



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

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y SU INCIDENCIA CON LA IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2017”**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español

**AUTORA:** Chugá Chauca Doris Analía

**DIRECTOR:** Msc. Pablo Tapia

**Ibarra – 2018**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Después de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado con satisfacción particular como Director de Grado Titulado: "Estudio de la Planificación y organización de eventos sociales y su incidencia en la identidad e imagen institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Antonio Ante en el año 2017" propuesta alternativa trabajo realizado por Daris Aralia Chagü Chaca, previo a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Al ser testigo presencial y corresponsable, directa del desarrollo del presente trabajo de investigación, que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentados públicamente ante un tribunal que sea designado oportunamente.

Esto es todo lo que puedo certificar por ser justo y legal.

Magister Pablo Tapia

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Doris Analía Chugá Chauca, con cédula de identidad 100511677-5, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; y que éste no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la Universidad Técnica del Norte, según lo establecido por las Leyes de la Propiedad Intelectual, Reglamentos y Normativa vigente de la Universidad Técnica del Norte.

Nombre: Doris Analía Chugá Chauca  
Cédula: 100511677-5  
Ibarra, Mayo 2018

## **DEDICATORIA**

A Dios por haber permitido tener vida y salud para ser perseverante en la meta propuesta. Especialmente a mi madre Lorena Chauca, por brindarme su apoyo y ser la fortaleza en cada meta planteada, y por todo el esfuerzo realizado para que lograra ser una profesional; a mi hijo quien es el motor fundamental para salir adelante y luchar cada día.

A todas las personas que confiaron en mí motivándome alcanzar lo planteado, y a todos quienes formaron parte de mi vida universitaria: compañeras, maestros ya que gracias a sus experiencias y conocimientos, fueron un pilar fundamental en mis estudios para poder cumplir mi objetivo.

Doris Chugá

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, siendo la fortaleza y guiarme en cada momento de dificultad y poder sobresalir.

A la Universidad Técnica del Norte, por facilitarme la oportunidad de realizar mis estudios superiores, a las autoridades, docentes de la institución quienes hicieron posible alcanzar el título profesional, especialmente al Magister Pablo Tapia, quien me asesoró en el trabajo de Tesis. A los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón y demás personas que colaboraron en el desarrollo de este trabajo de investigación, mismos que me brindaron su apoyo para la realización de este proyecto.

Doris Chugá

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Fundamentación filosófica.....	1
1.2 Fundamentación Psicológica Social.....	1
1.3 Fundamentación Axiológica .....	2
1.4 Concepto de Evento .....	3
1.5 Planificación.....	3
1.6 Protocolo .....	4
1. 7 Etiqueta .....	5
1.8 Protocolo en actos institucionales .....	6
1.9 Organización .....	7
1.10 Orden de Precedencias .....	8
1.10.1 Anfitrión.....	8
1.11Tipos de eventos.....	9
1.11.1Eventos culturales .....	10
1.11.2 Eventos Sociales.....	10
1.12 Tipos de Protocolo .....	11
1.12.1 El Protocolo Institucional.....	11
1.12. 2 Protocolo Empresarial .....	11
1.12.4 El Protocolo Social.....	12
1.13 Tipos de montajes de salones .....	13
1.13.1 Montaje en O.....	13
1.13.2 Montaje Auditorio.....	14
1.13.3 Montaje en U.....	14
1.13.4 Montaje Imperial.....	14

1.14 Imagen Institucional.....	14
1.14.1 Dimensiones de la imagen .....	16
1.15. Imagen Personal.....	17
1.16 Identidad Institucional.....	18
1.16.1 Etiqueta en la empresa .....	19
1.17 Posicionamiento Teórico.....	19
CAPÍTULO II .....	20
METODOLOGÍA Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	20
2.1 Tipos de Investigación .....	20
2.1.1 Investigación Descriptiva.....	20
2.1.2 Investigación Bibliográfico-Documental .....	20
2.1.3 Investigación de Campo .....	20
2.2 Métodos.....	21
2.2.1 Método Deductivo.....	21
2.2.2 Método Inductivo .....	21
2.2.3 Método Estadístico.....	21
2.2.4 Método analítico.....	21
2.3 Técnicas e Instrumentos.....	22
2.3.1 Encuesta .....	22
2.3.2 Cuestionario .....	22
2.4 Población.....	22
2.5 Muestra.....	23
2.6 Matriz de relación o de diagnóstico del informe de investigación.....	24
CAPÍTULO III.....	26
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	26
3.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a la ciudadanía del Cantón Antonio Ante.....	26
3.2 Análisis de las encuestas aplicadas a los funcionarios del GADM del Cantón Antonio Ante.....	36
3.3 Análisis de cuestionario dirigido al departamento de comunicación y participación ciudadana del GADM de Antonio Ante.....	46
3.4 Banco de Preguntas realizadas al personal de Comunicación Social y Participación ciudadana.....	49
CAPÍTULO IV.....	50
PROPUESTA.....	50

