



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA – FECYT**

#### **CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

**TEMA:**

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS – CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, DURANTE EL AÑO 2017”.

Trabajo de Grado Previo a la Obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

**Autora:** Diana Alexandra Arias Espinosa.

**Directora:** Msc. Sandra Maribel Pozo Vilca.

**IBARRA - 2018**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS**

Al haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Técnica del Norte la ciudad de Ibarra, he aceptado con agrado participar como director y guía de este Trabajo de Grado, con el siguiente tema de investigación: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS – CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, DURANTE EL AÑO 2017”** de la estudiante y ahora egresada: Diana Alexandra Arias Espinosa, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

Al haber sido testigo presencial y corresponsal directo del desarrollo del presente trabajo de investigación, certifico que reúne todos los requisitos y cualidades suficientes para ser definido públicamente ante el que se dedigne en su momento. Es todo cuanto puedo certificar por ser justo y legal.

Atentamente,

Msc. Sandra Pozo.

**DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

### TEMA:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS – CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, DURANTE EL AÑO 2017”.

**AUTORA:** DIANA ALEXANDRA ARIAS ESPINOSA.

Trabajo de grado para optar por el Título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, aprobado en nombre de la Universidad Técnica del Norte, por siguiente el Jurado, a los 30 días del mes de julio de 2018.



MSc. Sandra Pozo.

C.I: 100298563-6



MSc. Pablo Tapia.

C.I: 1001791696



MSc. Richard Encalada.

C.I: 100258363-9



MSc. Fausto Villena.

C.I: 1002154548



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Diana Alexandra Arias Espinosa, con cédula de identidad N° 1004193296, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS – CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, DURANTE EL AÑO 2017”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos concedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, julio de 2018.

Srta. Diana Alexandra Arias Espinosa.

**CI: 1004193296**

## **DEDICATORIA**

A Dios porque cada día me permite vivir y gracias a él he superado los obstáculos y alcanzar mis metas propuestas.

A mis padres y familiares por su apoyo incondicional que con sus principios y valores me enseñaron a ser una persona de bien.

A lo maestros por compartir los conocimientos adquiridos, para cumplir con el aporte al desarrollo de la educación.

Diana Arias.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica del Norte, a la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología, a los docentes que con sus bases académicas contribuyeron en mi formación profesional, para culminar con éxito la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español.

A mis padres, hermanos y demás familiares que me aconsejaron y me guiaron por el camino del bien.

A la Msc. Sandra Pozo Directora de la Tesis, quien con su paciencia y sus conocimientos me supo dirigir mi Trabajo de Grado.

Al Sr. Alcalde, al Director, los Jefes, al Personal Administrativo de la Dirección de Turismo y Culturas, del Gobierno Municipal Santa Ana de Cotacachi.

Diana Arias.

## RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo es analizar la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, se realizó la indagación para el mejoramiento de la Imagen Institucional, aplicar la etiqueta y protocolo, la correcta ubicación de la precedencia, los procesos que deben seguir en cada evento. Para el desarrollo de la presente investigación se contó con el apoyo del Sr. Alcalde, el Director de Turismo y Culturas, los Jefes de cada Dirección, los Analistas, y Especialistas. El Trabajo de Grado se fundamenta en las siguientes teorías: Psicológica - social; que estudia los procesos sociales y culturales; filosofía; estudia los conocimientos de las personas, como pensar, actuar racionalmente y resolver problemas; la sociológica estudia, cómo están organizados las personas en la sociedad, la manera como se relacionan los individuos, la axiología; estudia los valores éticos. El posicionamiento teórico personal se basa en la fundamentación filosófica ya que a través de ella se busca que las personas se interrelacionen, apliquen las normas de etiqueta y protocolo en los eventos. Los métodos utilizados para esta investigación fueron: Científico, deductivo, inductivo, analítico y estadístico. Las técnicas e instrumentos de investigación fueron la encuesta interna - externa, la entrevista y la ficha de observación. Con los resultados se determinó que los eventos son organizados empíricamente. Finalmente se realizaron las conclusiones y recomendaciones. Se observó falencias por ello se elabora una Guía de Gestión de Eventos Turísticos – Culturales para el Gobierno Municipal Santa Ana de Cotacachi y le permita mejorar la Identidad Institucional, a su vez presentar eventos futuros de calidad.

**PALABRAS CLAVES:** EVENTOS, ETIQUETA, PROTOCOLO, PRECEDENCIA, TURISMO – CULTURA

## ABSTRACT

The main objective of this work is to analyze the Management of Cultural - Tourist Events in the City Government of *Santa Ana de Cotacachi*, the investigation was carried out to improve the institutional image, apply the etiquette and protocol, the correct location of precedence, the processes that must be followed in each event. This research was developed with the support of Mr. Mayor, the Director of Tourism and Culture, the heads of each Directorate, the Analysts, and Specialists. The degree work is based on the following theories: psychological – social that studies social and cultural processes; philosophy studies the knowledge of people, how to think, act rationally and solve problems; the sociological study, how people are organized in society, the way in which individuals relate, axiology; study ethical values. The personal theoretical positioning is based on the philosophical foundation since it seeks to interrelate people, apply the rules of etiquette and protocol in events. The methods used for this research were: scientific, deductive, inductive, analytical and statistical. The research techniques and instruments were the internal – external survey, the interview and the observation file. With the results it was determined that the events are organized empirically. Finally, the conclusions and recommendations were made. Failures were observed, and a Management Guide for Cultural - Tourist Events was prepared for the Santa Ana Municipal Government of Cotacachi and allowed to improve the Institutional Identity, at the same time present future quality events.

**KEYWORDS:** EVENTS, LABEL, PROTOCOL, PRECEDENCE, TOURISM - CULTURE.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS .....	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	VII
ABSTRACT .....	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Fundamentación Psicológica – Social .....	1
1.2. Fundamentación Filosófica.....	2
1.3. Fundamentación Sociológica.....	2
1.4. Fundamentación Axiológica .....	3
1.5. Gestión de Eventos .....	4
1.5.1. Eventos .....	4
1.5.2. Tipos de Eventos .....	5
1.5.3. Eventos Programados en la Institución .....	6
1.5.4. Etiqueta y Protocolo .....	8
1.5.4.1. Etiqueta .....	8
1.5.4.2. Definición de Protocolo .....	8
1.5.4.3. Importancia del Protocolo.....	9
1.5.4.4. Protocolos más Utilizados .....	9
1.5.4.5. El Equipo de Protocolo .....	10
1.5.5. La Ceremonia .....	11
1.5.6. El Ceremonial.....	11
1.5.7. La Precedencia .....	12
1.5.7.1. Presidencia y Cesión de la Presidencia.....	12
1.5.7.2. Tipos de Presidencias.....	13
1.5.8. Perfil del Organizador .....	14

1.5.9.	Etapas para realizar un Evento .....	14
1.5.10.	Turismo – Cultura .....	16
1.5.10.1.	Definición de Turismo .....	16
1.5.10.2.	Eventos Turísticos.....	17
1.5.10.3.	Definición de Cultura.....	18
1.5.10.4.	Identidad Cultural .....	18
1.6.	Imagen Institucional .....	20
1.6.1.	Importancia.....	21
1.6.2.	Elementos de la Imagen Corporativa .....	21
1.6.3.	Factores de la Identidad Corporativa.....	22
1.7.	Posicionamiento Teórico .....	23
CAPÍTULO II.....		24
2.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.1.	Tipo de Investigación. ....	24
2.1.1.	Investigación Descriptiva:.....	24
2.1.2.	Investigación de Campo:.....	24
2.1.3.	Investigación Bibliográfico - Documental .....	24
2.1.4.	Investigación Propositiva .....	24
2.2.	Métodos de Investigación.....	25
2.2.1.	Método Científico .....	25
2.2.2.	Método Deductivo.....	25
2.2.3.	Método Inductivo .....	25
2.2.4.	Método Analítico.....	25
2.2.5.	Método Estadístico.....	25
2.3.	Técnicas e Instrumentos .....	25
2.3.1.	Encuesta .....	25
2.3.2.	Entrevista.....	26
2.3.3.	Ficha de Observación .....	26
2.4.	Matriz de Relación.....	26
2.5.	Población .....	27
2.5.1.	Muestra.....	28
CAPÍTULO III .....		30
3.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	30
3.1.	Resultado de las Encuestas Internas aplicadas al Personal de la Dirección de Turismo y Culturas.....	31

3.2. Resultado de las Encuestas realizadas a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.....	45
3.3. Análisis de las Entrevistas realizadas al Director y los Jefes de la Dirección de Turismo y Culturas. ....	59
3.4. Análisis de la Ficha de Observación.....	73
CAPÍTULO IV .....	75
4. PROPUESTA.....	75
4.1. Título de la Propuesta.....	75
4.2. Justificación e Importancia.....	75
4.3. Fundamentación .....	76
4.3.1. Fundamentación Sociológica .....	76
4.3.2. Fundamentación Cultural .....	76
4.4. Objetivos.....	77
4.5. Ubicación sectorial y física .....	77
4.6. Desarrollo de la Propuesta.....	79
4.7. Impactos .....	142
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	143
Conclusiones.....	143
Recomendaciones .....	144
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	145
BIBLIOGRAFÍA .....	147
ANEXOS.....	149
ANEXO 1: OFICIO DE ACEPTACIÓN. ....	150
ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS. ....	151
ANEXO 3: ENCUESTA INTERNA.....	152
ANEXO 4: ENCUESTA EXTERNA.....	154
ANEXO 5: ENTREVISTA.....	156
ANEXO 6: FICHA DE OBSERVACIÓN.....	157
ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS .....	158
ANEXO 8: OFICIO DE HABER APLICADO LOS INSTRUMENTOS. ....	160
ANEXO 9: SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA.....	161
ANEXO 10: CERTIFICADO DE URKUND. ....	162

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Matriz de relación. ....	26
Tabla N° 2: Población de Turismo y Culturas.....	27
Tabla N° 3: Población de los usuarios.....	27
Tabla N° 4: Tabla muestra por estrato.....	29
Tabla N° 5: Edad del personal de Turismo y Culturas. ....	31
Tabla N° 6: Género del personal de Turismo y Culturas. ....	32
Tabla N° 7: Grado de Formación del personal de Turismo y Culturas. ....	33
Tabla N° 8: Tiempo de actividad en la Institución del personal de Turismo y Culturas. .....	34
Tabla N° 9: Los eventos son una herramienta de comunicación.....	35
Tabla N° 10: Eventos Turísticos – Culturales. ....	36
Tabla N° 11: Organizador Profesional de Eventos.....	37
Tabla N° 12: Los eventos que más les llama la atención. ....	38
Tabla N° 13: Pautas de tiempo. ....	39
Tabla N° 14: Aplicación del orden de precedencia. ....	40
Tabla N° 15: Invitado atrasado de cargo importante.....	41
Tabla N° 16: Etiqueta y Protocolo para proyecta una buena imagen.....	42
Tabla N° 17: Los eventos culturales fortalecen la identidad del pueblo. ....	43
Tabla N° 18: Implementación de una guía de gestión de eventos turísticos – culturales. .....	44
Tabla N° 19: Edad de los usuarios. ....	45
Tabla N° 20: Género de los usuarios. ....	46
Tabla N° 21: Grado de Formación de los usuarios.....	47
Tabla N° 22: Actividad Económica de los usuarios.....	48
Tabla N° 23: Actividad Turística. ....	49
Tabla N° 24: Tradición Cultural.....	50
Tabla N° 25: Costumbres y tradiciones en eventos culturales. ....	51
Tabla N° 26: Eventos Turísticos – Culturales. ....	52
Tabla N° 27: Problema observado en un evento cultural. ....	53
Tabla N° 28: La logística para el evento es adecuado.....	54
Tabla N° 29: Inician a la hora establecida.....	55
Tabla N° 30: Los eventos turísticos contribuyen económicamente. ....	56
Tabla N° 31: Eventos Culturales proyecta buena imagen.....	57
Tabla N° 32: Guía de gestión de eventos turísticos – culturales. ....	58
Tabla N° 33: Análisis e interpretación de las entrevistas. ....	72
Tabla N° 34: Análisis de la Ficha de Observación.....	73
Tabla N° 35: Funciones de los Comités. ....	87
Tabla N° 36: Uso de los manteles. ....	101
Tabla N° 37: Funciones del Organizador y del Personal de protocolo. ....	105
Tabla N° 38: Precedencia en las banderas.....	136

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Edad del personal de Turismo y Culturas. ....	31
Gráfico N° 2: Género de del personal de Turismo y Culturas. ....	32
Gráfico N° 3: Grado de Formación del personal de Turismo y Culturas. ....	33
Gráfico N° 4: Tiempo de actividad en la Institución del personal de Turismo y Culturas. .....	34
Gráfico N° 5: Los eventos son una herramienta de comunicación. ....	35
Gráfico N° 6: Eventos Turísticos – Culturales. ....	36
Gráfico N° 7: Organizador Profesional de Eventos. ....	37
Gráfico N° 8: Los eventos que más les llama la atención. ....	38
Gráfico N° 9: Pautas de tiempo. ....	39
Gráfico N° 10: Aplicación del orden de precedencia. ....	40
Gráfico N° 11: Invitado atrasado de cargo importante. ....	41
Gráfico N° 12: Etiqueta y Protocolo para proyecta una buena imagen. ....	42
Gráfico N° 13: Los eventos culturales fortalecen la identidad del pueblo. ....	43
Gráfico N° 14: Implementación de una guía de gestión de eventos turísticos – culturales. .....	44
Gráfico N° 15: Edad de los usuarios. ....	45
Gráfico N° 16: Género de los usuarios. ....	46
Gráfico N° 17: Grado de Formación de los usuarios. ....	47
Gráfico N° 18: Actividad Económica de los usuarios. ....	48
Gráfico N° 19: Actividad Turística. ....	49
Gráfico N° 20: Tradición Cultural. ....	50
Gráfico N° 21: Costumbres y tradiciones en eventos culturales. ....	51
Gráfico N° 22: Eventos Turísticos – Culturales. ....	52
Gráfico N° 23: Problema observado en un evento cultural. ....	53
Gráfico N° 24: La logística para el evento es adecuado. ....	54
Gráfico N° 25: Inician a la hora establecida. ....	55
Gráfico N° 26: Los eventos turísticos contribuyen económicamente. ....	56
Gráfico N° 27: Eventos Culturales proyecta buena imagen. ....	57
Gráfico N° 28: Guía de gestión de eventos turísticos – culturales. ....	58
Gráfico N° 29: Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi. ....	78
Gráfico N° 30: Dirección de Turismo y Culturas. ....	78
Gráfico N° 31: Historia de Cotacachi. ....	82
Gráfico N° 32: Creación de la Dirección de Turismo y Culturas. ....	83
Gráfico N° 33: Funciones de la Dirección de Turismo y Culturas, Culturas y Deportes. .....	84
Gráfico N° 34: Ley de la Derecha. ....	91
Gráfico N° 35: Orden Lateral. ....	92
Gráfico N° 36: Orden Lineal. ....	92
Gráfico N° 37: Montaje Francés. ....	93
Gráfico N° 38: Montaje Inglés. ....	94
Gráfico N° 39: Montaje en Herradura. ....	95
Gráfico N° 40: Montaje en T. ....	96
Gráfico N° 41: Montaje en Peine. ....	97
Gráfico N° 42: Montaje tipo Auditorio. ....	98

Gráfico N° 43: Mantales de la mesa principal.....	102
Gráfico N° 44: Vestimenta en las sillas.....	103
Gráfico N° 45: Botellas de agua.....	103
Gráfico N° 46: Eventos Turísticos.....	107
Gráfico N° 47: Feria del Cuero.....	108
Gráfico N° 48: Actividades Recreativas – Intag.....	112
Gráfico N° 49: Festival Gastronómico.....	116
Gráfico N° 50: Eventos Culturales.....	120
Gráfico N° 51: Mushuk Nina (Pawkar Raymi), baño ritual.....	121
Gráfico N° 52: Semana Santa.....	124
Gráfico N° 53: Inty Raymi.....	128
Gráfico N° 54: Cantonización de Cotacachi.....	132
Gráfico N° 55: Elementos de la Imagen y Factores de la Identidad del Municipio de Cotacachi.....	138
Gráfico N° 56: Elementos de la Imagen.....	139
Gráfico N° 57: Factores de la Identidad.....	140

## INTRODUCCIÓN

Este trabajo de investigación, “Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi y su Impacto en la Imagen Institucional, durante el Año 2017”. Cotacachi significa “cerro alto o torre”, aparece como Cantón el 25 de junio de 1822 pero su cantonización fue el 6 de julio de 1842, año que da inicio su vida política con el nombre de Santa Ana de Cotacachi. Sus actores sociales son: Indígenas, mestizos y afro ecuatorianos. Entre los atractivos más importantes destacan: Actividades deportivas, sociales, cívicas y diversos lugares turísticos (cascadas, lagunas, páramos, bosques, balnearios, museo y patrimonio cultural), pero lo más destacable es su cultura, costumbres y tradiciones, principalmente su comida típica, las carnes coloradas.

Es por ello que todos los años el Sr. Alcalde, Jefes de las Direcciones, Analistas y Especialistas de la Institución realizan actividades y programas de homenaje. Se planifican eventos turísticos - culturales de su suma importancia como son las Fiestas de la Jora, del Inty Raymi, de Cantonización, de las Culturas y diversos eventos programados, beneficiando a todas las personas de los sectores urbanos y rurales, fomentando especialmente la unión, la participación de ambos géneros.

El Municipio de Cotacachi tiene como propósito ser auto eficiente ante la sociedad y por ende lograr el sumak kawsay para todos, el problema de la investigación se detectó en el Área Institucional (falta de un profesional organizador de eventos) y del Personal (desconocimiento en temas de precedencia, etiqueta y protocolo). Lo que se pretende con esta investigación es conservar la tradición, incrementando un plus estratégico en la organización de eventos turísticos – culturales. Cabe mencionar que cada evento sigue un determinado proceso. Mediante esta indagación se quiere dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las causas por las que existe una mala gestión de eventos turísticos

– culturales en el Municipio de Cotacachi y cómo mejorar la Identidad Institucional? Para conseguir la respuesta a esta interrogante se determinó las siguientes unidades de observación: El Director, los Jefes, el Personal Administrativo de la Dirección de Turismo y Culturas, usuarios externos (El Sagrario y San Francisco).

Como objetivo general y primordial para la realización de la investigación se planteó, Analizar la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, para mejorar la Identidad Institucional, para concretar y cumplir el objetivo general se definieron objetivos específicos, determinar los Eventos Turísticos – Culturales que realiza el Municipio, diagnosticar la Gestión de eventos y cómo impactan en la Imagen, elaborar y socializar la propuesta de una Guía de Gestión de Eventos Turísticos – Culturales para que la Institución lo utilice como un instrumento de apoyo para el desarrollo de eventos futuros.

La falta de capacitaciones y el desconocimiento hace que el personal de la Institución antes indicada organice eventos mediante procesos de contratación y de forma empírica. Además, la aplicación errónea de las técnicas de organización de eventos hace que los invitados comprueben la falta de su profesionalismo, delegación de funciones por parte de las autoridades y de los jefes de cada Dirección.

La metodología que se aplicó en la investigación consistió en analizar los Eventos Turísticos – Culturales, etiqueta y protocolo, la ubicación de precedencia, en lo que concierne a la información de campo se utilizaron dos tipos de encuestas una interna al Personal Administrativo, la externa a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco; los resultados fueron analizados, tabulados y representados gráficamente. También se aplicaron tres entrevistas al Director y los Jefes de Turismo y Culturas, las cuales estaban enfocadas en conocer la manera cómo organizaban los diferentes eventos, finalmente se empleó una

ficha de observación con el objetivo de evaluar aspectos relacionados al lugar dónde son desarrollados los eventos.

En base al análisis y los resultados se plantea una alternativa, que es la elaboración de una Guía de Gestión de Eventos Turísticos - Culturales que ayude a fortalecer el reconocimiento de la Identidad Institucional y el personal encargado contribuyan al momento de organizar las actividades y programas planificados. El presente trabajo beneficiará a todos los que forman parte de la Institución y de forma indirecta a los invitados, dando una gran relevancia y solemnidad en cada evento. El proyecto de investigación es factible ya que con él se solucionará el problema que se presenta en la Institución, contribuirá en el desarrollo y presentación de los eventos futuros.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Fundamentación Psicológica – Social

Estudia la conducta de los seres humanos, la situación social, el entorno, por lo general se encarga de comprender y explicar los pensamientos, sentimientos o acciones, que son percibidos por otra persona, así como también la forma de comunicarse desde lo individual a lo social, según (Ibáñez, 2011, pág. 53) nos indica que:

La psicología social es una disciplina que estudia cómo los fenómenos psicológicos están determinados y conformados por procesos sociales y culturales. En su larga historia, son muchas las temáticas tratadas con esta finalidad: mientras que en sus inicios los temas fundacionales tenían que ver básicamente con los instintos sociales, la imitación, la sugestión y los fenómenos colectivos, en su posterior institucionalización destacan temáticas como el análisis de la formación y cambio de las actitudes, la violencia y la agresión social, y los procesos de influencia (mayoritaria y minoritaria), conformidad y obediencia.

La psicología social es una disciplina que ayuda a comprender los procesos sociales y culturales, las diferentes formas de pensamientos como: Ideas, valores, juicios o creencias. Describe y explica el comportamiento de los individuos al momento que se relacionan con los demás, siendo la comunicación una base primordial para alcanzar los objetivos como seres sociables. También es utilizado al momento de la organización de los eventos turísticos – culturales, porque asisten personas de diferentes razas: Mestizos, indígenas y afro ecuatorianos, en ese momento tienen que relacionarse o entablar conversaciones entre los presentes.

## **1.2. Fundamentación Filosófica**

La filosofía es una actividad humana, donde los individuos gracias a su capacidad piensan con claridad y actúan racionalmente, usan la razón para entender, resolver sus problemas o buscar soluciones. También tiene una relación con la ética que se encarga de los valores y de regular los pensamientos de los seres humanos.

Filosofar consiste en adoptar, en conocimiento de causa, una cierta conducta de ética, ya que focalizar la enseñanza de la filosofía solo en el aprendizaje del pensamiento equivaldría a amputarle a la disciplina una dimensión fundamental. (UNESCO, 2011) describe que la filosofía se basa en pensar, actuar, razonar para entender la situación en la que vive, en sí busca ampliar el conocimiento sobre algo que se desconoce. Además, significa que los individuos deben vivir de la mejor manera aplicando la ética, que son reflejadas en sus buenas acciones. La filosofía se encarga de estudiar el comportamiento, el crecimiento personal de los seres humanos, porque a su vez analiza para encontrar respuestas a todas las interrogantes debido a que día a día se presentan grandes cambios y busca la manera de cómo adaptarse ante estos sucesos.

## **1.3. Fundamentación Sociológica**

La sociología se encarga de estudiar a los seres humanos, la manera como están organizados dentro de la sociedad, el comportamiento de las personas, su interacción con el entorno social que lo rodea y al mismo tiempo desarrollan actividades en estos grupos. Según (Rodríguez, 2011, pág. 18) define que:

La sociología estudia además la etiología de los fenómenos sociales, es decir, las causas que originan un fenómeno social dentro de una sociedad. Como las de la delincuencia, la migración, la guerra o la violencia que aparecen en circunstancias precisas y presentan ciertas particularidades que los diferencian de otros fenómenos sociales similares.

La sociología es una ciencia que permite a los individuos conocerse a sí mismos, ser sociables, disfrutar y vivir de la mejor manera con los que le rodean. Cada ser humano tiene la necesidad de relacionarse para compartir sus conocimientos sociales, culturales, o la tradición del pueblo al que pertenece, al reunirse estos grupos se forman grandes equipos de trabajo siendo este un elemento primordial para el desarrollo individual y colectivo.

#### **1.4. Fundamentación Axiológica**

La axiología estudia los valores éticos que poseen las personas y aquellos que se van desarrollando, adquiriendo por las enseñanzas de los padres a hijos, así como también los juicios de valor, cabe resaltar que es una herramienta fundamental que se encarga de orientar por un buen camino y dar sentido a la vida.

Los valores son las cualidades que tiene los seres – personas o cosas – para establecer las relaciones de sentido con la realización humana. Las relaciones de sentido pueden ser positivas o negativas si realizan o frustran al ser humano. (Martínez H. , 2010, pág. 8). Los valores son esenciales para la autorrealización individual y colectiva; la puntualidad, el respeto, la comprensión y la amabilidad son cualidades únicas de cada ser humano, por lo tanto, esto le ayuda a ser una excelente persona ante la sociedad y a vivir en armonía con los que le rodean.

También la axiología es indispensable al momento de la realización de los eventos turísticos - culturales, porque la función del anfitrión, el organizador, el personal de protocolo es relacionarse con todos los invitados, tratarlos de forma cordial para que disfruten de un ambiente agradable, se sientan parte del evento y lleven una buena impresión. Entre las cualidades más importantes como seres humanos es el saber escuchar, comprender las necesidades de los demás, de esta forma cada uno proyecta una buena imagen tanto como persona y de la Institución en la que labora.

## **1.5. Gestión de Eventos**

En la actualidad la organización de los eventos programados, sociales u oficiales realizados en las instituciones públicas o privadas consiste en seguir un proceso adecuado, porque estas actividades se encuentran planificadas en un guion con un tiempo establecido, la organización entre los miembros de una dirección y de otros departamentos es fundamental el trabajo en equipo, en el desarrollo se cumplen los puntos antes mencionados para posteriormente aplicar una evaluación; por lo tanto, es importante la selección de los recursos necesarios. Cuidar hasta el mínimo detalle, siempre buscando la perfección porque los resultados de un evento éxito serán recordados de buena manera por el anfitrión y los invitados especiales, pero sí es absolutamente lo contrario, esos malos momentos perdurará en la memoria de los presentes.

### **1.5.1. Eventos**

Los eventos organizados y planificados por el personal de una institución pública o privada son importantes, porque permite cumplir los objetivos planteados o la transmisión de mensajes. Según (Jijena, 2014, pág. 27) nos indica que:

Evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollarán y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para estímulo del comercio, la industria, el intercambio social y la cultura general. Cabe mencionar que en la realización de los eventos empresariales o sociales es importante que sean planificados con antelación, para un mejor control y supervisión en: el pre – evento, durante y después del mismo, así el anfitrión, el OPE (Organizador Profesional de Eventos), el staff (persona que ayuda a cubrir el evento), el maestro de ceremonia saben qué hacer o cómo actuar en el momento exacto, porque cada uno tiene sus responsabilidades detalladas en un cronograma y en situaciones imprevistas lo solucionan de inmediato.

Para el éxito de un evento es necesario que el organizador tenga claro los siguientes puntos: Definir el tipo de evento sean talleres, congresos, seminarios o asambleas, el público objetivo, la logística, decoración, la selección correcta del lugar que cumpla con todos los requerimientos, una preproducción, entre otros detalles lo convierten en únicos y memorables recuerdos para las personas que asistieron.

Además, los eventos son considerados una gran herramienta porque permiten transmitir mensajes, reunir personas y en gran medida contribuye a establecer buenas relaciones interpersonales con otras empresas públicas o privadas, de esta manera logrando una serie de finalidades económicas, entre las cuales consiste en formar nuevos proyectos, reconocimiento de la imagen institucional y una buena comunicación. Uno de los aspectos negativos que se presentan al finalizar el evento es la crítica del público que se sintió afectado, por el servicio, mala atención del personal o falta de muebles, en este caso los organizadores realizan una evaluación final para conocer el nivel de acogida y de acuerdo a los resultados aplican estrategias innovadoras. (Di Génova, 2010)

### **1.5.2. Tipos de Eventos**

Hay varios tipos de eventos y su organización depende de la clasificación: sea por el tamaño, el lugar de desarrollo o el público al cual se dirigen. Cada uno de estos eventos tienen sus características y objetivos a cumplir que los diferencian del resto. (Jiménez & Panizo, 2017) describe los siguientes eventos según su contenido:

**Deportivos:** Evento organizado con poca frecuencia, genera beneficios a los organizadores.  
Ejemplo: Ligas deportivas.

**Culturales:** Celebraciones por motivos históricos de un pueblo, tradiciones y costumbres para dar conocer hechos del pasado. Ejemplo: platos típicos, bailes, y ferias.

**Turísticos:** Evento realizado en lugares turísticos, facilita el intercambio social, cultural, técnico o profesional.

**Científicos y Académicos:** Permite el intercambio de conocimientos entre individuos de un lugar: Congresos, simposios o convenciones científicas.

**Corporativos:** Ceremonia que permiten a la Institución organizadora aplicar un plus, es considerado como una herramienta estratégica porque ayuda a motivar y fidelizar tanto a los clientes y empleados. Ejemplo: Presentación de un nuevo producto, promoción y ferias comerciales.

**Sociales:** Eventos organizados cada cierto tiempo: Bodas, graduación, inauguraciones, aniversarios, entre otros.

Los eventos antes mencionados son importantes para la presente investigación, porque cada uno de ellos tienen un objetivo a cumplir y la organización de los mismos en la actualidad se ha convertido en una gran estrategia de comunicación tanto para las empresas públicas o privadas. Por lo general los eventos permite llegar a públicos objetivos para satisfacer sus necesidades y a su vez cubrir las expectativas del anfitrión e invitados alcanzando beneficios para ambas partes, también contribuyen a establecer nuevos vínculos con otras personas donde intercambian conocimientos o nuevas experiencias. Unas ceremonias son organizadas con fines lucrativos y otras para dar a conocer las labores que realizan, costumbres de un pueblo o reconocimiento de la Imagen Institucional.

### **1.5.3. Eventos Programados en la Institución**

Al momento que se definen eventos programados se resaltan las siguientes características fundamentales como: El tiempo de duración, la cantidad de participantes (público objetivo), el lugar y los ponentes que intervienen sean estos nacionales e internacionales.

(Montesdeoca, 2013) describe los siguientes eventos programados dentro de una Institución:

**Asamblea o Congreso:** Reuniones constantes entre los representantes de una organización, en el tratan temas detallados con anterioridad logrando. El tiempo de duración es de 3 a 5 días, sobrepasan las 600 personas.

**Inauguraciones:** Eventos realizado al inicio de una nueva actividad empresarial o creación de un proyecto, en el que se muestra las instalaciones. También se incluyen las actividades deportivas.

**Conferencias:** Exposición de uno o varios temas detallados con anterioridad, cuando la institución organizadora quiere obtener gran acogida por parte del público, contrata personas reconocidas sean nacionales o extranjeros. La cantidad de invitados, la hora depende de la extensión del tema.

**Seminario:** Estudio de un tema de investigación o análisis. Forman parte entre 5 y 12 personas.

**Rueda de prensa:** Evento realizado con la función de dar a conocer las actividades o proyectos de una Institución.

Cabe mencionar que a los eventos detallados anteriormente acuden autoridades, representantes de la prensa, por lo tanto, los profesionales en el área recomiendan que los programas sean desarrollados al inicio de la semana, de esta manera los invitados asisten sin poner excusas, después de estos días no se genera gran acogida porque a todos se les presenta otras actividades más importantes provocando a su vez el rechazo a la invitación. Una de las grandes estrategias que utilizan las instituciones públicas y privadas para el desarrollo de los eventos programados es enviar invitaciones personalizadas, con el respectivo logo, el mensaje, el cronograma de actividades, así las personas se sienten parte del evento.

#### **1.5.4. Etiqueta y Protocolo**

El término etiqueta y el protocolo funcionan a la par, garantizan la armonía en la sociedad, una vida agradable entre las personas, en sí normas de comportamiento aplicadas en un evento.

##### **1.5.4.1. Etiqueta**

Normas y costumbres que utilizan diariamente las personas para actuar y vestirse correctamente ante la sociedad. En este sentido, actualmente y aun cuando a la etiqueta se la considere como una forma de comunicación no verbal asociada, como hemos visto, al dress code o vestimenta exigida para determinadas circunstancias o actos, constituye en su conjunto, y desprovistas, en principio de un carácter normativo, como una forma integradora de aquellas reglas de trato social. (Casado, 2015) se refiere que la etiqueta es el comportamiento de las personas en la sociedad, el uso adecuado de la vestimenta, la vivencia diaria con buenos modales, demostrando actos de cortesía; es una parte fundamental para saber relacionarse con los que le rodean.

Actualmente las empresas son cada vez más competitivas y buscan que su imagen sea reconocida a nivel nacional e internacional, a través de la organización de eventos. Es importante causar una buena impresión, porque no hay segundas oportunidades. El personal de la institución investigada deben aplicar la etiqueta, protocolo porque eso constituye una base de las buenas relaciones tanto en su vida social y profesional.

##### **1.5.4.2. Definición de Protocolo**

El protocolo es la descripción de las normas de comportamiento a seguir, pero las normas que describe pueden contener pautas netamente diferenciadas, aplicables a personas, instituciones y/o países según el caso. (Martínez M. , 2013, pág. 1). El protocolo se refiere al conjunto de normas a cumplirse obligatoriamente con el objetivo de mantener un orden jerárquico en la

sociedad, también son las buenas costumbres diseñadas para ayudar en la correcta ubicación de las personas en la mesa principal, en la organización de los eventos sean estos públicos o privados; basándose en la cortesía, el respeto hacia las personas, sin discriminar la raza, cultural o religión de la gente, recalcando la importancia de conservar y mantener un orden.

Además, en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi unas de las estrategias innovadoras para que los eventos turísticos - culturales sean más relevantes es la utilización de las normas de etiqueta y protocolo, ubicación correcta de la precedencia en los respectivos montajes de salones, así estaría proyectando una excelente Imagen Institucional.

#### **1.5.4.3. Importancia del Protocolo**

El protocolo es importante para el buen comportamiento de las personas en los actos organizados por las instituciones en las que laboran. Según (Lairo, 2014, pág. 32) nos indica:

Desde el punto de vista del Protocolo como herramienta necesaria para obtener algo concreto, vemos que las normas de cortesía y etiqueta comunes buscan agradar, complacer al interlocutor, sea este una persona, sea una empresa, un estado, una región o una Organización.

