuesto que se gastara en la organización del evento.
- Analizar brevemente los beneficios del evento.

Evento

Es donde se ejecutara el evento y las actividades antes planificadas por el coordinador general el mismo que va a seleccionar el lugar, la fecha y la hora, además lograra alcanzar un realce institucional.

Pos – evento

En esta etapa se adquirirá los resultados obtenidos del evento, también se encarga de enviar cartas de agradecimiento a los invitados por haber asistido y recopilar datos archivando todo documento importante.

1.3.4. MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

1.3.4.1. Definiciones

REYES, Agustín. (1997); expresa que *“El Manual es un folleto, libro carpeta, etc., que es una forma fácil de manejar en forma sistemática, varios elementos para un correcto uso: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano de la empresa”.* pág. 12.

Para las tesoreras un manual es un guía que sirve para garantizar un adecuado comportamiento dentro de las actividades de etiqueta y protocolo, en el cual el coordinador es de mayor relevancia porque es la persona que está encargada de diferentes eventos.

TERRY, George. (1961); manifiesta que *“El manual es un riesgo escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y*

pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos y de un empleado en una empresa”. pág. 25.

Para las investigadoras esta definición recalca que un manual es un instrumento de apoyo para las empresas públicas y privadas, pero hay que manejar con la debida responsabilidad ya que conlleva un riesgo si no la utiliza de manera adecuada.

Es una guía elaborada por una o un grupo de personas la cual está dirigida para una empresa o institución con el fin de perfeccionar ciertos errores en la organización de eventos que va describiendo brevemente el producto o servicio que brinda.

Un manual es una herramienta que describe como realizar ciertas actividades de forma ordenada y tratar de evitar ciertos errores que surgen en las empresas con una serie de pasos a seguir.

Para las tesoreras un manual es un guía de instrucciones previamente elaborado, con el fin de seguir ciertos pasos y corregir diversas falencias en cualquier institución, de tal manera que se transmita correctamente la información y se resuelva la problemática existente en la misma.

1.3.4.2. Importancia

Un manual es importante ya que es un documento previamente elaborado con el objetivo de ayudar a ciertas empresas a retroalimentar sus actividades e identificar errores a corto plazo y de esta manera resolver a tiempo sus debilidades con nuevas ideas, técnicas o estrategias. Además es una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo como ejemplo la organización de un evento, son de gran utilidad para las empresas porque contienen aspectos modernos que ayudan a mejorar la imagen de la institución y el reconocimiento en el mercado.

En la actualidad toda empresa necesita de un manual por lo que es considerado como una herramienta de trabajo que contiene ciertas actividades a seguir y dejar de lado las actividades cotidianas.

Sin duda alguna un manual es un instructivo que está orientado a mejorar a las diversas instituciones siendo una guía que permite resolver las diferentes dificultades de las organizaciones.

Un manual está elaborado con información real, de acuerdo a las necesidades de cada empresa para determinar el tipo de manual que se elaborara con el fin de ayudar a corregir errores.

1.3.4.3. Características

- Son realizados por una o varias personas con información única, es decir no existe ninguna copia del mismo.
- Contiene un sin número de actividades a realizar de una forma ordenada y coherente.
- Guía que contiene información con nuevas tecnologías e ideas para solucionar ciertas dificultades.
- Herramienta que tiene un aspecto didáctico, creativo y comprensible.

1.3.4.4. Que contiene un manual

Introducción.- Es un breve resumen del tema que se va a tratar cuyo propósito es resumir rápidamente el tema a describir en el documento, citando incluso las conclusiones pertinentes.

Antecedentes históricos.- Son situaciones producidas en el pasado y en lo cual se describen aspectos relevantes.

Marco jurídico.- Son un conjunto de reglas, normas que se establecen en el documento para que sea legal.

Atribuciones.- Son explicaciones de causas, hechos o circunstancias con creencias, actitudes y comportamientos del objeto de estudio.

Misión y Visión.- Es que es la empresa y que desea a futuro con sus productos o servicio.

Estructura orgánica.- Se trata de organizar o una institución con ciertos niveles de jerarquía, es decir en orden de precedencia o cargo.

Organigrama.- Es un esquema o representación gráfica de una entidad donde se representa la estructura de la misma detallando ciertos departamentos.

Objetivo.- Es el resultado que se espera de un trabajo, investigación entre otros y el cumplimiento con la meta propuesta.

Funciones.- Es el desempeño o la actividad que se les otorga a los miembros de la empresa.

Glosario de términos.- Son breves conceptos de palabras técnicas del documento.

Fortalecimiento del manual.- Es como está estructurado el documento, es decir con información original.

Elementos que integran el manual.- Son los refuerzos del manual, aspectos relevantes del mismo.

1.3.4.5. Tipos de manuales

Entre la clasificación de los manuales existen algunos de ellos según su función y necesidades para efecto se ha tomado en consideración los más relevantes:

Organización.- Este manual es un elemento fundamental para la empresa ya que ayuda a la institución a permanecer organizada en lo que se refiere a la estructura de la empresa junto a sus unidades.

Departamental.- Estos manuales contienen información específica de un departamento, en el cual se detallan responsabilidades y autoridades del mismo.

Procedimientos.- Es una herramienta esencial este manual porque consiste en recolectar información de los pasos que se deben seguir en las funciones de cada unidad administrativa.

Técnicas.- Este manual explica el cómo deben realizarse las tareas individuales o personales.

Bienvenida.- Aquí se explica rápidamente la historia de la empresa indicando la visión institucional y los objetivos de la misma.

Múltiple.- Estos manuales están creados para exponer distintas situaciones de forma clara y precisa como ejemplo las normas de la misma u la organización.

Finanzas.- Este tipo de manual es diseñado para confirmar la información confidencial de la administración de bienes o servicios de cualquier empresa.

Sistemas.- Este manual está acompañado por las nuevas tecnologías y con otros manuales.

1.3.4.6. Que es protocolo

Viene del griego protocollum que significa “orden”.

Es el conjunto de ciertas reglas o instrucciones establecidas para la realización de diferentes eventos, que requieren de orden majestad y respeto de acuerdo a las costumbres y tradiciones de los pueblos. El protocolo tiene que cubrir todas las necesidades que requiere el conjunto de actividades que tiene lugar en los actos oficiales lo cual deben ser regulados y organizados.

Existe el protocolo para establecer un orden, para evitar el caos, para dar reconocimiento a las personas, a las entidades y a sus símbolos.

CAPÍTULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1. Caracterización del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí.

El Cantón Pujilí está situado al pie de la colina Sinchaguasin, con 10 km al oeste de Latacunga, formado por siete Parroquias rodeadas de flora y fauna con una diversidad cultural.

El Municipio de Pujilí constituye uno de los edificios más importantes del cantón, por su belleza física es decir la estructura de su edificio antiguo, siendo de esta forma unos de los municipios más hermosos y reconocidos a nivel nacional, gracias al esfuerzo y sacrificio de todos los Pujilenses.

El Municipio de Pujilí fue un espacio, un templo y luego una escuela municipal en el año 1563, con el pasar de los años se fue modificando este lugar en los años 1996, 1998 y en 2000 se logra construir lo que actualmente es hoy el municipio.

La primera autoridad que tuvo este municipio fue el Capitán Juan Antonio de Clavijo tras otros acompañantes como Diego Jerónimo Quispe, Francisco de Cárdenas entre otros transcurrieron distinguidas autoridades y hoy en la actualidad está dirigida por el Licenciado. Luis Fernando Matute Riera.

Los fines municipales más relevantes que tiene el Municipio de Pujilí son: el bienestar de la colectividad, la contribución o protección de los intereses locales,

el desarrollo físico del cantón, el aumento del espíritu de la ciudadanía, el civismo, la hermandad de los habitantes y de esta forma lograr el progreso de las personas que habitan en la ciudad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado (G.A.D) del cantón Pujilí para los próximos años se convertirá en un ejemplo de desarrollo local que contará con una organización eficiente para cubrir todas las necesidades de los habitantes del mismo y mantener la equidad junto a la democracia y el desarrollo de la Institución.

Misión

Planear, implementar y sostener las acciones del desarrollo del gobierno local.

Dinamizar los proyectos de obras y servicios con calidad y oportunidad, que aseguren el desarrollo social y económico de la población, con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales, dentro de un marco de transparencia, ética institucional y el uso óptimo de los recursos humanos altamente comprometidos, capacitados y motivados.

Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pujilí, para los próximos años de constituirá en un ejemplo del desarrollo local y contara con una organización interna, altamente eficiente, que genere productos y servicios compatibles con la demanda de la sociedad, capaz de asumir los nuevos papeles vinculados con el desarrollo, con identidad cultural y género, descentralizado y optimizado los recursos.

Valores Institucionales

Los valores institucionales o corporativos es el conjunto de principios, reglas y creencias que regula a la organización. Estos valores sirven de orientación, guía de la conducta de los servidores públicos y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí, los valores más importantes son:

- La integridad
- Honestidad
- Responsabilidad
- Equidad y justicia
- Probidad
- Imparcialidad
- Respeto
- Solidaridad
- Confidencialidad
- Lealtad
- Oportunidad
- Eficiencia
- Comunicación fluida
- Idoneidad

Objetivos

- Contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- Planificar e impulsar el desarrollo físico del Cantón, sus áreas y rurales, realizando las obras y servicios que fueran necesarios para una convivencia humana plausible de la comunidad Pujilenses, obteniendo como fin la dotación de servicios básicos como: agua potable de calidad, alcantarillado, energía eléctrica, adoquinado de calles y bordillos.

- Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales económicos, el civismo y la confraternidad se la población para lograr el crecimiento progreso del Cantón.
- Coordinar con otras entidades el desarrollo y mejoramiento de la cultura, educación y la asistencia social.
- Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio, con arreglo a las condiciones cambiantes, en lo social, político y económico.
- Estudiar la temática municipal y recomendar la adaptación de técnicas de gestión racionalizada y empresarial con procedimientos de trabajo uniformes, talleres tendencias a profesionalizar y especializar la gestión del gobierno local.

Políticas

Siendo el Gobierno Municipal del Cantón de Pujilí una entidad de Derecho Público, con finalidad social autonomía administrativa y financiera, tiene como objetivo primordial el logro del bienestar de la comunidad de Pujilí, a través de la satisfacción de las necesidades colectivas derivadas de la convivencia urbana y rural.

Trabajo de calidad optimizado todos y cada uno de los recursos disponibles como son: Talento humano, materiales económicos y naturales.

Concentración con los diferentes actores sociales para el logro de una participación efectiva en el desarrollo de la comunidad.

Mobilización de esfuerzos para dotar al Municipio de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor procesar adecuadamente los efectos de la descentralización.

Coordinar con otras entidades el desarrollo y mejoramiento de la cultura de la educación y la asistencia social.

Investigar, analizar y recomendar las soluciones más adecuadas a los problemas que enfrenta el Municipio con arreglo a las condiciones cambiantes en lo social, político y económico.

2.1.1. Análisis DAFO del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pujilí

Por medio del análisis DAFO, se obtiene la realidad actual y futura GAD Municipal del cantón Pujilí en lo que tiene que ver con la organización de eventos y observar el manejo de normas y reglas de protocolo permitiendo alcanzar resultados positivos y solucionar problemas.

También es una herramienta para conocer la situación real del GAD Municipal de Pujilí a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de solucionar problemas que ocurren dentro de la misma como es la organización de eventos.

En virtud que el GAD Municipal del cantón Pujilí no cuenta con un Manual de Protocolo, es necesario elaborar el manual, el mismo que permite planificar de manera correcta cualquier tipo de evento.

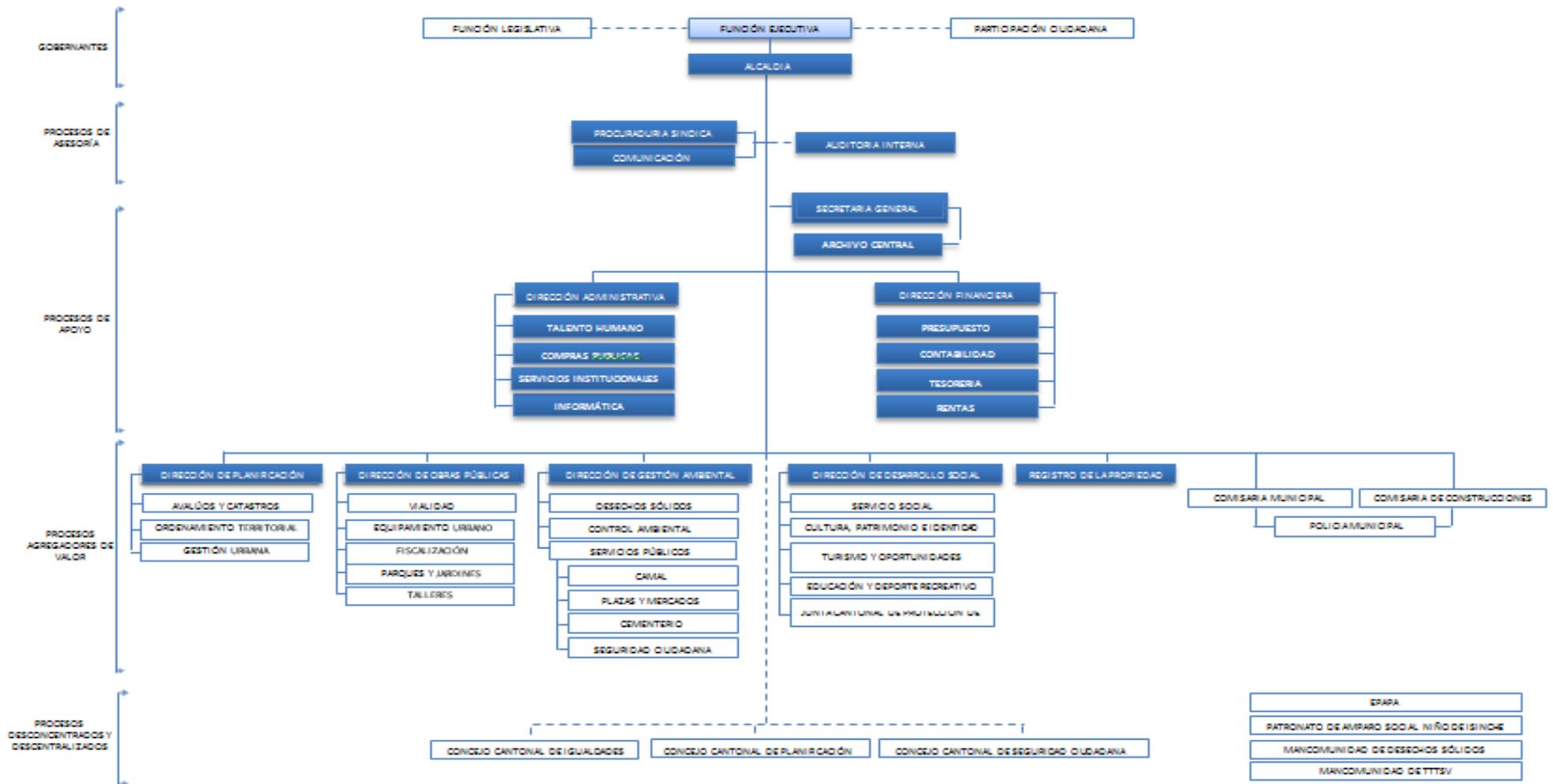
TABLA N° 1: ANÁLISIS DAFO

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mala imagen institucional. ▪ Problemas con las autoridades de acuerdo a la jerarquía. ▪ Insatisfacción de la sociedad. ▪ Falta de responsabilidad y compromiso de la institución. ▪ Mala información institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El GAD de Pujilí no cuenta con un manual de protocolo para la realización de eventos. ▪ Desorden en los eventos. ▪ Conflictos entre autoridades y los presentes por la mala organización. ▪ Falta de planificación por parte del coordinador de eventos. ▪ Falta de motivación por parte del coordinador de eventos.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cumple con todos los reglamentos que el Municipio dispone en todo trámite. ▪ Posee un efectivo y visible liderazgo dentro y fuera de la institución cubriendo las diversas necesidades de la sociedad. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Personal eficientemente capacitado. ▪ Utilización de tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Creación del Manual de protocolo. ▪ Corregir errores. ▪ Nuevas ideas y creatividad para el organizador del evento. ▪ Proporcionar información actual y precisa. ▪ Mejoramiento de los eventos.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí
Elaborado por: Ana Calvopiña y Martha Iza

2.1.2. Organigrama Estructural del G.A.D Municipal del cantón Pujilí

GRÁFICO N° 2 Organigrama Estructural del G.A.D Municipal del cantón Pu



2.2. DISEÑO DE LA METODOLOGÍA

2.2.1. Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, que permitió a las investigadoras alcanzar datos reales y precisos de una serie de situaciones, contextos, problemas que se dan dentro y fuera de la institución, conjuntamente con el problema de estudio se trabajó con preguntas y respuestas que se analizó cada una de las situaciones que ocurre en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí.