4.1 Título de la propuesta.....	50
4.2 Justificación.....	50
4.3 Objetivo General .....	50
4.4 Objetivos Específicos.....	51
4.5 Fundamentación Sociológica .....	51
4.6 Ubicación .....	52
4.7 Desarrollo de la propuesta.....	52
5. IMPACTOS.....	81
5.1. Impacto Social.....	81
5.2. Impacto Institucional.....	81
5.3 DIFUSIÓN .....	81
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES .....	83
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	84
REFERENCIAS .....	86
Anexo 1: Árbol de Problemas .....	88
Anexo 2: Cuestionario realizada a los funcionarios del Gobierno Municipal de Antonio Ante.....	89
Anexo 3: Cuestionario realizado a los ciudadanos del Canton Antonio Ante .....	91
Anexo 4: Cuestionario de entrevista realizada al personal del Departamento de Comunicación Social y Participación Ciudadana. ....	93
Anexo 4: Fotografías .....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N°1 : POBLACIÓN .....</b>	<b>23</b>
<b>TABLA N°2: CALIDAD DE SERVICIO EN EVENTOS .....</b>	<b>26</b>
<b>TABLA N°3: INVERSIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS EN EVENTOS .....</b>	<b>27</b>
<b>TABLA N°4: ASISTENCIA A EVENTOS SOCIALES DE ANTONIO ANTE.....</b>	<b>28</b>
<b>TABLA N°5: MEJORAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS.....</b>	<b>29</b>
<b>TABLA N°6: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN TRAMITAR DOCUMENTOS.....</b>	<b>30</b>
<b>TABLA N°7: NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO.....</b>	<b>31</b>
<b>TABLA N°8: PERSONAL DE PROTOCOLO EN EVENTOS .....</b>	<b>32</b>
<b>TABLA N°9: IMAGEN PERSONAL .....</b>	<b>33</b>
<b>TABLA N°10: DESARROLLO DE EVENTOS A LA HORA ESTABLECIDA.....</b>	<b>34</b>
<b>TABLA N°11: INFORMACIÓN DE EVENTOS.....</b>	<b>35</b>
<b>TABLA 12: EVENTOS QUE PROMOCIONAN AL CANTÓN ANTONIO ANTE .....</b>	<b>36</b>
<b>TABLA N°13: NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS .....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA N°14: BUENOS MODALES Y CORDIALIDAD EN EVENTOS .....</b>	<b>38</b>
<b>TABLA N°15: DESARROLLO DE EVENTOS DE ACUERDO AL PROGRAMA ESTABLECIDO.....</b>	<b>39</b>
<b>TABLA N°16: CAPACITACIÓN AL PERSONAL .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA N°17: INVERSIÓN EN ORGANIZACIÓN DE EVENTOS .....</b>	<b>41</b>
<b>TABLA N°18: GESTIÓN POR PARTE DE AUTORIDADES .....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA N°19: MEJORAMIENTO EN EVENTOS SOCIALES.....</b>	<b>43</b>
<b>TABLA N°20: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES.....</b>	<b>44</b>
<b>TABLA N°21: GRUPO DE PROTOCOLO EN ACTOS SOLEMNES .....</b>	<b>45</b>