El protocolo es importante para las diferentes instituciones porque se basan en los reglamentos establecidos, por ende, todo el personal administrativo, analistas y especialistas lo cumplen estrictamente, estas normas determinan el orden de las personas durante el desarrollo de un evento. Además, el protocolo es acatado por la sociedad según las costumbres o tradiciones del país al que pertenece, logrando así el comportamiento adecuado y un buen prestigio para la empresa pública o privada.

#### **1.5.4.4. Protocolos más Utilizados**

Según (Ruiz, 2010) define los protocolos más utilizados en una Institución:

**Protocolo Oficial:** Costumbres y tradiciones ya establecidas, con un estricto orden de precedencias.

**Protocolo Empresarial:** Las propias empresas establecen la precedencia. Además, es utilizada como una gran estrategia de comunicación para: dar a conocer productos innovadores y reconocimiento de la propia Imagen Institucional.

**Protocolo de Social:** Reglas utilizadas para saber comportarse y vestirse, el saludo son cualidades que determinan a cada individuo. Es por esta razón que las personas juzgan de acuerdo a lo que observan, de ahí la importancia de proyectar una buena imagen.

El protocolo en los ámbitos antes mencionados constituye una parte importante porque buscan establecer un orden y a su vez acatar el cumplimiento de normas. Por lo general, son utilizados para una correcta planificación, organización y realización de los eventos, ayuda a solucionar posibles falencias en el desarrollo de cada acto.

También es una gran herramienta que facilita la comunicación, permite establecer buenas relaciones interpersonales, logrando en sí el bienestar y buena productividad dentro de una institución mediante el respeto mutuo a cada persona. Además, el uso estricto del protocolo en los eventos genera grandes beneficios entre las cuales es el prestigio y reconocimiento de la imagen.

#### **1.5.4.5. El Equipo de Protocolo**

Son profesionales capacitados en el área, se encargan de resaltar la identidad de la empresa organizadora y cumplen grandes responsabilidades, por lo tanto, el equipo de protocolo trabaja para beneficio de ambas partes. Esta actividad implica el saber ser, saber estar y saber relacionarse en el lugar del evento, entre las cualidades que se destaca de este equipo son la elegancia y el honor. (Orozco, 2016)

También forman parte del equipo de protocolo son los siguientes:

- El anfitrión
- El organizador profesional de eventos.
- El maestro de ceremonia.
- Los staffs

### **1.5.5. La Ceremonia**

La ceremonia son hechos relevantes realizados con el objetivo festejar, rendir homenaje sean por fechas importantes, personajes ilustres, la costumbre o la tradición de un pueblo, por lo general tienen una gran solemnidad en el programa, los detalles están planificados con anterioridad, durante el desarrollo consiste en aplicar la cortesía, amabilidad y el respeto hacia las demás personas. También en la ceremonia se establecen ciertas normas para que sean ejecutadas con rigurosidad, cabe mencionar que los eventos tienen la función de transmitir mensajes, llegar a la gente y a su vez proyectar una buena Imagen del personal y de la Institución. (Otero M. , 2015)

### **1.5.6. El Ceremonial**

El ceremonial abarca un conjunto de formalidades con la función de dar realce a un evento programado por la institución, se encarga de establecer relaciones y buena comunicación entre los seres humanos.

En ellas se desarrollan el ceremonial, que es un guion que establece dónde, cómo, cuándo y en qué sucesión temporal se van desarrollando los acontecimientos y se van ubicando las personas. (Otero M. , 2017, pág. 17). El ceremonial es un elemento fundamental porque sin este no se realizaría la ceremonia, su objetivo consiste en establecer un orden y armonía en el desarrollo

de los diferentes eventos, respeta la jerarquía de las autoridades para ubicarles en la mesa principal según su cargo y al resto de los invitados en lugares especiales.

Además, es importante porque se relaciona con el comportamiento de los individuos, las diferentes actitudes que demuestran durante la ceremonia. Por ende, los organizadores de los eventos, la persona que está a cargo de dirigir el ceremonial tienen amplios conocimientos con respecto a los tratos designados a cada uno de los invitados, al anfitrión y el personal de protocolo.

El ceremonial es un documento especial que contiene costumbres, tradiciones y reglas de jerarquía, saludo, de cortesía, entre otras, estas hacen que un evento sea solemne, además es importante porque permite entablar igualdad entre los presentes. La buena comunicación entre las personas crea un ambiente agradable y a su vez resultados exitosos.

### **1.5.7. La Precedencia**

La precedencia corresponde a la prioridad máxima que tiene una persona en un evento, facilitando la ordenación según su nivel, rango o importancia en la sociedad, en sí evita las protestas, resentimientos o malos entendidos entre los presentes, por esta razón la asignación del puesto se establece con antelación, al tratarse de eventos grandes es necesario la utilización de una tarjeta para indicar la ubicación del mismo. Confirmar la asistencia permite que el organizador tenga un conocimiento exacto de cuantas personas van asistir. El lugar de honor corresponde al lado derecho del anfitrión, también las precedencias pueden ser ordenadas de la siguiente manera, por estatura, mérito, orden alfabético o por la edad, esto depende de la Institución. (Di Génova, 2010)

#### **1.5.7.1. Presidencia y Cesión de la Presidencia**

Acto donde las personas ocupan un lugar relevante en un evento. Cuando hablamos en protocolo de establecer la presidencia de un acto, hacemos referencia a la tarea de ubicar a las

personas de máxima autoridad o rango en los primeros puestos. Lógicamente, se comienza por la persona de mayor jerarquía siguiendo un orden de mayor a menor categoría. (Ruiz, 2010) se refiere que la presidencia corresponde al mayor honor, consiste en ubicar al anfitrión, los invitados de alta jerarquía a menor categoría en la mesa principal. Por lo general, cuando el evento es organizado en la casa del anfitrión y llega un invitado de rango superior, este le cede su presidencia.

**Cuando se debe ceder:** El anfitrión cede su lugar de honor, cuando al evento asistan autoridades o personalidades con cargos relevantes. Cabe mencionar que el anfitrión puede ubicarse a la derecha de la persona de alto rango resaltando su importancia en el acto, en el lado izquierdo conserva su lugar de anfitrión. Sí al evento asisten personalidades con el mismo rango, preside el anfitrión. (Martínez M. , 2013)

#### **1.5.7.2. Tipos de Presidencias**

Según (Otero M. , 2017) define los tipos de presidencias:

**Presidencias Formales:** Pueden ser impar y par.

En la impar el anfitrión preside el evento, a su derecha se ubica el invitado importante, luego a su izquierda, y así sucesivamente de derecha a izquierda hasta completar la mesa principal. En la presidencia par se ubicarían dos anfitriones.

**Presidencias Lineales:** En el punto de honor se ubican las dos presidencias, a su derecha las personas se colocan numéricamente y a su izquierda en orden alfabético.

**Presidencias Mixtas:** Montaje tipo auditorio, a sus lados está el público dividido en dos sectores, uno ordenado alfabéticamente y en el otro numéricamente.

### **1.5.8. Perfil del Organizador**

Un organizador de eventos es un profesional altamente capacitado en el área, con las siguientes características: originalidad, creatividad, capacidad para relacionarse con el anfitrión e invitados, posee paciencia, disciplina y lo más valioso que lo hace diferente de los demás es su autodominio por el trabajo. Razón por la cual son reconocidos y mejor pagados que los simples aficionados en la actividad, debido a que ellos están en constante capacitación, en la búsqueda de nuevas estrategias para eventos futuros.

Además, son excelentes líderes, asumen la responsabilidad, trabajan en equipo y a su vez delegan roles a cada persona, manejan el tiempo basándose en un guion donde las actividades se encuentran establecidas, al presentarse inconvenientes en el desarrollo del evento lo resuelven en ese instante, cabe recalcar que en las situaciones imprevistas es importante contar con un plan B. También, estas personas están psicológicamente preparados para recibir las críticas o reacciones del público, manteniendo siempre una actitud positiva. Una de las herramientas de gran utilidad para los organizadores es poseer una base de datos de los proveedores, porque el éxito depende de la calidad del servicio que brinden y de la logística que utilicen. (Ochoa, Pineda, & Dávila, 2015)

### **1.5.9. Etapas para realizar un Evento**

En la organización de eventos es de vital importancia seguir un proceso debidamente planificado en un cronograma de actividades, para evitar errores en el transcurso del acto. Según (Patiño, 2012) recomienda establecer tres puntos estratégicos detallados a continuación:

- **Pre evento**

Consiste en determinar el tipo de evento a realizar, plantear metas y objetivos alcanzables, el público estratégico, el lugar, la fecha, lista de invitados especiales, participantes (grupos de

música, danza), elaboración del guion, los medios y el material publicitario. Cabe mencionar que en la organización de los eventos forman parte algunos comités de apoyo:

**Relaciones Públicas:** Contratan a los ponentes o expositores nacionales o internacionales, se encargan de la publicidad, la comunicación verbal y escrita.

**Recursos Humanos:** Eligen a los periodistas, redactores, publicistas, personal de protocolo y el maestro de ceremonia, de acuerdo al presupuesto que disponen.

**Registro:** Elaboran la lista de los invitados y registran a cada uno el día del evento.

**Apoyo:** Apoyan en las actividades imprevistas durante el evento.

**Logística:** Buscan el lugar y seleccionan los implementos necesarios.

**Finanzas:** Organiza y distribuye el presupuesto para las actividades planificadas en el evento.

**Seguridad:** Velar por el buen desenvolvimiento de evento y por la seguridad de los invitados.

- **Realización del Evento**

En esta etapa es de vital importancia llevar un control preciso de cada actividad a ejecutar según lo que han planificado en el cronograma. También realizar un ensayo antes del evento, ayuda al anfitrión, al organizador, el personal de apoyo a tener conocimiento sobre en qué momento debe actuar, garantizando que todo este seguro y cuando se presenten imprevistos corregirlos en ese instante. Porque cometer errores precisamente durante el evento daña la imagen de la empresa y provoca críticas negativas por parte de la gente.

- **Post evento**

En esta etapa final se realiza un análisis del evento desarrollado, con el objetivo de identificar falencias para posteriormente evitar y corregir en los eventos futuros que organice la institución, por lo general el organizador se encarga de presentar un informe de todas las

actividades ejecutadas. Entre las estrategias aplicadas en este último paso es la evaluación, que consiste en la aplicación de encuestas a las personas que asistieron para conocer sus opiniones o sugerencias.

En la actualidad los profesionales consideran que aplicar estas tres etapas son importantes para la realización de cualquier tipo de evento en una institución pública o privada, seguir cada uno de los procesos antes mencionados conlleva al alcance metas planteadas por parte del anfitrión y los organizadores debido a que cada actividad esta detallada en un guión.

Otro de los puntos más destacables es la constante comunicación entre todas las personas encargadas del evento para solucionar posibles imprevistos, evitando que esos fallos afectan a la imagen institucional. Al tratarse de presentaciones artísticas es recomendable colocar un reloj en el centro del escenario, así los participantes saben con exactitud de cuánto tiempo disponen.

#### **1.5.10. Turismo – Cultura**

Dentro de los eventos el turismo y la cultura tienen una gran relación, porque al momento de la organización de estos actos asisten diversos actores sociales, tanto locales, nacionales o extranjeros.

##### **1.5.10.1. Definición de Turismo**

Según (Jiménez & Jiménez, 2013, pág. 4) manifiesta al turismo como:

El conjunto de actividades de producción y consumo a las que dan lugar determinados desplazamientos de personas seguidos de al menos una noche pasada fuera del domicilio habitual siendo el motivo del viaje el recreo, los negocios, la salud, o la participación en una reunión profesional, deportiva o religiosa.

El turismo es una de las actividades donde los seres humanos viajan de diferentes países; para quedarse en un sitio por un tiempo determinado con el objetivo de conocer o descubrir nuevos lugares, establecer buenas relaciones con las personas nativas de ese entorno, aprender su idioma o costumbres. También tiene una gran relación con el desarrollo económico porque los turistas adquieren los productos de la zona que visitan, contribuyendo en gran medida al crecimiento de la economía de ese país.

#### **1.5.10.2. Eventos Turísticos**

Estos eventos ayudan a mejorar la imagen de una institución porque su objetivo es ofertar los servicios de lugares turísticos de un país. Según (Barrios, 2014, pág. 15) nos indica que:

Por el cual podemos decir que de lo anteriormente expresado se desprende que el “Turismo de Eventos es aquel que tienen por objeto el desarrollo de un conjunto de actividades y servicios en función de quienes viajan hacia un determinado destino a participar de cualquier tipo de encuentro profesional, técnico, científico, y otros”.

Cabe resaltar que los eventos turísticos son muy relevantes porque brindan grandes experiencias a las personas que viajan por diversos motivos. Además, una de las ventajas al organizar este tipo de eventos ayuda al desarrollo económico de toda la sociedad, más que todo genera empleo en aquellas empresas turísticas y la publicidad del lugar. También es una actividad muy importante porque permite la integración de un grupo de personas, en el que pueden compartir conocimientos o adquirir nuevas experiencias.

#### **Eventos Turísticos tradicionales en el Municipio de Cotacachi.**

- Feria del Cuero.
- Circuitos Turísticos Culturales Urbanos. (rutas)

- Actividades Recreativas – Zona de Intag.
- Festival Gastronómico.
- Presentación de Expresiones Artísticas.

### **1.5.10.3. Definición de Cultura**

Cultura es un estilo de vida, con rasgos regionales o nacionales diversos articulados a valores colectivamente intuitos como fruto del suelo mediante el nexo unificador de la lengua, y experimentados como la conciencia, cerrada en sí misma en tanto resistencia a presiones externas, de una continuidad histórica en el espacio y en el tiempo, afirmada en tendencias de defensa y en la voluntad de trascender fuera de sí. (Hernández & Gómez de Mier, 2010) se refiere a la cultura como una forma de vida que tienen en cada uno de los países entre las cuales son: Las habilidades, conocimientos, aplicación de valores, respeto a las diversas etnias, el idioma, costumbres, tradiciones, entre otros. El concepto de cultura en la actualidad es importante porque se enfoca para que las personas sean más humanas, actúen de forma racional, crítica y éticamente ante la sociedad. También la cultura es individual porque describe los hábitos, el carácter, la personalidad de un individuo, y colectiva permite relacionarse cada día con otros grupos, en sí contribuye al fortalecimiento de la identidad de los pueblos.

### **1.5.10.4. Identidad Cultural**

La cultural humanista tiene su fundamento en la tradición y se caracteriza por un elevado grado de exigencia a la hora de juzgar las cualidades de la creación cultural. Existe una tendencia a idealizar los productos de la tradición cultural, quizá porque el pasado hemos heredado las obras selectas, las que han resistido el paso del tiempo. denominados festividades tradicionales, constituyen un área de interés para muchos investigadores pues son un medio para expresar la relación próxima que existe entre identidad y lugar. Busquet, (Busquet, 2015) se refiere a que

la cultura es un eje fundamental en la sociedad porque contribuye al fortalecimiento de la identidad intercultural de cada uno de los pueblos. Cabe resaltar que en la actualidad las autoridades de las instituciones públicas entre sus prioridades es rescatar, conservar las costumbres y tradiciones, más que todo transmitir a las futuras generaciones, para que no se pierda con el paso del tiempo. La organización de los eventos culturales aporta principalmente al desarrollo socioeconómico de un país, así como también el reconocimiento de la imagen, debido a que estos actos son únicos de un lugar.

### **Eventos Culturales tradicionales en el Municipio de Cotacachi.**

- Mushuk Nina (Pawkar Raymi). **Fecha:** El 23 de marzo.
- Semana Santa. **Fecha:** Desde el mes de marzo – abril.
- Sábados Culturales en la Zona de Intag.
- Eventos Culturales para Adultos Mayores.
- Paseo del Chagra – Quiroga. **Fecha:** Desde el mes de mayo – junio.
- Inty Raymi. **Fecha:** En el mes de junio
- Cantonización de Cotacachi. **Fecha:** El 6 de julio.
- Wampra Raymi: Eventos Culturales con adolescentes y jóvenes. **Fecha:** En el mes de agosto.
- Fomento Turístico y Cultural Jora. **Fecha:** En el mes de septiembre.
- Tarpuy Raymi. **Fecha:** El 21 de septiembre.
- Danza de los Yumbos. **Fecha:** En el mes de septiembre.
- Juego tradicional del trompo. **Fecha:** Desde el mes de octubre – noviembre.
- Finados en Cotacachi. **Fecha:** El 2 de noviembre.
- Kapak Raymi. **Fecha:** El 21 de diciembre.

## **1.6. Imagen Institucional**

Imagen Empresarial constituye la apariencia de una Institución en el que se describen los valores intangibles como la marca y los tangibles los productos que ofrece, tanto a los clientes internos como externos, la manera de diferenciarse del resto para que la gente con solo mirar una imagen sepa de qué empresa se trata.

La imagen constituye un elemento fundamental en la consolidación de la marca Corporativa como un atractivo estratégico. No obstante, en su definición, el papel jugado por la empresa es mínimo, ya que serán los agentes con los que la organización entra en contacto quienes definirán el contenido de la imagen, atendiendo, entre otras cosas a la identidad corporativa y el modo en que ésta es transmitida. (Jiménez & Rodríguez, 2011) se refiere que la imagen se enfoca principalmente en lo que ellos son, las actividades que realizan, la manera como lo realizan, y en base a ello las personas forman sus criterios de cómo le perciben a la Institución. Para que una empresa sea reconocida a nivel nacional e internacional es importante el diseño de su marca; algo sencillo y fácil de recordar porque a través de este elemento transmiten confianza a los usuarios, razón por la cual aplicar la etiqueta empresarial crea un gran valor, esto a su vez llama la atención de los clientes contribuyendo al mejoramiento y crecimiento de la Institución.

Cabe mencionar que hay una diferencia entre Identidad e Imagen, pero ambas trabajan conjuntamente. Identidad Corporativa corresponde a la razón de ser, la esencia principalmente es la parte tangible, el estilo o cultura organización en cambio la Imagen es como las personas le perciben a la empresa, por medio de los colores, el logotipo, el eslogan, los productos o servicios, la organización de los eventos exitosos ayuda a crear buena Imagen en la mente de los clientes internos, externos y a su vez genera criterios positivos.

### **1.6.1. Importancia**

Una buena Imagen Institucional es esencial en todas las organizaciones Públicas o Privadas, de ahí su importancia de proyectar una excelente Imagen y prestigio; porque le ayuda a posesionarse en un lugar estratégico, transmite confianza, fideliza a los actuales y nuevos clientes potenciales, en sí describe lo que es, los servicios que brinda, es por esta razón que las empresas se proyectan en base a su misión, visión, valores y objetivos. En la actualidad con los grandes avances de la tecnología las empresas son cada vez más competitivas, por ello cada detalle como: El logotipo, el eslogan, los colores deben ser únicos e innovadores para que lleguen a la mente de las personas y ganen un gran espacio en la sociedad. Entre las estrategias para que la imagen sea reconocida utilizan la publicidad en diferentes medios de comunicación.

### **1.6.2. Elementos de la Imagen Corporativa**

La imagen de una empresa Pública o Privada se forma por elementos tangibles e intangibles, que a su vez son transmitidos por medio de la marca, los productos o servicios que brinda. (García, 2014) describe los siguientes elementos relacionados a la imagen:

**Edificio y entorno:** Es importante porque se relaciona con la tradición, prestigio y el lugar estratégico donde está ubicado.

**Productos y presentación:** La buena presentación de un producto o servicio influye en gran medida al momento de la compra.

**Logotipos y colores corporativos:** Elementos esenciales que ayudan a definir y diferenciar la imagen de la competencia.

**Personalidades:** La amabilidad de los empleados a los usuarios genera confianza y al dar un buen trato la gente regresa a solicitar los servicios o productos.

**Icono corporativo:** Elemento visual para identificar a la empresa.

**Comunicación:** La comunicación por diferentes medios ayuda a identificar a la empresa.

Todos los elementos tangibles e intangibles antes mencionados son fundamentales para la proyección de una buena imagen institucional; porque los colores, el logotipo, los servicios que brinda, entre otros, son detalles únicos que la diferencia de la competencia. Es por esta razón que la mayoría de las personas consideran que la manera más fácil de identificar a una empresa es solo cuestión de observar la imagen.

### **1.6.3. Factores de la Identidad Corporativa**

- Historia de la Empresa.
- Misión, Visión, Valores.
- Estrategias.
- Cultura Corporativa.

Los elementos de la identidad corporativa se respaldan principalmente en la historia desde el momento de la elección del nombre, el logotipo, su evolución constante hasta la actualidad; cada empresa tiene su propia filosofía a cumplir a corto o largo plazo. Entre las estrategias para llegar a la gente es la utilización medios de comunicación como; televisión, radios, redes sociales, entre otros, para realizar propagandas o promoción de los productos o servicios que ofrecen. Con respecto a la cultura organizacional se refiere a la aplicación de la etiqueta y el protocolo, la manera cómo actúan los trabajadores frente a los clientes. (García, 2014)

## **1.7. Posicionamiento Teórico**

El trabajo de investigación se fundamenta en la teoría filosófica.

La filosofía se manifiesta como una respuesta organizada y coherente a las distintas cuestiones fundamentales de la humanidad. Se acentúa el aspecto doctrinal, se plantea preguntas, que son irrefutables puesto que se fundamenta en la razón. (UNESCO, 2011) describe que la filosofía estudia el comportamiento y la conducta de las personas, además se aplica en el desarrollo del Marco Teórico, al momento de la gestión de eventos turísticos y culturales debido a que los seres humanos necesitan comunicarse con aquellos que se encuentran en su entorno de forma respetuosa, amable y cortés. También la aplicación de los valores permite que las personas vivan en una sociedad equitativa y a su vez emitan respuestas coherentes según en la situación en la que se encuentre.

La investigación se fundamenta en la teoría filosófica, el objetivo es socializar y dar a conocer los procesos a seguir en cada acto, la ubicación de la precedencia, la etiqueta, protocolo: Al director, los jefes de la Dirección de Turismo y Culturas encargados de la organización de eventos del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi. De esta manera con los conocimientos adquiridos contribuyan a proyectar una buena Imagen de la Institución, para que sea reconocida a nivel nacional e internacional.

## CAPÍTULO II

### 2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1. Tipo de Investigación.

El tipo de investigación tiene enfoque cualitativo, porque reúne información sobre el tema. En el presente trabajo de investigación se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

##### 2.1.1. Investigación Descriptiva:

Estudia el problema y las características del Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi y su Impacto en la Imagen Institucional, durante el año 2017, ubicado en las calles González Suárez y García, Casa de las Culturas en la calle Bolívar y 9 de octubre esquina.

##### 2.1.2. Investigación de Campo:

Permitió el estudio en el mismo lugar donde se realizan los Eventos Turísticos - Culturales y eso ayudó a verificar la forma como organizaban los actos.

##### 2.1.3. Investigación Bibliográfico - Documental

Para obtener la información necesaria y reforzar los resultados del análisis se consultó en fuentes primarias, secundarias como: libros, revistas datos del Internet de la página del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, que sirvieron al momento de la redacción del Marco Teórico.

##### 2.1.4. Investigación Propositiva

Se plantea una alternativa de solución al problema, para crear la propuesta se basó en la interpretación del análisis y los resultados de la encuesta interna, externa y las entrevistas.

## **2.2.Métodos de Investigación**

### **2.2.1. Método Científico**

Se utilizó para resolver las preguntas formuladas mediante un trabajo sistemático, para que la investigación siga un proceso lógico y ordenado.

### **2.2.2. Método Deductivo**

Se utilizó para adquirir un mejor conocimiento en la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales, y dar solución al problema. También contribuyó en los procesos del Planteamiento del Problema y el Marco Teórico.

### **2.2.3. Método Inductivo**

Se utilizó para recopilar información del problema a investigar, constituyó un elemento metodológico, del cual se obtuvo nuevos conocimientos.

### **2.2.4. Método Analítico**

Es aplicado al momento de analizar los resultados de las encuestas internas y externas, las entrevistas, la ficha de observación, también consiste en plantear los objetivos para el cumplimiento respectivo.

### **2.2.5. Método Estadístico**

Los resultados de las encuestas internas y externas se representaron gráficamente, además se utilizó en la tabulación de los datos para posteriormente interpretar cada uno.

## **2.3.Técnicas e Instrumentos**

### **2.3.1. Encuesta**

Se planteó dos modelos de encuestas, la interna se aplicó al Personal de la Dirección de Turismo y Culturas, la externa a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

### 2.3.2. Entrevista

En este instrumento se estableció un cuestionario, que fueron aplicadas al director, la jefa de la Dirección de Turismo y Culturas, el jefe de Culturas y Deportes, del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

### 2.3.3. Ficha de Observación

Este instrumento permitió observar directamente el lugar donde son desarrollados los eventos turísticos - culturales, los montajes de salones, la precedencia, la etiqueta y protocolo.

## 2.4. Matriz de Relación

**Tabla N° 1:** Matriz de relación.

<b>OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>
Determinar el Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos - Culturales.	Gestión de Eventos	Tipos de Eventos Turísticos y Culturales.	Encuesta	Usuarios externos
		Perfil del organizador	Ficha de Observación	Analistas y Especialistas
		Pautas de Tiempo	Entrevista	Director Jefa de Turismo y Culturas. Jefe de Culturas y Deportes.
		Orden de precedencia. Etiqueta y Protocolo		
Diagnosticar su impacto en la imagen institucional,	Imagen Institucional	Mejorar la imagen institucional	Encuesta	Analistas y Especialistas
		Proyectar la imagen institucional.	Ficha de Observación Entrevista	Director Jefa de Turismo y Culturas. Jefe de Culturas y Deportes.

**Realizado por:** Diana Arias.

## 2.5.Población

Para la investigación del Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi y su Impacto en la Imagen participará el siguiente universo: Personal de la Dirección de Turismo y Culturas, los usuarios de la zona urbana, El Sagrario y San Francisco.

**Tabla N° 2:** Población de Turismo y Culturas.

<b>DIRECCIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>N°</b>
Turismo y Culturas del GAD de Cotacachi.	Director	1
	Jefa de Turismo	1
Culturas y Deportes del GAD de Cotacachi.	Jefe de Cultura	1
	Analista	1
	Asistente	1
	Especialista de Culturas	1
	Especialista del Museo	1
	Bibliotecaria	1
	Promotores Musicales	19
	Analista Musical	1
	Analista del Deporte	1
	Auxiliares de Servicios	2
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>

**Fuente:** Talento Humano, Ing. Viviana Guzmán.

**Realizado por:** Diana Arias.

## Población de los usuarios de la zona urbana.

**Tabla N° 3:** Población de los usuarios.

<b>ZONA URBANA</b>	<b>N° POBLACIÓN</b>
El Sagrario	10.256
San Francisco	6.883
<b>TOTAL</b>	<b>17.139</b>

**Fuente:** Dirección de Turismo y Culturas, Lic. Verónica Cerpa.

**Realizado por:** Diana Arias.

### 2.5.1. Muestra

Para el cálculo de la muestra de la población a investigar se determina con la siguiente fórmula, porque los usuarios son considerables.

Donde:

**n** = tamaño de la muestra.

**N** = Población y muestra.

**P.Q** = varianza de la población (Resulta de la multiplicación de (P) que es la probabilidad de éxito y que vale el 50% y (Q) que es la probabilidad del fracaso y que vale el 50%. Por eso: -  $0,50 * 0,50 = 0,25$  que es el valor de PQ.

**(N-1)**: Corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 30.

**E** = margen de error estadísticamente aceptado. (En educación muchos educadores sugieren el 0,05) o 5%.

**K** = Constante (su valor es 2).

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

$$n = \frac{17139 \times 0,25}{(17139 - 1) \frac{(0,05^2)}{(2^2)} + 0,25}$$

$$n = \frac{4284,50}{(17138) \frac{(0,0025)}{(4)} + 0,25}$$

$$n = \frac{4284,50}{(17138)(0,000625 + 0,25)}$$

$$n = \frac{4284,50}{10,96125}$$

$$n = 390$$

### **Cálculo de la muestra por estrato, para encuesta externa.**

Donde:

**n** = muestra

**N** = población o universo.

**E** = estrato

$$m = \frac{n}{N} E$$

$$m = \frac{390}{17139}$$

$$m = 0,23$$

$$0,23 \times 10.256 = 233$$

$$0,23 \times 6883 = 157$$

### **Estrato de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco:**

**Tabla N° 4:** Tabla muestra por estrato.

<b>ZONA URBANA</b>	<b>POBLACIÓN</b>	<b>N°</b>
El Sagrario	10.256	233
San Francisco	6.883	157
<b>TOTAL</b>	<b>17.139</b>	<b>390</b>

**Fuente:** Dirección de Turismo y Culturas, Lcda. Verónica Cerpa.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **CAPÍTULO III**

### **3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

En este proceso de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, que permitió recoger datos en base a un cuestionario que fue aplicada al director, los jefes y el personal administrativo de la Dirección de Turismo y Culturas que están a cargo de la realización de los diferentes eventos. Para obtener la información se aplicó la encuesta a 1 director, 1 jefa de Turismo y Culturas, 1 jefe de Culturas y Deportes, 1 Analista, 1 Asistente, 1 Especialista de Culturas, 1 Especialista del Museo, 1 Bibliotecaria, 19 Promotores Musicales, 1 Analista Musical, 1 Analista del Deporte, 2 Auxiliares de Servicios, con un total de 31 personas de la Dirección de Turismo y Culturas del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

También se empleó una encuesta externa a 390 usuarios de la zona urbana: El Sagrario con 233 y San Francisco 157 personas, debido a que ellos tienen más conocimiento de los eventos que realiza la institución. Mediante las encuestas se pudo realizar el análisis e interpretación de la información obtenida, en base a los resultados se determinó la necesidad de elaborar la propuesta de los procesos a seguir en cada evento y dar una solución al problema. Con la finalidad de conocer la gestión de eventos turísticos – culturales otra técnica utilizada fue la entrevista al director y los jefes de Turismo y Culturas.

Finalmente se aplicó una ficha de observación que consistió en verificar el lugar donde se desarrollan los eventos.

### 3.1.Resultado de las Encuestas Internas aplicadas al Personal de la Dirección de Turismo y Culturas.

#### DATOS INFORMATIVOS:

#### Edad del personal de Turismo y Culturas.

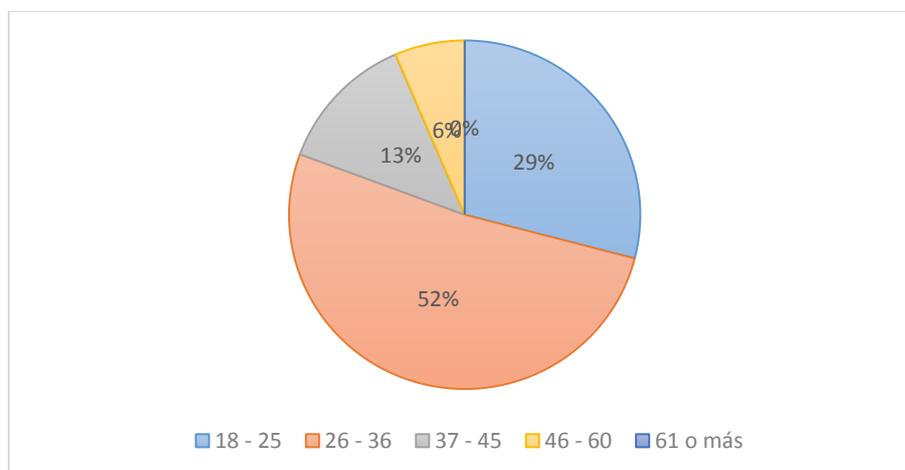
**Tabla N° 5:** Edad del personal de Turismo y Culturas.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 - 25	9	29%
26 - 36	16	52%
37 - 45	4	13%
46 - 60	2	6%
61 o más	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 1:** Edad del personal de Turismo y Culturas.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados tienen una edad entre 26 – 36 años, esto quiere decir que en la institución trabajan gente joven, un bajo porcentaje de 18 – 25, otros con 37 – 45 y 46 – 60 años.

## Género del personal de Turismo y Culturas.

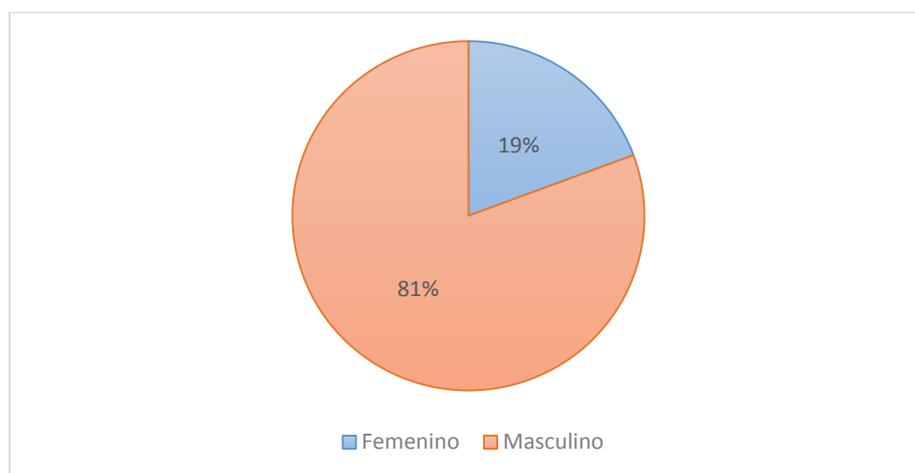
**Tabla N° 6:** Género del personal de Turismo y Culturas.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	6	19%
Masculino	25	81%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 2:** Género de del personal de Turismo y Culturas.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados que trabajan en la institución son de género masculino, un bajo porcentaje es de género femenino.