No experimental

En este tipo de investigación nos permitirá analizar los hechos y fenómenos tal cuales son, de tal forma que las investigadoras puedan observar y dar solución al problema que se está efectuando.

2.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Método Deductivo

Las investigadoras desarrollan una propuesta para dar solución al porque se produce la mala organización de los diferentes eventos que se dan dentro del GAD Municipal del cantón Pujilí a través de la aplicación de encuestas a los habitantes del sector urbano y entrevistas a las principales autoridades.

2.3.2. Método Inductivo

Este método permitirá desarrollar la investigación a partir de hechos y realidades particulares llegando a concluir con información general, de esta manera ampliar información del problema de investigación.

2.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Entrevista

Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que los demás adquirirán información acerca de lo que se investiga tienen importancia educativa y depende de gran importancia la comunicación entre el investigador y los participantes de la misma. En la presente investigación esta técnica se realizará al Alcalde, Vicealcalde, Concejales y Secretaria(o) del GAD del cantón Pujilí.

2.4.2. Encuestas

Es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado por las tesisistas se pretende conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

También la encuesta trata de una técnica de investigación basada en declaraciones emitidas por una muestra de población, la cual permite conocer con veracidad las opiniones, actitudes y creencias que les interesa a las investigadoras.

A las personas que se aplicará esta técnica es a los habitantes del sector urbano del cantón Pujilí para poder conocer las causas, efectos y problemas de la organización de eventos y analizar si es factible la creación de un Manual de Protocolo.

2.5. INSTRUMENTOS

2.5.1. Cuestionario

Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas con diferentes indicaciones con el propósito de obtener información clara y precisa para las investigadoras. Es un material básico que se empleará con la encuesta en la cual se formula una serie de preguntas de forma directa que permita medir una o más variables.

2.5.2. Guía de entrevista

Es un instrumento que generalmente se realiza para evaluar a los candidatos para lograr un mejor entendimiento de la presente investigación. La entrevista es una técnica indispensable porque permite obtener datos reales.

El presente trabajo investigativo las tesis aplicaron una entrevista a las siguientes personas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí: Alcalde, Vicealcalde, Concejales y Secretaria lo cual obtendremos información importante acerca de la organización de eventos.

2.6. UNIDAD DE ESTUDIO

Para realizar este trabajo investigativo, la población estará compuesta por dos muestras una que corresponde al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí y la otra población del sector urbano del mismo.

TABLA N° 2: UNIDAD DE ESTUDIO

PERSONAL QUE LABORA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DECENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ	NÚMERO
Alcalde	1
Vicealcalde	1
Concejales	7
Directores Departamentales	8
Administración General	15
Dirección de Planificación	17
Dirección Financiera	14
Dirección Administrativa	15
Dirección de Desarrollo Social	15
Registro de la Propiedad	7
Dirección de Gestión Ambiental	8
Dirección de Obras Publicas	8
Total	116

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Ana Calvopiña y Martha Iza

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí, luego de realizar una breve investigación, el Municipio cuenta con un universo de 116 personas que conforman el mismo: Alcalde, Vicealcalde, Concejales, Directores Departamentales y personal Administrativo. Dado el número reducido de personas no se aplicará la muestra y por lo tanto se tomará el cuadro de población.

2.6.1. Tamaño de la Población

Para la obtención de datos primarios hemos identificado a los habitantes del sector urbano del cantón Pujilí mediante una investigación y de esta forma se aplicará las encuestas para obtener datos precisos sobre la importancia de la organización de eventos que conlleva el Municipio de Pujilí.

Determinamos el tamaño de la muestra tomando en cuenta la información adquirida por el Arquitecto Luis Amores, debido a la gran cantidad de habitantes del cantón Pujilí hemos seleccionado trabajar solo con el sector urbano es decir con 6.815 personas porque los mismos conocen más de cerca las diferentes actividades que realiza el Municipio.

2.6.2. Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es importante porque permite determinar la probabilidad del error o de la precisión de la investigación. Para establecer el tamaño de la muestra se realizará la encuesta con el número de 6.815 habitantes.

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población 6815.

e = Error máximo admisible al cuadrado.

q = Probabilidad de no ocurrencia del suceso 201%.

p = Probabilidad de ocurrencia del suceso 80%.

z = Nivel de confiabilidad del 95% que es igual a 1,96.

**MUESTRA POBLACIONAL DE LOS HABITANTES DEL SECTOR
URBANO DE PUJILÍ**

Fórmula de la Muestra

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{(N - 1) * e^2 + p * q * Z^2}$$

$$n = \frac{(6815) * (0,80) * (0,20\%) * (1,96)^2}{(6815 - 1) * (0,05)^2 + (0,80) * (0,20) * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(6815) * (0,80) * (0,20) * (3,8416)}{(6814) * (0,0025) + (0,80) * (0,20) * (3,8416)}$$

$$n = \frac{4188,880}{(17,035) + (0,6146)}$$

$$n = \frac{4188,880}{17,6496}$$

$$n = 237$$

La muestra poblacional de los habitantes del centro urbano de Pujilí es 237 encuestados.

2.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

A través de los resultados obtenidos de cada una de las preguntas realizadas en la entrevista, que fueron dirigidas a las principales autoridades junto al secretaria(o) de la Alcaldía, todos los entrevistados dan conocer que no existe un Manual de Protocolo para la organización de los eventos según las costumbres de un pueblo, actualmente la institución no cuenta con un manual. Todos los eventos realizados por el municipio son de gran importancia es por esta razón que los trabajos están distribuidos por diferentes departamentos y direcciones con el fin de realizar todo tipo de eventos.

No existe una persona o comité de fiestas específicamente encargada de organizar los eventos, en ciertas ocasiones quien está encargado de la organización de eventos es la Unidad de Turismo, los actos más frecuentes en esta institución son: formales, sociales, culturales y deportivos.

Mediante esta entrevista se puede manifestar que en los diferentes eventos dirigidos por el GAD Municipal del cantón Pujilí, las autoridades no siempre están presentes y es por ello que existen inconvenientes.

Finalmente luego de haber recopilado información de las principales autoridades entrevistadas, vemos la necesidad y la aprobación de crear un Manual de Protocolo para corregir errores que existen actualmente en la organización de eventos y de esta manera obtener un beneficio mutuo.

2.8. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE ENCUESTAS REALIZADAS A LOS HABITANTES DEL CANTÓN PUJILÍ

1.- ¿Conoce usted las normas y costumbres que existen en la organización de diferentes eventos?

TABLA N° 3: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	96	41%
No	141	59%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 3: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de encuestados el 59% manifiestan que no conocen las normas y costumbres que existen en la organización de eventos por lo que 41% nos dicen que si conocen del tema.

Se considera de acuerdo a los resultados que es importante conocer las normas y costumbres que se lleva a cabo en un evento.

2. ¿Qué opina de los eventos que se organizan en el Municipio?

TABLA N° 4: EVENTOS QUE SE ORGANIZAN EN EL MUNICIPIO

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	150	63%
Malo	43	18%
Excelente	21	9%
Regular	23	10%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 4 : EVENTOS QUE SE ORGANIZAN EN EL MUNICIPIO



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Como se puede apreciar los resultados un 63% los eventos que se organizan en el Municipio es bueno, el 18% es malo, un 9% es excelente y un 10% es regular.

Por lo que es importante realizar los eventos de manera planificada, organizada teniendo un control al momento de ser ejecutado y de esta manera dar un realce al evento y a la institución.

3: ¿Cómo cree que se debe realizar los eventos?

TABLA N° 5: SE DEBE REALIZAR LOS EVENTOS

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Con la ayuda de alguien	36	15%
Contratar a un profesional	63	27%
Tener una guía o manual institucional	138	58%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 5: SE DEBE REALIZAR LOS EVENTOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados manifiestan que 58% nos dicen que se debería tener una guía o manual institucional el 27% dicen que se debe contratar a un profesional y un 15% de los encuestados nos mencionan que deberían tener la ayuda de alguien.