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>GRÁFICO N°1: UBICACIÓN DE INVITADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>GRÁFICO N°2: CALIDAD DE SERVICIO EN EVENTOS .....</b>	<b>26</b>
<b>GRÁFICO 3: INVERSIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS EN EVENTOS .....</b>	<b>27</b>
<b>GRÁFICO N°4: ASISTENCIA A EVENTOS SOCIALES DE ANTONIO ANTE.....</b>	<b>28</b>
<b>GRÁFICO N°5: MEJORAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS .....</b>	<b>29</b>
<b>GRÁFICO N°6: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN TRAMITAR DOCUMENTOS .....</b>	<b>30</b>
<b>GRÁFICO N°7: NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO .....</b>	<b>31</b>
<b>GRÁFICO N°8: PERSONAL DE PROTOCOLO EN EVENTOS.....</b>	<b>32</b>
<b>GRÁFICO N°9: IMAGEN PERSONAL .....</b>	<b>33</b>
<b>GRÁFICO N°10: DESARROLLO DE EVENTOS A LA HORA ESTABLECIDA .....</b>	<b>34</b>
<b>GRÁFICO N°11: INFORMACIÓN DE EVENTOS.....</b>	<b>35</b>
<b>GRÁFICO N°12: EVENTOS QUE PROMOCIONAN AL CANTÓN ANTONIO ANTE.....</b>	<b>36</b>
<b>GRÁFICO N°13: NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN EVENTOS .....</b>	<b>37</b>
<b>GRÁFICO N°14: BUENOS MODALES Y CORDIALIDAD EN EVENTOS .....</b>	<b>38</b>
<b>GRÁFICO N°15: DESARROLLO DE EVENTOS DE ACUERDO AL PROGRAMA ESTABLECIDO .....</b>	<b>39</b>
<b>GRÁFICO N°16: CAPACITACIÓN AL PERSONAL .....</b>	<b>40</b>
<b>GRÁFICO N°17: INVERSIÓN EN ORGANIZACIÓN DE EVENTOS .....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO N°18: GESTIÓN POR PARTE DE AUTORIDADES .....</b>	<b>42</b>
<b>GRÁFICO N°19: MEJORAMIENTO DE EVENTOS SOCIALES.....</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICO N°20: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES .....</b>	<b>44</b>
<b>GRÁFICO N°21: GRUPO DE PROTOCOLO EN ACTOS SOLEMNES.....</b>	<b>45</b>
<b>GRÁFICO N°22: BANCO DE PREGUNTAS REALIZADAS AL PERSONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO N°23: ORDEN DE PRECEDENCIAS .....</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO N°24: MONTAJE IMPERIAL .....</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO N°25: MONTAJE EN U .....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO N°26: MONTAJE EN O .....</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO N°27: MONTAJE AUDITORIO .....</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICA N°28: PRODUCTORES DE COMIDA TÍPICA.....</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO N°29: TURISTAS NACIONALES .....</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO N°30: PASARELA FASHION CUY.....</b>	<b>66</b>
<b>GRÁFICO N°31: PLATO TÍPICO GANADOR VOLCÁN DE MARISCOS .....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO N°32: COMPARSAS EN PREGÓN DE LA ALEGRÍA.....</b>	<b>69</b>
<b>GRÁFICO N°33: DESFILE DE MODAS EXPO FERIA TEXTIL.....</b>	<b>71</b>
<b>GRÁFICO N°34: COMPARSAS EN FIESTAS DE FIN DE AÑO.....</b>	<b>73</b>
<b>GRÁFICO N°35: SEDE DEL GADM DE ANTONIO ANTE .....</b>	<b>79</b>
<b>GRÁFICO N°36: MONUMENTO TEJIENDO DESARROLLO UBICADO EN EL PARQUE PRINCIPAL DE ATUNTAQUI .....</b>	<b>79</b>
<b>GRÁFICO N°37: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>80</b>