## Grado de Formación del personal de Turismo y Culturas.

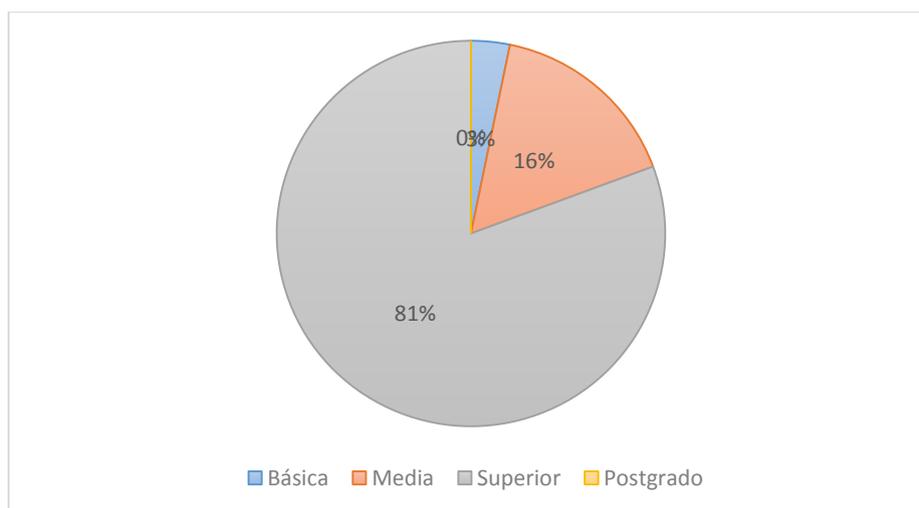
**Tabla N° 7:** Grado de Formación del personal de Turismo y Culturas.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Básica	1	3%
Media	5	16%
Superior	25	81%
Postgrado	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 3:** Grado de Formación del personal de Turismo y Culturas.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados tienen un grado de formación superior, lo que significa que tienen un alto nivel de conocimientos en el área que trabajan, un bajo porcentaje tiene educación media y otro básica.

### Tiempo de actividad en la Institución del personal de Turismo y Culturas.

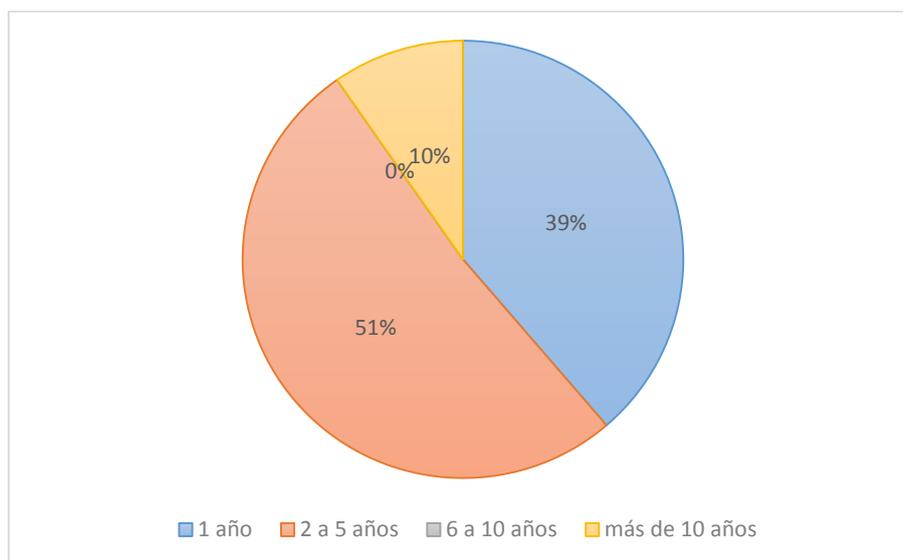
**Tabla N° 8:** Tiempo de actividad en la Institución del personal de Turismo y Culturas.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 año	12	39%
2 a 5 años	16	51%
6 a 10 años	0	0%
más de 10 años	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 4:** Tiempo de actividad en la Institución del personal de Turismo y Culturas.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados tienen un tiempo de actividad en la institución entre 2 a 5 años, lo que significa que tienen experiencia en el área que laboran, un bajo porcentaje de un año y otros más de 10 años.

**1.- ¿Considera que la organización de los eventos turísticos – culturales es una gran herramienta de comunicación?**

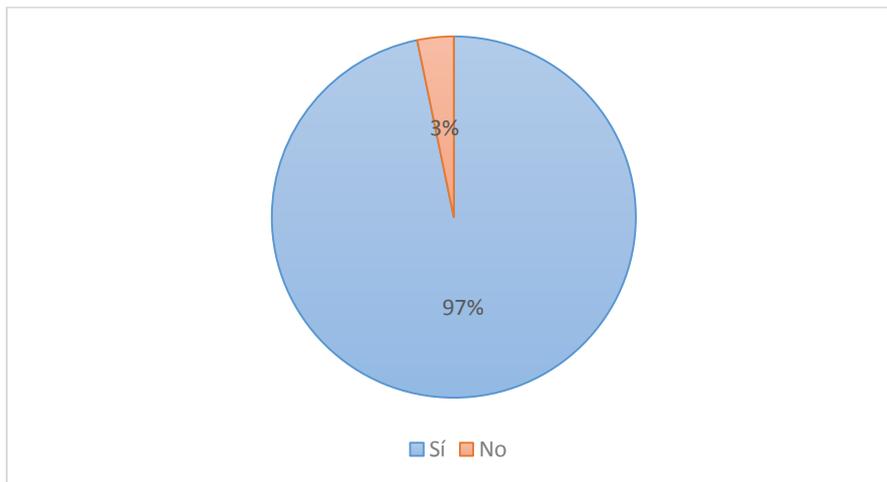
**Tabla N° 9:** Los eventos son una herramienta de comunicación.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	30	97%
No	1	3%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 5:** Los eventos son una herramienta de comunicación.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados consideran que la organización de eventos, en sí es una gran herramienta de comunicación porque permite transmitir mensajes, dar a conocer los servicios o actividades que realizan y a su vez llegar a la gente, un bajo porcentaje menciona que no lo es, porque son actividades de distracción.

2.- ¿En la siguiente escala califique a la persona que está a cargo de la organización de los eventos Turísticos - Culturales?

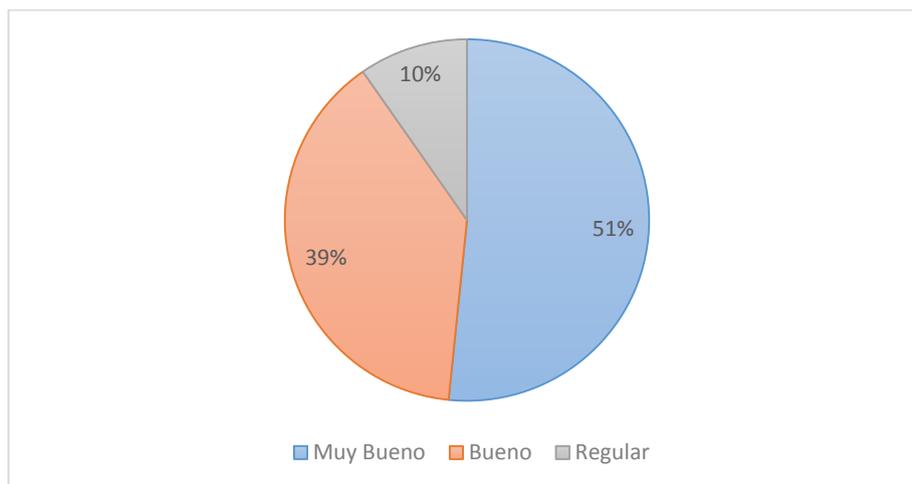
**Tabla N° 10:** Eventos Turísticos – Culturales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	16	51%
Bueno	12	39%
Regular	3	10%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 6:** Eventos Turísticos – Culturales.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad del personal de Turismo y Culturas encuestados le califica como muy bueno a la persona que está a cargo de la organización de los diferentes eventos, porque es creativa y aplican procesos en cada actividad, un bajo porcentaje como bueno y otros concluyen que es regular.

**3.- ¿Considera que la persona encargada de la organización de los eventos sea un OPE? Organizador Profesional de Eventos.**

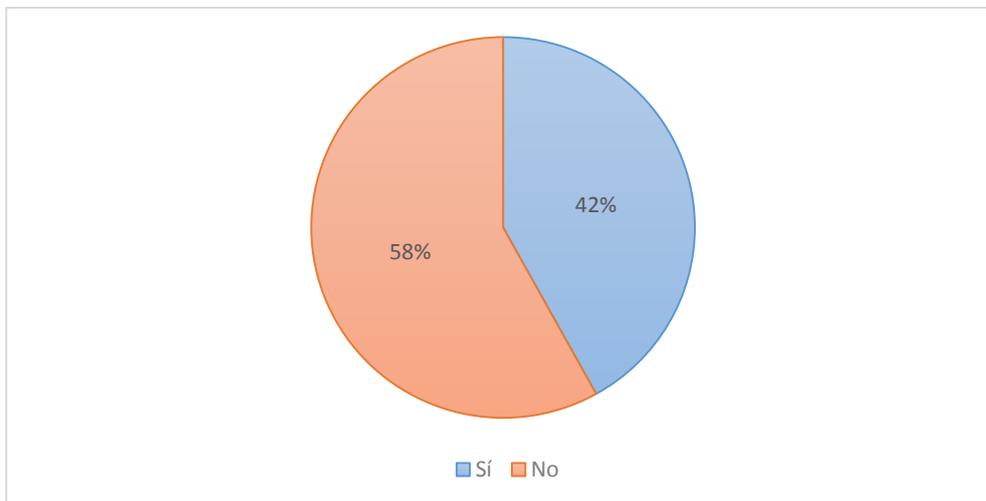
**Tabla N° 11:** Organizador Profesional de Eventos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	13	42%
No	18	58%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 7:** Organizador Profesional de Eventos.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mitad del personal de Turismo y Culturas encuestados considera que no es necesario que la persona encargada de la organización de eventos sea un OPE, (Organizador Profesional de Eventos), porque cualquier persona tiene la capacidad de realizar este tipo de actividad y un bajo porcentaje menciona que sí es importante que sea un profesional porque ellos tienen más conocimientos en estos temas.

4.- ¿En la institución que usted labora que tipo de evento le llama más la atención? Escoja una opción.

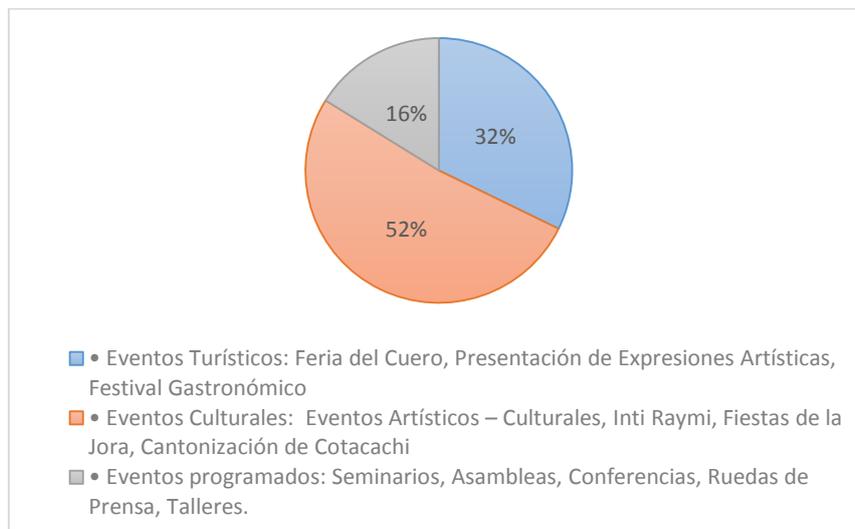
**Tabla N° 12:** Los eventos que más les llama la atención.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
• <b>Eventos Turísticos:</b> Feria del Cuero, Presentación de Expresiones Artísticas, Festival Gastronómico	10	32%
• <b>Eventos Culturales:</b> Eventos Artísticos – Culturales, Inti Raymi, Fiestas de la Jora, Cantonización de Cotacachi	16	52%
• <b>Eventos programados:</b> Seminarios, Asambleas, Conferencias, Ruedas de prensa, Talleres.	5	16%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 8:** Los eventos que más les llama la atención.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad del personal de Turismo y Culturas encuestados mencionan que el evento que más le llama la atención son los Culturales porque se enfoca a las costumbres y tradiciones del pueblo Cotacacheño, un bajo porcentaje considera los turísticos y otros concluyen con los programados.

**5.- ¿Piensa usted que, al aplicar las siguientes pautas de tiempo los eventos sería todo un éxito?** Pre- evento, realización del evento, Post- evento.

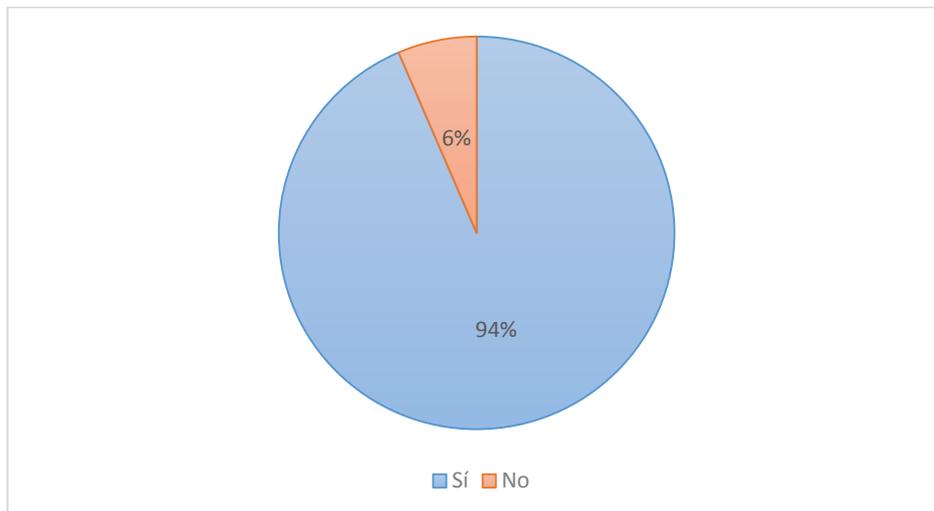
**Tabla N° 13:** Pautas de tiempo.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	29	94%
No	2	6%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 9:** Pautas de tiempo.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados piensa que, sí es importante aplicar las pautas de tiempo para una correcta planificación, organización y desarrollo así los eventos serán exitosos, un bajo porcentaje menciona que no es necesario aplicar las pautas antes mencionadas.

**6.- ¿En los eventos turísticos - culturales organizados por el GAD de Cotacachi, considera necesario la aplicación del orden de precedencia?**

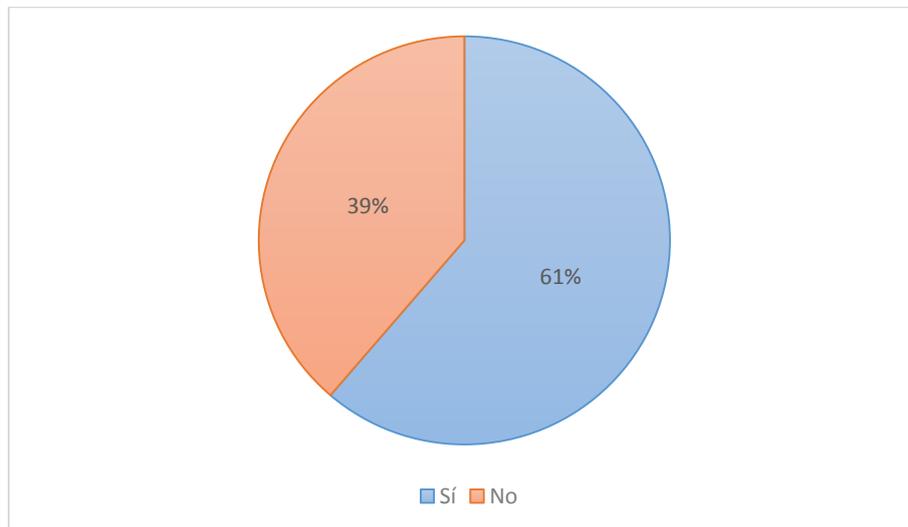
**Tabla N° 14:** Aplicación del orden de precedencia.

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sí	19	61%
No	12	39%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 10:** Aplicación del orden de precedencia.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados consideran que, sí es relevante la aplicación del orden de precedencia, porque ahí se refleja quién es la autoridad máxima de la institución y sus invitados especiales, un bajo porcentaje menciona que no es necesario ya que todas las personas son importantes, por ello en los eventos los ubican en el orden que llegan.

**7.- ¿Qué haría usted si en el evento organizado por su institución llega atrasado un invitado de cargo importante?**

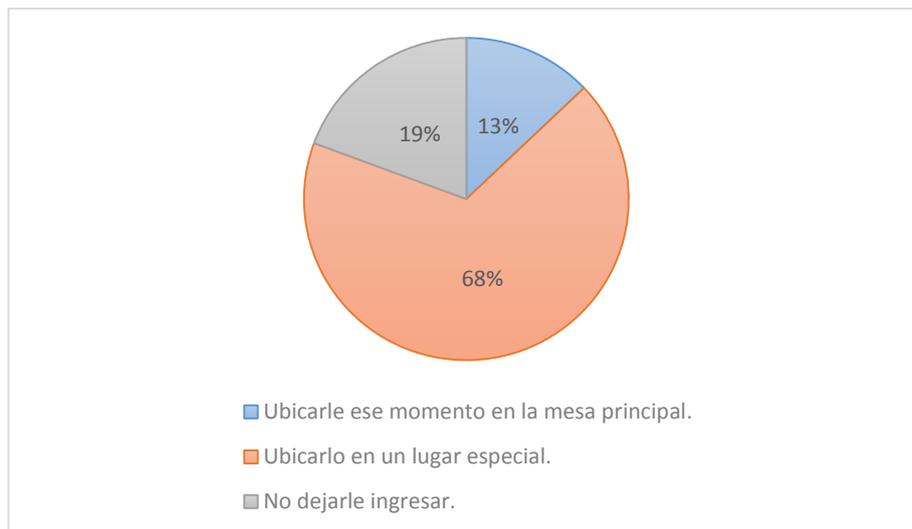
**Tabla N° 15:** Invitado atrasado de cargo importante.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ubicarlo ese momento en la mesa principal.	5	13%
Ubicarlo en un lugar especial.	21	68%
No dejarle ingresar.	5	19%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 11:** Invitado atrasado de cargo importante.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados opinan que al invitado atrasado de cargo importante lo ubicarían en un lugar especial, un bajo porcentaje menciona que no le dejarían ingresar porque la puntualidad y el respeto hacia los demás debe ser mutuo, otros consideran que lo ubicarían ese momento en la mesa principal debido a que es una autoridad invitada y sí lo ubican en otro lugar posiblemente sean llamados la atención o despidos por el Sr. Alcalde.

**8.- ¿Considera que para proyectar una buena imagen institucional es necesario aplicar normas de etiqueta y protocolo?**

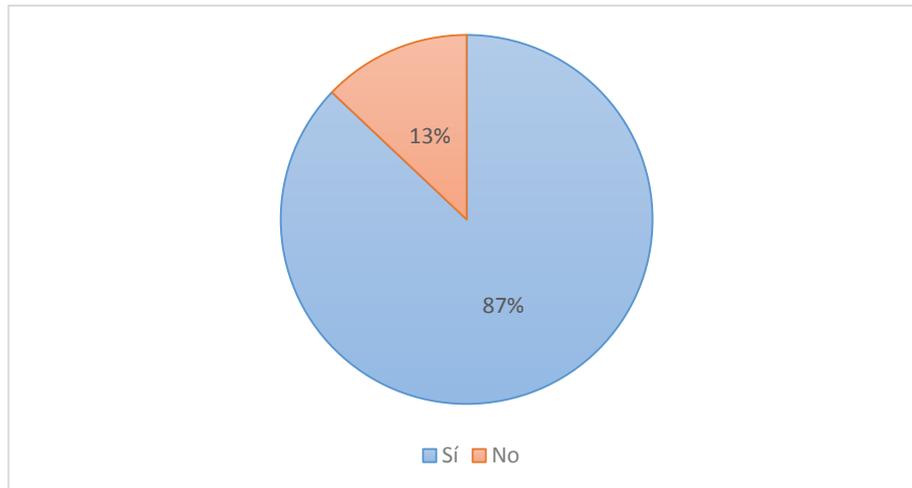
**Tabla N° 16:** Etiqueta y Protocolo para proyecta una buena imagen.

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sí	27	87%
No	4	13%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 12:** Etiqueta y Protocolo para proyecta una buena imagen.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados consideran que, sí es necesario emplear normas de etiqueta y protocolo para proyectar una buena imagen institucional y que sea reconocida a nivel nacional e internacional por los eventos que realizan, un bajo porcentaje menciona que no es importante usar dichas normas porque la manera como han venido desarrollando las actividades les han dado buenos resultados.

**9.- ¿Considera que la organización de eventos culturales aporta al fortalecimiento de la identidad de los habitantes del Cantón Cotacachi?**

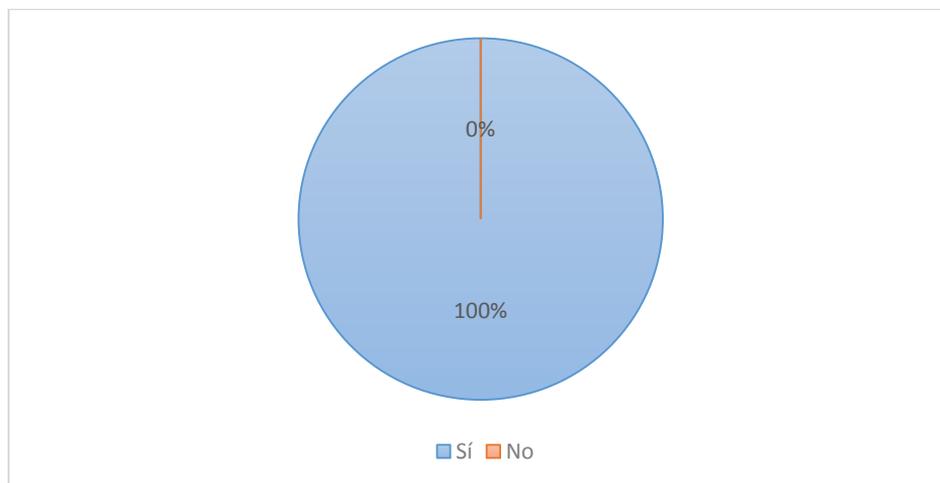
**Tabla N° 17:** Los eventos culturales fortalecen la identidad del pueblo.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	31	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 13:** Los eventos culturales fortalecen la identidad del pueblo.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En su totalidad el personal de Turismo y Culturas encuestados consideran que la organización de los eventos culturales aporta al fortalecimiento de la identidad del pueblo cotacacheño, en especial el rescate de las tradiciones para que no se pierdan con el pasar del tiempo, porque el objetivo es conservar y transferir la cultura a las futuras generaciones.

**10.- ¿Considera usted que es necesario implementar una guía de gestión de eventos turísticos – culturales para el GAD de Cotacachi?**

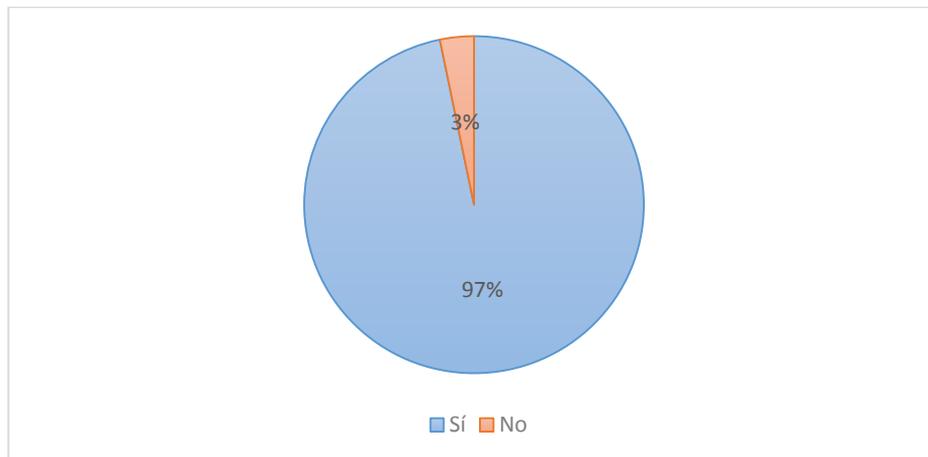
**Tabla N° 18:** Implementación de una guía de gestión de eventos turísticos – culturales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	30	97%
No	1	3%
<b>TOTAL</b>	31	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 14:** Implementación de una guía de gestión de eventos turísticos – culturales.



**Fuente:** Encuesta aplicada al personal de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del personal de Turismo y Culturas encuestados consideran que es importante la implementación de un guía de gestión de eventos turísticos – culturales porque sería una herramienta de ayuda para los procesos de planificación, organización y desarrollo, evitando la pérdida de tiempo, un bajo porcentaje menciona que no es importante porque se basan más en la experiencia y cuyos resultados han sido buenos.

### 3.2.Resultado de las Encuestas realizadas a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

#### DATOS INFORMATIVOS:

#### Edad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

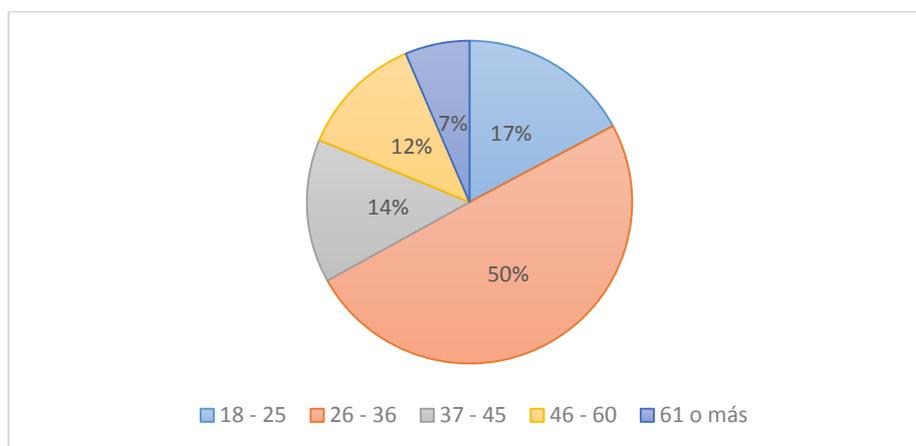
Tabla N° 19: Edad de los usuarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 - 25	67	17%
26 - 36	194	50%
37 - 45	56	14%
46 - 60	48	12%
61 O MÁS	25	7%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

Gráfico N° 15: Edad de los usuarios.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados tienen una edad entre 26 – 36 años siendo la población más joven, un bajo porcentaje de 18 – 25, otros de 37 – 45, 46 – 60 y solo pocos de 61 años.

## Género de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

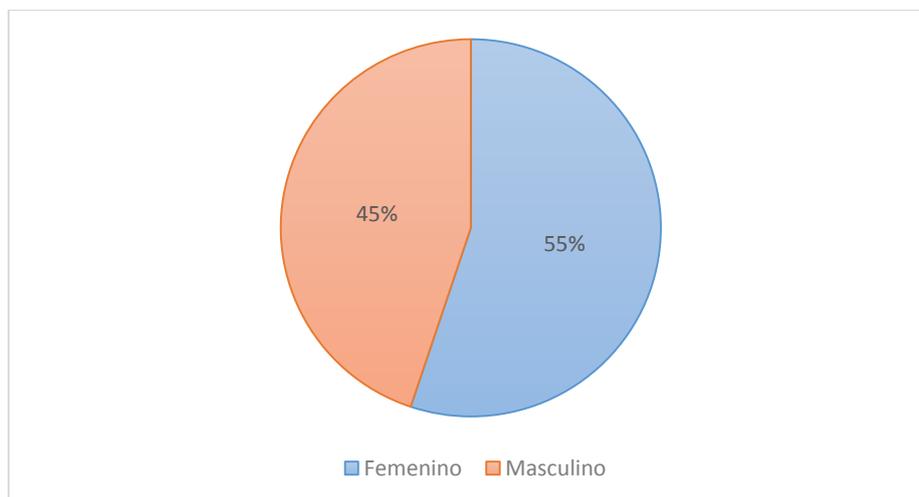
Tabla N° 20: Género de los usuarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	215	55%
Masculino	175	45%
<b>TOTAL</b>	390	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

Gráfico N° 16: Género de los usuarios.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados son de género femenino, en su minoría son de género masculino.

## Grado de Formación de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

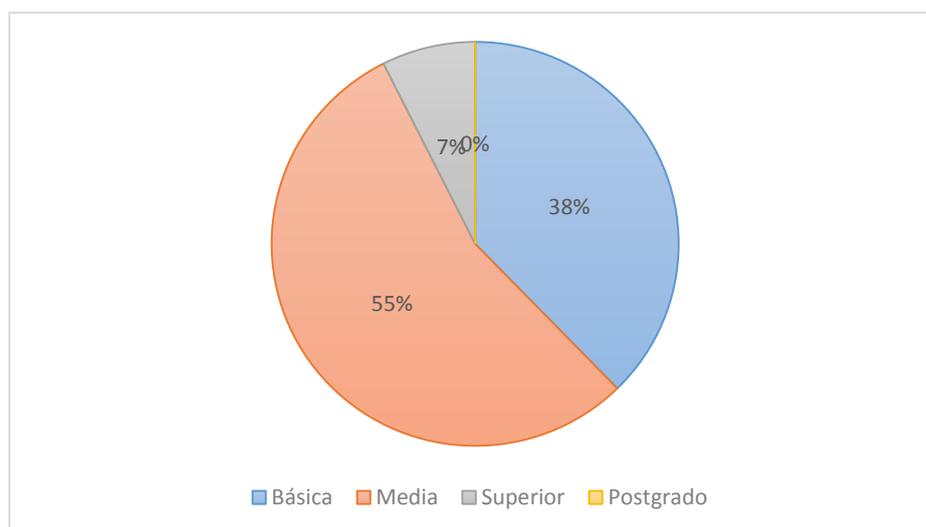
**Tabla N° 21:** Grado de Formación de los usuarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Básica	147	38%
Media	214	55%
Superior	29	7%
Postgrado	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 17:** Grado de Formación de los usuarios.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados tienen un grado de formación básica debido a que en sus tiempos se dedicaban más a las actividades comerciales, y un bajo porcentaje tienen la educación media y otro superior.

## Actividad Económica de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

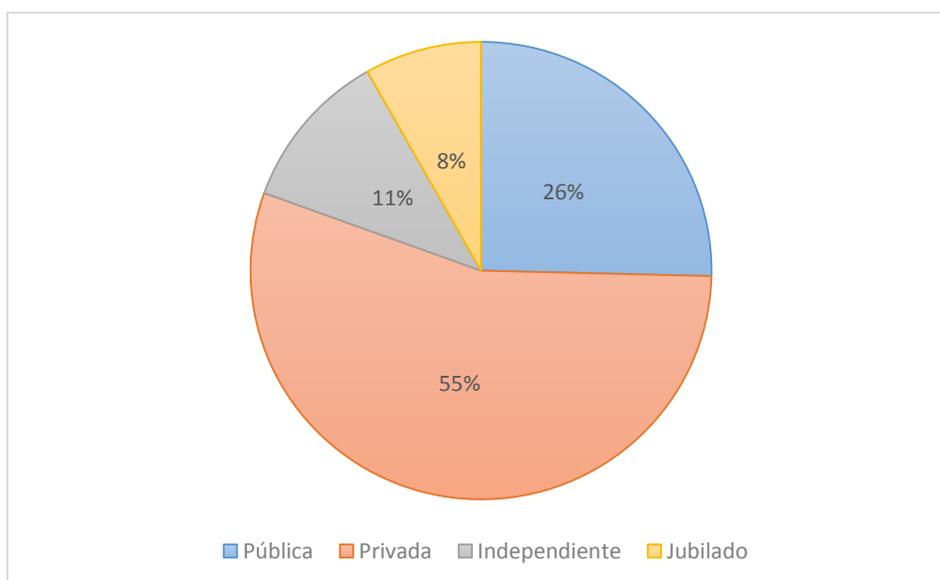
**Tabla N° 22:** Actividad Económica de los usuarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pública	99	26%
Privada	215	55%
Independiente	44	11%
Jubilado	32	8%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 18:** Actividad Económica de los usuarios.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados tienen una actividad económica privada, dedicados a la venta de artesanías y los productos elaborados en material de cuero, un bajo porcentaje actividad pública y otros son independientes o jubilados.

1.- ¿De las siguientes opciones elija las que a su criterio considera como actividad Turística?

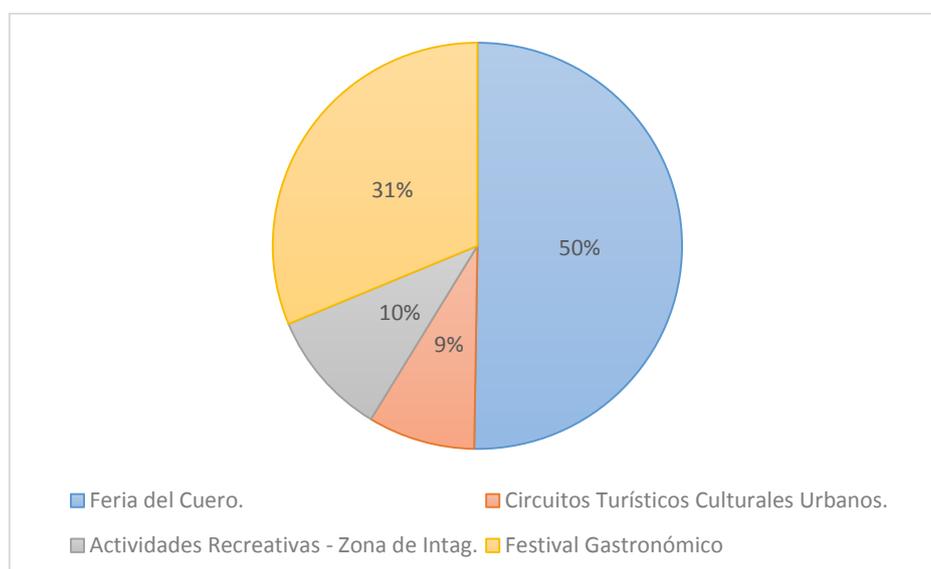
**Tabla N° 23:** Actividad Turística.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Feria del Cuero.	196	50%
Circuitos Turísticos Culturales Urbanos.	33	9%
Actividades Recreativas - Zona de Intag.	39	10%
Festival Gastronómico	122	31%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 19:** Actividad Turística.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados consideran como Actividad Turística la Feria del Cuero porque ese día venden todo tipo de artículos y hay una gran acogida por parte del turista local, nacional y extranjero, un bajo porcentaje menciona el Festival Gastronómico y otros concluyen con los Circuitos Turísticos Culturales Urbanos y Actividades Recreativas en la zona de Intag.