Como conclusión se puede decir que el Municipio de Pujilí debe contar con un Manual Protocolo para la organización de diferentes eventos que encamine las reglas y normas a seguir.

4: ¿Cuál es el problema más frecuente que usted ha observado en la organización de un evento?

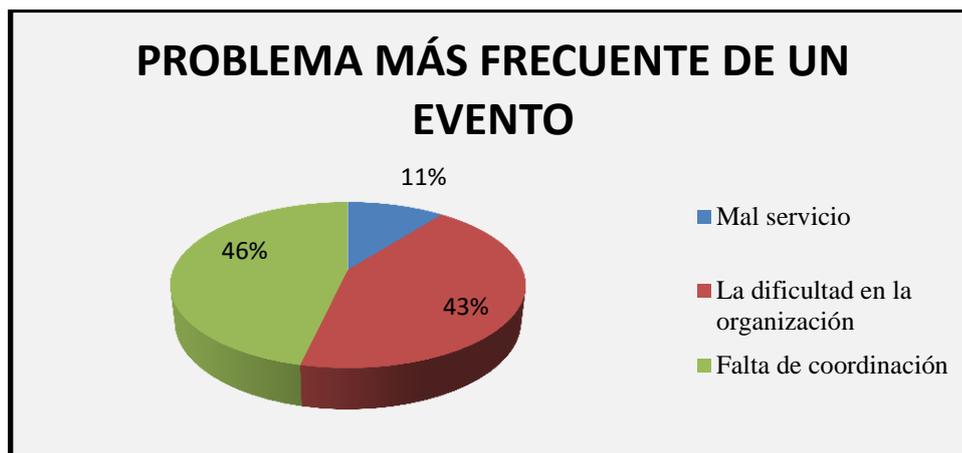
TABLA N° 6 : PROBLEMA MÁS FRECUENTE DE UN EVENTO

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Mal servicio	25	11%
La dificultad en la organización	102	43%
Falta de coordinación	110	46%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 6 : PROBLEMA MÁS FRECUENTE DE UN EVENTO



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos; el 46% se da por la falta de coordinación, un 43% es por la dificultad en la organización y con el 11% manifiestan que es por un mal servicio. Como se puede apreciar, el problema más frecuente es la falta de coordinación en la organización de un evento y para ello es importante que el coordinador de eventos se guíe en un Manual de Protocolo al momento de organizar los distintos eventos.

5: ¿Conoce usted qué tipo de eventos se realizan en el Municipio de Pujilí con frecuencia?

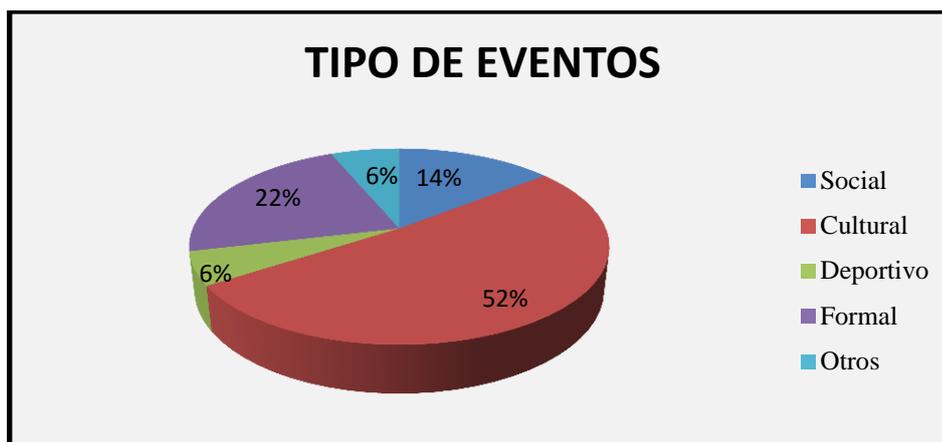
TABLA N° 7 : TIPO DE EVENTOS

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Social	34	14%
Cultural	122	52%
Deportivo	13	6%
Formal	53	22%
Otros	15	6%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

GRÁFICO N° 7 : TIPO DE EVENTOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: Las Tesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados se puede apreciar que un 52% los eventos es cultural, un el 22% la organización de eventos es formal, con el 14% los eventos son de tipo social, un 6% dicen que se realizan otros y el 6% nos mencionan que es deportivo. De acuerdo a los resultados es necesario el Manual de Protocolo porque en él se detallaran cada uno de los eventos sociales, culturales, deportivos y formales.

6: ¿La realización de los eventos sociales cubre sus expectativas?

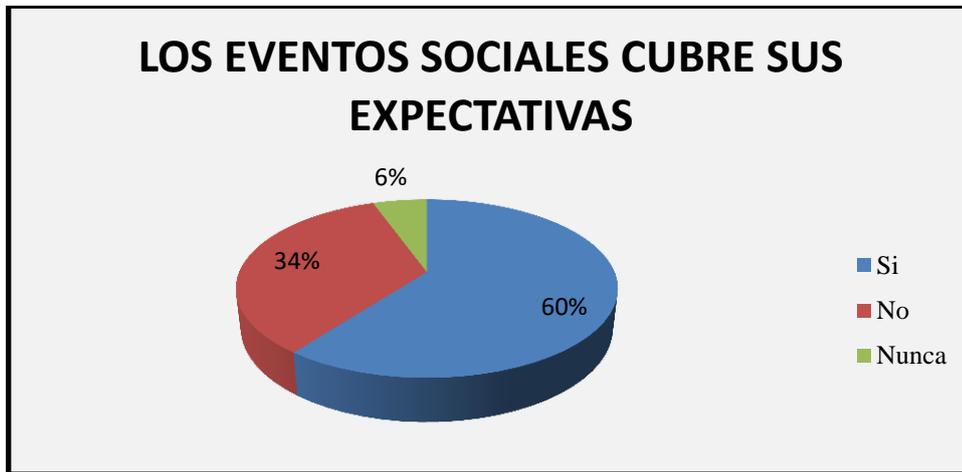
TABLA N° 8 : LOS EVENTOS SOCIALES CUBRE SUS EXPECTATIVAS

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	143	60%
No	81	34%
Nunca	13	6%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesistas

GRÁFICO N° 8 : LOS EVENTOS SOCIALES CUBRE SUS EXPECTATIVAS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas a los habitantes del sector urbano del cantón Pujilí el 60% de habitantes manifiesta que los eventos sociales si cubren sus expectativas, el 34% de los mismos no cubre las expectativas y por último el 6% nunca está de acuerdo con la organización de eventos sociales. Como podemos darnos cuenta se sugiere mejorar los eventos sociales con la ayuda de un Manual de Protocolo para la realización de los mismos.

7: ¿Qué piensa de la logística que utiliza el Municipio para los eventos?

TABLA N° 9 : LOGÍSTICA QUE UTILIZA EL MUNICIPIO

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	170	72%
Inadecuado	67	28%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesisistas

GRÁFICO N° 9 : LOGÍSTICA QUE UTILIZA EL MUNICIPIO



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestas a los habitantes del cantón Pujilí, el 72% de habitantes piensa que la logística del Municipio es adecuado y el 28% de los habitantes dicen que es inadecuado la logística que aplica el municipio.

Podemos darnos cuenta que el porcentaje más alto en la logística que utiliza el Municipio es el adecuado pero no satisfactorio para la sociedad por lo cual es necesario el desarrollo del Manual de Protocolo para evitar falencias en los eventos.

8: ¿Conoce usted el orden y la ubicación de las autoridades principales en los eventos que organiza el GAD del cantón Pujilí?