## **RESUMEN**

La investigación fue realizada en el Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado del Cantón Antonio Ante, con el propósito de conocer los factores que afectan la imagen e identidad institucional a través de la planificación y organización de eventos sociales, dentro de la institución, determinando estándares de etiqueta y protocolo para que el personal que organiza los eventos tenga claros estos procesos para seguir y mejorar la imagen de la organización. El trabajo de investigación se compone de soporte teórico con temas directamente relacionados con fundamentaciones como, filosófica apoyada por la teoría humanista, fundamento axiológico apoyado por los valores humanos de la sociedad, psicológica social relacionada con la interacción de los individuos y fundamentación legal basada en los reglamentos que estipula la ley, un posicionamiento teórico donde la importancia de esta investigación generó beneficios. Para el presente trabajo, se utilizó los métodos de análisis correspondientes, para investigar información y de acuerdo con sus resultados, realizar una encuesta y proceder con el análisis e interpretación de los datos, concluyendo que los eventos que realiza el municipio carecen de una buena planificación, influyendo negativamente en el estado de ánimo de las personas ya que las mismas crean una imagen negativa o positiva. La organización de eventos debe mejorarse en ciertos aspectos, razón por la cual, se llevó a cabo la socialización de un manual para la organización de eventos sociales, con la finalidad de mejorar la imagen e identidad institucional. Propuesta que generó gran acogida en el municipio con el fin de fortalecer el desarrollo de la institución.

Palabras clave:

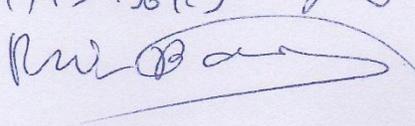
**PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, PROTOCOLO, ETIQUETA, IDENTIDAD E IMAGEN**

## ABSTRACT

This research was carried out in the Antonio Ante Autonomous Municipal Decentralized Government of the Antonio Ante Canton, with the purpose of knowing the factors that affect the image and institutional identity through the planning and organization of social events, within the institution, determining standards of etiquette and protocol so that the personnel that organize the events have clear how to follow these processes and improve the image of the organization. This research work is theoretically supported by topics directly related to foundations such as, philosophical supported by humanistic theory, axiological foundation supported by the human values of society, social psychological related to the interaction of individuals and legal basis based on regulations that stipulates the law, a theoretical positioning where the importance of this research generated benefits. For the present work, I use the corresponding analysis methods, to find information and according to its results, conduct a survey and proceed with the analysis and interpretation of the data, concluding that the events that the municipality does not have a good planning , negatively influencing the mood of the people since they create a negative or positive image. The organization of events must be improved in certain aspects, which is why the socialization of a manual for the organization of social events was carried out, in order to improve the image and institutional identity Such proposal had a great welcome in the municipality in order to strengthen the development of the institution.

Keywords:

PLANNING, ORGANIZATION, PROTOCOL, LABEL, SOCIAL EVENTS,  
IDENTITY AND IMAGE

Victor Pedríguez  
1715496129  




## INTRODUCCIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Antonio Ante, es una institución pública que brinda servicios a todas las comunidades que pertenecen al cantón, además cabe recalcar que trabajan en el desarrollo de proyectos para su beneficio. Por lo tanto en su gestión como gobierno, ha previsto la necesidad de realizar un estudio, capacitando al personal para que se encuentre preparado en caso de tener eventos más amplios, planteando como objetivo fortalecer la organización y coordinación de eventos institucionales aplicando ciertas normas de etiqueta y protocolo, incluyendo técnicas para garantizar una excelente planificación y buena presentación de los trabajadores a la institución y proyectar una mejor identidad hacia los ciudadanos.

Este problema se plantea en consideración de que es una organización que brinda atención a la ciudadanía con el fin de satisfacer sus requerimientos y realiza eventos sociales en general de acuerdo a la situación y por lo cual existe cierto desconocimiento en normas de etiqueta y protocolo que se debe seguir en eventos para mantener el orden adecuado, tomando en cuenta la planificación y organización dentro y fuera de la institución, y en lo que incide con la identidad e imagen institucional ya que es un factor muy importante para la municipalidad.

El éxito de las instituciones depende del personal que labora, ya que mediante el aporte de ellos y de las principales autoridades podrán conseguir una excelente imagen institucional, porque desempeña un punto principal para generar el mejoramiento y lograr el cumplimiento de sus objetivos propuestos. Basándonos en los principios de las normas de Etiqueta y Protocolo, existen

algunos comportamientos y reglas que se deben tomar en cuenta para el desarrollo de eventos y lo que proyectan a los demás con su trabajo realizado.

Como pregunta he planteado la siguiente ¿Cómo incide la imagen e identidad institucional para la organización y planificación de eventos en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón de Antonio Ante?