2.- ¿De las siguientes opciones elija las que a su criterio considera como tradición cultural?

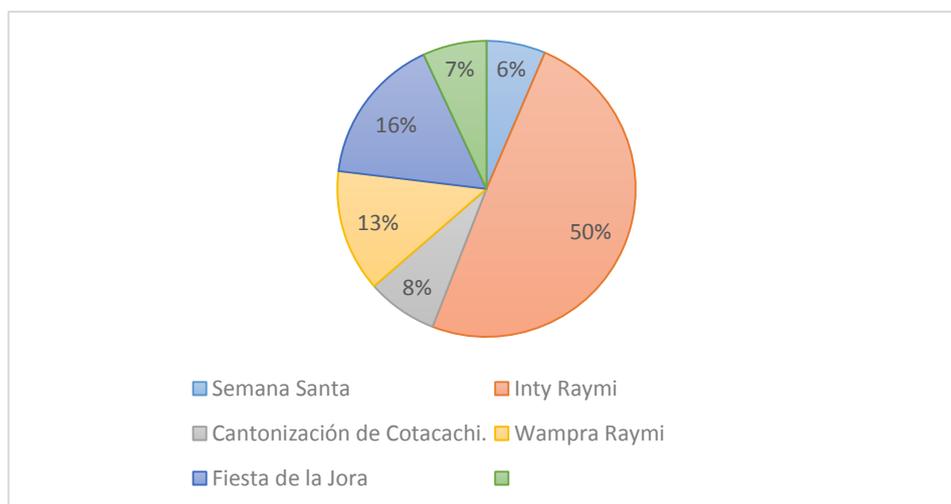
**Tabla N° 24:** Tradición Cultural.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Semana Santa	25	6%
Inty Raymi	193	50%
Cantonización de Cotacachi.	30	8%
Wampra Raymi	52	13%
Fiesta de la Jora	63	16%
Kapak Raymi	27	7%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 20:** Tradición Cultural.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados consideran como Actividad Cultural el Inty Raymi debido a que es una festividad en la que participan danzando todas las Comunidades, un bajo porcentaje menciona la Fiesta de la Jora que consiste en festejar la culminación de las cosechas y al maíz lo convierten en bebida, y otros concluyen con el Wampra Raymi, Cantonización de Cotacachi, Kapak Raymi y Semana Santa.

### 3.- ¿Conoce usted las costumbres y tradiciones que existen en la organización de eventos culturales?

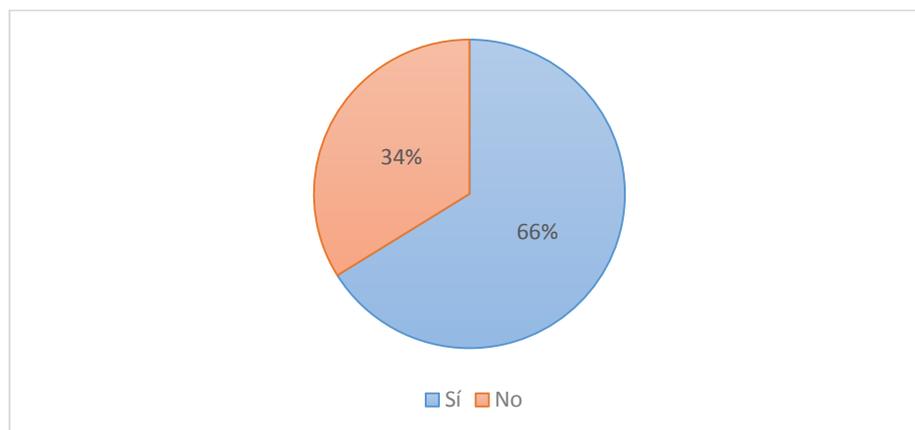
**Tabla N° 25:** Costumbres y tradiciones en eventos culturales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	258	66%
No	132	34%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco..

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 21:** Costumbres y tradiciones en eventos culturales.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados conocen las costumbres y tradiciones en los eventos culturales porque estas prácticas son enseñadas desde los hogares en especial de la raza indígena, un bajo porcentaje menciona que desconocen debido a que son de raza mestiza y viven poco tiempo en el Cantón.

#### 4.- ¿Cómo le califica usted a los eventos turísticos – culturales realizados por el GAD de Cotacachi?

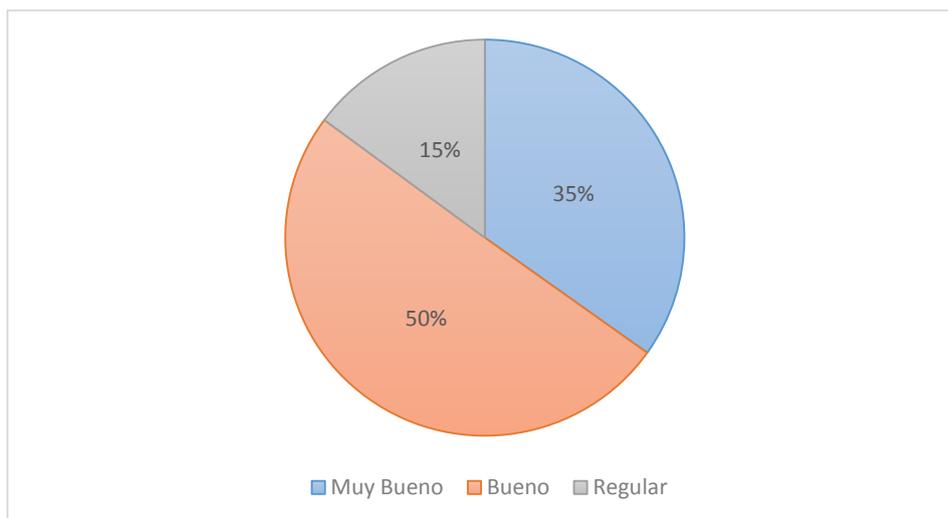
**Tabla N° 26:** Eventos Turísticos – Culturales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bueno	136	35%
Bueno	196	50%
Regular	58	15%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 22:** Eventos Turísticos – Culturales.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados le califican como bueno a la organización de Eventos Turísticos – Culturales porque sí les gusta la manera como lo realizan, un bajo porcentaje lo describe como muy bueno, y otros concluyen que es regular porque han observado ciertas falencias.

**5.- ¿Cuándo usted ha asistido a un evento cultural organizado por el GAD de Cotacachi qué problema ha observado?**

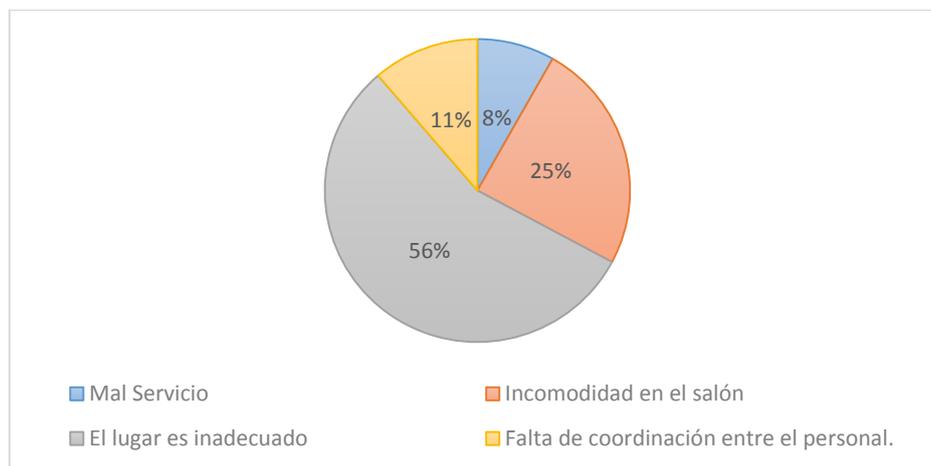
**Tabla N° 27:** Problema observado en un evento cultural.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mal Servicio	32	8%
Incomodidad en el salón	96	25%
El lugar es inadecuado	218	56%
Falta de coordinación entre el personal.	44	11%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 23:** Problema observado en un evento cultural.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados mencionan que el problema observado en un evento cultural es el lugar inadecuado porque al ser eventos grandes utilizan la plaza central, obstaculizando la circulación de los carros y las personas, un bajo porcentaje opina que es la incomodidad en el salón y otros concluyen con falta de coordinación entre el personal y mal servicio.

**6.- ¿La logística que utiliza el GAD de Cotacachi para los eventos, considera que es adecuado?**

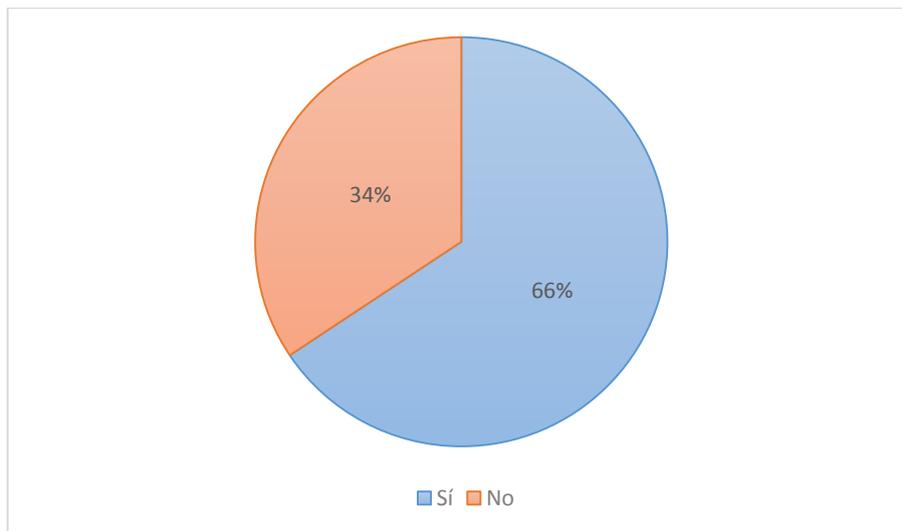
**Tabla N° 28:** La logística para el evento es adecuado.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	256	66%
No	134	34%
<b>TOTAL</b>	390	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 24:** La logística para el evento es adecuado.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados consideran que la logística que utiliza el GAD de Cotacachi es adecuado, porque al ser una institución pública contratan estos equipos para que los eventos grandes se vean más relevantes, un bajo porcentaje manifiesta que no es adecuado ya que utilizan los mismos materiales en cada evento.

## 7.- ¿Cuándo el GAD de Cotacachi organiza eventos, inician a la hora establecida?

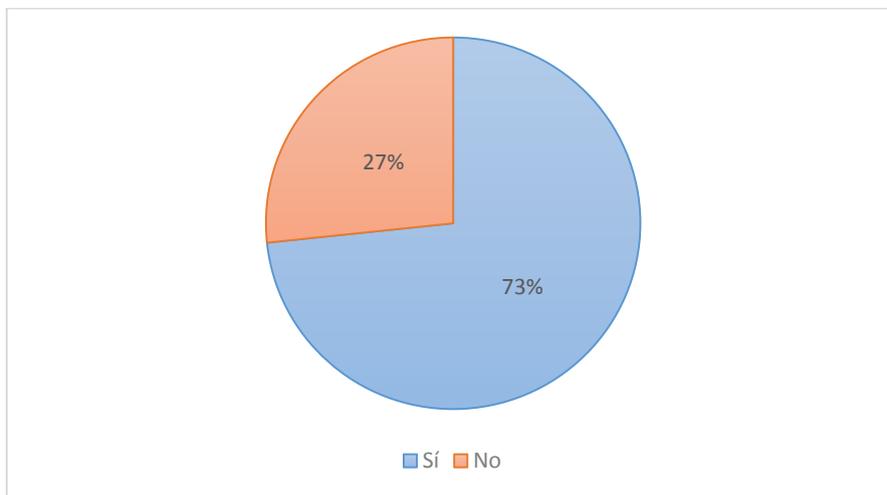
**Tabla N° 29:** Inician a la hora establecida.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	286	73%
No	104	27%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 25:** Inician a la hora establecida.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados manifiesta que el GAD de Cotacachi al organizar eventos inician a la hora establecida porque el tiempo de las personas es valioso, un bajo porcentaje indican que no son puntuales siempre se demoran en la instalación de tarimas, micrófonos, parlantes, entre otros.

**8.- ¿Considera que la realización de eventos turísticos - culturales contribuye al desarrollo económico del pueblo Cotacacheño?**

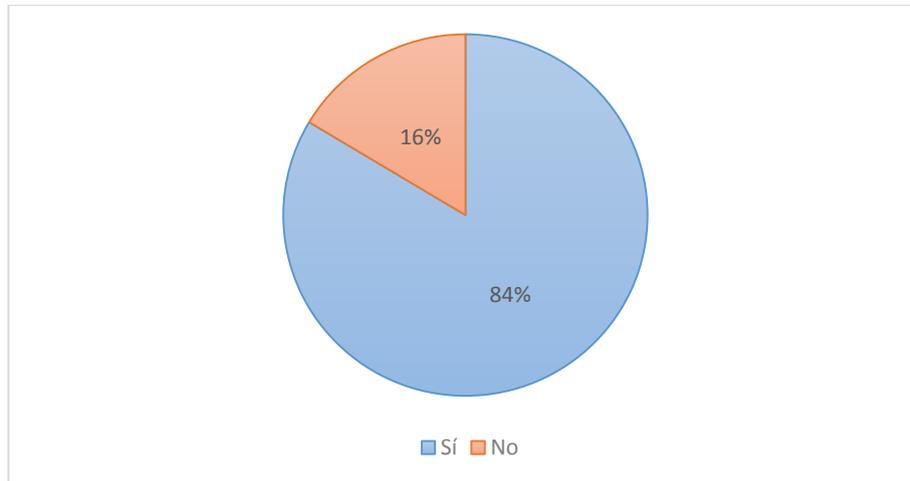
**Tabla N° 30:** Los eventos turísticos contribuyen económicamente.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	326	84%
No	64	16%
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 26:** Los eventos turísticos contribuyen económicamente.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados consideran que la realización de los eventos turísticos contribuye en gran medida al desarrollo económico del pueblo cotacacheño porque incrementa sus ingresos convirtiéndole en un lugar reconocido y el más visitado por la gente nacional y extranjera, un bajo porcentaje menciona que no contribuye debido a la falta de publicidad en los lugares donde se venden los productos o artesanías de cuero.

**9.- ¿Considera que la realización de los eventos culturales ayuda a proyectar una buena imagen del GAD de Cotacachi?**

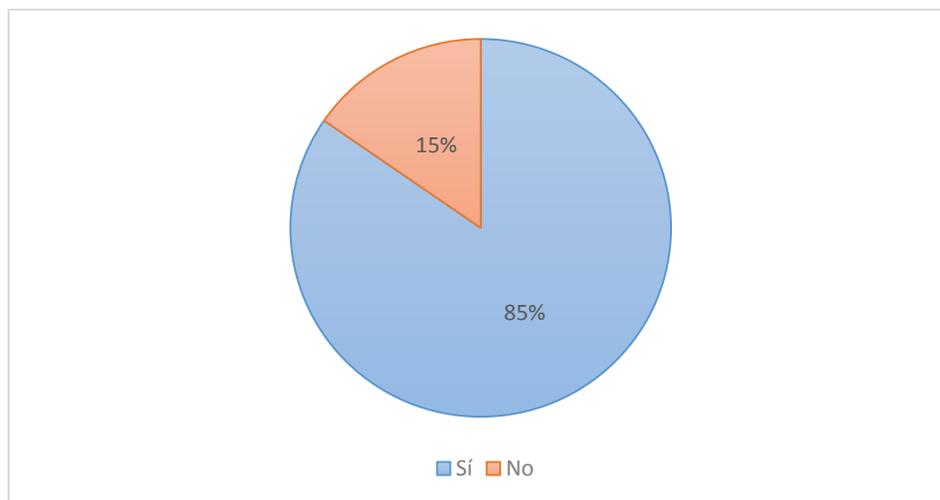
**Tabla N° 31:** Eventos Culturales proyecta buena imagen.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	330	85%
No	60	15%
<b>TOTAL</b>	390	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 27:** Eventos Culturales proyecta buena imagen.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados consideran que la realización de los eventos culturales ayuda a proyectar una buena Imagen del GAD de Cotacachi porque en estos programas toman en cuenta al pueblo, en especial por su cultura lo convierte en único y reconocido entre los demás Cantones, un bajo porcentaje menciona que no por la falta de publicidad en determinados sectores.

**10.- ¿Cree que una guía de gestión de evento turísticos – culturales ayudaría en los procesos de organización?**

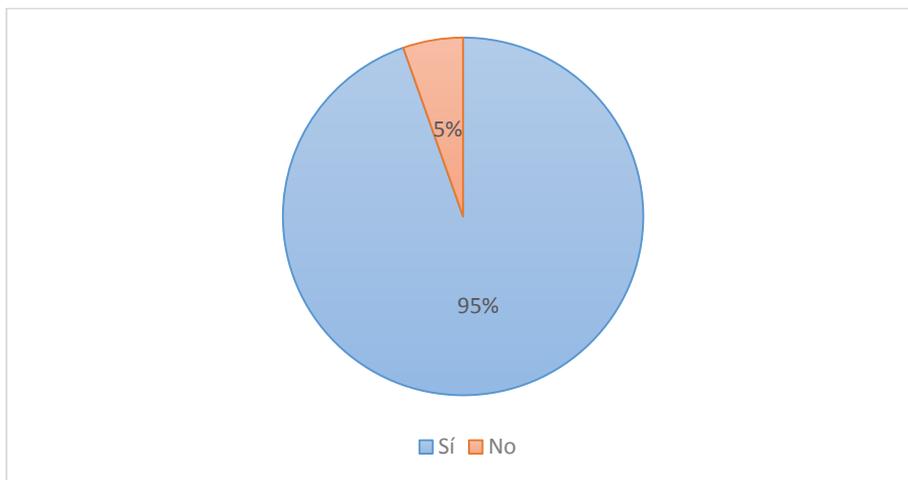
**Tabla N° 32:** Guía de gestión de eventos turísticos – culturales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	369	95%
No	21	5%
<b>TOTAL</b>	390	100%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

**Gráfico N° 28:** Guía de gestión de eventos turísticos – culturales.



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría de los usuarios de la zona urbana: El Sagrario y San Francisco encuestados mencionan que una guía de gestión de eventos turísticos - culturales sería una gran ayuda para el personal que está encargado de planificar estos programas, de esta manera serían más relevantes e innovadores, un bajo porcentaje indica que no es necesario porque les gusta la manera como hacen las actividades.

### **3.3. Análisis de las Entrevistas realizadas al Director y los Jefes de la Dirección de Turismo y Culturas.**

Entrevista al director y los jefes de la Dirección de Turismo y Culturas del Gobierno Municipal Santa Ana de Cotacachi, con el objetivo de conocer información específica sobre el tema de investigación.

**Ingeniero Marco Yépez.**

**Director de Turismo y Culturas.**

**1.- ¿En la Institución que usted labora cuenta con un manual o una guía para organizar los eventos?**

Bueno primero quiero saludar y agradecer por esta oportunidad de poder transmitir desde la Dirección de Turismo y Culturas del Municipio de Cotacachi, lo que se viene realizando a través de la dirección, planificación años tras año. El Municipio de Cotacachi a través del sistema de planificación plantean proyectos y eventos importantes de todo el año, más no se tiene un manual o una guía específica para la realización de los eventos culturales, artísticos y turísticos.

**2.- ¿La institución cuenta con un adecuado financiamiento para el desarrollo de cada evento?**

Bueno, las instituciones públicas nos regimos por el tema de una planificación la misma que esta enmarca en la aprobación de un presupuesto que se va construyendo con la participación colectiva de la ciudadanía.

Tenemos la construcción del presupuesto participativo en la cual se van identificando las tareas fundamentales que se va a realizar para todo el año, este presupuesto es aprobado por ley máximo hasta el 10 de diciembre para que pueda entrar en vigencia a partir del 1 de enero del año siguiente. Por lo tanto, los eventos turísticos, culturales, artísticos y educativos que el

Municipio de Cotacachi realiza lo hace planificando a través de un presupuesto aprobado con un financiamiento adecuado, ya que por ley no se puede comprometer recursos, eventos sin tener la respectiva certificación presupuestaria, es decir tenemos y debemos contar con el presupuesto o por lo menos la planificación de donde obtener los recursos.

### **3.- ¿La Institución cuenta con un Organizador Profesional de Eventos?**

Bueno, como es una institución pública nosotros estamos sometidos al Sistema de Compras Públicas, para lo cual se sigue un rígido procedimiento de contratación, dependiendo de la categoría y los montos se realiza la contratación. En esto hay requisitos básicos que debe cumplir el oferente como experiencia mínima, general y específica en el que se va generando a través de los términos de referencia, el procedimiento que se va a seguir para la contratación se hace los requisitos.

Hay empresas especializadas y personal especializado como proveedores, pero que limita el tema de la participación de la gente local, es complicado porque hay oferentes o personas que participan en estos procesos en los cuales por su capacidad económica pueden ser seleccionados o los ganadores de los procesos, pero no tienen el conocimiento en el territorio de que es lo que como Cotacachi requerimos o los eventos como se los debe realizar. Lastimosamente en el sector público nos toca jugar con las reglas y las leyes que han impuesto desde la legislación así que nosotros seguimos enmarcados en esto con el principio de transparencia, honestidad, eficiencia porque los pocos recursos que se tiene hay que hacer un gasto eficiente.

### **4.- ¿Para organizar de los diferentes eventos toman en cuenta las pautas de tiempo?**

Por supuesto, en la planificación a través del POA (Plan Operativo Anual) o el PAC (Plan Anual de Compras/ Contratación), nos obliga a tener una planificación rigurosa en el tiempo y fundamentalmente porque la planificación viene dada en el tema turístico, cultural e identitario.

Viene dada por tiempos y para esto hay hacer una planificación, preparación, hacer el evento y luego una evaluación porque es fundamental de que tengamos datos y que esto nos retroalimente para las futuras planificaciones.

**5.- ¿Tiene conocimiento de cómo aplicar el orden de precedencia en los eventos?**

Bueno, aquí el orden de precedencia se lo aplica dependiendo del grado de función o del grado de autoridad que tengan las personas invitadas. Para la administración del Vivir Bien y para los Cotacacheños estamos conscientes de que todas las personas hombres, mujeres, jóvenes, niños y adultos mayores tiene el mismo valor.

Cada una de las personas tengamos los principios fundamentales del respeto al tiempo a los demás y se lo va ubicando en el lugar de acuerdo a lo que van llegando. Fundamental es decirles de que, para nosotros, los visitantes, las autoridades de otros Cantones, provincias o autoridades de otros gobiernos son bienvenidos, pero aquí se los trata por igual, como seres humanos y como invitados especiales.

**6.- ¿En los eventos organizados el personal aplica la etiqueta y protocolo?**

Sí, en la mayoría se aplica estos principios de etiqueta y protocolo en el cual se trabaja con el personal del Municipio, compañeras y compañeros que colaboran. No se contrata personal a través de empresa, pero sí en lo posible se trata de cumplir con el protocolo.

**7.- ¿Para el desarrollo de los eventos contratan personal de protocolo?**

No se contrata, se lo hace a través de la colaboración de las compañeras, compañeros y funcionarios de la institución.

**8.- ¿En los eventos Turísticos- Culturales participan todas las autoridades del GAD de Cotacachi?**

No, muchas veces se hace la invitación a todas las autoridades, funcionarios a toda la ciudadanía, pero no están obligados a que participen, es una situación voluntaria de participar

en los eventos a excepción de que es obligación de participar en el desfile del 6 de Julio, en la Sesión Solemne y la Rendición de Cuentas, son las únicas tres veces en las que están todas las autoridades.

**9.- ¿Para proyectar una buena imagen Institucional que medios de comunicación o que estrategias utilizan?**

El tema de comunicación es fundamental, la promoción y difusión, porque Cotacachi es un Cantón turístico, productivo en el cual nosotros estamos utilizando los medios de comunicación existentes: Radio, televisión, redes sociales, pantallas gigantes, pantallas en aeropuertos, flyers, trípticos, todo tipo de información en el cual queremos abarrotar y llegar a todos los mercados. También se hace información interna a través de artículos de prensa, prensa escrita, dando a informar lo que se hace aquí en Cotacachi y el trabajo que se realiza al interior de la Administración del Municipio para los Cotacacheños y Cotacacheñas, pero hay que dar a conocer la potencialidad que tiene Cotacachi al Ecuador y al mundo entero.

**10.- ¿Considera útil al proceso organizativo en el Municipio la creación de una guía para la organización de los eventos?**

Por supuesto, creo que tener una guía que nos permita ir identificando el proceso de la realización de un evento o la planificación es fundamental, hay personas que se van especializando en esto que van creando estos manuales, la gente con experiencia en el tema puedan crear estos instrumentos necesarios de planificación y que nos permita hacer las cosas bien.

Muy de acuerdo que, en el Municipio, ojalá pudiéramos tener este manual o instructivo.

**Licenciada Verónica Cerpa Saltos.**

**Jefa de la Dirección de Turismo y Culturas.**

**1.- ¿En la Institución que usted labora cuenta con un manual o una guía para organizar los eventos?**

Nosotros no contamos específicamente con una guía, más bien nosotros realizamos las agendas turísticos – culturales y eventos importantes para el área de Turismo y Culturas, durante todo el año de acuerdo al turista que visita Cotacachi, en cada feriado, evento, programación que se realiza como institución. Haciendo actividades que motive a que los visitantes que llegan a Cotacachi permanezcan más días utilizando varios servicios que ofrecemos aquí en el Cantón.

**2.- ¿La institución cuenta con un adecuado financiamiento para el desarrollo de cada evento?**

Sí, desde el área de Turismo en el POA (Plan Operativo Anual) cada año nosotros tenemos contemplado un rubro bastante importante para poder desarrollar estas actividades, las mismas que son mencionadas en la primera pregunta feriado, eventos y programaciones que tenemos en Cotacachi y en la institución, que se le detalla, se selecciona y se le divide para cada evento.

**3.- ¿La Institución cuenta con un Organizador Profesional de Eventos?**

La Institución en este caso no cuenta con un técnico profesional para organizar eventos, sino más bien como somos una institución pública realizamos procesos de contratación, en este caso se realizó por menor cuantía, en el que una persona con el perfil que nosotros necesitamos es contratada para poder realizar todos estos eventos durante el año.

**4.- ¿Para organizar de los diferentes eventos toman en cuenta las pautas de tiempo?**

Sí, nosotros desarrollamos con bastante tiempo de anticipación, planificamos de la mejor manera, además de eso es importante mencionar que involucramos a los actores para la realización de cada evento.

**5.- ¿Tiene conocimiento de cómo aplicar el orden de precedencia en los eventos?**

El orden es de acuerdo a los feriados, a los eventos que tenemos identificado, determinados ya en la institución, es decir el primer feriado que nosotros realizamos una agenda de eventos, es el feriado de carnaval y continuamos con los otros feriados, dándole fuerza a eventos donde existe mayor afluencia de turistas y visitantes al Cantón Cotacachi.

**6.- ¿En los eventos organizados el personal aplica la etiqueta y protocolo?**

Depende, no en todos los eventos, pero hay eventos en los que, sí es necesario que exista personal que este más que capacitado, tenga una buena presencia y que pueda recibir de una mejor manera y pueda facilitar información tanto a autoridades, como a invitados especiales y en sí a todos los habitantes del Cantón, de la Provincia y de los que nos visiten.

**7.- ¿Para el desarrollo de los eventos contratan personal de protocolo?**

No contratamos, porque no contamos con ese presupuesto, pero sí trabajamos con los chicos de la Banda Municipal quienes realizan estas actividades de protocolo dependiendo de los eventos organizados.

**8.- ¿En los eventos Turísticos- Culturales participan todas las autoridades del GAD de Cotacachi?**

En su mayoría, como ustedes deben darse cuenta aquí en el Cantón Cotacachi tenemos alrededor de 5 concejales y el señor alcalde quien preside todos estos eventos, tanto en lo que es la zona Urbana, zona Andina y la zona de Intag del Cantón.

**9.- ¿Para proyectar una buena imagen Institucional que medios de comunicación o que estrategias utilizan?**

Para nosotros poder difundir todas las actividades realizamos diferentes campañas de promoción turística y de difusión, bueno nosotros este año contratamos una empresa en la que se encuentra ya realizan lo que es una campaña que se inició en el feriado de Semana Santa y

a más de eso difundimos en lo que es: Redes sociales, prensa, televisión, radios e invitaciones personalizadas.

**10.- ¿Considera útil al proceso organizativo en el Municipio la creación de una guía para la organización de los eventos?**

Considero que es bastante importante que se pueda trabajar y que venga esto desde la iniciativa de un estudiante de una Universidad como para que pueda trabajar y nosotros desde el área de Turismo estamos prestos para facilitar información, dar apoyo, asesoramiento y seguimiento a lo que ustedes necesiten.

**Ingeniero Diego Guzmán.**

**Jefe de la Dirección de Culturas y Deportes.**

**1.- ¿En la Institución que usted labora cuenta con un manual o una guía para organizar los eventos?**

Un gusto colaborar con la Universidad Técnica del Norte, sobre todo para este tipo de tesis muy interesante que se vaya proyectando, sobre todo para fortalecer la gestión cultural en nuestro medio, en la Provincia de Imbabura y en el Ecuador.

Con respecto a la primera pregunta le cuento que no existe un manual o guía para organizar los eventos, de hecho yo estoy aquí en la institución dos años y medio aproximadamente, el primer evento que organizamos fue así como en cero, experimentar y básicamente de los errores hemos ido aprendiendo, bueno ahora ya tenemos un sistema organizado para realizar los eventos.

Pero realmente no existe un manual o una guía, es interesante tener la guía como una herramienta de trabajo para que las personas nuevas no pierdan el tiempo.

## **2.- ¿La institución cuenta con un adecuado financiamiento para el desarrollo de cada evento?**

Realmente el Municipio de Cotacachi tiene un presupuesto que distribuye a sus diferentes Jefaturas, Unidades o Direcciones. En el caso de Jefatura de Culturas y Deportes, nosotros somos el programa 220.2 del Municipio de Cotacachi y tenemos una asignación anual, obviamente para esta asignación cada año se hace el POA (Plan Operativo Anual), y ahí se estipula todos los eventos de todo el año.

Sinceramente cada año nos hace falta dinero para cubrir los eventos, Cotacachi es un Cantón de mucha tradición, cultura y arte, y también bastante fiestero aquí estamos en fiesta como cada mes, hay una actividad o una festividad.

Realmente lo que nosotros hacemos el presupuesto que tenemos, porque el Municipio de Cotacachi es realmente pequeño, no es un Municipio grande como otros cantones el de Ibarra u Otavalo. Cotacachi es pequeño por el número de habitantes, pero geográficamente es el más grande de la provincia de Imbabura, y siempre el tema económico es un limitante para nosotros. Al tener una extensión geográfica tan grande debemos llegar a todas las comunidades y recintos que tiene Cotacachi, el recinto más lejano del centro urbano es Las Golondrinas que queda básicamente frontera con la provincia de Esmeraldas, con el Cantón Quinindé.

El presupuesto es chiquitito y para lograr llegar a los barrios, las comunidades y recintos. Tenemos un financiamiento, pero creo que no es el adecuado, es realmente bajo comparado a la labor que se realiza.

## **3.- ¿La Institución cuenta con un Organizador Profesional de Eventos?**

No, realmente lo que hacemos nosotros, contratamos a través del Sistema de Compras Públicas, el SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública), cada año contratamos a un organizador de eventos, obviamente todas las instituciones públicas del país se rigen a la ley de Compras Públicas a este famoso sistema.

La forma que hemos visto para llevar a cabo los eventos es al inicio del año se hace una subasta inversa de todos los eventos que tenemos programados en el año, y nosotros a eso le llamamos el Proyecto Ruta de la Música. Una subasta es un proceso que va a nivel nacional y el proveedor que haga la mejor propuesta es quien gana la subasta.

La subasta lanzamos para contratar a un organizador de eventos, realmente el Municipio no cuenta, pero como resultado de la subasta ganan empresas que tienen mucha experiencia y son profesionales. Lo que nosotros hacemos con ellos es una comunicación directa con la empresa, estamos en constante comunicación y para los eventos se planifica, se organiza juntos, es la forma como nos ha funcionado.

#### **4.- ¿Para organizar de los diferentes eventos toman en cuenta las pautas de tiempo?**

Claro que sí, generalmente lo que nosotros hacemos es por cada evento un guion técnico, personalmente yo me encargo de hacer este guion, porque no me gusta que algo este fuera de programación, horario o tiempo. Entonces se planifica, en el guion técnico se incluye los tiempos de cambios de grupos, el abrir y cerrar el telón, en caso de que sea un festival artístico, danza o teatro.

Siempre se considera un tiempo pequeño, con el fin de que no se nos vaya de los tiempos establecidos, pienso que nos funciona muy bien porque los artistas saben, como previamente a cada agrupación se le imprime un guion técnico, esa es la idea estar todos atentos al evento y saben al momento que sale tal grupo se tiene 10 o 15 minutos para el montaje del otro grupo sea conexiones, de ahí se tiene un tiempo estipulado para la presentación, entonces sí nos ha dado resultados.

En los eventos grandes como el Wampra Raymi que es un festival internacional que tenemos aquí en Cotacachi de música alternativa, música rock generalmente, en estos eventos se manejan tiempos exactos, se pone un reloj en el escenario y el artista sabe que tiene 10 o 15

minutos para conectarse y sí no lo cumple corre el tiempo de su presentación. En los otros festivales es un poco más flexible.

##### **5.- ¿Tiene conocimiento de cómo aplicar el orden de precedencia en los eventos?**

Claro que sí, como le digo la experiencia en sí nos ha dado que el fallar, errar es bueno porque nos da luces, nos enseña cómo hacer, generalmente nosotros tratamos de que los eventos sean dinámicos que tenga un orden de precedencia y un movimiento.