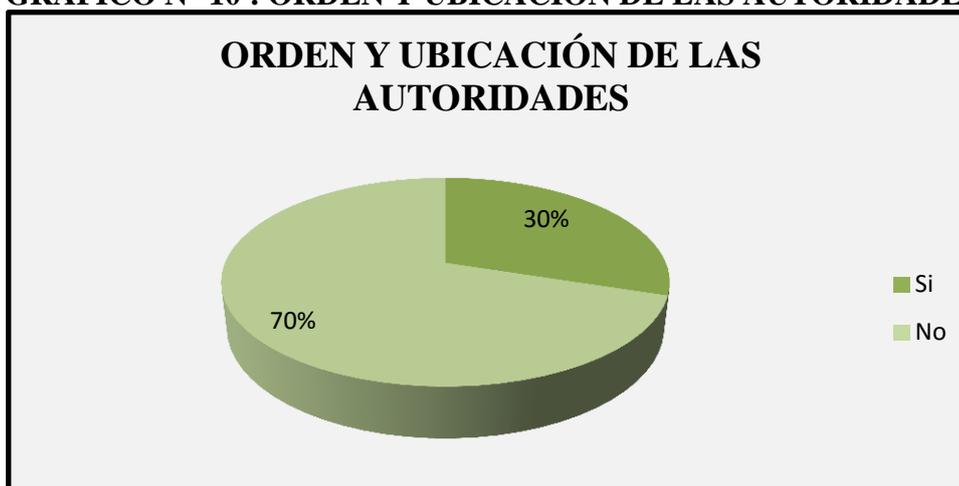
TABLA N° 10 : ORDEN Y UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	71	30%
No	166	70%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesisistas

GRÁFICO N° 10 : ORDEN Y UBICACIÓN DE LAS AUTORIDADES



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados en el sector urbano de Pujilí el 70% dicen no conocen el orden y la ubicación de las autoridades principales y el 30% manifiesta que si conocen el orden y la ubicación de la misma.

En base a este resultado hemos visto la necesidad de impartir información real en el manual y lograr de esta manera que se conozca el orden y la ubicación de las autoridades en cada evento a realizar.

9: ¿En los actos formales se utiliza el orden de las autoridades?

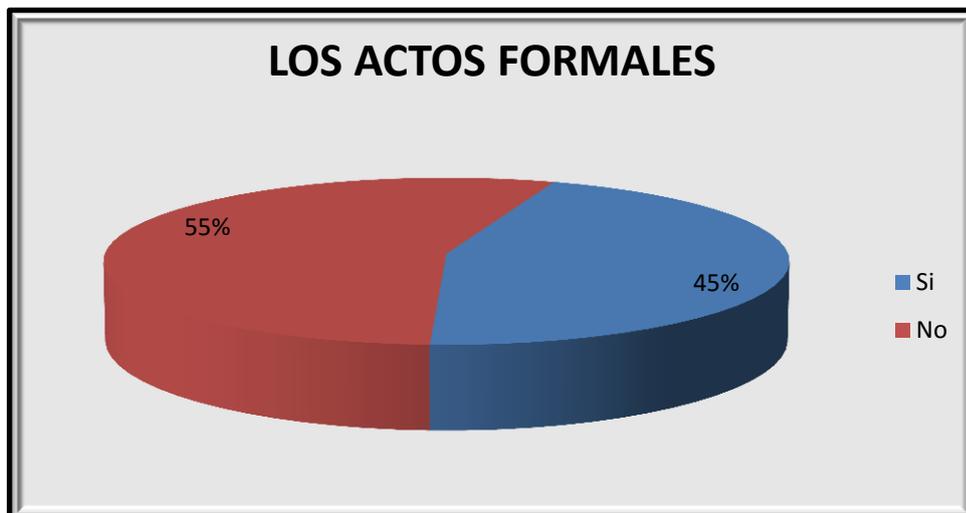
TABLA N° 11 : LOS ACTOS FORMALES

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	107	45%
No	130	55%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesistas

GRÁFICO N° 11 : LOS ACTOS FORMALES



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de los habitantes encuestados el 55% dicen que no se utiliza el orden y el 45% expresa que si se utiliza el orden de las autoridades en los eventos que realiza el Municipio.

Por lo que resulta que es necesario impartir conocimientos básicos en el manual con el orden de las autoridades principales que se debe seguir en cada evento de manera planificada.

10: ¿Cree que un manual de protocolo ayudaría al mejoramiento de la organización y planificación de los eventos?

TABLA N° 12 : MEJORAMIENTO DE LOS EVENTOS

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	229	97%
No	8	3%
Total	237	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesisistas

GRÁFICO N° 12 : MEJORAMIENTO DE OS EVENTOS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí

Elaborado por: LasTesisistas

Análisis e Interpretación

Del 100% de personas encuestadas en el sector urbano de Pujilí el 97% expresan que si es factible la creación de un manual de protocolo para el mejoramiento de todos los eventos dirigidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí y el 3% dicen que no sería factible la creación del manual de protocolo.

De acuerdo al alto porcentaje de la encuesta realizada manifiesta que si es factible y necesario la creación del Manual de Protocolo que ayudara a disminuir errores en la organización de eventos dirigidos por el GAD Municipal del cantón Pujilí.

2.8.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS HABITANTES DEL SECTOR URBANO DEL CANTÓN PUJILÍ

Las encuestas ejecutadas a los habitantes del cantón Pujilí manifiestan que para varias personas desconocen las normas y costumbres que tiene un evento, es decir la mayoría de los habitantes describe que cada programa realizado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Pujilí es adecuado pero no cubre las expectativas de la comunidad, ya que el mismo desarrolla diferentes eventos de acuerdo a un plan de actividades o programas.

Esta encuesta nos ha revelado el problema que existe en la organización, planificación y ejecución de eventos, porque se conoció las inquietudes y necesidades de los habitantes del Cantón Pujilí.

Además se menciona que no se realizó las encuestas al personal administrativo porque no hay una persona o un comité encargado de la planificación de los eventos.

Las investigadoras después de haber obtenido los resultados de las encuestas aplicadas proponemos utilizar el Manual de Protocolo en todos los eventos sociales, culturales, formales y deportivos para un mejor desenvolvimiento en la organización de los diferentes eventos y a la vez ayudar a mantener siempre la imagen institucional.

Finalmente con los resultados obtenidos consideramos que es necesario desarrollar la propuesta de crear un Manual de Protocolo con el objetivo de utilizar nuevos cambios e ideas innovadoras en la organización de eventos que se vienen dando día a día.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

TEMA: ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROTOCOLO PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN PUJILÍ.

BENEFICIARIO: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí

BENEFICIARIOS INTERNOS: Personal Administrativo y la Unidad de Turismo

UBICACIÓN: Centro frente a la Iglesia de Pujilí

TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN:

Inicio: Abril 2015

Fin: Noviembre 2015

PERSONAL RESPONSABLE: Calvopiña Ugsha Ana Lucia
Iza Bisbicuz Martha del Roció

3.1. ANTECEDENTES

El Manual de Protocolo es importante en el campo laboral para la estructura de eventos, porque ayuda a la planificación y organización de los actos sociales, formales dando realce distinción e importancia a todos los programas realizados por la Institución.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del cantón Pujilí debe contar con un Manual de Protocolo para un mejor desarrollo de los programas planificados, este manual o guía ayudará al personal administrativo y funcionarios a conocer mejor las reglas y normas que se establece especialmente en todo evento formal, como puede ser: sesión solemne, seminarios, visitas protocolares nacionales e internacionales, reconocimientos, actos cívicos, culturales, deportivos, elección de reina, inauguraciones de obras, etc.

3.2. JUSTIFICACIÓN

La propuesta planteada se considera de importancia e interés por cuanto servirá de guía para el personal que labora en los distintos departamentos encargados de la organización protocolar de los eventos en el Municipio del cantón Pujilí, además con esta información se tratará de minimizar los errores que por desconocimiento se comete.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pujilí, es una entidad que desarrolla diversas actividades formales y sociales, los mismos que tienen como el fin de contribuir al desarrollo social integrándose a la comunidad del cantón Pujilí.

En la investigación realizada en el GAD Municipal cantón Pujilí, se identificó que existen varios problemas en la organización de eventos como es la falta de coordinación y planificación de los mismos.

3.3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un Manual de Protocolo para la Organización de Eventos que permita mejorar la realización de los diferentes eventos internos y externos del Municipio del Cantón Pujilí en el período 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Organizar los diferentes eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pujilí.
- Implementar las normas y reglas del Manual de Protocolo con el fin de mantener la imagen institucional.
- Describir cada uno de los tipos de eventos que se presenta en el Manual de Protocolo.
- Proporcionar un Manual de Protocolo para la organización de diferentes eventos, con el objeto de mejorar las actividades dirigidas por el GAD Municipal.

3.4. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta está fundamentada en la información y datos encontrados en el Municipio del Cantón Pujilí, mediante información recolectada esta es verídico y nos ayudó a crear la propuesta que es un Manual de Protocolo gracias a las técnicas de investigación utilizadas, como es la encuesta y la entrevista.