La investigación se realizó en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Antonio Ante, ubicado Amazonas y Av. Julio Miguel Aguinaga, Calle Simón Bolívar, Atuntaqui y fue efectuado durante el año 2017.

El trabajo de investigación se llevó a cabo ya que en la actualidad no existe un estudio sobre la organización y planificación de eventos sociales y como incide con la identidad e imagen institucional en la municipalidad, es decir la primera imagen es la que cuenta ya que no existen segundas oportunidades. La imagen determinara según el tipo de comunicación y actitudes que haya tenido el trabajador, y ante la capacidad de resolver cualquier inquietud o problema que suscite con los ciudadanos.

Este proyecto fue factible porque permitió que el personal conozca cuáles son sus funciones a cumplir y debería existir el personal encargado solo para organizar eventos ayudando y coordinando las diferentes actividades beneficiando a la institución.

Como objetivo general se plantea determinar que falencias existen en la organización y planificación de eventos sociales que realizan los funcionarios de esta organización y su incidencia de los mismos con la identidad e imagen institucional. Derivándose en ciertos puntos específicos como son describir teóricamente la Organización y planificación de eventos sociales junto con la imagen e identidad institucional y realizar un proceso de diagnóstico para evaluar el nivel de

conocimiento en ciertos temas; y proceder a elaborar y socializar un manual en el que consta planificación de eventos sociales para mejorar la imagen e identidad institucional.

Además se utilizó técnicas de investigación que ayudan a incrementar el argumento sobre los temas de la organización y planificación de eventos y en lo que incide con la identidad institucional, por lo cual nos basaremos en la investigación descriptiva y bibliográfica que ayudara a buscar conceptos claves para argumentar el marco teórico, continuando aplicaremos la investigación de campo que es ir a verificar el lugar de hecho y procesos que se realizan en la institución.

Para verificar la atención a los ciudadanos y como organizan los eventos se realizó una encuesta tanto interna como externa y un cuestionario al personal del departamento de talento humano mismas que fueron analizadas e interpretadas para llegar a un consenso y determinar el posible problema y plantear soluciones con la finalidad de mejorar los procesos y actividades que desarrollan los funcionarios, secretarias y jefes de personal de la institución.

Mediante el estudio realizado se plantea elaborar una manual en el que consten procesos para planificar y organizar los eventos sociales de mejor manera, con la finalidad de mejorar la identidad e imagen de la institución, creando en la mente de los ciudadanos una visión positiva.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Fundamentación filosófica**

En toda institución debe existir una organización y planificación correcta para que todo se realice en el momento previsto; el personal encargado debe estar preparado para solucionar cualquier problema y ejecutar un plan de acuerdo al programa establecido.

Para el contexto de la Organización de Eventos, vale aclarar que el hecho de que una organización cuente con procedimientos propios para planificar la actividad general; sectorialmente se pueden aplicar distintas modalidades o sistemas para planificar su respectiva gestión, siempre que los mismos no colisionen con el Plan Global. (Pedrotti, s/f, pág. 11)

Por lo tanto dentro de la institución se debe mantener coordinación con cada paso a ejecutar en el evento, aplicando diferentes normas establecidas y planificadas por el departamento de comunicación.

### **1.2 Fundamentación Psicológica Social**

La Psicología Social intenta descubrir la articulación que existe entre individuo y sociedad, cosa no tan simple, porque una es constitutiva de la otra. No es posible concebir una sociedad sin personas, ni una persona sin sociedad. El hombre aislado es una abstracción. No existe de este modo en la realidad concreta, y es difícil de sostener como formulación teórica frente a los resultados de la investigación contemporánea. Hablar de “sociedad” también resulta una abstracción. La sociedad es la resultante de la interacción de los sujetos individuales; es a partir de esta interacción que “la realidad social se construye y reconstruye”. (Di Génova, 2010, pág. 50)

Por lo tanto tiene como objetivo fortalecer las relaciones entre individuos, interactuando con cada uno de ellos creando un ambiente de tranquilidad, manteniendo una buena comunicación, es decir el Municipio debería mantener esta correcta relación con sus ciudadanos para proyectar una imagen positiva de su institución.