Por ejemplo, en un evento formal siempre tratamos de combinar música, palabras de un autoridad o danza etc., teniendo en cuenta el tema logístico de por medio que implica.

Al tener dos grupos musicales, una autoridad que va hablar, obviamente a la autoridad le colocamos en medio de los dos grupos musicales, para que mientras la autoridad habla un grupo este desmontando y el otro montando, así ganamos tiempo logísticamente detrás de escenario, para la gente es perfecto porque termina de hablar la autoridad y se presenta el otro grupo.

Las personas se van contentas, dicen que lindo evento y es claro cada detalle pensadito para que no falle, no se demore mucho tiempo y la gente no espere viendo lo que conectan o cerrado el telón, eso tratamos de evitar. Siempre se aplica una preproducción de evento con la gente necesaria, afortunadamente ahora en la Jefatura de Culturas y Deportes, contamos con personal para la recepción de los eventos.

A finales del 2016 propusimos un proyecto que fue la contratación de 20 Promotores Musicales para el Municipio de Cotacachi, la fundamentación básica fue no existía Banda Municipal, entre sus funciones es conformar la Banda Municipal, en la mañana usamos para ensayo y montaje, en la tarde para otras actividades que cumple la Jefatura de Culturas.

Algunas personas de los promotores están a cargo de talleres permanentes de música que brindamos en el Museo de las Culturas, otros están a cargo del tema de sonido, es decir, sí hay eventos en el Teatro Municipal ellos son los que se encargan de conectar, desarmar las cajas, alistar el escenario, abrir y cerrar el telón, etc., como personal de logística. Otros compañeros

colaboran en el Museo de las Culturas con el tema investigativo como transcripción de partituras, uno especialmente se dedica a los arreglos musicales para la Banda Municipal, es quién dirige la banda. En resumen, con la contratación de los Promotores Musicales fue el personal que necesitaba la Jefatura de Culturas y Deportes para realizar los eventos anuales, poco a poco vamos mejorando la calidad de los eventos y la gente de va contenta ya que ese es el objetivo principal.

**6.- ¿En los eventos organizados el personal aplica la etiqueta y protocolo?**

Claro que sí, justamente con los chicos promotores en la preproducción del evento, se delega y se hace comisiones. Las chicas de la Banda Municipal son quienes están como personal de protocolo, obviamente con traje formal para recibir a las autoridades, personas que vienen al evento, siempre estamos pendientes de cada detalle, para que la gente se sienta atendida y bien recibida.

**7.- ¿Para el desarrollo de los eventos contratan personal de protocolo?**

No tenemos el personal en la Jefatura de Culturas y Deportes, los Promotores Musicales son funcionarios públicos que cuentan con un mensual fijo, tienen que cumplir un horario.

Lo que nosotros hacemos es que el sábado es su día de descanso y el domingo en la tarde trabajan, tienen la retreta de la banda y el lunes descansan es un acuerdo mutuo entre los chicos. Sí un evento cae el día sábado les reponemos horas entre la semana, en sí la idea es ahorrar un poco de recursos, no invertimos en contratar personal para protocolo, logística o de sonido, sino ocupamos a nuestro mismo personal a cambio les devolvemos sus horas en el tiempo normal de trabajo.

**8.- ¿En los eventos Turísticos- Culturales participan todas las autoridades del GAD de Cotacachi?**

Muy poco la verdad, generalmente participa una sola autoridad en este caso en Cotacachi el Alcalde Jomar Cevallos es una persona que le gusta mucho los eventos, en su mayoría participa y el 90% siempre está presente, es lindo contar con ese respaldo. Pero en casos extremos que no puede el alcalde porque nuestro territorio es muy diverso, y al estar fuera de la zona urbana delega a un Concejal.

En pocos o tal vez en los grandes eventos estén todas las autoridades juntas. Generalmente se encuentra el alcalde que nos parece interesante y a la gente también le gusta mucho ver cuando una autoridad está presente los eventos adquieren otro nivel de participación, compromiso y respeto.

### **9.- ¿Para proyectar una buena imagen Institucional que medios de comunicación o que estrategias utilizan?**

Nosotros tenemos la Radio Pública Cotacachi que es como el medio de comunicación único, es como el brazo fuerte, sobre todo para la Jefatura de Culturas y Deportes. La Radio Pública de Cotacachi no es del Municipio, pertenece a la empresa de Turismo y Energía Renovable. Sin embargo, las oficinas están aquí en este edificio de la Casa de las Culturas, en el primer piso funciona la radio y el segundo se encuentran las oficinas de la Jefatura de Culturas y Deportes, es una gran ayuda, porque tenemos muy buena amistad con los compañeros de la radio y eso ha permitido que trabajemos juntos.

Nosotros tenemos un presupuesto anual pequeño que destinamos a la Radio Pública y por medio de ella obtenemos una carta abierta para la elaboración de cuñas, difusión de los eventos, entrevistas y programas, es importante este apoyo porque la Radio Pública cuenta con estudios de producción de cuñas y comerciales.

Con respecto a los otros medios de comunicación, la Jefatura de Comunicación Social son quienes están a cargo de esta imagen institucional del Municipio de Cotacachi y en general

tiene contratos con algunos medios de comunicación como la Hora, el Norte y con algunas radios.

La estrategia que mejor funciona en la Dirección de Turismo y Culturas al extremo máximo es imprimir y enviar 700 invitaciones personalizadas a las familias de Cotacachi, sobre todo de la zona urbana. Cuando no se hace este tipo de invitaciones se menciona en la radio que en este evento no se han enviado las invitaciones.

**10.- ¿Considera útil al proceso organizativo en el municipio la creación de una guía para la organización de los eventos?**

Sí, me parece importante que existiera este documento, porque cuando entre aquí fue así como un nuevo trabajo, la verdad toda la vida eh estado vinculado al tema de la gestión cultural de eventos porque soy músico, pero realmente no he tenido un trabajo en este tipo, siempre eh estado relacionado en los trabajos, pero casi siempre por amor a la camiseta y amor propio. Cada evento que viene es arrancar de cero, realmente una guía es importante para iniciarte en el mundo de la gestión cultural.

La manera como yo me manejo en sí, es como si tuviera un manual organizado, no tengo escrito, pero ya se encuentra ordenado en la cabeza los pasos están sistematizados, es en base a la experiencia. Sin embargo, considero muy necesario esta guía, sería una forma fácil y digerible de organizar los eventos.

**Tabla N° 33:** Análisis e interpretación de las entrevistas.

VARIABLE	ANÁLISIS
1.- ¿En la Institución que usted labora cuenta con un manual o una guía para organizar los eventos?	En el Municipio de Cotacachi, la Dirección de Turismo y Culturas no cuentan con un manual o una guía, lo que sí realizan es una planificación de los eventos de todo el año, entre las cuales está la elaboración de las agendas turísticos - culturales.
2.- ¿La institución cuenta con un adecuado financiamiento para el desarrollo de cada evento?	El Municipio de Cotacachi como es una institución pública que se rigen en una planificación el POA en donde detallan todos los eventos anuales y en base a eso destinan un presupuesto específico para cada actividad. En sí la persona encargada de organizar tiene que distribuir adecuadamente el presupuesto para el evento general y las demás actividades. Pero consideran que la cantidad de este financiamiento es bajo, en comparación al trabajo ejecutado.
3.- ¿La Institución cuenta con un Organizador Profesional de Eventos?	No cuentan con un profesional para organizar los eventos, pero como es una Institución pública, la estrategia que utilizan es realizar procesos de contratación anual en el Sistema del SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública). A través de una subasta buscan a una persona que cumpla con todos los requerimientos y plantee la mejor propuesta para el desarrollo de cada evento.
4.- ¿Para organizar de los diferentes eventos toman en cuenta las pautas de tiempo?	Los jefes encargados de organizar los eventos, sí toman en cuantas las pautas de tiempo, además consideran que la base del éxito es una correcta planificación, inclusive realizan un guion en el cual estipulan un tiempo determinado para cada actividad. Como en cada evento han adquirido nuevas experiencias y esto les ha ayudado en planificaciones futuras.
5.- ¿Tiene conocimiento de cómo aplicar el orden de precedencia en los eventos?	El personal encargado de realizar los eventos sí tienen conocimiento de cómo aplicar el orden de precedencia, saben que las autoridades, invitados especiales se ubican en las primeras filas, pero ese orden es de acuerdo como van llegando las personas, porque consideran que todos son iguales y merecen la misma importancia.
6.- ¿En los eventos organizados el personal aplica la etiqueta y protocolo?	Sí aplican la etiqueta y protocolo, porque las personas que cumplen esta función son las chicas de la Banda Municipal, las cuales están pendientes de las autoridades e invitados.
7.- ¿Para el desarrollo de los eventos contratan personal de protocolo?	El Municipio de Cotacachi no contrata personal de protocolo, porque ellos optimizan los recursos existentes y en la mayoría de los eventos tratan de utilizar a su propio personal.
8.- ¿En los eventos Turísticos- Culturales participan todas las autoridades del GAD de Cotacachi?	En el Municipio de Cotacachi en la mayoría de los eventos grandes participan todas las autoridades y en los demás preside el Sr. Alcalde o los concejales delegados.
9.- ¿Para proyectar una buena imagen Institucional que medios de comunicación o que estrategias utilizan?	Las estrategias que utiliza el Municipio de Cotacachi para promocionar y difundir su imagen es mediante la contratación de empresas dedicadas a esta actividad como: la Hora, El Norte y radios, también a través de redes sociales, prensa, televisión, pantallas, banners, trípticos e invitaciones personalizadas.
10.- ¿Considera útil al proceso organizativo en el municipio la creación de una guía para la organización de los eventos?	El director y los jefes de la Dirección de Turismo y Culturas, les parece interesante y necesario la creación de una guía que ayude a identificar los procesos a seguir en cada evento. Además consideran que es una gran herramienta de trabajo para las nuevas personas que ingresen y no pierdan el tiempo.

**Realizador por:** Diana Arias.

### 3.4. Análisis de la Ficha de Observación.

**Tema:** “Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos - Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, y su Impacto en la Imagen Institucional, durante el Año 2017”.

**Fecha:** 09 – 05 – 2018.

**Tabla N° 34:** Análisis de la Ficha de Observación.

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>Objetivo:</b> Evaluar el lugar de la organización de los eventos turísticos - culturales, la correcta utilización de etiqueta y protocolo.			
<b>ASPECTOS</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>A VECES</b>
1.- Los lugares utilizados para el desarrollo de los eventos son amplios.	✓		
2.- El salón tiene buena iluminación, ventilación, amplificación, sonidos, salidas de emergencia, entradas para VIP o VSP, entre otros.	✓		
3.- En la organización tienen una persona específica para dirigir los eventos. (Maestro de ceremonias)			✓
4.- En el desarrollo del evento ubican correctamente a las autoridades e invitados.		✓	
5.- Las autoridades e invitados aplican la etiqueta y protocolo.			✓

**Fuente:** GAD de Cotacachi - Dirección de Turismo y Culturas.

**Realizado por:** Diana Arias.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

**ASPECTO 1:** En la observación directa se pudo verificar que los lugares utilizados para el desarrollo de los eventos son amplios, cabe mencionar que estos son elegidos en función del mensaje que quieren transmitir a las personas. Entre estos espacios se encuentra el Auditorio Municipal, el Teatro Municipal, el Museo de las Culturas, la Plaza del Sol y la Plaza Central en el Parque la Matriz.

**ASPECTO 2:** El Auditorio Municipal y el Teatro Municipal cuenta con los aspectos básicos e importantes como es la iluminación, ventilación, amplificación y sonidos establecidos en lugares específicos a excepción en el Teatro Municipal la entrada para personas VSP (Very Special Person) no está disponible debido a que el lugar se encuentra en la segunda planta y solo son gradas.

**ASPECTO 3:** El maestro de ceremonias a veces es la misma persona encargada de dirigir los eventos, pero como el GAD de Cotacachi tiene varias Dirección o Jefaturas, en especial en el área de Turismo y Culturas los jefes son las personas encargadas de guiar los diferentes programas y cuando no pueden delegan a otra persona.

**ASPECTO 4:** El personal encargado de la organización de los eventos tienen conocimiento que en las primeras filas van las autoridades e invitados de cargo relevante, pero no les ubican correctamente como lo establece las reglas del protocolo, porque consideran que toda la gente es importante.

**ASPECTO 5:** Solo en las fechas del Desfile Cívico el 6 de Julio, en la Sesión Solemne y la Rendición de Cuentas aplican la etiqueta y protocolo debido a que son eventos grandes e importantes.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. PROPUESTA**

#### **4.1. Título de la Propuesta**

“Guía de Gestión de Eventos Turísticos – Culturales para el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi”.

#### **4.2. Justificación e Importancia**

Con la aplicación de la investigación realizada al director, los jefes y el personal administrativo de la Dirección de Turismo y Culturas, se comprobó que los eventos planificados y organizados lo hacen en base a la experiencia adquirida y a través de procesos de contratación anual, es la razón por la que se presenta la propuesta para que se cumpla acorde a la misión y visión del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi. Con esto se pretende que tanto las autoridades y personal administrativo amplíen sus conocimientos, por ello es necesario la implementación de esta Guía que contribuye a mejorar la identidad institucional. También cabe mencionar que las autoridades deben ponerse de acuerdo y tomar decisiones sobre qué actividades se delega a cada responsable de las áreas para posteriormente no tengan problemas.

La presente Guía es muy importante porque servirá al Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, como una herramienta de apoyo para el personal encargado de organizar los eventos, de esta manera los eventos futuros serán de mayor impacto y proyectarán una excelente Imagen Institucional. Esta propuesta es factible ya que se observó falencias en la organización de los eventos y ubicación de la precedencia, esta guía contiene todas las pautas a seguir en cada evento, contribuyendo a la solución de un problema imprevisto.

### **4.3.Fundamentación**

#### **4.3.1. Fundamentación Sociológica**

Caracterizamos a la sociología como una disciplina cuyo objeto de estudio es toda manifestación humana; es decir, toda acción producto de nuestras relaciones con otros individuos, en la que interactuamos y no es posibles desligarnos de ello, ni mucho menos dejar de participar en su desarrollo y evolución a través del tiempo, por eso cuando una persona se le pregunta sobre elecciones, o sobre economía, una contestación usual es que no le interesa participar de la política o no le interesa la economía, esa afirmación la hace porque cree desvincularse de su realidad, sin embargo, constituye una acción, es una participación o respuesta, positiva o negativa, de la realidad que vive. (Pérez, 2014) se refiere a que la sociología se enfoca en las manifestaciones humanas y en el comportamiento de las personas con los que le rodean, en base a ello analizan la situación, se plantean preguntas y emiten una respuesta coherente a todas las interrogantes. Por lo tanto, esta fundamentación es aplicada durante todo el desarrollo del evento, porque ahí se evidencia la interacción entre el anfitrión, los invitados, la persona organizadora y su equipo de protocolo, en el que abarca los modales del saber estar, hablar y relacionarse desde el momento en que llega a la ceremonia hasta su finalización.

También se encarga de analizar cómo están organizados las personas en la sociedad, sean estos en los ámbitos políticos, económicos, culturales, deportivos o actividades recreativas; en el que pueden compartir sus conocimientos o experiencias adquiridas con el tiempo.

#### **4.3.2. Fundamentación Cultural**

**Art. 377.-** El sistema nacional de cultura tiene como finalidad fortalecer la identidad nacional; proteger y promover la diversidad de las expresiones culturales; incentivar la libre creación

artística y la producción, difusión, distribución y disfrute de los bienes y servicios culturales; salvaguardar la memoria social y el patrimonio cultural. (Constitución de la República del Ecuador, 2015) se refiere que la cultura es uno de los elementos fundamentales de la identidad de un pueblo, se enfoca principalmente en rescatar, conservar las tradiciones y costumbres como: festividades realizadas durante el año, actividades artísticas o ciertos lugares por su tiempo de antigüedad designados patrimonio, por lo tanto, en cada ciudad su cultura es única que la diferencia del resto.

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.4.1. Objetivo General**

- Elaborar una Guía de Gestión de Eventos Turísticos – Culturales, en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi para mejorar la identidad institucional a través de la organización de eventos de calidad.

##### **4.4.2. Objetivos Específicos**

- Implementar una Guía de Gestión de Eventos Turísticos - Culturales con las respectivas explicaciones sobre el proceso que se debe aplicar en cada evento.
- Socializar la Guía en la Dirección de Turismo y Culturas, del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi enfocada en el mejoramiento de la gestión Institucional.

#### **4.5. Ubicación sectorial y física**

El Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, se encuentra ubicado en las calles González Suárez y García. Además, se observa que el personal que trabaja en la Institución son de diferentes etnias como: Indígenas, mestizos y afro ecuatorianos.

**Gráfico N° 29: Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi.**



**Fuente:** (Google Maps, 2018)  
**Realizado por:** Diana Arias.

La Dirección de Turismo y Culturas forma parte del GAD de Cotacachi, pero sus instalaciones se encuentran en la Casa de las Culturas, ubicado en la calle Bolívar y 9 de octubre esquina.

**Gráfico N° 30: Dirección de Turismo y Culturas.**



**Fuente:** (Google Maps, 2018)  
**Realizado por:** Diana Arias.

#### 4.6.Desarrollo de la Propuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

### *“Guía de Gestión de Eventos Turísticos-Culturales para el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi”*



**Autora:** Diana Alexandra Arias E.

**Cotacachi— 2018**

## INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de realizar una correcta selección de programas y causar una gran impresión a las autoridades e invitados en los Eventos Turísticos - Culturales, además se encamina al cumplimiento de los objetivos planteados por el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

La Guía está diseñada como un instrumento de ayuda para que los actos planificados sean más relevantes, también contribuye al mejoramiento de la Identidad Institucional porque sí un evento es exitoso será recordado de buena manera por el anfitrión y los invitados.

El Municipio tienen como objetivo ser auto eficiente ante la sociedad, brindando un servicio de calidad y a su vez satisfaciendo todos los requerimientos de la colectividad. Además, realizan eventos de suma importancia.

Los temas están clasificados en: Pautas para la organización de eventos, la ubicación de la precedencia y presentación de salones, Etiqueta en la mesa – Uso de los manteles, funciones del organizador de eventos del personal de protocolo, los Eventos Turísticos más importantes del Municipio de Cotacachi, los Eventos Culturales, y los Elementos de la Imagen, Factores de la Identidad. La Guía contiene todos los detalles de montajes de salones y la ubicación de precedencia, el respectivo proceso que se debe seguir al momento de organizar un Evento sea Turístico o Cultural.

## **MISIÓN**

El GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi planifica, regula y trabaja en la gestión del territorio y de la institución de forma transparente y desconcentrada, basada en alianzas públicas y privadas para alcanzar el Vivir Bien – Ally Kawsai, con un equipo de directivos y personal en continuo mejoramiento, para prestar buenos servicios con enfoque de derechos acordes con sus competencias y del buen trato a las y los usuarios. (Municipio de Cotacachi, 2018)

## **VISIÓN**

El GAD Municipal Santa Ana de Cotacachi es reconocido en el norte del país como una institución innovadora, que impulsa una gestión incluyente y colectiva basada en la Democracia Viva con planificación del territorio, buenos servicios y desconcentrados. Fortalece sus finanzas con autogestión y cogestión, prioriza las potencialidades ambientales, turísticas y culturales, y consolida las alianzas con instituciones y organizaciones, para el Vivir Bien – Ally Kawsai – del pueblo. (Municipio de Cotacachi, 2018)

## **VALORES**

- Responsabilidad
- Disciplina
- Solidaridad
- Ética Profesional
- Respeto
- Empatía
- Pro Actividad
- Puntualida

## Historia del Cantón de Cotacachi.

Gráfico N° 31: Historia de Cotacachi.

### Historia

El Cantón Cotacachi inicia su cantonización con el nombre de Santa Ana de Cotacachi el 6 de julio de 1842. El pueblo cotacacheño está formado por diversos actores sociales: Principalmente indígenas, mestizos y afro ecuatorianos.

Cuenta con una variedad de atractivos turísticos en la zona Urbana, zona Andina y la zona de Intag.

- Cascadas
- Ríos
- Montañas
- Lagunas
- Bosques
- Piscinas

Es un lugar que cuenta con valiosas costumbres, tradiciones, lo que más llama la atención de turistas locales, nacionales y extranjeros es su comida típica, las carnes coloradas.

**Realizado por:** Diana Arias.

## Creación de la Dirección de Turismo y Culturas.

### Gráfico N° 32: Creación de la Dirección de Turismo y Culturas.

La Administración del Vivir Bien, asume la administración Municipal a partir del 15 de mayo del 2014, en el cual le plantean algunos objetivos de posesionar a Cotacachi como un destino turístico, como la Capital de la Música, dando valor a lo fundamental del ser humano y su existencia que es su identidad, identidad de un pueblo, la historia a través de vivir un presente y proyectar un futuro.

En este sentido se hace una evaluación, primero de un orgánico estructural del Municipio, en el cual se van determinando funciones específicas de acuerdo a las competencias otorgadas por ley y del Consejo Nacional de Competencias transferidas a través de decretos. Otro punto de referencia para poder implementar las diferentes áreas o direcciones se hace en el tema de un análisis o diagnóstico de la realidad del Cantón, fundamentalmente se hizo esta reestructuración del organigrama del Municipio. Para el año 2016 se crea la Dirección, con dos Jefaturas: Jefatura de Turismo, la Jefatura de Culturas y Deporte, esta dirección viene de la necesidad del diagnóstico planteado a la realidad socioeconómica del Cantón.

Se basan en las leyes de: Delegación de la Competencia, Ministerio de Turismo al Municipio, también a través de las funciones determinadas en la Constitución y en el COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización). El tema Turístico y la Cultura, viene de la necesidad de crear esta unidad con el objetivo de potencializar a Cotacachi como un destino turístico. Desde el año 2014 se viene realizando actividades puntuales para fomentar el turismo en Cotacachi, como la realización de eventos culturales, promocionar a Cotacachi por todos los medios comunicacionales existentes, que nos permiten llegar a todos los destinos del mundo, mercados objetivos. Potencializar el tema económico en Cotacachi, por historia tiene una producción en el tema del cuero, variedad en prendas de cuero, gastronomía, riqueza paisajística, la segunda Reserva Ecológica más visitada a nivel nacional como es Cuicocha, una zona biodiversa que es la Zona de Intag con las termas: Nangulví. Tenemos nuestras Comunidades con el turismo cultural, identitario, comunitario, bosques andinos, (Bosque de Peribuela), el Inty Raymi, Festividades de Imantag, de Quitumba, entre otros. Que no se estaban tomando en cuenta antes de esta administración, y nosotros sí hemos creído fundamental impulsar eso. Un pueblo vivirá en el tiempo con su historia, pero construyendo, viviendo un presente y proyectando un futuro. No podemos vivir solo del pasado, construir conjuntamente con el sector público, privado, las comunidades, la gente hombres y mujeres un futuro para Cotacachi. La gente es la base del desarrollo un pueblo o de un territorio.

**Fuente:** Director de Turismo y Culturas, Ing. Marco Yépez.

**Realizado por:** Diana Arias.

## **Funciones de la Dirección de Turismo y Culturas, Culturas y Deportes.**

**Gráfico N° 33:** Funciones de la Dirección de Turismo y Culturas, Culturas y Deportes.

### **Funciones de la Dirección de Turismo y Culturas:**

- Diseñar proyectos turísticos.
- Incentivar a la ciudadanía a través de la creación de emprendimientos, para mejorar la economía.
- Difundir el turismo de la zona Urbana, zona Andina y la zona de Intag.
- Impulsar las actividades recreativas en los jóvenes y adultos.

### **Funciones de la Dirección de Cultura y Deportes:**

- Fortalecer la identidad cultural del pueblo cotacacheño.
- Conservar el patrimonio cultural y arquitectónico.
- Realizar actividades socioculturales en las zona urbana y rural.
- Valorar las expresiones artísticas y culturales.

**Realizado por:** Diana Arias.



## UNIDAD N° 1

### **PAUTAS PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, PROYECTANDO UNA ADECUADA IMAGEN INSTITUCIONAL**

**OBJETIVO:** Establecer lineamientos para la organización de los eventos.

**RECURSOS HUMANOS:** Jefes de la Dirección de Turismo – Cultura, Analistas y Especialistas.

**LOGÍSTICA:** Mesas, sillas, equipos electrónicos como computadoras, proyector, pizarras, entre otros.

**PROCESO:** Se describen los pasos a seguir para que los eventos sean exitosos y de calidad.

La organización de los eventos es importante para las Institución Públicas o Privadas. Según (Patiño, 2012) establece las siguientes pautas:

#### **1.- PRE - EVENTO**

##### **Planificación**

Proceso a seguir en cada uno de los eventos, el organizador realiza las siguientes actividades detalladas a continuación:

- Especificar el tipo de evento.
- Elegir a que público estratégico va dirigido el evento.
- Definir los objetivos es una parte fundamental para alcanzar las metas, en el que se benefician ambas partes: La empresa en proyectar una excelente Imagen, prestigio de la Institución u obtener ingresos. Los participantes e invitados en adquirir nuevos conocimientos y relacionarse con otras personas

- Determinar la fecha, la hora aproximada o exacta para la ejecución del evento. Es importante que el organizador verifique que no coincida con fechas festivas, sean estas locales, nacionales o internacionales.
- Buscar varios lugares y posteriormente reservarlo. Cabe señalar que el lugar debe ser en función del número de participantes que van asistir. Es necesario que tome en cuenta lo siguiente: Que sea amplio, buena iluminación, el sonido llegue a todos los puntos, mesas y asientos cómodos.
- Elaborar la lista de los invitados VIP, VSP (Very Important Person, Very Special Person) para ello el organizador debe contar con la siguiente información: Nombres y apellidos, cargo, teléfono, email y la dirección.
- Contratar imprentas para el diseño e impresión de las tarjetas de invitación.
- Determinar los medios de comunicación para publicar el evento.
- Analizar los recursos: El presupuesto disponible, el personal con el que cuenta y los materiales.
- Elaborar el guión con el tiempo exacto para cada actividad.
- Contratar logística.
- Definir el tipo de catering de acuerdo al evento.
- Elaborar las tarjetas de ubicación correspondientes a cada invitado, y colocar en la mesa donde estarán ubicados.

## **Organización**

La organización define con claridad las funciones específicas de cada comité de apoyo:

**Tabla N° 35:** Funciones de los Comités.

COMITÉS DE APOYO	FUNCIONES
<p><b>Organizador</b></p> <p>1 Organizador</p> <p>1 Especialista</p> <p>2 Asistentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el material a entregarse durante el evento.</li> <li>• Dar a conocer el guión.</li> </ul>
<p><b>Relaciones Públicas</b></p> <p>1 Jefe de RR. PP</p> <p>3 Especialistas</p> <p>2 Analistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promocionar el evento en los medios de comunicación seleccionados: televisión, Internet o redes sociales, ruedas de prensa, periódicos y cuñas de radio.</li> <li>• Verificar que en las invitaciones, publicaciones y regalos este el logo de la Institución.</li> </ul>
<p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>1 Jefe de RR. HH</p> <p>2 Analistas</p> <p>2 Especialistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elegir a los periodistas y publicistas.</li> <li>• Delegar funciones al personal de protocolo, staff y al maestro de ceremonias.</li> </ul>
<p><b>Registro</b></p> <p>1 Jefe de Registro</p> <p>5 Asistentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamar y confirmar la asistencia al evento.</li> <li>• Registrar la asistencia de los invitados.</li> <li>• Entregar material como: Folletos, hojas, carpetas, entre otros en la mesa de recepción.</li> </ul>
<p><b>Apoyo</b></p> <p>9 Asistentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en la recepción, transporte o en el servicio de alimentos.</li> </ul>
<p><b>Logística</b></p> <p>1 Jefe de Logística</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encargan del montaje de mesas, decoración, movilidad de los materiales y el catering.</li> </ul>

<p>2 Analista</p> <p>2 Especialista</p> <p>5 Asistentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que este en buen funcionamiento: Micrófonos, parlantes, amplificadores, impresoras, proyectores, portátiles, mesas, sillas, manteles, banderas, cintas, servilletas, botellas, entre otros.</li> </ul>
<p><b>Finanzas</b></p> <p>1 Jefe de Finanzas</p> <p>1 Analista</p> <p>1 Especialista</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir adecuadamente el presupuesto para cada actividad.</li> <li>• Reservar un pequeño capital para cubrir situaciones imprevistas.</li> </ul>
<p><b>Seguridad</b></p> <p>1 Jefe de la Policía Nacional, 4 Ayudantes.</p> <p>1 Jefe de Movidelnor, 5 Ayudantes.</p> <p>1 Jefe del Cuerpo de Bomberos, 6 Ayudantes.</p> <p>1 Jefe del Centro de Salud, 5 Ayudantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el buen desenvolvimiento del evento, seguridad de los invitados y de todo el personal.</li> <li>• Contar con equipos contra incendios y terremotos.</li> <li>• Solicitar apoyo de la Policía Nacional, Movidelnor, el Cuerpo de Bomberos y Centros de Salud.</li> </ul>
<p><b>Sistemas</b></p> <p>1 Jefe de Sistemas</p> <p>2 Analistas</p> <p>2 Especialistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar todo lo relacionado con la tecnología.</li> </ul>

**Fuente:** (Patiño, 2012)

**Realizado por:** Diana Arias.

## **2.- EVENTO**

**Desarrollo:** El día del evento se realiza las siguientes actividades:

- Realizar el montaje de salón según el evento.
- Poner la vestimenta en la mesa y en las sillas.
- Colocar las tarjetas de ubicación en la mesa principal para autoridades y en las sillas para los invitados, con el objetivo de mantener un orden, evitando el caos entre los presentes.
- Poner las botellas de agua, retirando la etiqueta, adjuntar vasos de cristal.
- Colocar un arreglo floral y que no sea muy llamativo.
- Instalar banners con el logotipo de la institución.
- Ubicar las banderas: Nacional, Provincial y del Cantón.
- Verificar que todos los equipos estén en buen funcionamiento: Parlantes, micrófonos, proyectores, computadoras, la iluminación, ventilación, entre otros.
- Ubicar a los fotógrafos en un lugar específico, así evitan levantarse o caminar de un lugar a otro.
- Entregar el guión al maestro de ceremonias para que abra y dirija el evento. En caso de presentaciones artísticas asegurarse que cada grupo tenga conocimiento del tiempo que dispone.
- Servir bocaditos dependiendo del tipo de evento para causar una gran impresión.

## **3.- POST - EVENTO**

- Agradecer a los invitados, maestro de ceremonias y al personal de protocolo.
- Devolver la logística (mesas, sillas, parlantes, carpas, entre otros).
- Identificar las debilidades.

- Analizar el tiempo pautado para cada actividad, y sí el presupuesto fue el correcto.
- Realizar un informe sobre el evento.
- Aplicar encuestas al público para saber sí el evento fue positivo o negativo.

### **CONCLUSIONES**

- Seguir cada una de estas pautas ayuda que el organizador conjuntamente con su personal de protocolo realice eventos con éxito, la puntualidad es importante.
- La planificación y un ensayo días antes del evento permite controlar posibles imprevistos.
- Servir comida durante el evento y continuar al mismo tiempo con las actividades no es adecuado.

### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda que los jefes de la de Dirección de Turismo – Cultura, analistas, especialistas iniciar el evento a la hora establecida.
- Las invitaciones deben ser enviadas con antelación, sí el evento es muy importante incluir en una nota: Usar traje formal o semiformal. También es importante confirmar la asistencia del invitado para evitar pasar malos momentos.
- Sí el evento es muy extenso, establecer 10 minutos para servir bocaditos sean estos de sal y de dulce, en un lugar especial así evitan que se quede residuos de alimentos en la mesa o el resto del salón.

## UNIDAD N° 2

### UBICACIÓN DE LA PRECEDENCIA Y PRESENTACIÓN DE SALONES

**OBJETIVO:** Elegir el salón adecuado, dependiendo de la cantidad de invitados y ubicar a las autoridades en la mesa principal según el cargo.

**RECURSOS HUMANOS:** Autoridades e invitados.

**PROCESO:** Ubicar correctamente las precedencias en cada montaje de salón.

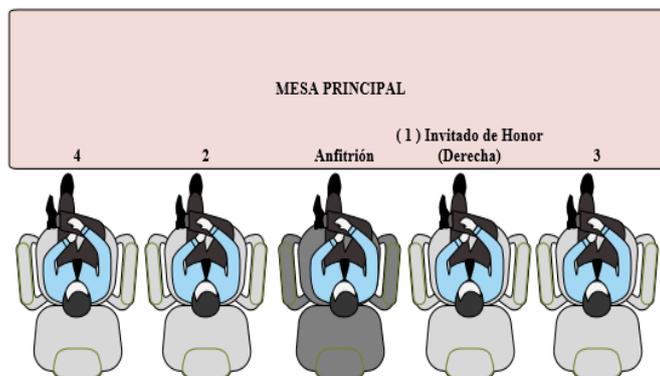
#### Ubicación de la Precedencia

La precedencia es la base primordial del ceremonial, porque respeta las jerarquías (cargo), estableciendo un orden entre autoridades e invitados. Según (Sansone, 2016) describe las siguientes ubicaciones de precedencia en los respectivos montajes de salones:

#### Ley de la Derecha

- Reconoce la jerarquía y crea un orden.
- El invitado de honor corresponde el de la derecha del anfitrión.

**Gráfico N° 34:** Ley de la Derecha.

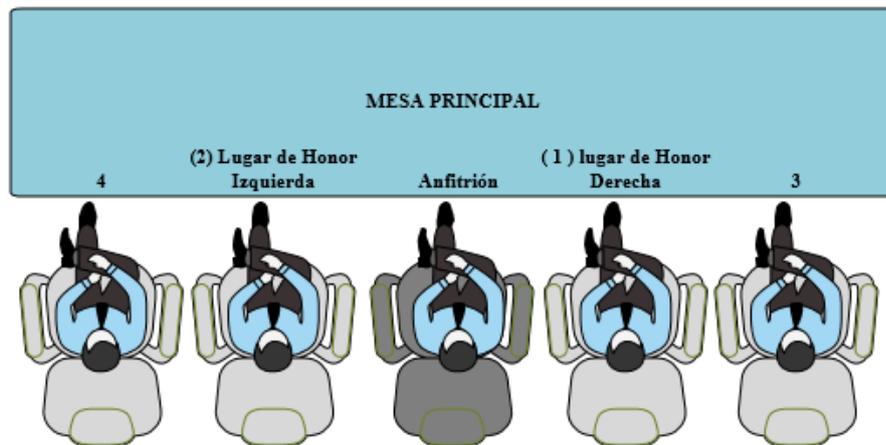


**Realizado por:** Diana Arias.

## Orden Lateral

- El orden de precedencia es decreciente, inicia desde el punto central, luego se va alternando de derecha a izquierda.
- El lado derecho del anfitrión, siempre es el lugar de honor.