Se pudo encontrar que la unidad de turismo del GAD Municipal del Cantón Pujilí es la encargada de la organización de eventos municipales, por no contar con un personal dentro de la Institución que conozca o se encargue específicamente de

estos actos, con la propuesta planteada aspiramos mejorar la organización de los eventos que realiza el Municipio de Pujilí y que sea de ayuda para que mediante esta guía sean los funcionarios el apoyo para las autoridades en la organización de los distintos actos.

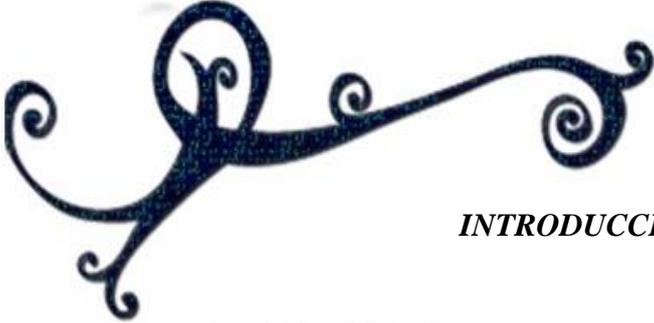
Habiendo explicado la problemática del municipio en lo que respecta a la organización de eventos hemos visto necesario crear un Manual de Protocolo. Este manual ayudara a corregir errores de los eventos dirigidos por el GAD, municipal y al mejoramiento de los mismos obteniendo una buena imagen institucional.

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene un Manual de Protocolo para la Organización de Eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Pujilí.



Por: Ana Calvopiña y Martha Iza



INTRODUCCIÓN

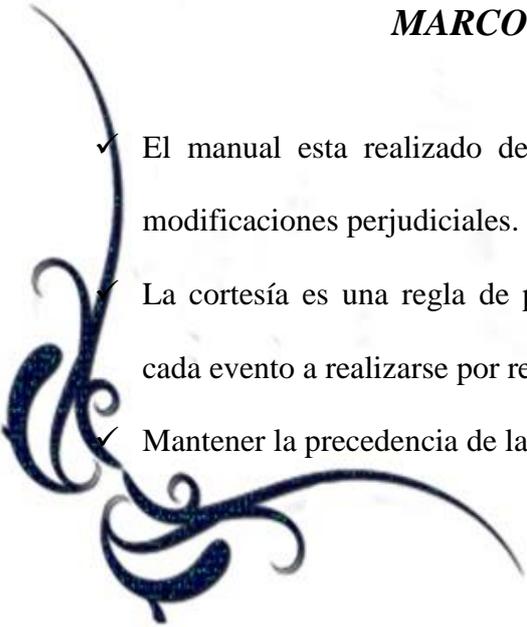
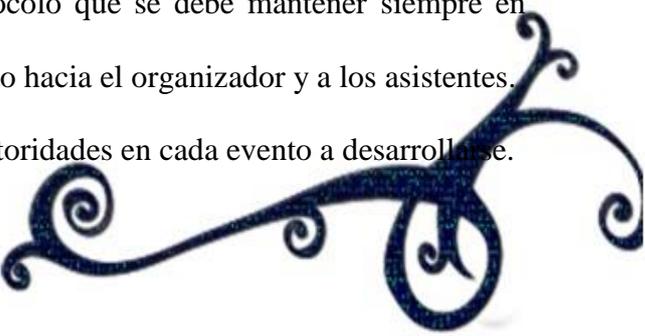
MANUAL DE PROTOCOLO

Este manual ofrece muchos pasos para realizar, planificar, organizar y ejecutar cualquier tipo de eventos en el GAD, Municipal del Cantón Pujilí, es una herramienta para alcanzar los objetivos establecidos.

Actualmente se ha observado cómo se realizan los eventos en el GAD, Municipal de Pujilí; se ha podido analizar que con el transcurso de los años las cosas van evolucionando a diario y los eventos necesitan ser organizados de manera más planificada con nuevos parámetros, decoraciones entre otros aspectos.

Este manual sirve para cubrir las necesidades de todo el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí en vista de que no existe un reglamento de protocolo, ni una persona fija que se encarga de estos eventos, de esta manera mejorar la organización de eventos y conservar la imagen institucional junto a la unión de la sociedad.

MARCO NORMATIVO

- 
- ✓ El manual esta realizado de acuerdo a las costumbres del Cantón sin modificaciones perjudiciales.
 - ✓ La cortesía es una regla de protocolo que se debe mantener siempre en cada evento a realizarse por respeto hacia el organizador y a los asistentes.
 - ✓ Mantener la precedencia de las autoridades en cada evento a desarrollarse.
- 



PRÓLOGO

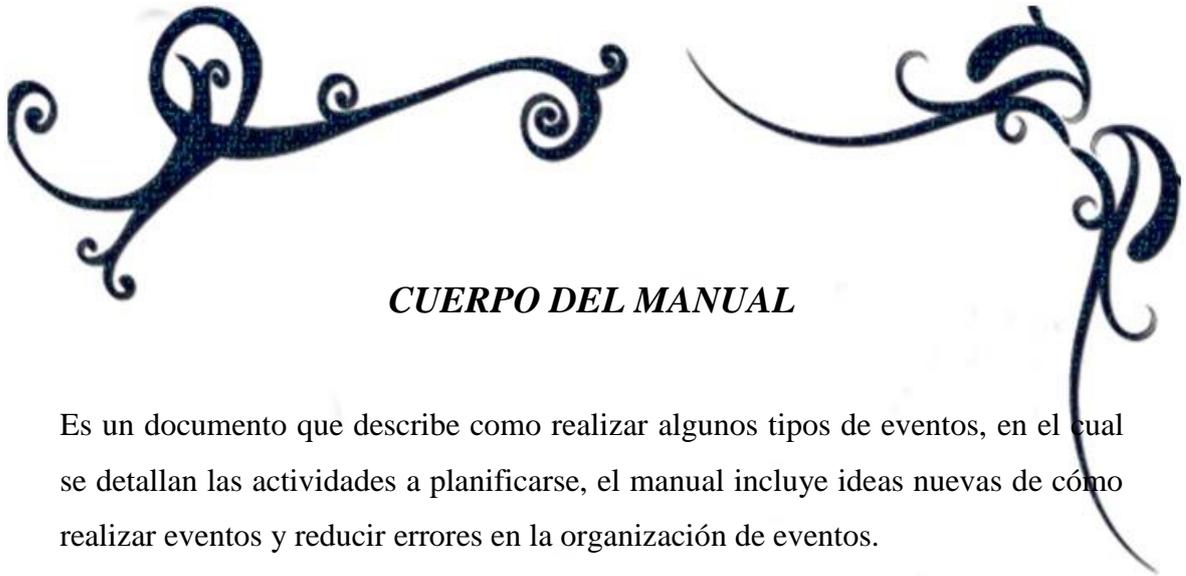
E

l Manual de Protocolo, se considera cómo medio o herramienta para la organización de cualquier tipo de eventos y mejorar la imagen institucional de cualquier empresa organizadora.

Eventos que son muy importantes porque se rescata la cultura, la religión y las costumbres de toda la ciudadanía.

Como Postulantes a Licenciadas en Secretariado Ejecutivo Gerencial presentamos a través de este manual nuevas ideas para planificar, organizar y ejecutar un evento.

Se han tomado en cuenta los eventos más relevantes los cuales son: formales, sociales, culturales y deportivos.



CUERPO DEL MANUAL

Es un documento que describe como realizar algunos tipos de eventos, en el cual se detallan las actividades a planificarse, el manual incluye ideas nuevas de cómo realizar eventos y reducir errores en la organización de eventos.

Trabajo que a través de una minuciosa investigación se constituirá en una guía de instrucciones para la organización de programas y eventos, el mismo que contiene información real.

Este manual describe paso a paso cada una de los lineamientos a seguir en la organización de eventos culturales, sociales, deportivos entre otros.



3.5. CONCLUSIONES

La fundamentación teórica abarca conceptos y definiciones referentes a relaciones públicas, imagen corporativa, organización - logística de eventos y más énfasis en el manual permitiendo conocer cómo se organizan los eventos.