Es decir que los seres humanos necesitan interactuar y relacionarse con la sociedad para poder formar relaciones personales, amistosas o profesionales, una persona no puede estar aislada sin comunicarse con los demás tiene la necesidad de compartir. Por lo tanto al ser una institución pública debe interactuar como tal con la sociedad.

### **1.3 Fundamentación Axiológica**

Se entiende a la Axiología como la ciencia de los valores que se (posee) día a día; estos se instruyen desde el hogar, se los practica diariamente ya sea en (el) trabajo o en el hogar, ya que cada individuo tiene su manera de ser. Los valores se definen como la Axiología que es una rama específica de la Filosofía (del griego Axios=valor o valioso y Logos=tratado), que etimológicamente es interpretada como la disciplina que se encarga de estudio de valores, o la teoría que explica los valores y los juicios de valor. (Bustamante, C & Sánchez, J, 2013, pág. 130)

Cabe recalcar que la axiología abarca lo que son valores y costumbres de las personas las cuales se demuestran en su comportamiento dentro del campo laboral, siendo un punto a favor para las personas en la sociedad, aplicándolos en la vida diaria como son la puntualidad, respeto, honestidad entre otros que dan mayor credibilidad y confianza a cada individuo.

Es importante la axiología dentro de la organización de eventos ya que los empleados deben demostrar un buen comportamiento en sus actitudes con los ciudadanos, ya que son una entidad pública y deben proyectar una imagen positiva para ganar prestigio y mediante la aplicación de

normas de etiqueta y protocolo en el desarrollo de los eventos se lograra educar a la gente y mantener eventos exitosos.

#### **1.4 Concepto de Evento**

Son acontecimientos especiales que realiza una institución, utilizando instrumentos, técnicas y los medios de comunicación para difundir la noticia de las actividades desarrolladas.

“Los eventos son, por lo tanto, actividades o acciones de presencia pública que se producen con carácter singular en la vida de las organizaciones, hechos corporativos que no forman parte de su desarrollo habitual y que se llevan a cabo de un modo extraordinario”. (Soria, 2015, pág. 33)

Existen diferentes tipos de eventos entre estos tenemos los privados y públicos que tienen cierta diferencia como puede ser que los eventos privados son celebraciones exclusivas que se los organiza solo para autoridades dentro de un salón o para dar a conocer información a los medios de comunicación. Mientras que los eventos públicos son actividades que se llevan a cabo con la presencia del público en general en actividades culturales, deportivas, exposiciones o conciertos musicales.

#### **1.5 Planificación**

(Jijena, 2014, pág. 62) Es organizar algo conforme a un plan. Es la disposición general de un proyecto. De acuerdo a las condiciones y los cambios cada vez más vertiginosos del mercado actual, ya no basta con ser un buen intuitivo. Hoy se requiere de un alto nivel de eficiencia, capacitación, información permanentemente actualizada. Además es una actividad de un alto nivel de versatilidad que incluye tareas como relaciones públicas, administración de recursos, ambientación, manejo de grupos, supervisión general, etc. Por lo cual se requiere de una correcta

planificación y organización profesional para poder competir y lograr excelencia en la calidad del servicio. Un evento que no ha sido organizado en forma profesional, si sale bien, más que nada será producto de la buena suerte.

Es decir un evento tiene que ser planificado con un tiempo anticipado para que todo fluya correctamente, dirigido por personas responsables y que manejen cada detalle para que el evento salga exitosamente. El personal debe desempeñarse en las diferentes áreas para poder planificar cada actividad de los eventos.

El proceso de planificación consta de seis etapas:

- Previsión
- Planeación
- Organización
- Integración
- Dirección
- Control

## **1.6 Protocolo**

Protocolo marca normas y reglas que se deben regir dentro de un evento las cuales se deberían tomar en cuenta para desarrollar cada evento que tiene la institución, para satisfacer a la ciudadanía con eventos elegantes, demostrando su organización.