**Gráfico N° 35:** Orden Lateral.

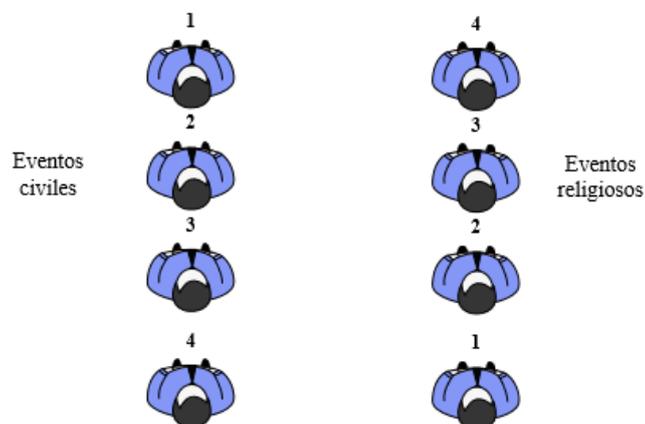


**Realizado por:** Diana Arias.

## Orden Lineal

- Este orden de precedencia es utilizado cuando las autoridades van en fila.
- Eventos civiles: Primero ingresan los de alto rango hasta llegar al menor cargo.
- Eventos religiosos: Primero ingresan los de menor cargo hasta llegar al mayor rango.

**Gráfico N° 36:** Orden Lineal.



**Realizado por:** Diana Arias.

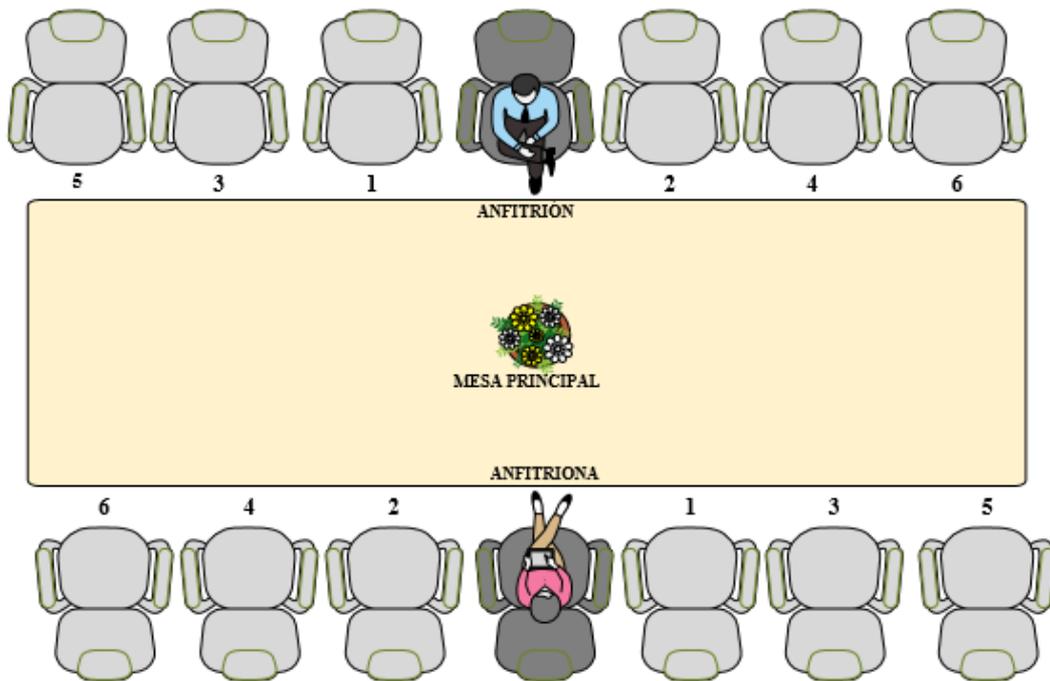
## Montaje de Salones

La presentación de salones consiste en reunir las condiciones óptimas del lugar a utilizarse para un evento programado.

### Montaje Francés

- Capacidad para 20 personas.
- Los anfitriones se ubican el centro de la mesa principal.

**Gráfico N° 37:** Montaje Francés.



**Realizado por:** Diana Arias.

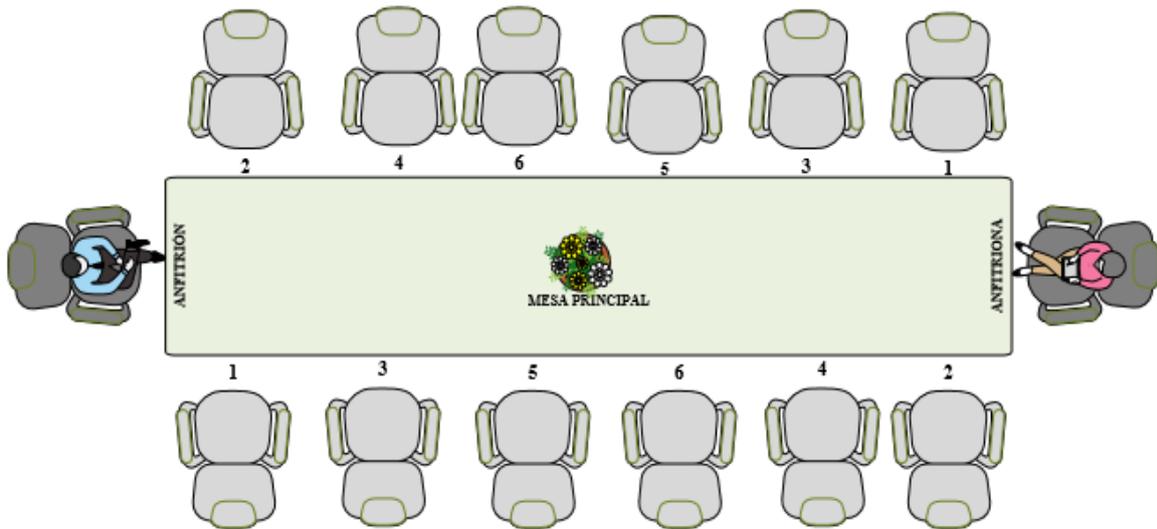
#### Nota:

- Un invitado al estar más cerca del anfitrión más precedencia tiene.
- Se ordena de derecha a izquierda.
- Una de las características de este tipo de montaje es que la mesa es más ancha.
- Se coloca un pequeño arreglo floral.

## Montaje Inglés

- Capacidad para 20 personas.
- Los anfitriones se ubican en la cabecera de la mesa principal.

**Gráfico N° 38:** Montaje Inglés.



**Realizado por:** Diana Arias.

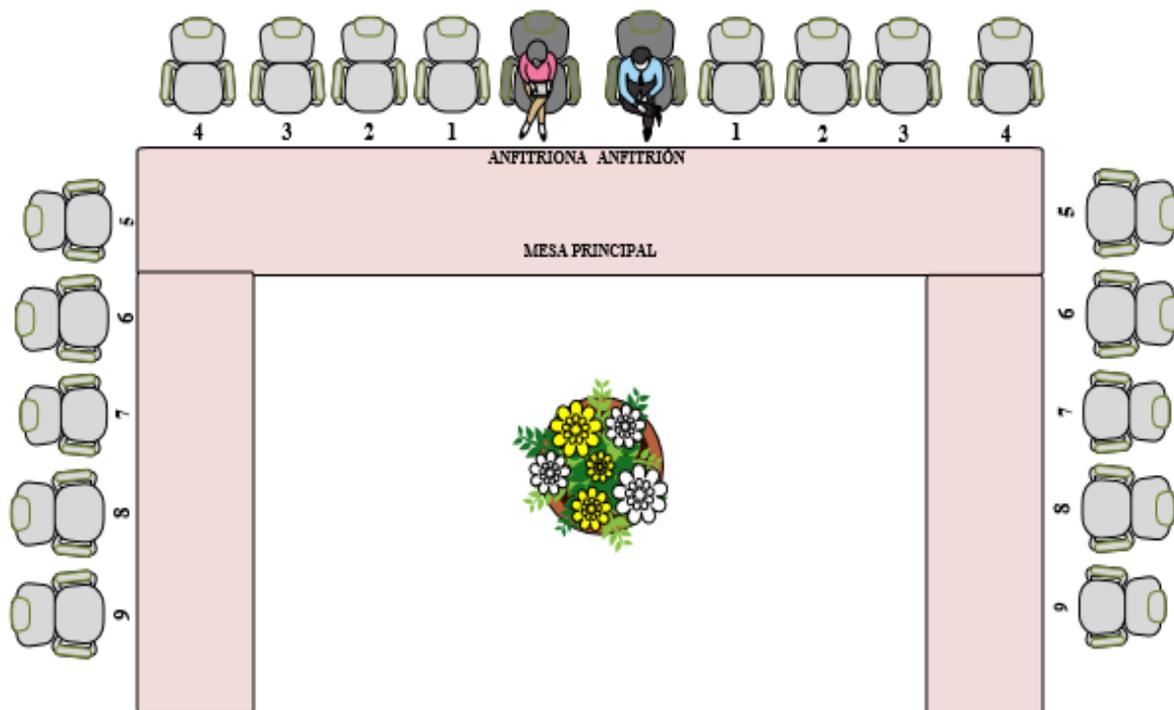
### Nota:

- Los invitados se ordenan de derecha a izquierda, del lado donde están ubicados los anfitriones.
- Una de las características de este tipo de montaje es que la mesa es más larga y angosta.
- Se coloca un pequeño arreglo floral.

## Montaje en Herradura

- También es conocido como montaje en U.
- Capacidad para 20 personas.
- Los anfitriones se ubicarán en el centro de la mesa principal.

Gráfico N° 39: Montaje en Herradura.



Realizado por: Diana Arias.

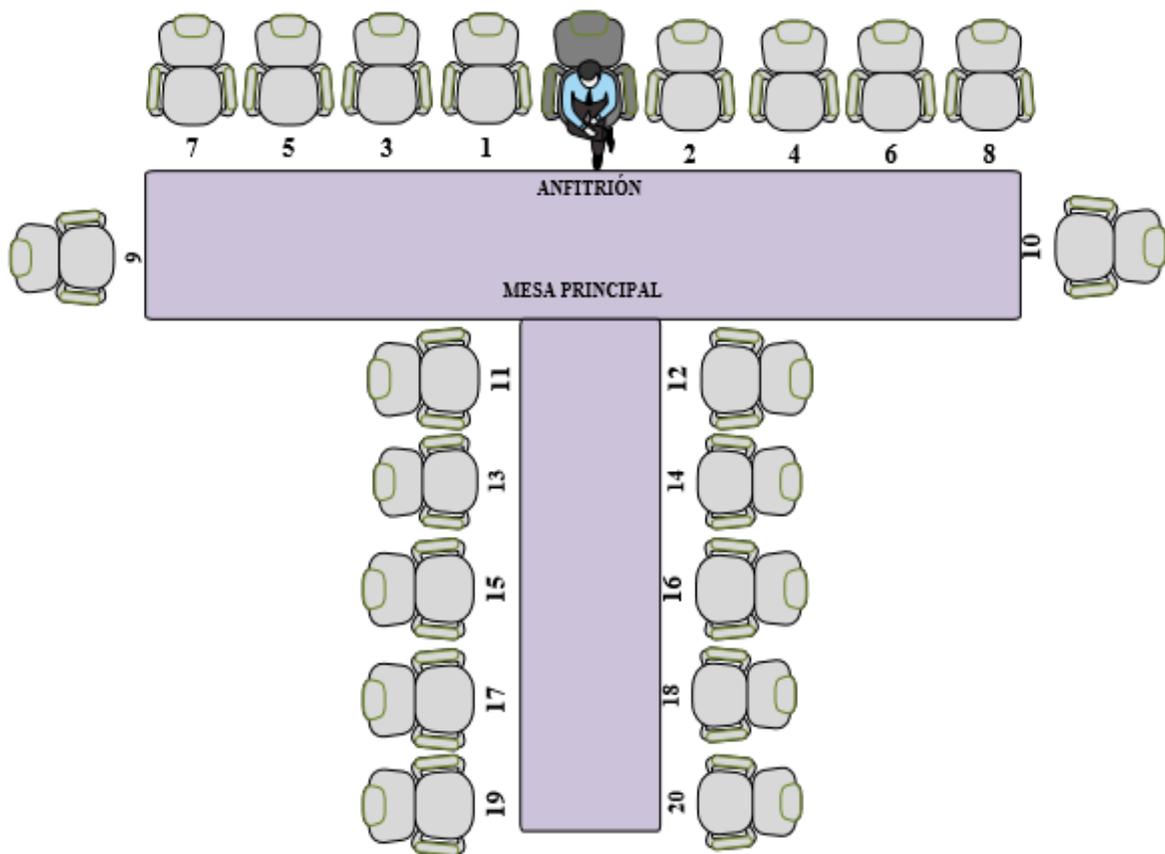
### Nota:

- No es recomendable colocar a los invitados frente a la mesa principal, porque darían la espalda a los demás.
- Cabe señalar que, al momento de ordenar a los invitados, se debe intercalar un hombre y una mujer.
- Se coloca un pequeño arreglo floral, a la altura de la mesa.

## Montaje en T

- Capacidad para 20 personas.
- El anfitrión va en la cabecera de la mesa principal.
- Los invitados se ordenan de derecha a izquierda.

Gráfico N° 40: Montaje en T.



**Realizado por:** Diana Arias.

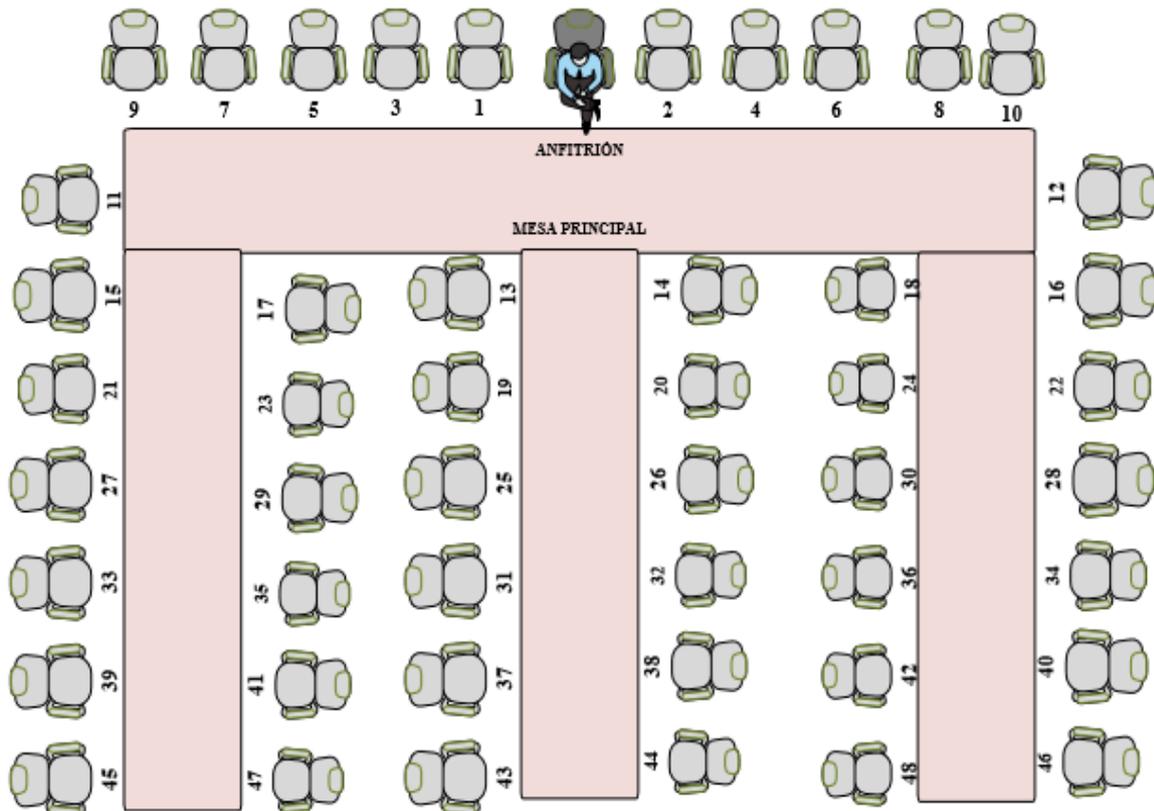
### Nota:

- Se forma al colocar un tablón a la mesa principal.
- Se colocan sillas en ambos lados.
- En este montaje no van los arreglos florales.

## Montaje en Peine

- Capacidad para 150 personas.
- El anfitrión va en el centro de la mesa principal.

Gráfico N° 41: Montaje en Peine.



Realizado por: Diana Arias.

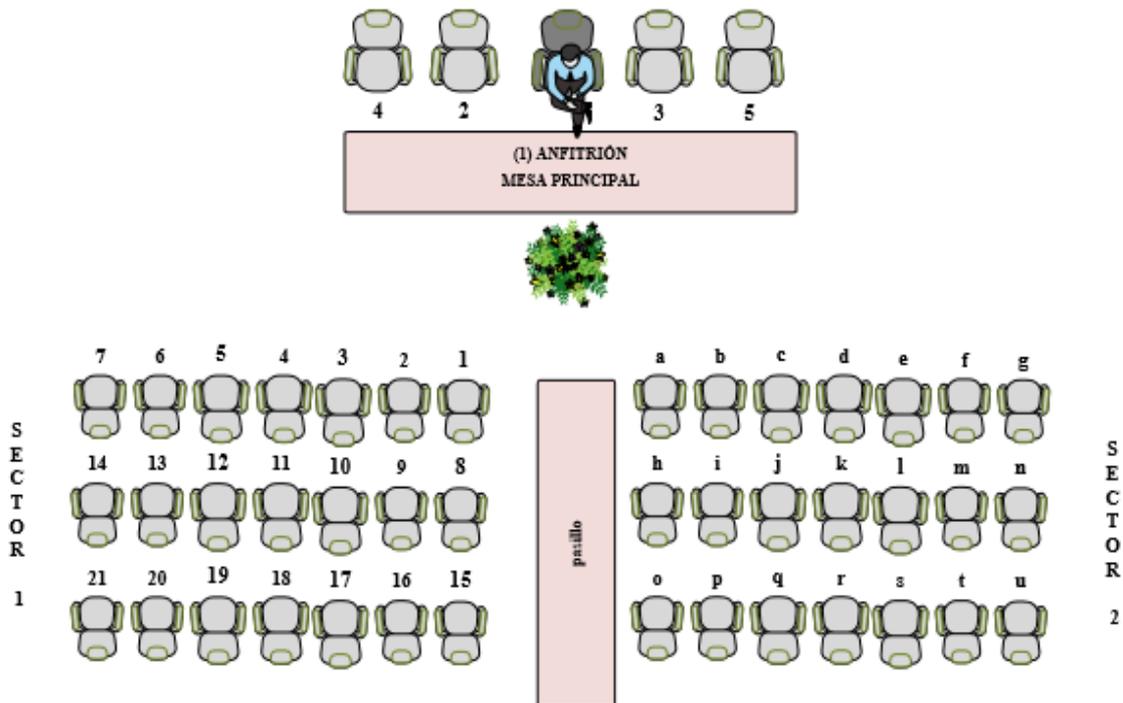
### Nota:

- Los invitados se ordenan de derecha a izquierda. Al terminar de ordenar en la mesa principal se inicia ubicando desde el centro, y así de derecha a izquierda.
- Se colocan sillas en los tres lados.
- No hay necesidad de colocar arreglos florales, porque obstaculiza la visualización entre los presentes.

## Montaje tipo Auditorio

- Capacidad para 120 personas.
- El anfitrión y las autoridades van en el centro de la mesa principal.

**Gráfico N° 42: Montaje tipo Auditorio.**



**Realizado por:** Diana Arias.

### Nota:

- Para ordenar a los invitados o participantes, es necesario dividir en dos sectores. El sector 1 se ordena numéricamente y el sector 2 alfabéticamente, asignar un código permite ubicar correctamente a los invitados, evitando confusiones entre los presentes.
- En el centro de la mesa principal va un pequeño arreglo floral.
- A estar todo el público sentado ingresan las autoridades: las personas que ocupan el lugar (2, 4), pasan a sentarse por su lado izquierdo y los (3, 5) por su lado derecho.
- Las autoridades de la mesa principal tienen que esperar hasta que el anfitrión llegue a su silla, para poder sentarse.

## **Ubicación de autoridades en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi**

Cuando se organizan eventos externos se ubican de la siguiente manera:

- La Gobernadora de la Provincia de Imbabura.
- Autoridades de los Ministerios.
- Asambleístas de la Provincia de Imbabura.
- El Prefecto
- El Alcalde de Cotacachi.
- Concejales
- Autoridades de la Unidad de Policía Comunitaria UPC.
- Autoridades del Cuerpo de Bomberos.
- Autoridades de las Instituciones Educativas.
- Autoridad Eclesiástica.
- Presidentes de los GADS Parroquiales Rurales.
- El Teniente Político.

**Nota:** Cuando los eventos son internos, la ubicación de precedencia se realiza de acuerdo al organigrama del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi.

### **CONCLUSIONES**

- El Municipio de Cotacachi no utiliza la precedencia como lo establece en el protocolo.
- Las autoridades e invitados son ubicados conforme llegan al evento.
- La ubicación de la precedencia permite visualizar el orden jerárquico que ocupa cada autoridad.

## **RECOMENDACIONES**

- El personal encargado de organizar los Eventos Turísticos – Culturales deben utilizar la precedencia.
- Para la ubicación correcta de las autoridades es importante asignarles un código, de esta manera saben con exactitud qué lugar ocupan.
- El personal de protocolo debe guiar hasta el lugar que le corresponde a cada autoridad.

**UNIDAD N° 3**

**ETIQUETA EN LA MESA – USO DE LOS MANTELES**

**OBJETIVO:** Seleccionar los manteles de acuerdo al tipo de evento a ejecutarse.

**LOGÍSTICA:** Mesas, sillas y manteles.

**PROCESO:** Detallar el uso correcto de los manteles en la mesa principal.

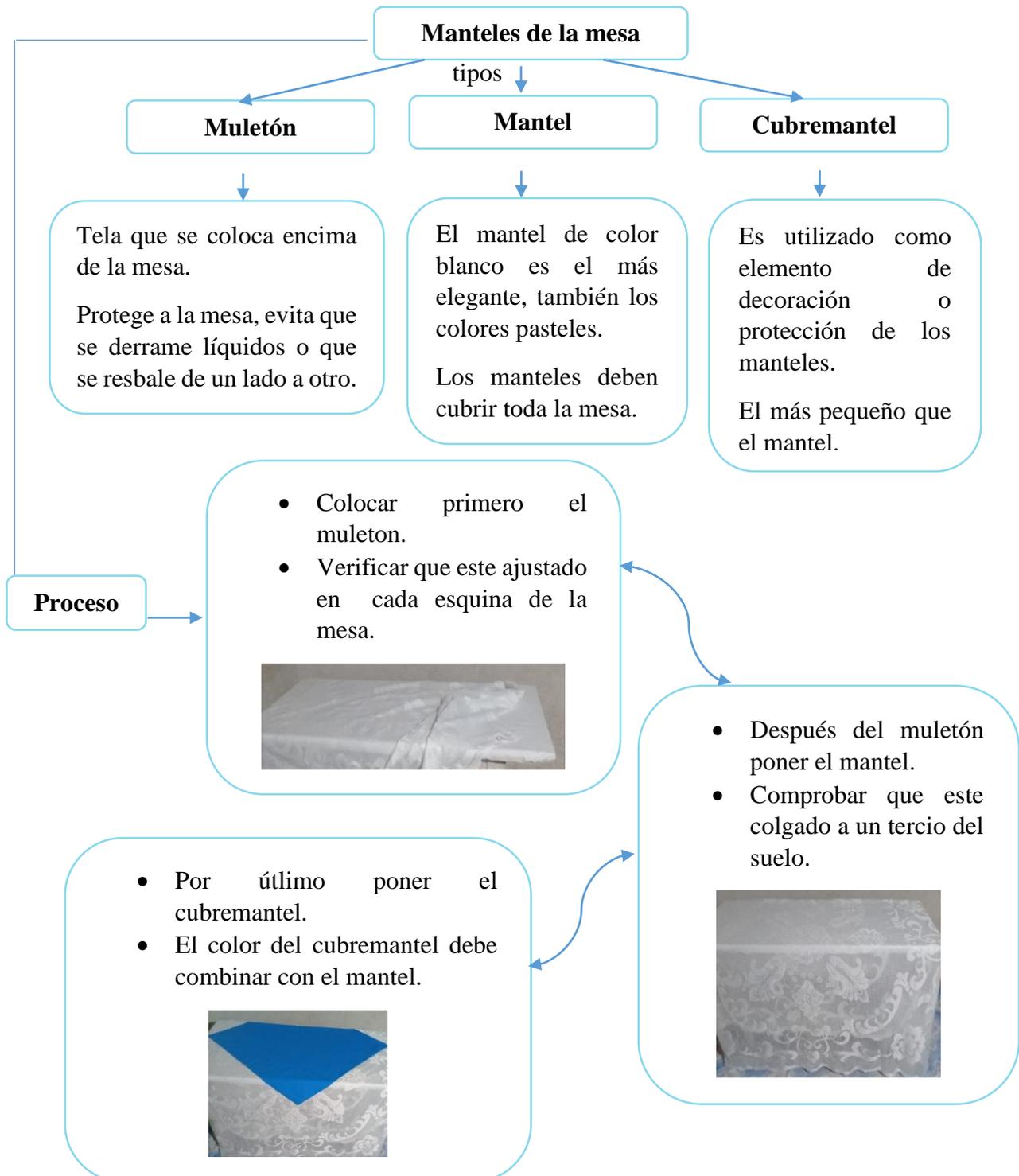
**Uso de los manteles:**

**Tabla N° 36:** Uso de los manteles.

<b>El Mantel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los manteles forman parte del equipo de la mesa.</li><li>• Los manteles son el vestido principal.</li><li>• Deben ser resistentes, fácil de lavar y de buena calidad.</li><li>• Los manteles deben combinar con los demás adornos: flores, copas, vajillas, entre otros.</li><li>• El uso del mantel depende de la ocasión.</li><li>• Hay varios tipos de manteles: redondos, cuadrados, rectangulares y ovalados.</li><li>• Una de las características fundamentales de los manteles es su adorno y la sobriedad.</li><li>• El mejor mantel es el granite o borlón.</li></ul>
<b>Realizado por:</b> Diana Arias.	

## Tipos de manteles que van en la mesa principal.

Gráfico N° 43: Manteles de la mesa principal.



**Fuente:** (Una mirada innovadora en ceremonial y protocolo.)

**Realizado por:** Diana Arias.

**Nota:**

- La vestimenta en las sillas debe ser el mismo color que de la mesa principal.

**Gráfico N° 44:** Vestimenta en las sillas.



**Realizado por:** Diana Arias.

Las botellas de agua, deben ser retiradas las etiquetas al momento de colocar en la mesa principal.

**Gráfico N° 45:** Botellas de agua.



**Realizado por:** Diana Arias.

## **CONCLUSIONES**

- Aplicar el proceso para la correcta ubicación de los manteles.
- En caso de no disponer mantelería alquilar para que todos estén del mismo color.
- Revisar con antelación que el mantel este sin arrugas.

## **RECOMENDACIONES**

- Seguir los pasos detallados de la ubicación de los manteles, esto influye en la Imagen de la Institución.
- Alquilar los manteles, verificar que estén limpios y en buen estado.
- Evitar que se vean las líneas en el mantel y el cubremantel lo recomendable es plancharlo antes de utilizarlo en la mesa.

## UNIDAD N° 4

### FUNCIONES DEL ORGANIZADOR DE EVENTOS Y DEL PERSONAL DE PROTOCOLO

**OBJETIVO:** Establecer con claridad los roles y responsabilidades del organizador y del personal de protocolo.

**RECURSOS HUMANOS:** Organizador y personal de protocolo.

**PROCESO:** Cumplir de forma eficaz las actividades delegadas.

#### **Funciones del Organizador y del Personal de Protocolo.**

**Tabla N° 37:** Funciones del Organizador y del Personal de protocolo.

El Organizador de Eventos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Obtener los permisos de contratación de los artistas para eventos culturales.</li><li>• Realizar los trámites en las entidades del: SRI, la Policía y los Bomberos.</li><li>• Coordinar con los comités de apoyo para las respectivas actividades.</li><li>• Buscar patrocinadores y promocionar en diferentes medios de comunicación.</li><li>• Elegir un lugar adecuado para el desarrollo del evento, que cuente con iluminación, salidas de emergencia y ventilación.</li><li>• Contratar los equipos necesarios de logística: Tarimas, carpas, manteles, sillas, proyectores, luces, micrófonos, entre otros.</li><li>• Aplicar el montaje respectivo según el evento a desarrollarse.</li><li>• Elaborar la lista de autoridades e invitados VIP o VSP.</li><li>• Delegar responsabilidades a cada integrante del protocolo.</li></ul>

- Supervisar el cumplimiento de las actividades del personal de protocolo.
- Elaborar un informe final de todo el desarrollo del evento.

### **Personal de Protocolo**

- Utilizar correctamente el traje de protocolo y las credenciales.
- Con el organizador de eventos elaboran un mapa de ubicación.
- Asignan un código a cada autoridad e invitado para ubicarlos en su respectivo asiento.
- Saber con exactitud quienes son las autoridades e invitados.
- Reciben y guían a las autoridades e invitados hasta su respectivo lugar. (silla).
- Tener conocimiento donde están ubicados: Las salas de espera, los baños y el garaje.
- Informar sobre los fallos en los equipos u otros imprevistos.
- Estar pendientes cuando falta una silla.
- Colocar en la mesa principal las botellas de agua con los vasos de cristal.

**Realizado por:** Diana Arias.

### **CONCLUSIONES**

- Cuando el personal de protocolo sabe con exactitud sus rol y responsabilidades permite que cumplan de forma eficaz.
- Estar en constante comunicación con las empresas facilitadoras de logística.
- Es importante llevar un registro de las personas que asistieron al evento.

### **RECOMENDACIONES**

- Realizar un ensayo antes del evento con todo el personal que participa, para verificar posibles fallos.
- Hacer un seguimiento a las entidades que facilitan los equipos de logística.
- Registrar a las autoridades e invitados.

## UNIDAD N° 5

### EVENTOS TURÍSTICOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI

El Cantón Cotacachi geográficamente es uno de los más extensos de la Provincia de Imbabura, los atractivos turísticos se encuentran en la zona Urbana, la zona Andina (lugares patrimoniales, artesanías, gastronomía, alfarería, bisutería y bordados) y en la zona de Intag cuenta con una diversidad de flora, fauna, ríos, cascadas, montañas y piscinas. En cada uno de estos lugares turísticos las personas locales, nacionales o extranjeras pueden realizar varias actividades recreativas, campamentos vacacionales, deportes extremos: Canoping, rafting, caminatas, ciclismo, entre otros. Lugares turísticos: Las piscinas de Nangulví en Intag, las cascadas del Cristal, la laguna de Cuicocha, la laguna de Piñan, El Bosque Protector en Peribuela, entre otros.

**Gráfico N° 46:** Eventos Turísticos.



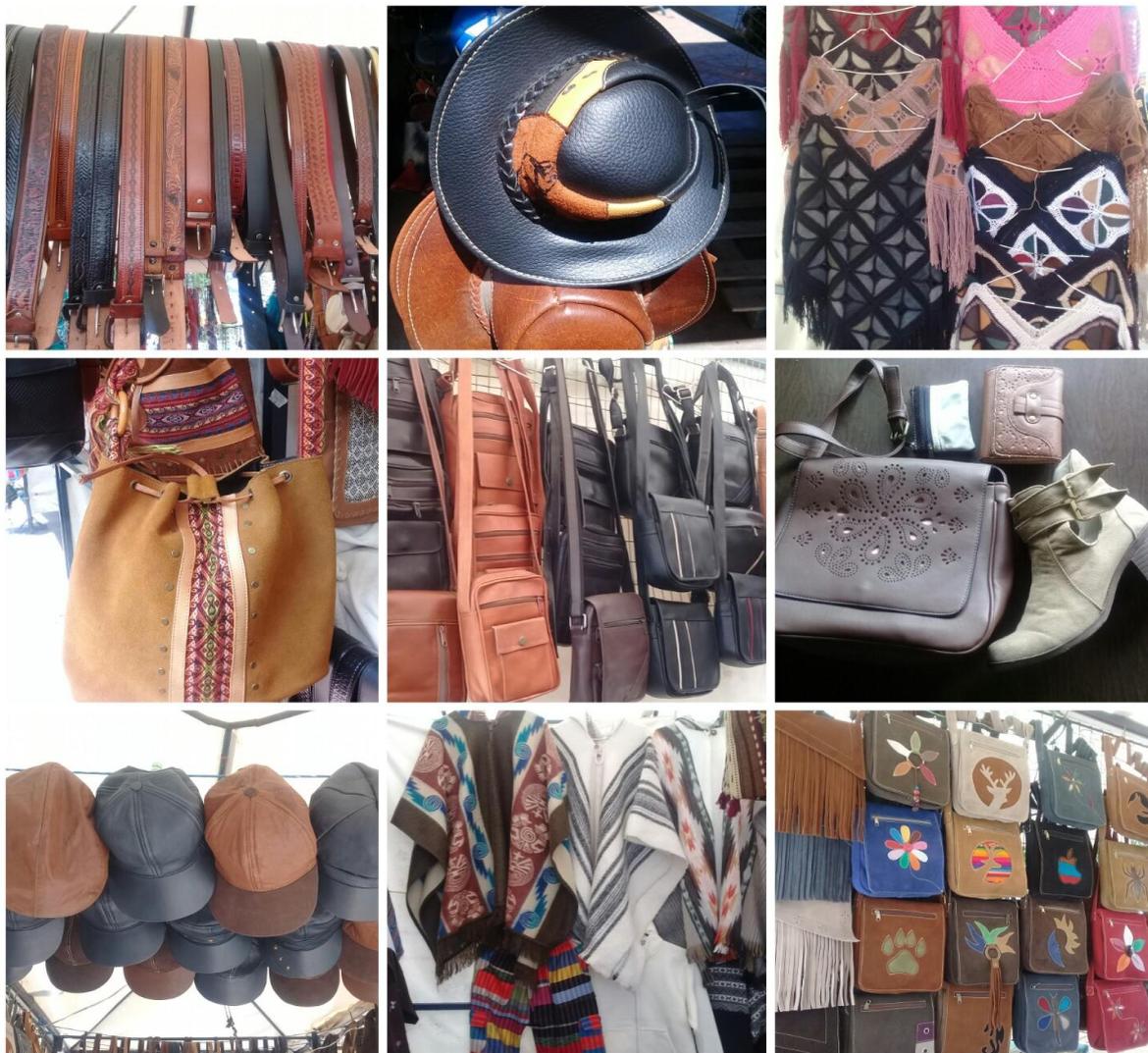
**Realizado por:** Diana Arias.