Mediante las entrevistas realizadas al Alcalde, Vicealcalde, Concejales, así como también las encuestas a los clientes del GAD, Municipal de Pujilí y los habitantes del mismo, se pudo determinar que es necesaria la creación de un manual de protocolo para corregir los errores en la organización de los eventos.

La presente investigación en el municipio y en el sector urbano del Cantón Pujilí nos ayudó a confirmar que es factible la creación del Manual de Protocolo, ya que él se detallaran diversos pasos para organizar varios eventos sean nacionales e internacionales.

La creación del manual ayudará al mejoramiento de los eventos internos o externos que dirige el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí de tal forma que se logre el bienestar institucional y el de los habitantes.

3.6. RECOMENDACIONES

Se recomienda continuar con las investigaciones en las diversas instituciones y de esta manera enriquecer los conocimientos pedagógicos de los estudiantes, y solucionando los problemas e inconvenientes que existan en las mismas y desenvolverse de una forma profesional.

Dar un seguimiento al quienes conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí Utilizar y ver si utilizan adecuadamente el Manual de Protocolo porque que es un documento único que ayudará a mejorar la organización de eventos.

Promover al Municipio de Pujilí que use continuamente el Manual de Protocolo en la organización de eventos ya que de esta forma obtendrá el beneficio mutuo institucional, social, con el mismo se irá perfeccionando día a día la planificación de todo tipo de eventos que desarrolla el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí y minimizando errores.

Utilizar el Manual de Protocolo en todo evento el mismo que entregaremos al GAD Municipal del cantón Pujilí al culminar la propuesta lo cual está elaborado de acuerdo a sus necesidades.

3.7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

3.7.1. BIBLIOGRAFÍA CITADA

- LEFCOVICH, Mauricio León, (2009) Gestión de Relaciones Humanas, Argentina, Pág. 5.
- SEVILLA, María, (2012) Sugerencias para la Secretaria Eficaz. Ecuador, segunda edición, Pág. 45.
- BARRO, María y JIMENEZ, Emilio, (2010) Relaciones Empresariales, Pág. 18.
- DÁVILA, Patricia, (2011) Imagen Etiqueta y Protocolo Relaciones Publicas, Edición primera, Edit., de la Universidad Particular de Loja, Pág., 193.
- DI GENOVA, Antonio, (2012) Manual de Relaciones Públicas e Institucionales, Pág. 11.
- CASTILLO, Antonio, (2010) Relaciones Publicas, Pág. 61.
- IND, Nicholas, (2007) La imagen corporativa: estrategias para desarrollar programas de identidad eficaces, España, Pág. 6-7.
- LONDOÑO, Arturo, (2012) Gestión de la Identidad Empresarial, Pág. 111.
- REYES, Agustín, (1997) Administración moderna, Edición sexta, México, Pág. 12.

3.7.2. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- RÍOS, Jorge, (2011) Relaciones Públicas: su administración en las organizaciones, Edición tercera, México editorial trillas, Pág. 12.
- MOLINA, Violeta, (2010) Imagen Corporativa, Quito, Pág., 55.
- RAMIREZ, Salazar, (2011) Innovación en Gestión de Eventos Organizacionales, Bogotá, Edición segunda, Pág., 100.
- BUREA, Veritas, (2011) Logística Integral, Madrid, Edición segunda, Pág., 816.

3.7.3. BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- BARQUERO J, BARQUERO, M (2010)

Disponible en web:

<file:///E:/Ante%20proyecto/consultas%20de%20ante/libro%20relaciones%20publicas%203.html>. (Consultada el 07 de julio del 2015)

- CALDEVILLA D, DOMÍNGUEZ D,

Disponible en web:

<file:///E:/Ante%20proyecto/consultas%20de%20ante/relaciones%20publicas.html>. (Consultada el 15 de mayo del 2015)

- CASTILLO A,

Disponible en web:

<file:///E:/Ante%20proyecto/consultas%20de%20ante/relaciones%20publicas%202.html>

<http://rrpp1gat.wikispaces.com/Elementos+de+las+relaciones+p%C3%BAblicas>

<http://www.emprendepyme.net/elementos-de-la-imagen-corporativa.html>.

(Consultada el 10 de junio del 2015)

- **LA CÁMARA DE COMERCIO**

Disponible en web:

<http://herramientas.camaramed.org.co/Portals/0/Documentos/Log%C3%ADstica/blog-gestion-logistica-eventos.pdf>. (Consultada el 20 de abril del 2015)

- **BLOG ORGANIZACIÓN- EVENTOS**

Disponible en web: <http://www.ineventos.com/blog/logistica-eventos.aspx>. (Consultada el 17 de mayo del 2015)

- **SRE SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES**

Disponible en web:

http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf. (Consultada el 6 de junio del 2015)

ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista



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

ENTREVISTA DIRIGIDA A ALCALDE, CONSEJALES Y SECRETARIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ, Apelando a su comprensión solicito de la manera más comedida se digne dedicar unos minutos para contestar preguntas que propongo en esta entrevista relacionada con la organización de eventos y festividades por parte del G.A.D, los resultados servirán como base para proponer un manual de protocolo.

INSTRUCCIONES: por favor sírvase responder a pegado a la verdad.

- 1.- ¿Conoce Señor alcalde que los actos formales y sociales tienen una guía o manual para realizarlo según las costumbres de un pueblo?
- 2.- La institución que usted preside cuenta con este manual o guía.
- 3.- Hay alguna persona que este encargada de organizar los actos protocolares?
- 4.- ¿Quién está encargado?.....
- 5.- ¿Qué clase de actos son más frecuentes en el G.A.D?
- 6.- ¿En los actos sociales intervienen todas las autoridades?
- 7.- ¿Le gustaría que se elabore un manual o guía para la organización de eventos?

ANEXO 1.1: Entrevista
ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

La entrevista que fue realizada al Dr. Fernando Matute Riera; Alcalde, Ing. Hugo; Vicealcalde, 7 Concejales y Secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí, quienes nos supieron manifestar que la organización de eventos es importante siempre y cuando haya planificación y control antes y durante el evento.

1. ¿Conoce usted que los actos formales y sociales tienen una guía o manual para realizarlo según las costumbres de un pueblo?

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí no posee un manual de protocolo para la realización de diferentes eventos según las costumbres de un pueblo, mediante las entrevistas realizadas expresan que si conocen acerca del manual de protocolo con la diferencia que actualmente no existe esta guía.

2. La institución que usted preside cuenta con este manual o guía.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí no cuenta con un manual de protocolo para la organización de eventos puesto que las autoridades entrevistadas manifiestan que un manual sería de gran beneficio para mejorar cada uno de los eventos y corregir errores.

3. Hay alguna persona que este encargada de organizar los actos protocolares?

En las entrevistas realizadas a las distintas autoridades manifiestan que hay diferentes delegaciones y departamentos encargados de realizar ciertas actividades para la organización de eventos.

3.1. ¿Quién está encargado?

Se podría decir que todo evento está organizado por la Unidad de Turismo, no existe una persona específicamente que está encargada de realizar los eventos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pujilí.

4. ¿Qué clase de actos son más frecuentes en el GAD?

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Pujilí realiza diferentes clases de eventos y mediante esta entrevista a las diversas autoridades se puede decir que todo evento es importante pero los eventos más frecuentes son los sociales, culturales y deportivos porque los mismos ayudan a promover la unión, integración de la comunidad mediante la positiva participación y el beneficio del Municipio.

5. ¿En los actos sociales intervienen todas las autoridades?

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Pujilí coordina con todo el personal administrativo del mismo procurando que en los eventos sociales siempre intervengan todas las autoridades de dicho evento, mediante las entrevistas realizadas cabe señalar que de vez en cuando participan las autoridades y que el Municipio trata de que intervengan en orden todas las autoridades.

6. ¿Le gustaría que se elabore un manual o guía para la organización de eventos?

Las actividades son muy diversas en el Municipio del cantón Pujilí es por esta razón que las autoridades entrevistadas manifestaron que es una gran idea la creación de una guía o manual para la organización de eventos porque esto ayudaría a corregir todos los errores existentes y a tener el beneficio mutuo en los próximos eventos.



ANEXO 2: Encuesta
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN PUJILÍ, Y HABITANTES, Apelando a su comprensión solicito de la manera más comedida se digne dedicar unos minutos para contestar preguntas que propongo en esta encuesta relacionada con la organización de eventos y festividades por parte del G.A.D, los resultados servirán como base para proponer un manual de protocolo.