A continuación, se describirán los eventos turísticos más importantes para el Municipio de Cotacachi:

### 5.1. FERIA DEL CUERO

Actividad turística que consiste en la exhibición, venta de los diferentes productos y artesanías que están elaborados con material de cuero: Prendas de vestir y calzado (chaquetas, chales, botas, carteras, billeteras, coreas, sombreros, manillas, entre otros accesorios).

Gráfico N° 47: Feria del Cuero.



Realizado por: Diana Arias.

**OBJETIVO:** Determinar el lugar, los participantes, los productos y artesanías a exhibirse durante la feria del cuero.

**RECURSOS HUMANOS:** Organizador del evento, autoridades, los participantes directos (dueños de los almacenes) e indirectos (turistas locales, nacionales y extranjeros), artistas en caso de presentarse.

**LOGÍSTICA:** Carpas, stands, sillas, mesas, equipo de sonido y amplificación.

**TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO:** 30, 31 de marzo, el 01 de abril y el 02 de noviembre.

**PROCESO:** Se especificará los pasos a seguir para organizar la feria del cuero.

## **PRE - EVENTO**

### **Planificación:**

- Definir el objetivo: Posesionar al Cantón Cotacachi como el mejor destino turístico a nivel nacional e internacional.
- Diseñar un guion con todas las actividades a desarrollarse durante los días del evento: Sean presentaciones artísticas, shows, pasarelas, entre otros.
- Saber con exactitud del presupuesto que dispone.
- Elegir un lugar estratégico para el desarrollo del evento.
- Definir si las entradas son gratuitas o cobradas.
- Elaborar la lista de las autoridades que van estar presentes y de los participantes. (Dueños de los almacenes).
- Delimitar los medios de comunicación para dar a conocer el evento.
- Al no disponer de suficiente material de logística contratar a proveedores.
- Contratar equipo de seguridad.

## **Organización:**

- Enviar invitaciones personalizadas a las autoridades y a la prensa.
- Enviar los documentos de inscripción a los dueños de los almacenes, detallando los requisitos a cumplirse.
- Socializar el costo, el tiempo de duración, los horarios de entrada o salida, el lugar donde van estar ubicados con sus respectivos productos.
- Hacer firmar el contrato a los participantes por el espacio que utilizan.
- Confirmar la asistencia de autoridades y participantes.
- Promocionar el evento en redes sociales, periódicos y cuñas de radio.
- La seguridad se coordina con la ECU 911, el Cuerpo de Bomberos, Centros de Salud y con Movidelnor, para el buen desenvolvimiento del evento.

## **EVENTO**

### **Desarrollo:**

- Los participantes y artistas deben estar en el lugar una hora antes del evento.
- Instalar las carpas, los stands, mesas, sillas, tarimas, entre otros.
- Comprobar que cada participante cuente con las extensiones o los cables necesarios.
- Después de instalar verificar que todos los equipos estén funcionando perfectamente.

## **POST - EVENTO**

- Enviar tarjetas de agradecimiento a las autoridades y participantes.
- El personal encargado de organizar el evento, tiene la responsabilidad de elaborar un informe.
- Evaluar los resultados positivos o negativos.
- Publicar fotografías sobre el evento en su cuenta oficial o redes sociales.

## **CONCLUSIONES**

- La puntualidad es esencial en todos los eventos.
- Los lugares amplios permiten una mayor visualización entre los dueños de los stands y de las personas que visitan.
- Para evitar inconvenientes con la ciudadanía es necesario informarles de los lugares que serán cerrados.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a los organizadores realizar el evento a la hora establecida.
- Elegir un lugar amplio.
- Si el evento se realiza en las calles de la ciudad, informar a la ciudadanía las rutas disponibles para su movilización y aquellas que van a estar cerradas.

## 5.2. ACTIVIDADES RECREATIVAS – ZONA DE INTAG

La zona de Intag tiene diversos lugares turísticos, permite realizar varias actividades recreativas en las piscinas, ríos, cascadas y montañas. Los sitios cuentan con su propia gastronomía, cabañas, hoteles y que las personas nacionales o extranjeras puedan hospedarse.

**Gráfico N° 48:** Actividades Recreativas – Intag.



**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Difundir las actividades recreativas en la zona de Intag para que el Cantón Cotacachi sea reconocido a nivel nacional e internacional.

**RECURSOS HUMANOS:** El organizador del evento, autoridades, guías turísticos, turistas locales, nacionales o extranjeros.

**LOGÍSTICA:** Equipos de excursiones, campamentos, utensilios, mapas.

**TIEMPO DE DURACIÓN:** Se realiza 1 día, cada mes y durante todo el año.

**PROCESO:** Detallar los pasos para organizar con éxito las actividades recreativas.

## **PRE - EVENTO**

### **Planificación:**

- Plantear un objetivo: Mejorar las relaciones interpersonales, la comunicación e integración de toda la comunidad local y sus turistas.
- Elegir los lugares turísticos de la zona de Intag, en las parroquias de: Apuela, Peñaherrera, Cuellaje, Vacas Galindo, Plaza Gutiérrez y García Moreno.
- Fijar el día, el mes y la hora.
- Elaborar la lista de las personas que van a estar presentes: Autoridades, guías y participantes.
- Sacar los permisos y autorizaciones para ejecutar estas actividades.
- Realizar un cronograma, estableciendo el tiempo y la persona que está a cargo de esa actividad.
- Definir el medio de transporte para su movilización.
- Reservar un restaurante.
- Elegir el tipo de catering que se van a servir.

- Destinar un presupuesto para cada actividad recreativa.
- Analizar posibles amenazas.

### **Organización:**

- Confirmar la asistencia de autoridades, guías y participantes.
- Establecer un punto estratégico para reunirse y así todos puedan trasladarse.
- Coordinar con la ECU 911, el Cuerpo de Bomberos el Centro de Salud más cercano al lugar.
- Difundir las actividades recreativas en las redes sociales, páginas web o periódicos.

## **EVENTO**

### **Desarrollo:**

- Las autoridades, el organizador del evento, el guía turístico y los participantes, deben estar en el lugar señalado, con 30 minutos antes.
- Comprobar que todas las personas de la lista estén presentes.
- Verificar que todos tengan los equipos de excursiones y campamentos, en caso de salir a un lugar lejano.

## **POST - EVENTO**

- Elaborar un informe con los resultados de las actividades recreativas.
- Aplicar encuestas, para comprobar la acogida de la actividad.
- Enviar tarjetas de agradecimiento por la participación en las actividades recreativas.
- Publicar fotografías en las redes sociales.

## **CONCLUSIONES**

- Planificar las actividades con un tiempo anticipado, permite conseguir buenos resultados, grandes experiencias entre los organizadores y los participantes.
- Es importantes respetar el tiempo de los organizadores y participantes.
- Contar con un guía que conozca el área.

## **RECOMENDACIONES**

- Cada mes que realicen las actividades recreativas elegir nuevos lugares turísticos de la zona de Intag.
- Puntualidad de los organizadores, autoridades y participantes.
- Contratar un guía turístico, que tenga conocimientos de todas las rutas.

### 5.3. FESTIVAL GASTRONÓMICO

Actividad turística enfocada a fortalecer la gastronomía del pueblo cotacacheño, en especial su plato tipo las carnes coloradas (servidas conjuntamente con plátanos fritos, mote, aguacate, papas, yucas, queso, ají y el vaso de chicha de jora) y diversas comidas que son degustados por los turistas locales, nacionales y extranjeros.

**Gráfico N° 49:** Festival Gastronómico.



**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Promocionar la gastronomía del pueblo cotacacheño y mejorar su economía.

**RECURSOS HUMANOS:** Organizador del evento, autoridades, participantes, turistas: locales, nacionales y extranjeros.

**LOGÍSTICA:** Carpas, stands, sillas, mesas, utensilios de cocina. (Equipos de sonido y amplificación en caso de presente artistas).

**TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO:** Los días 26, 27 y 28 del mes de mayo.

**PROCESO:** Detallar los pasos para organizar la feria gastronómica.

## **PRE - EVENTO**

### **Planificación:**

- Definir el objetivo: Promocionar los platos típicos del Cantón Cotacachi y que sea reconocido por su exquisita gastronomía.
- Planificar un cronograma en caso de presentaciones artísticas.
- Distribuir adecuadamente el presupuesto para esta actividad.
- Definir la fecha, la hora y los participantes (expositores de los diferentes tipos de comida).
- Elegir el lugar: En este caso es el Mercado Jatuk Cem.
- Realizar la lista de autoridades invitadas.
- Contratar equipos de seguridad.
- Elegir los medios de comunicación para difundir el evento.

### **Organización:**

- Enviar con anterioridad las invitaciones a las autoridades, participantes y la prensa.
- Confirmar la asistencia de la invitación.

- Socializar el tiempo de duración del evento.
- Capacitar en temas de etiqueta y protocolo para que los dueños y sus ayudantes den un buen servicio a los turistas locales, nacionales y extranjeros.
- Establecer rutas de evacuación en casos de emergencia: explosión de una olla, sismo y terremoto.
- Un día antes del evento los organizadores deben comprobar que el lugar este limpio sin basuras, ni manchas en las paredes.
- Promocionar el evento en los medios de comunicación, boletines o trípticos.
- Coordinar con la ECU 911, el Cuerpo de Bomberos y Movidelnor.

## **EVENTO**

### **Desarrollo:**

- Los organizadores y los participantes deben estar en el lugar una hora antes.
- Instalar los respectivos materiales de cocina, stands o limpiar el lugar donde están ubicados.
- Comprobar que cada participante cuente con un extintor, detectores de humo o de gas.
- Verificar que los productos estén en buen estado.

## **POST - EVENTO**

- Elaborar un informe final.
- Evaluar los resultados: Sí los participantes tuvieron ganancias o pérdidas.
- Enviar tarjetas de agradecimiento a los participantes.
- Realizar una rueda de prensa sobre el festival gastronómico.
- Publicar el evento fotografías y videos.

## **CONCLUSIONES**

- La indumentaria permite identificar al dueño del local.
- Las credenciales ayudan a saber quién es el organizador y de la Institución a la que forma parte.
- Seguir este proceso permite a los organizadores desarrollo un evento exitoso.

## **RECOMENDACIONES**

- Los participantes tienen la obligación de utilizar la indumentaria de cocina con el respectivo logo.
- Los organizadores deben llevar las credenciales.
- Aplicar el proceso antes detallado.

## UNIDAD N° 6

### EVENTOS CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI.

El Gobierno Municipal de Santa Ana Cotacachi, entre sus principales funciones es mantener, conservar las costumbres y tradiciones para fortalecer la identidad del pueblo cotacacheño, a través de la organización de actividades socioculturales desarrolladas durante todo el año en fechas establecidas, fomentando así la interculturalidad y la participación de ambos géneros.

Por medio de la talabartería, tejidos, bordados, alfarería y sus diversas festividades culturales le caracterizan al Cantón Cotacachi en uno de los mejores destinos turísticos.

**Gráfico N° 50:** Eventos Culturales.



**Realizado por:** Diana Arias.

A continuación, se describirán los eventos culturales más importantes para el Municipio de Cotacachi:

### **6.1. MUSHUK NINA (PAWKAR RAYMI).**

Pawkar Raymi o Fiesta de los primeros frutos, ceremonia correspondiente al equinoccio de invierno y que dan inicio a una nueva estación (cosecha de frutas, granos), es celebrado en el mes de marzo. Antiguamente los Incas realizaba este ritual; lo que primero hacían era ayunar durante tres días, segundo en una vasija cocinaban los granos con los vegetales, al estar preparado lo enterraban para posteriormente sacarlo y repartirlo entre el pueblo. Con el tiempo la Iglesia Católica a esta actividad le denominó como fanesca.

**Gráfico N° 51:** Mushuk Nina (Pawkar Raymi), baño ritual.



**Fuente:** (Cifuentes, 2012)

**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Difundir la festividad del Mushuk Nina a nivel nacional e internacional.

**RECURSOS HUMANOS:** El organizador, autoridades de las instituciones u organizaciones y las personas de las diferentes Comunidades.

**LOGÍSTICA:** Carpas, sillas, mantelería, equipos de sonidos, micrófonos y demás materiales para realizar el ritual.

**TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO:** 1 día, el 23 de marzo.

**PROCESO:** Establecer los pasos para organizar el Mushuk Nina.

### **PRE - EVENTO**

#### **Planificación:**

- Plantear un objetivo: Conservar las tradiciones, las costumbres y transmitir a las futuras generaciones.
- Planificar actividades a desarrollarse durante el evento.
- Elegir un lugar sagrado para el ritual: Cascadas, vertientes, ojos de agua, fuentes o un lugar patrimonial.
- Hacer la lista de autoridades invitadas, las personas que van a formar parte del ritual y el personal de canto.
- Contratar medios de transporte para movilizar la logística.

#### **Organización:**

- Enviar y confirmar las invitaciones de las autoridades.
- Coordinar con las autoridades de las respectivas Comunidades.
- Socializar la importancia del evento en las Instituciones Educativas y Comunidades.
- Promocionar el evento en los diversos medios de comunicación.

## **EVENTO**

### **Desarrollo:**

- Las autoridades, el organizador y las personas de las comunidades estar en el lugar con 30 minutos antes.
- Instalar las carpas, sillas, mesas, de acuerdo al lugar que hayan seleccionado.
- Verificar que los equipos de sonido, estén funcionando.

## **POST - EVENTO**

- Agradecer a las autoridades y a las comunidades por su participación en el evento.
- Realizar un informe sobre la actividad ejecutada.
- Publicar fotografías y videos en las redes sociales.

## **CONCLUSIONES**

- La puntualidad en los eventos marca la diferencia.
- Es necesario grabar el evento para que las personas que no asistieron puedan mirar el video.
- Seguir los pasos ayuda a que los organizadores presenten eventos éxitos y a su vez reciban comentarios positivos de la gente.

## **RECOMENDACIONES**

- Iniciar el evento a la hora establecida.
- Grabar todo el evento, publicar en la página de la Institución para que los turistas conozcan la tradición.
- Aplicar los procesos de planificación del evento.

## 6.2. SEMANA SANTA

Es una festividad religiosa que consiste en representar la pasión, muerte y resurrección de Jesús, es un tiempo de reflexión, las procesiones se realizan en las principales calles de la ciudad hasta llegar a la iglesia, en este ritual está conformado por personas indígenas y mestizos, con las funciones de sacerdotes, regidores, guioneras, cantores, sahumeriantes, cargadores, cucuruchos y la banda musical del pueblo. Cada una de las Comunidades participan con su respectivo Santo, durante el recorrido lanzan flores y llevan los laureles para que sean bendecidos. Algo esencial que la gente cotacacheña hace en esta fecha es la elaboración de la fanesca con granos verdes, verduras, pescado, entre otros productos.

**Gráfico N° 52:** Semana Santa.



**Fuente:** (Cotacachi work, 2018)

**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Promocionar la celebración de Semana Santa para que Cotacachi sea uno de los destinos turísticos más visitados.

**RECURSOS HUMANOS:** Los organizadores, autoridades de las Instituciones Públicas o Privadas, religiosas y todo el pueblo cotacacheño.

**LOGÍSTICA:** Indumentaria religiosa para niños, jóvenes, adultos, equipos de filmación como: Cámaras, drones, cerramientos para las calles, entre otros.

**TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO:** Miércoles, jueves, viernes y sábado en el mes de marzo.

**PROCESO:** Se determinará los lineamientos para organizar un evento relevante.

## **PRE - EVENTO**

### **Planificación:**

- Plantear un objetivo: Posicionar al Cantón como uno de los mejores lugares turísticos y que dinamice la economía del pueblo cotacacheño mediante la festividad de Semana Santa.
- Elaborar un cronograma de actividades.
- Hacer invitaciones personalizadas para la participación de cada comunidad en la procesión.
- Elegir las rutas para la procesión.
- Realizar la lista de todas las personas que van actuar cada escena de la pasión, muerte y resurrección de Cristo.
- Alquilar la indumentaria religiosa para los participantes.
- Elegir los medios de comunicación para difundir el evento.

- Contratar equipo de seguridad.

### **Organización:**

- Coordinar con la ECU 911, el Cuerpo de Bomberos, el Centro de Salud y Movidelnor, para la seguridad de la ciudadanía.
- Promocionar el evento en redes sociales, trípticos, pancartas o cuñas de radio.

## **EVENTO**

### **Desarrollo:**

- Los personajes que actúan deben estar con 30 minutos antes.
- Comprobar que todos los participantes tengan la indumentaria del personaje que representan.
- Verificar que las rutas de procesión estén en buen estado: Sin basuras y ramas.
- Instalar vallas al frente de la iglesia, porque ahí culmina la escenificación de la pasión, muerte y resurrección. Además, ahí llegan las comunidades con los santos.

## **POST - EVENTO**

- Elaborar un informe del evento, en el que se detalle los gastos, actividades realizadas, conteo de turistas que visitaron el Cantón.
- Agradecer a los participantes.
- Realizar una rueda de prensa sobre el evento.
- Publicar fotografías de cada escena, de la Semana Santa.

## **CONCLUSIONES**

- Contar con antelación las rutas para la movilización de las personas evitar que la gente emita criterios negativos a la Institución.
- Los apoyos de otras Instituciones ayudan a velar por la seguridad de la ciudadanía.
- Aplicar cada una de las pautas permite que los organizadores evidencien posibles falencias y lo corrijan antes del evento.

## **RECOMENDACIONES**

- Informar con anterioridad a toda la ciudadanía las calles que estarán cerradas, y las rutas para su movilización.
- Ubicar a la Policía, los Bomberos y los Centros de Salud en lugares estratégicos para posibles emergencias.
- Aplicar el proceso del evento.

### 6.3. HATUN PUNCHA O INTY RAYMI

Es una actividad cultural relacionada con el solsticio, que consiste en agradecer al padre sol (Tayta Inti) y la (Pacha Mama) por la abundancia de las cosechas en especial la del maíz, en el transcurso de esos días las personas salen bailando desde sus comunidades hasta tomar la plaza central. También el Inty Raymi tiene relación con el calendario agrícola. Los capitanes, danzantes cada año realizan un baño ritual durante las vísperas y un día antes de la festividad, con el objetivo de purificar su cuerpo, hace un pacto con un ser superior para que les dote de fuerzas y energías.

**Gráfico N° 53:** Inty Raymi.



**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Promocionar la festividad del Inty Raymi.

**RECURSOS HUMANOS:** El organizador, autoridades, personal de seguridad, capitanes y danzantes de cada comunidad.

**LOGÍSTICA:** Equipos de seguridad, carpas, parlantes, pancartas, vallas.

**TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO:** El 21 se presentan los estudiantes de las diferentes Instituciones Educativas, el 22 hasta el 30 del mes de junio participan las personas de la zona urbana y rural, el 1 de julio bailan las mujeres.

**PROCESO:** Determinar los pasos para ejecutar con éxito la festividad del Inty Raymi.

### **PRE - EVENTO**

#### **Planificación:**

- Plantear un objetivo: Difundir las costumbres y tradiciones del pueblo cotacacheño.
- Hacer una reunión con las autoridades de cada Entidad Pública, Privada y presidentes de cada comunidad con el objetivo de tomar medidas de seguridad.
- Elaborar un plan en caso de posibles amenazas: Sismo, erupción o accidentes.
- El 09 de junio realizar la ceremonia ancestral para dar inicio al Inty Raymi.
- Elegir el lugar para el baño ritual, en la cascada o laguna.
- Se elegirá al shamán para el baño ritual.
- El 16 de junio se realiza el baño ritual de purificación y limpiezas para los malos espíritus.
- Durante el ritual se prepara y reparte a todos los presentes la comida típica de los dioses: Mote, papas, cuy, queso con la chicha de jora.
- Las autoridades entregan medianos a los capitanes de cada Comunidad.
- Realizar invitaciones al Ministerio de Cultura, a la Gobernadora de Imbabura, El Sr. Prefecto, entre otras autoridades.

- Hacer invitaciones a las Instituciones Educativas para que participen con su respectivo grupo de danzantes.
- Escoger los medios de comunicación para difundir este evento.
- Establecer puntos estratégicos para seguridad, cámaras y video.

### **Organización:**

- Socializar el Inty Raymi en las Instituciones Educativas.
- Enviar y confirmar las invitaciones: Autoridades e Instituciones Educativas.
- Promocionar el evento en redes sociales, radios, pancartas o la prensa.
- Coordinar con la Policía, las Fuerzas Armadas, la Comisaria Municipal, Movidelnor, Centros de Salud para evitar peleas entre los danzantes.

## **EVENTO**

### **Desarrollo:**

- Los organizadores deben estar en el lugar 30 minutos antes.
- Instalar las carpas, tarimas, parlantes, pancartas, para la presentación de los danzantes de las Instituciones Educativas.
- Verificar que los equipos estén correctamente instalados y en buen funcionamiento.
- Comprobar que el personal de seguridad se encuentre en el lugar establecido.
- Colocar vallas en las vías que van a ser cerradas.
- Elegir rutas de evacuación en caso de peleas.
- Verificar que los almacenes, tiendas, bancos y cooperativas ubicados en la parte central tengan puestos triplex en sus ventanas para evitar daños en caso de peleas.
- Revisar que los danzantes no porten armas, machetes, cuchillos o cosas filosas.

## **POST - EVENTO**

- Realizar un informe.
- Agradecer y dar reconocimientos a los capitanes de cada comunidad.
- Publicar fotografías del evento en redes sociales, páginas webs.

## **CONCLUSIONES**

- Colocar la señalética ayuda a que las personas, tengan conocimiento de los lugares para su movilización.
- Detallar los acuerdos con los jefes de los danzantes permite visualizar una mayor organización.
- Este proceso ayuda a que los organizadores tomen medidas de seguridad.

## **RECOMENDACIONES**

- Informar a la ciudadanía las rutas para su movilización.
- Llegar a un acuerdo con los capitanes de cada Comunidad, en caso de peleas aplicarles una sanción.
- Aplicar el proceso del evento.

## 6.4. CANTONIZACIÓN DE COTACACHI

El Cantón Cotacachi es un pueblo ubicado en las faldas del volcán Cotacachi, es un lugar que cuenta con tierras productivas, diversidad de atractivos turísticos, cultura, tradición en especial la actividad agroindustrial a la que se dedica la gente.

Es por esta razón que todos los años, el 6 de julio las autoridades de las Instituciones Educativas, Públicas y Privadas rinden homenaje al Cantón Cotacachi, fomentando así la unión y participación de ambos géneros.

**Gráfico N° 54:** Cantonización de Cotacachi.



**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Implantar lineamientos para el desarrollo del evento: Cantonización de Cotacachi.

**RECURSOS HUMANOS:** El organizador, autoridades de las Instituciones Educativas, Públicas, Privadas, estudiantes y personas de las Comunidades.

**LOGISTICA:** Carpas, sillas, parlantes, micrófonos, pancartas, graderío, tarimas.

**TIEMPO DE DURACIÓN DEL EVENTO:** 3 a 4 horas el Desfile Cívico, 2 horas la Sesión Solemne, realizado el 6 de julio de cada año.

**PROCESO:** Detallar los pasos para realizar la Cantonización de Cotacachi.

## **PRE - EVENTO**

### **Planificación:**

- Plantear un objetivo: Conmemorar los 157 años de Cantonización de Cotacachi.
- Definir el orden para el Desfile Cívico: Autoridades, Instituciones Educativas, Públicas y Privadas.
- Realizar un cronograma de actividades a realizarse durante la Sesión Solemne como proyectos ejecutados y los que se van a realizar durante el año, entregar condecoraciones a personalidades que se han destacado en el ámbito profesional o por los servicios que han prestado en el Municipio de Cotacachi.
- Elaborar la lista de autoridades locales, provinciales y nacionales.
- Hacer las invitaciones para las Instituciones locales y provinciales.
- Elegir el tipo de catering a servirse durante la Sesión Solemne.
- Establecer las rutas o calles para el desfile: Parque San Francisco hasta el Parque la Matriz.

- Contratar equipos de seguridad.
- Especificar los medios por los cuales van a difundir el evento.

### **Organización:**

- Enviar las invitaciones con 15 días de anticipación.
- Confirmar la asistencia de las autoridades locales, provinciales y nacionales.
- Escoger el tipo de montaje de salón para la Sesión Solemne.
- Promocionar el evento en redes sociales, Tv, radios y periódicos.
- Coordinar con el ECU 911 y Movidelnor.

## **EVENTO**

### **Desarrollo para Desfile Cívico:**

- Los organizadores, autoridades de las Instituciones Educativas, Públicas, Privadas y estudiantes deben estar en el lugar 30 minutos antes del evento.
- Ubicar a las autoridades y estudiantes según el orden establecido.
- Comprobar que las carpas, tarimas, mesas, sillas y demás equipos estén instalados.
- Verificar que los equipos de sonido o amplificación estén funcionando.
- El personal del ECU 911 y Movidelnor deben controlar la movilidad de los carros y las personas durante el desfile.

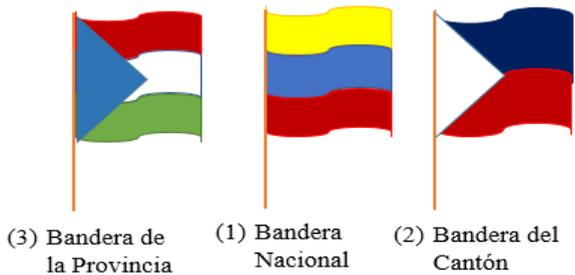
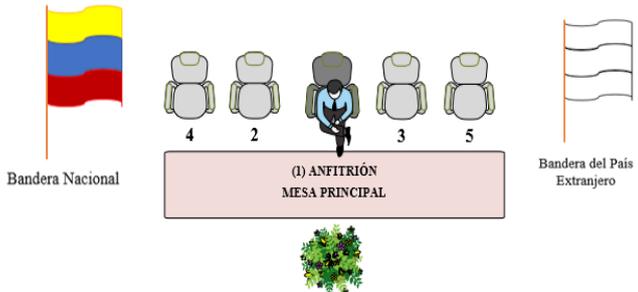
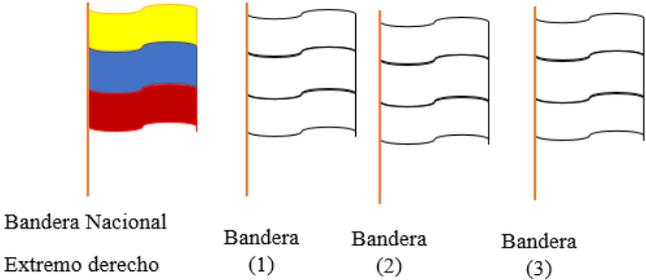
### **Desarrollo para la Sesión Solemne:**

- Lugar Teatro Municipal “Ciudad por la Paz”.
- Montaje de salón tipo auditorio.
- Colocar la mantelería respectiva en la mesa principal.
- Poner las botellas de agua, sin etiqueta y con vasos de cristal.

- El arreglo floral debe ser pequeño, que facilite la visualización entre las personas que están en la mesa principal y resto del auditorio.
- Colocar las tarjetas de ubicación de las autoridades locales, provinciales y nacionales que conforman la mesa principal.
- Instalar cámaras, micrófonos, parlantes, estrado, banderas, proyector, entre otros equipos.
- Verificar que la iluminación sea adecuada.
- El personal de protocolo debe guiar a las autoridades e invitados hasta su lugar (sillas o la mesa principal).
- El maestro de ceremonia para abrir el evento debe contar con el guion, (las actividades bien detalladas y con un tiempo exacto).
- Al iniciar el evento es importante entonar las notas del himno nacional y del Cantón.
- Las personas que van a recibir condecoraciones, es necesario ubicarlas en un lugar especial, cerca del estrado de esta manera evitan caminar todo el pasillo.
- El catering será servido al finalizar el evento.

## Orden de precedencia en las banderas.

**Tabla N° 38:** Precedencia en las banderas.

<b>LA BANDERA</b> Símbolo patrio que representa a un país, provincia, cantón o parroquia.	
<p><b>Sitio de honor centro métrico.</b></p> <p>La bandera nacional siempre se coloca en el centro, luego se ordena de derecha a izquierda.</p>	 <p>(3) Bandera de la Provincia      (1) Bandera Nacional      (2) Bandera del Cantón</p>
<p><b>Ubicación de banderas cuando visita un país extranjero</b></p> <p>En la mesa principal la bandera nacional se coloca al lado derecho, la bandera extranjera al lado izquierdo.</p>	 <p>Bandera Nacional      (1) ANFITRIÓN MESA PRINCIPAL      Bandera del País Extranjero</p>
<p><b>Excepción</b></p> <p>Al colocar pantallas o por el espacio pequeño se coloca desde el extremo derecho, luego en orden alfabético dependiendo al país al que pertenece.</p>	 <p>Bandera Nacional Extremo derecho      Bandera (1)      Bandera (2)      Bandera (3)</p>

**Realizado por:** Diana Arias.

## **POST - EVENTO**

- Enviar tarjetas de agradecimiento a las autoridades de las Instituciones Educativas, Públicas, Privadas, demás invitados por su participación en el Desfile Cívico y la Sesión Solemne.
- Devolver la logística que fueron alquilados para el evento.
- Analizar los aspectos positivos y negativos.
- Realizar un informe final.

## **CONCLUSIONES**

- Enviar las invitaciones con 15 días de antelación.
- El personal de protocolo al conocer sus respectivas funciones, ayuda a que el evento sea exitoso.
- Verificar con antelación que todos los equipos estén funcionando, evita que los organizadores pasen malos momentos.

## **RECOMENDACIONES**

- Iniciar el evento a la hora establecida, tanto el Desfile Cívico y la Sesión Solemne, enviar las invitaciones con 15 días de anticipación.
- El personal de protocolo debe utilizar la indumentaria con las respectivas credenciales.
- Colocar micrófonos en la mesa principal, solo para aquellos que tienen preparado un discurso, o palabras de agradecimiento.

## UNIDAD N° 7

### ELEMENTOS DE LA IMAGEN Y FACTORES DE LA IDENTIDAD DEL MUNICIPIO DE COTACACHI

La imagen es la apariencia de una Institución, en este caso del Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi ahí se detallan los valores tangibles e intangibles que ofrecen. Es un elemento fundamental porque la gente con solo mirar la imagen sabe de qué empresa, Institución se trata, analizan pequeños detalles para poder percibirla y crear criterios positivos o negativos. Por ende, es importante que las Instituciones Públicas, Privadas proyecten una excelente imagen, lleguen a las personas por medio del logotipo, el slogan, misión, visión, valores, los productos, brindando servicios de calidad a los clientes internos y a la ciudadanía en general.

**Gráfico N° 55:** Elementos de la Imagen y Factores de la Identidad del Municipio de Cotacachi.



**Realizado por:** Diana Arias.

**OBJETIVO:** Diferenciar los elementos de la Imagen y Factores de la Identidad Corporativa.

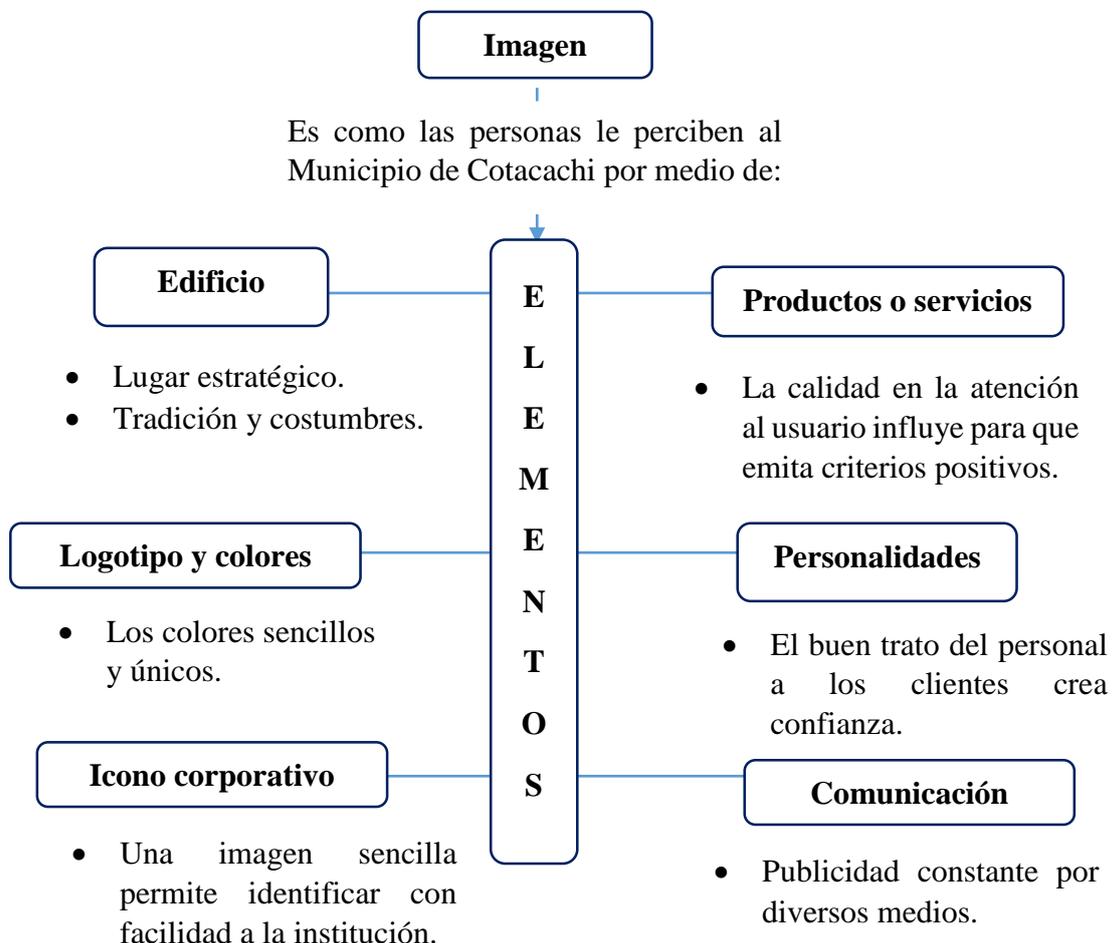
**RECURSOS HUMANOS:** Autoridades, personal Administrativo y la ciudadanía.