INSTRUCCIONES: por favor lea detenidamente, procure ser honesto en sus respuestas y marque con una **X** la respuesta que usted crea conveniente.

1. ¿Conoce usted las normas y costumbres que existen en la organización de diferentes eventos?

SI

NO

2. ¿Qué opina de los eventos que se organizan en el Municipio?

Bueno
Malo
Excelente
Regular

3. ¿Cómo cree que se debe realizar los eventos?

Con la ayuda de alguien

Contratar a un profesional.

Tener una guía o manual institucional

4. ¿Cuál es el problema más frecuente que usted ha observado en la organización de un evento?

Mal servicio

La dificultad en la organización

Falta de coordinación

5. ¿Conoce usted qué tipo de eventos se realizan en el Municipio de Pujilí con frecuencia?

Social

Cultural

Deportivo

Formal

Otros

6. ¿La realización de los eventos sociales cubre sus expectativas?

Si

No

Nunca

7. ¿Qué piensa de la logística que utiliza el Municipio para los eventos?

Adecuado

Inadecuado

8. ¿Conoce usted el orden y la ubicación de las autoridades principales en los eventos que organiza el GAD del cantón Pujilí?

SI

NO

9. ¿En los actos formales se utiliza el orden de las autoridades?

SI

NO

¿Porqué.....
.....

10. ¿Cree que un manual de protocolo ayudaría al mejoramiento de la organización y planificación de los eventos?

SI

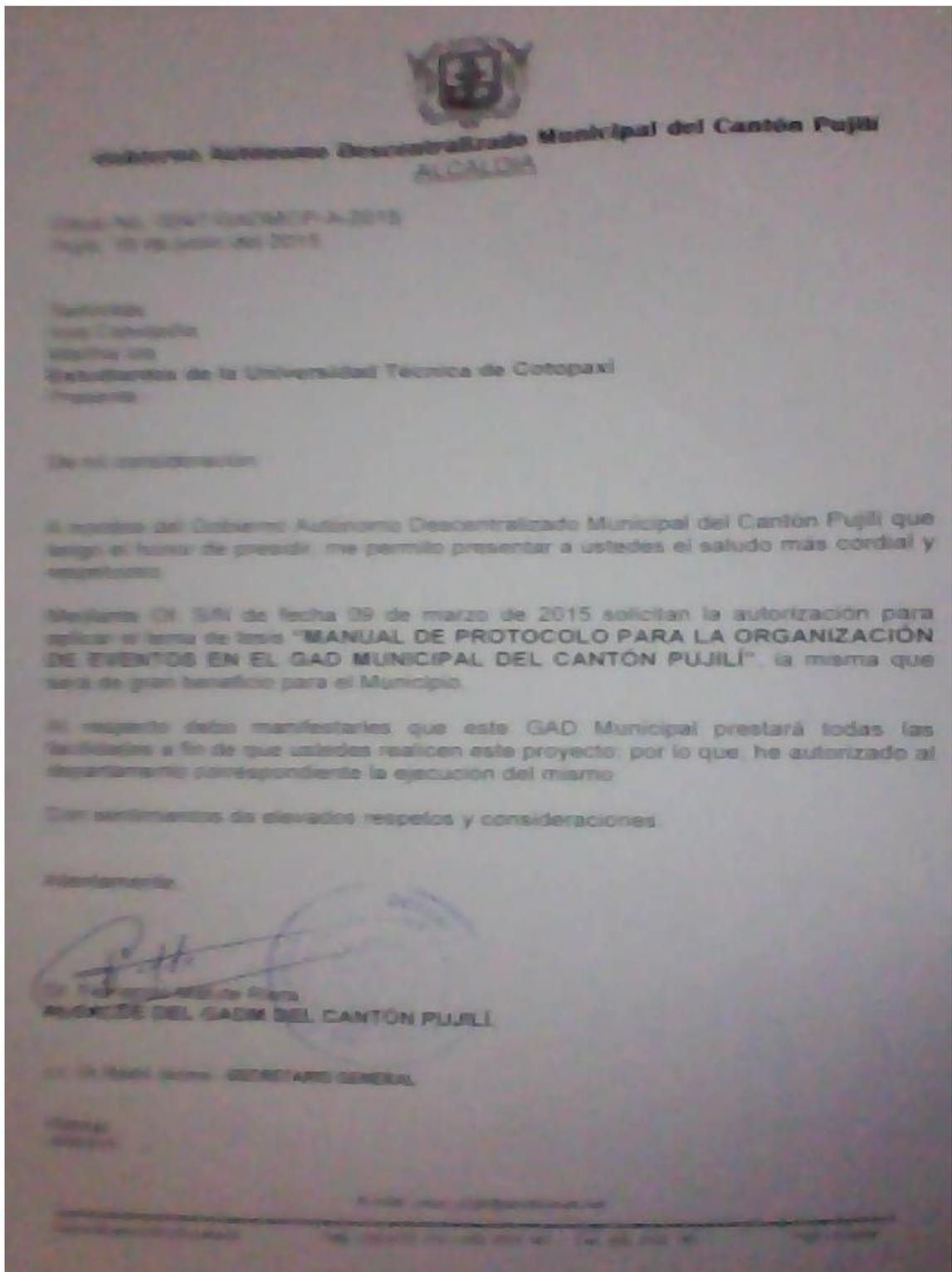
NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3: Institución GAD., Municipal del Cantón Pujilí



ANEXO 4: Solicitud aprobado por la institución



ANEXO 6: Sala de eventos



ANEXO 8: Oficina del Alcalde



ANEXO 9: Salón de Honor de la Alcaldía

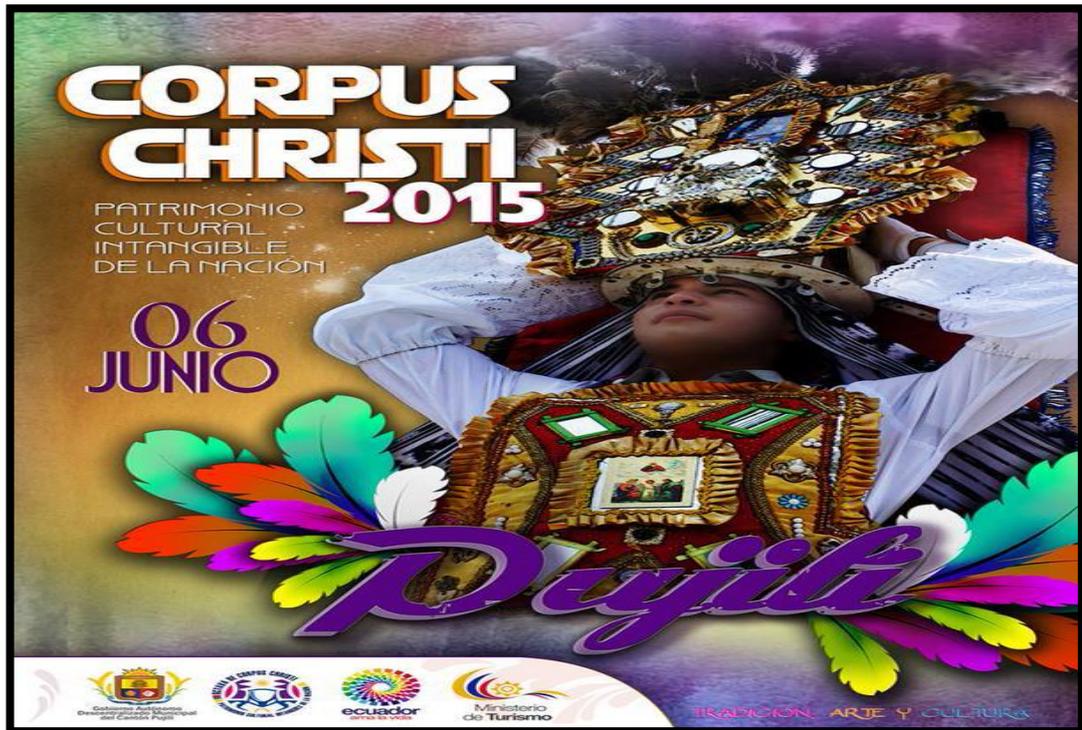




ANEXO 10: Sala de sesiones



ANEXO 11: Acto Cultural Desfile del Corpus Christi



ANEXO 12: Acto Deportivo – Premiación



ANEXO 13: Premiación