**LOGÍSTICA:** Edificio, logos, pancartas.

**PROCESO:** Describir los elementos de la Imagen y los Factores de la Identidad que forman parte en cada una.

### Elementos de la Imagen:

**Gráfico N° 56:** Elementos de la Imagen.

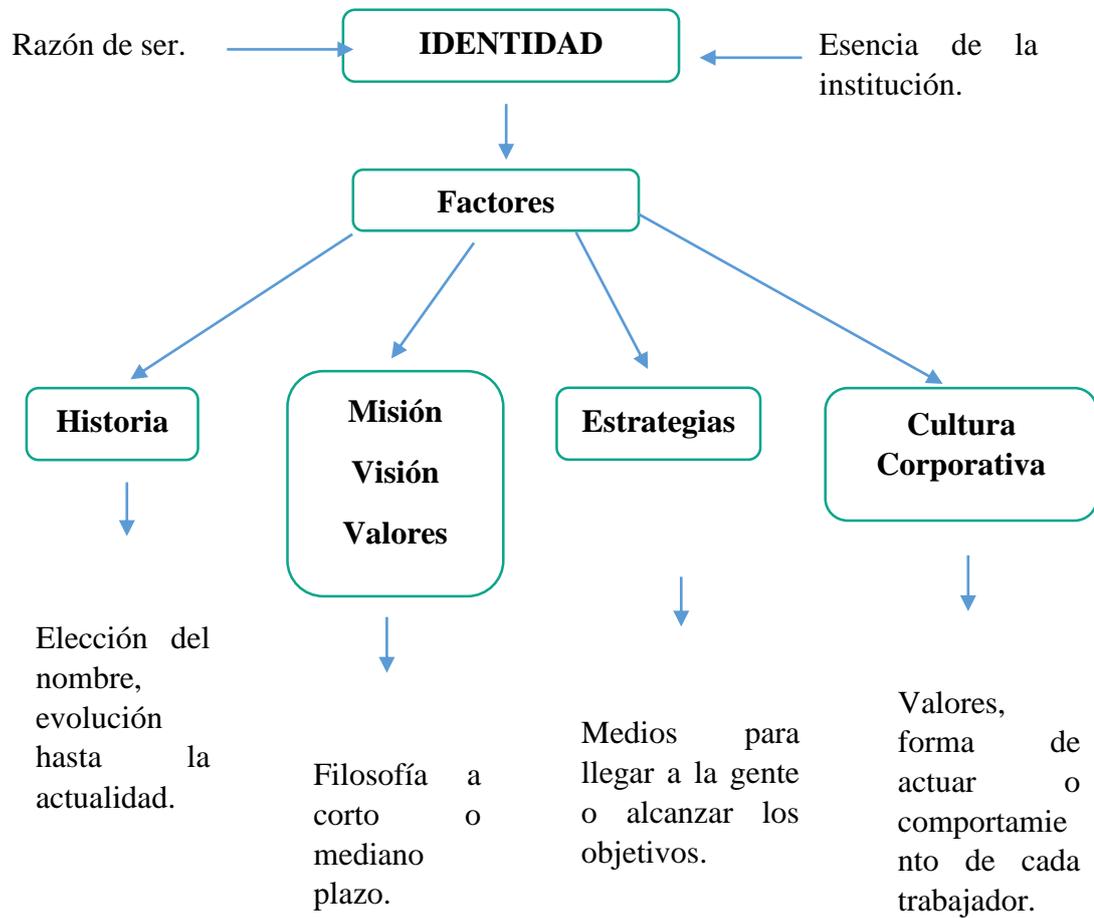


**Fuente:** (écnicas de diseño gráfico corporativo UF2400)

**Realizado por:** Diana Arias.

## Factores de la Identidad:

Gráfico N° 57: Factores de la Identidad.



**Fuente:** (Técnicas de diseño gráfico corporativo (UF2400))

**Realizado por:** Diana Arias.

## **CONCLUSIONES**

- Algo sencillo e innovador llama la atención de la gente.
- La Imagen y la Identidad son dos elementos esenciales para las Instituciones Públicas o Privadas, porque le ayudan a posesionar en un mercado competitivo y llegar a la gente.
- En la organización de los eventos turísticos – culturales también influye la imagen.

## **RECOMENDACIONES**

- La imagen debe ser sencilla para que la gente puede identificarlo con facilidad.
- El personal del Municipio a través de la atención debe transmitir confianza, porque la gente emite criterios positivos o negativos según como fueron tratados, parte fundamental para proyectar una buena Imagen.
- En los diferentes eventos que organicen es importante que aplique etiqueta, protocolo, precedencia o montajes de salones, de esta manera la gente notará que hay cambios y la imagen de la Institución será reconocida.

## **4.7.Impactos**

### **Impacto Social**

La presente investigación permitirá que el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi mejoren la identidad institucional al momento de organizar los eventos turísticos - culturales, en los que se aplicará los procesos o pautas de tiempo en cada uno. Además, esto ayudará a que todas las autoridades, invitados, los turistas locales, nacionales y extranjeros estén a gusto en el lugar del evento, disfruten o establezcan relaciones interpersonales con los presentes.

### **Impacto Institucional**

El Director, los Jefes de la Dirección de Turismo y Culturas consideran que aplicar la etiqueta y protocolo para el desarrollo de las actividades es sumamente una parte primordial porque al ser una Institución Pública, encargada de brindar servicios de calidad a toda la ciudadanía, en sí lograr el sumak kawsay, la unión y participación de todos los Cotacacheños.

### **Impacto Cultural**

Los Eventos Culturales fortalecen el reconocimiento de la identidad del pueblo del Cantón Cotacachi.

La Cultura es considera como patrimonio que se debe conservar y transferir a las futuras generaciones para que no se pierda con el transcurso del tiempo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- El personal encargado de los eventos sabe cómo organizar, pero al momento cuando se ejecutan las actividades programadas se evidencia algunas falencias.
- Con los resultados de las encuestas realizada al director, jefes y personal administrativo, se evidencia que existe desconocimiento en temas de etiqueta, protocolo y ubicación de precedencia.
- Los eventos turísticos - culturales que se organizan, son realizados sin tomar en cuenta el orden de precedencia.
- Se verificó que existe poco conocimiento sobre el uso de montajes de salones, por ello es necesario la implementación de esta guía de gestión de eventos.
- El Municipio de Cotacachi no tienen una comisión específica para la organización de eventos, por ello contratan a un organizador y otras actividades pequeñas lo realizan en base a su experiencia.
- Se evidenció falta de publicidad en ciertos sectores, porque las personas desconocen los eventos que realiza el Municipio, además no están conformes con los artistas musicales que se presentan.
- Al organizar eventos el Municipio no toman el lugar, porque la gente se siente incómoda.
- Se evidenció la aceptación de esta guía para la organización de eventos posteriores.

## Recomendaciones

- Brindar actualizaciones permanentes a todo el personal, en los temas de organización y planificación de eventos.
- Se dicten cursos, talleres o capacitaciones al director, jefes y personal administrativo para que aplique sus conocimientos de etiqueta y protocolo en los eventos posteriores.
- Cuando el Municipio organicen eventos deben delegar a una persona, para que ubique a los invitados según su rango.
- Realizar capacitaciones para que al momento de organizar eventos apliquen los diferentes montajes de salones.
- Crear una comisión permanente para que se encargue exclusivamente en la organización de eventos.
- Realizar publicidad de los eventos turísticos y culturales en diferentes medios de comunicación, así como también ir a los parques, la Sociedad de Artesanos, el mercado para dar a conocer los eventos que se van a realizar y los artistas que se van a presentar.
- Realizar un análisis del lugar, tomando en cuenta la capacidad de las personas que van asistir, la iluminación, ventilación, entre otros detalles.
- Realizar folletos, trípticos con imágenes, detalles específicos de los eventos que organiza el Municipio de Cotacachi.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Según la Real Academia de la Lengua Española define los siguientes conceptos como:

**Abarrotar:** Llenar un lugar en gran medida.

**Anfitrión:** Persona que organiza el evento.

**Borlón:** Tela de lino y algodón.

**Ceremonial:** Documento que reúne todas las reglas del protocolo.

**COOTAD:** Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

**Danza de los Yumbos:** Ritual, danza con trece movimientos que simbolizan la relación del hombre con la montaña, la agricultura y los espíritus.

**Desprovistas:** Falta de una cosa o de todo.

**Dres code:** Vestimenta o indumentaria.

**Etiqueta:** El ceremonial de estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos.

**Granite:** El mejor material de tela.

**Identidad:** Esencia, razón de ser o cultura de una empresa.

**Imagen:** Elemento de una empresa, colores, logo, productos o servicios.

**Inty Raymi o Hatun Puncha:** Fiestas del sol, solsticio de verano.

**Intercultural:** Que concierne a la relación entre culturas.

**Irrefutables:** Que no puede ser refutado.

**Kapak Raymi:** Ritual, festividad para celebrar la transformación de niño o niña a la adolescencia.

**Maestro de ceremonia:** Conduce y abre el evento.

**Mushuk Nina o Pawkar Raymi:** Año nuevo Andino, equinoccio de invierno.

**O.P.E:** Organizador Profesional de Eventos.

**PAC:** Plan Anual de Compras/ Contratación.

**PDyOT:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

**POA:** Plan Operativo Anual.

**Precedencia:** Preferencia o prioridad que tiene una persona, cosa, tiene respecto a otra.

**Presidencia:** Persona que ocupa el lugar de máximo de honor en un acto.

**Protocolo:** Normas y reglas de comportamiento.

**SERCOP:** Servicio Nacional de Contratación Pública.

**Sociocultural:** Pertenciente o relativo al estado cultural de una sociedad o grupo social.

**Staff:** Personal que ayuda a cubrir el evento.

**Sumak kawsay:** Vivir Bien.

**Tarpuy Raymi:** Equinoccio de invierno, festividad en honor a la tierra, agua y la jora (maíz y fréjol).

**VIP:** Very Important Person.

**VSP:** Very Special Person.

**Wampra Raymi:** Festival artístico que reúne a varios estilos musicales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Barrios, O. (2014). *Eventos: Logística de los servicios turísticos*. Buenos Aires: Fundación Proturismo.
- Busquet, J. (2015). *La Cultura*. Barcelona: Editorial UOC.
- Casado, M. (2015). *Análisis histórico- jurídico de la normativa de ceremonial y protocolo en las cortes generales españolas*. D-UNED Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Cifuentes, R. (21 de marzo de 2012). Youtube: Ritual del Mushuk Nina. Obtenido de Youtube: Ritual del Mushuk Nina:  
<https://www.youtube.com/watch?v=IsTjw93uWM8>
- Constitución de la República del Ecuador. (21 de diciembre de 2015). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador.:  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Cotacachi work. (31 de marzo de 2018). Youtube:  
SemanaSanta(HollyWeek)@Cotacachi,Ecuador2018(drone). Obtenido de Youtube:  
SemanaSanta(HollyWeek)@Cotacachi,Ecuador2018(drone).:  
<https://www.youtube.com/watch?v=stYz4jdijiw>
- Di Génova, A. (2010). *Ceremonial empresarial: El ceremonial de relaciones públicas*. Argentina: Urgerman Editor.
- García, J. (2014). *Técnicas de diseño gráfico corporativo (UF2400)*. Madrid: Editorial CEP, S.L.
- Google Maps. (2018). Obtenido de  
<https://www.google.com.ec/maps/place/Municipalidad+De+Cotacachi/@0.3004346,-78.2649329,18z/data=!4m12!1m6!3m5!1s0x8e2a3fdb90158813:0xf4f8310526644727!2sMunicipalidad+De+Cotacachi!8m2!3d0.2995709!4d-78.2639137!3m4!1s0x8e2a3fdb90158813:0xf4f8310526644727!8m>
- Google Maps. (2018). Obtenido de  
<https://www.google.com.ec/maps/search/casa+de+las+culturas+cerca+de+Cotacachi/@0.3006763,-78.2657144,18z?hl=es>
- Hernández, J., & Gómez de Mier, E. (2010). *Imperialismo y cultura*. Buenos Aires: Editorial Docencia.
- Ibáñez, G. T. (2011). *Introducción a la psicología social*. Obtenido de *Introducción a la psicología social*: <https://books.google.com.ec/books?id=-n33QfqZa9YC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Jijena, R. (2014). *Cómo organizar eventos con éxito*. (2a. ed.). Buenos Aires.: Ugerman Editor.
- Jiménez, A., & Rodríguez, I. (2011). *Comunicación e imagen corporativa*. Barcelona: Editorial UOC.

- Jiménez, L., & Jiménez, W. (2013). Turismo: Tendencias globales y planificación estratégica. Colombia: ECOE Ediciones.
- Jiménez, M., & Panizo, J. (2017). Eventos y protocolo: La gestión estratégica de actos corporativos e institucionales. Barcelona: UOC.
- Lairo, J. (2014). Comunicación y protocolo empresarial en los países de la zona euro. Madrid: Dykinson.
- Martínez, H. (2010). Responsabilidad social y ética empresarial. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Martínez, M. (2013). Manual básico de protocolo empresarial y social. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Montesdeoca, R. (2013). Organización de reuniones y eventos (UR00325). Andalucía - España: IC Editorial.
- Municipio de Cotacachi. (23 de Enero de 2018). Obtenido de <http://www.cotacachi.gob.ec/index.php/nuestra-municipalidad/mision-y-vision>
- Ochoa, E., Pineda, O., & Dávila, S. (14 de julio de 2015). Perfil de un Organizador de Eventos. Obtenido de Perfil de un Organizador de Eventos: <https://prezi.com/keyxzphxlp1s/perfil-de-un-organizador-de-eventos/>
- Orozco, J. d. (2016). Protocolo para la organización de actos oficiales y empresariales. Andalucía - España: IC .
- Otero, M. (2015). La historia del protocolo. Barcelona: Editorial UOC.
- Otero, M. (2017). ¿Cómo se organizan los actos corporativos? Barcelona: UOC.
- Patiño, L. (2012). Etiqueta y Protocolo: Base de la imagen empresarial. B - EUMED.
- Pérez, L. (2014). Sociología. México: Grupo Editorial Patria.
- Rodríguez, A. (2011). Fundamentos de sociología (2a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ruiz, M. d. (2010). Manual protocolo general: Formación para el empleo. Madrid: CEP, S.L.
- Sansone, G. (2016). Una mirada innovadora en ceremonial y protocolo. Argentina: EUCASA.
- UNESCO. (2011). La Filosofía Una Escuela de la Libertad. Obtenido de La Filosofía Una Escuela de la Libertad: <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001926/192689S.pdf>

# ANEXOS

**ANEXO 1: OFICIO DE ACEPTACIÓN.**



Cotacachi, 14 de diciembre de 2017

Magister  
Raimundo López  
**DECANO DE LA FECYT**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
Presente.-

De mi consideración

Reciba un cordial saludo a nombre del Municipio de Cotacachi, deseándole éxitos en sus funciones que desempeña diariamente.

En respuesta al oficio 307 – D, en el que solicita facilidades para que la señorita **DIANA ALEXANDRA ARIAS ESPINOSA**, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo de la Universidad Técnica del Norte, pueda realizar actividades inherentes a la investigación de su **Trabajo de Grado**, con el tema **“Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en el Gobierno Municipal Santa Ana De Cotacachi y su Impacto en la Imagen Institucional durante el año 2017”**, me permito poner en su conocimiento que nuestra institución brindará todas las facilidades de manera que su trabajo investigativo alcance el éxito deseado.

Atentamente,



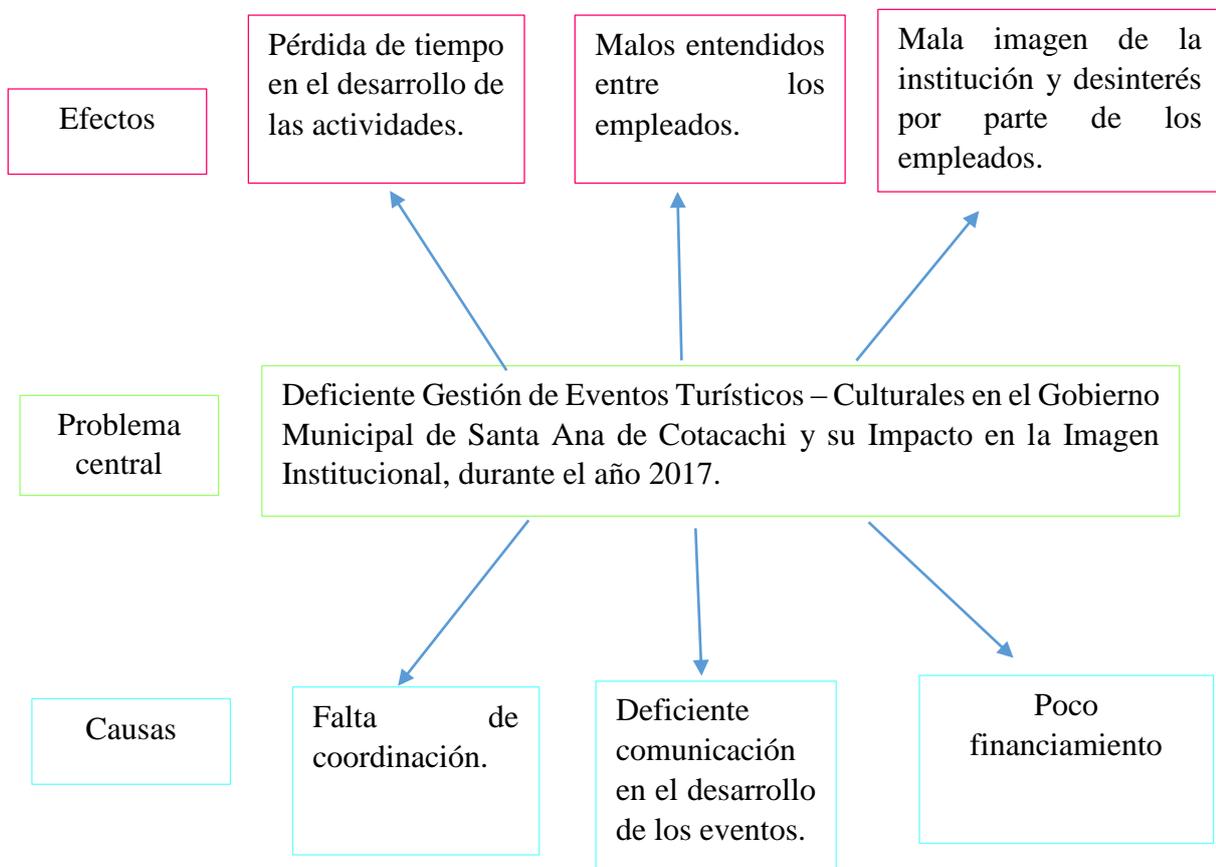
Lda. Verónica Cerpa Saltos  
**JEFA DE TURISMO DEL MUNICIPIO DE COTACACHI**

González Suárez y García Moreno - Cotacachi - Imbabura  
(593) (6)2915115 / (593) (6)2915117 / (593) (6)2915086  
(593) (6)2916 888 / (593) (6)2916029  
[www.cotacachi.gob.ec](http://www.cotacachi.gob.ec) / @gadcotacachi / @CotacachiTuris

Juntos para VIVIR BIEN



## ANEXO 2: ÁRBOL DE PROBLEMAS.



### ANEXO 3: ENCUESTA INTERNA.



Universidad Técnica Del Norte  
Facultad de Educación Ciencia y Tecnología - FECYT  
Secretariado Ejecutivo en Español - Semipresencial

#### ENCUESTA INTERNA

##### Información General:

**Tema:** “Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos - Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, y su Impacto en la Imagen Institucional, durante el año 2017”.

**Objetivo:** Conocer acerca de la gestión de Eventos Turísticos – Culturales, la etiqueta y protocolo, la precedencia en el GAD de Cotacachi, Dirección de Turismo y Culturas, Culturas y Deportes.

##### Información Específica:

La información que usted facilite, será utilizada con fines académicos, por ende, se agradecerá su respuesta precisa y veraz.

**Nota:** Señale con una (X) la respuesta que elija.

##### DATOS INFORMATIVOS:

a) Edad:	
18 - 25	
26 - 36	
37 - 45	
46 - 60	
61 o más	

b) Género:	
F	
M	

c) Grado de Formación:	
Básica	
Media	
Superior	
Postgrado	

d) Tiempo de actividad en la Institución	
1 año	
2 a 5 años	
6 a 10 años	
más de 10 años	

**1.- ¿Considera que la organización de los eventos turísticos – culturales es una gran herramienta de comunicación?**

Sí ( ) No ( )

**2.- ¿En la siguiente escala califique a la persona que está a cargo de la organización de los eventos Turísticos - Culturales?**

Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( )

**OPE:** Organizador Profesional de Eventos.

**3.- ¿Considera que la persona encargada de la organización de los eventos sea un OPE?**

Sí ( ) No ( )

**4.- ¿En la institución que usted labora que tipo de evento le llama más la atención? Escoja una opción.**

- **Eventos Turísticos:** Feria del Cuero, Presentación de Expresiones Artísticas, Festival Gastronómico ( )
- **Eventos Culturales:** Eventos Artísticos – Culturales, Inti Raymi, Fiestas de la Jora, Cantonización de Cotacachi. ( )
- **Eventos programados:** Seminarios, Asambleas, Conferencias, Ruedas de Prensa, Talleres. ( )

**5.- ¿Piensa usted que, al aplicar las siguientes pautas de tiempo los eventos serian todo un éxito? Pre- evento, realización del evento, Post- evento.**

Sí ( ) No ( )

**PRECEDENCIA:** Prioridad máxima que tiene una persona en un evento, punto de honor.

**6.- ¿En los eventos turísticos - culturales organizados por el GAD de Cotacachi, considera necesario la aplicación del orden de precedencia?**

Sí ( ) No ( )

**7.- ¿Qué haría usted si en el evento organizado por su institución llega atrasado un invitado de cargo importante?**

Ubicarle ese momento en la mesa principal ( )

Ubicarlo en un lugar especial ( )

No dejarle ingresar. ( )

**ETIQUETA:** Normas de comportamiento para establecer buenas relaciones sociales.

**PROTOCOLO:** Normas y reglas establecidas en el ceremonial.

**CEREMONIAL:** Documento que reúne todas las reglas del protocolo.

**8.- ¿Considera que para proyectar una buena imagen institucional es necesario aplicar normas de etiqueta y protocolo?**

Sí ( ) No ( )

**9.- ¿Considera que la organización de eventos culturales aporta al fortalecimiento de la identidad de los habitantes del Cantón Cotacachi?**

Sí ( ) No ( )

**10.- ¿Considera usted que es necesario implementar una guía de gestión de eventos turísticos – culturales para el GAD de Cotacachi?**

Sí ( ) No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**4.- ¿Cómo le califica usted a los eventos turísticos – culturales realizados por el GAD de Cotacachi?**

Muy Bueno ( ) Bueno ( ) Regular ( )

**5.- ¿Cuándo usted ha asistido a un evento cultural organizado por el GAD de Cotacachi qué problema ha observado?**

Mal servicio ( )

Incomodidad en el salón. ( )

El lugar es inadecuado ( )

Falta de coordinación entre el personal ( )

**LOGÍSTICA:** Área que se encarga de la movilidad de: mesas, sillas, manteles, computadoras, carpas, micrófonos, parlantes, entre otros.

**6.- ¿La logística que utiliza el GAD de Cotacachi para los eventos, considera que es adecuado?**

Sí ( ) No ( )

**7.- ¿Cuándo el GAD de Cotacachi organiza eventos, inician a la hora establecida?**

Sí ( ) No ( )

**8.- ¿Considera que la realización de eventos turísticos - culturales contribuye al desarrollo económico del pueblo Cotacacheño?**

Sí ( ) No ( )

**IDENTIDAD:** Razón de ser y esencia de la empresa.

**IMAGEN:** Como le perciben por medio de colores, logotipo y servicios que ofrece.

**9.- ¿Considera que la realización de los eventos culturales ayuda a proyectar una buena imagen del GAD de Cotacachi?**

Sí ( ) No ( )

**GUÍA:** Documento que describe las funciones del personal, procesos a realizarse en cada evento y soluciones a posibles problemas.

**10.- ¿Cree que una guía de gestión de evento turísticos – culturales ayudaría en los procesos de organización?**

Sí ( ) No ( )

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 5: ENTREVISTA



Universidad Técnica Del Norte  
Facultad de Educación Ciencia y Tecnología - FECYT  
Secretariado Ejecutivo en Español - Semipresencial

### ENTREVISTA

#### Información General:

**Tema:** “Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos - Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, y su Impacto en la Imagen Institucional, durante el año 2017”.

#### Entrevista dirigida al Director, los Jefes de la Dirección de Turismo y Culturas.

- 1.- ¿En la Institución que usted labora cuenta con un manual o una guía para organizar los eventos?
- 2.- ¿La institución cuenta con un adecuado financiamiento para el desarrollo de cada evento?
- 3.- ¿La Institución cuenta con un Organizador Profesional de Eventos?
- 4.- ¿Para organizar de los diferentes eventos toman en cuenta las pautas de tiempo?
- 5.- ¿Tiene conocimiento de cómo aplicar el orden de precedencia en los eventos?
- 6.- ¿En los eventos organizados el personal aplica la etiqueta y protocolo?
- 7.- ¿Para el desarrollo de los eventos contratan personal de protocolo?
- 8.- ¿En los eventos Turísticos- Culturales participan todas las autoridades del GAD de Cotacachi?
- 9.- ¿Para proyectar una buena imagen Institucional que medios de comunicación o que estrategias utilizan?
- 10.- ¿Considera útil al proceso organizativo en el Municipio la creación de una guía para la organización de los eventos?

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## ANEXO 6: FICHA DE OBSERVACIÓN.



Universidad Técnica Del Norte  
Facultad de Educación Ciencia y Tecnología - FECYT  
Secretariado Ejecutivo en Español - Semipresencial

### FICHA DE OBSERVACIÓN

#### Información General:

**Tema:** “Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos - Culturales en el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi, y su Impacto en la Imagen Institucional, durante el año 2017”.

**Fecha:**

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>Objetivo:</b> Evaluar el lugar de la organización de los eventos turísticos - culturales, la correcta utilización de etiqueta y protocolo.			
ASPECTOS	SÍ	NO	A VECES
1.- Los lugares utilizados para el desarrollo de los eventos son amplios.			
2.- El salón tiene buena iluminación, ventilación, amplificación, sonidos, salidas de emergencia, entradas para VIP o VSP, entre otros.			
3.- En la organización tienen una persona específica para dirigir los eventos. (Maestro de ceremonias)			
4.- En el desarrollo del evento ubican correctamente a las autoridades e invitados.			
5.- Las autoridades e invitados aplican la etiqueta y protocolo.			

**Fuente:** GAD de Cotacachi - Dirección de Turismo y Culturas

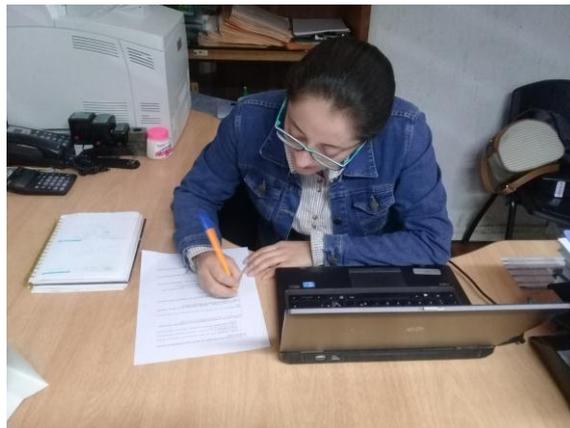
**Realizado por:** Diana Arias.

## ANEXO 7: FOTOGRAFÍAS

**Foto N° 1:** Entrevista al Director Turismo y Culturas.



**Foto N° 2:** Entrevista a la Jefa Turismo y Culturas.



**Foto N° 3:** Entrevista al Jefe Culturas y Deportes.



**Foto N° 4:** Encuesta interna al Personal Administrativo.



**Foto N° 4:** Encuesta externa - zona urbana: El Sagrario.



**Foto N° 5:** Encuesta externa - zona urbana: San Francisco.



## ANEXO 8: OFICIO DE HABER APLICADO LOS INSTRUMENTOS.



### CERTIFICADO

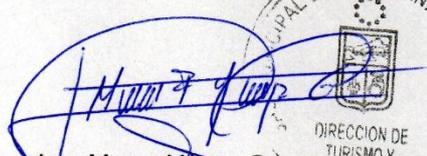
Cotacachi, 9 de mayo de 2018

Yo, Marco Yépez Guevara, Director de Turismo y Culturas del Municipio de Cotacachi.

**CERTIFICO QUE**, la Srta. **DIANA ALEXANDRA ARIAS ESPINOSA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 10041932- 6, aplicó los instrumentos de investigación como es la encuesta a todo el personal de la Dirección de Turismo y Culturas, (31 personas) del Municipio de Cotacachi, con la finalidad de obtener datos necesarios para el desarrollo del trabajo de grado: **“Análisis de la Gestión de Eventos Turísticos – Culturales en el Gobierno Municipal Santa Ana De Cotacachi y su Impacto en la Imagen Institucional durante el año 2017”**.

Es todo cuando puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado/a hacer uso del presente como estime conveniente.

Atentamente,

  
Ing. Marco Yépez Guevara  
**DIRECTOR DE TURISMO Y CULTURAS  
DEL MUNICIPIO DE COTACACHI**



## ANEXO 9: SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA.



### CERTIFICADO

Cotacachi, 24 de julio de 2018

Yo, Marco Yépez Guevara, Director de Turismo – Culturas del Municipio de Cotacachi.

**CERTIFICO QUE**, la Srta. **DIANA ALEXANDRA ARIAS ESPINOSA**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 10041932- 6, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, realizó la socialización sobre la “**Guía de Gestión de Eventos Turísticos – Culturales para el Gobierno Municipal de Santa Ana de Cotacachi**”, como PROPUESTA ALTERNATIVA del Trabajo de Grado, aplicada al director y jefes de la Dirección de Turismo y Culturas.

Es todo cuando puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado/a hacer uso del presente como estime conveniente.

Atentamente,

Ing. Marco Yépez Guevara  
**DIRECTOR DE TURISMO Y CULTURAS  
DEL MUNICIPIO DE COTACACHI**



ANEXO 10: CERTIFICADO DE URKUND.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

Ibarra, 09 de Julio de 2018

**CERTIFICO:**

Que el Trabajo de Grado titulado: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS - CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL SANTA ANA DE COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, DURANTE EL AÑO 2017”**, de autoría de la señorita Diana Alexandra Arias Espinosa con C.I. 100419329-6 de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, ha sido revisado por el sistema URKUND con una verificación del 6% de similitud.

Atentamente,

.....  
**MSc. Sandra Pozo**  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TEISIS, DIANA ARIAS, UTN.pdf (D40514297)  
Submitted: 7/6/2018 4:29:00 AM  
Submitted By: alexia199319@gmail.com  
Significance: 6 %

### Sources included in the report:

TESIS DORIS CHUGÁ.docx (D40003192)  
TESIS DORIS CHUGÁ-ANÁLISIS.docx (D40164933)  
tessiss - copia.docx (D29526335)  
tessiss - copia.docx (D29708424)  
Informe Trabajo de Grado\_ Santacruz Mirian.pdf (D40424899)  
CALDERON\_.pdf (D36141214)  
URKUND TESIS FINAL PROTOCOLO 8 ABRIL.doc (D13872285)  
<http://www.cotacachi.gob.ec/index.php/nuestra-municipalidad/mision-y-vision>  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001926/192689S.pdf>

### Instances where selected sources appear:

33



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN

A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica de Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determina la necesidad de disponer textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
<b>CÉDULA DE</b>	1004193296
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	DIANA ALEXANDRA ARIAS ESPINOSA
<b>DIRECCIÓN</b>	COTACACHI, QUITUMBA GRANDE
<b>E - MAIL</b>	<a href="mailto:alexia199319@gmail.com">alexia199319@gmail.com</a>
<b>TELÉFONO FIJO</b>	TELÉFONO MÓVIL 0969513247
DATOS DE LA OBRA	
<b>TEMA</b>	“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE EVENTOS TURÍSTICOS – CULTURALES EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SANTA ANA DE COTACACHI Y SU IMPACTO EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL, DURANTE EL AÑO 2017”.
<b>AUTORA</b>	DIANA ALEXANDRA ARIAS ESPINOSA
<b>FECHA</b>	30 de julio de 2018
<b>PROGRAM</b>	PRE - GRADO
<b>TÍTULO POR QUE OPTA</b>	LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
<b>DIRECTORA</b>	MSC. SANDRA POZO

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Diana Alexandra Arias Espinosa, con cédula de identidad N° 100419329 – 6, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## **3. CONSTANCIAS**

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, 30 de julio de 2018



Srta. Diana Alexandra Arias Espinosa.

**CI: 1004193296**