El término protocolo procede del latín “protocollum”, que a su vez procede del griego protokllom (proto (primero) y kollom (pegar)). En sus inicios, el uso de este término, hacía referencia a la primera hoja encolada o pegada al principio de un manuscrito en la que se realizaban anotaciones referentes a su contenido y se autentificaba el mismo. (Ruiz, 2010, pág. 15)

La Etiqueta y el Protocolo son términos que van conjuntamente y rigen normas de determinadas para saber cómo comportarse dentro de un evento social u oficial. Existiendo una diferencia

mínima ya que el protocolo establece las reglas a tomar en cuenta en un evento como puede ser la ubicación de los invitados y orden de intervención en la ceremonia, mientras que la etiqueta son normas de comportamiento en los mismos.

Estas reglas son necesarias para establecer conversaciones y relacionarse con las personas. “El Protocolo se trata de normas escritas de usos y de costumbres tradicionales que configuran los aspectos relacionados con la triple resultante espacio-tiempo-personas en el ceremonial de diferentes actos: oficiales” (Otero, 2009, pág. 16)

Demostrar buenos modales y normas de cortesía durante los eventos es fundamental ya que es importante conocer las mismas para educar a la ciudadanía y uno mismo. Ahora bien, tampoco se debe abusar porque lo único que se ocasionaría es quedar en ridículo ante los demás. Todo en exceso es malo por lo tanto es recomendable actuar de manera natural, comportándose adecuadamente y en caso de no saber lo que único que debe hacer es observar a los demás y actuar de manera oportuna demostrando buenos modales.

### **1. 7 Etiqueta**

Es el comportamiento correcto de las personas durante un evento ya sea social, oficial o académico que va juntamente con el tipo de lenguaje y vocabulario que empleemos, lo adecuado es mantener una conversación cortés evitando malos entendidos; es decir son los buenos hábitos que ponen en práctica aprendidos por parte de sus padres.

A la Etiqueta la considera una norma expresa de prácticas y fórmulas que han de observarse por determinadas personas en actos públicos, así como las normas de trato social, ajenas a las reglas y prácticas que regulan las relaciones oficiales. Participa de la naturaleza del protocolo, limitada a la persona, y tanto el protocolo como la etiqueta pueden considerarse ritos circunstanciales y externos susceptibles de recordarse en cada ocasión. Sin embargo, las reglas del trato social, las

reglas de educación, han de obedecer a un estado de perfeccionamiento espiritual cultivado desde la niñez (Otero, 2009, pág. 45)

Las reglas de etiqueta son amplias ya que no incluyen solamente las formas de expresarse y comportarse, sino que además establecen parámetros para la forma de vestir y actuar en eventos sociales, familiares, oficiales y académicos que se realizan a nivel mundial. Es mantener el comportamiento adecuado dentro de un evento, manejando espontáneamente cada situación que suscite de la mejor manera, sin perder la imagen y utilizando el lenguaje correcto.

### **1.8 Protocolo en actos institucionales**

Cuando existen visitas de otras instituciones o autoridades de otros países, se debe tratar de cuidar hasta el más mínimo detalle para que todo salga como lo planeamos de manera exitosa, entre esto tenemos que tener en cuenta lo que es:

- Equipo de logística.
- Ambiente adecuado.
- Mesas de trabajo.
- Materiales de oficina o papelería en caso de requerirlo.
- Grupo de protocolo para que guie a cada uno de los invitados que van asistir al evento y ocupen el lugar indicado.

Las personas que reciben a las visitas deben tratar de ser lo más sutiles y delicados al tratar con los invitados especiales ya que bien puede ser una oportunidad de trabajo para la institución, se debe manejar con cuidado a las visitas porque bien se puede generar una buena o mala imagen.

Debería existir un personal encargado para realizar todos los eventos de la institución y organizarlos de forma adecuada, así el evento tendrá mayor éxito. En si su importancia se debe a

que en toda institución se debe respetar y seguir las normas de etiqueta y protocolo para que el evento tenga mayor realce y demuestre su organización.

## **1.9 Organización**

Es necesario planificar un evento y coordinar con cada departamento lo que va aportar para que el todo se realice de acuerdo a lo programado y en el tiempo establecido. Tomar en cuenta cada uno de los detalles es importante para que no se complique ningún evento.

Organización se puede definir como la estructuración de acciones y funciones, la asignación de jerarquías para lograr los objetivos establecidos previamente con la máxima eficiencia y ahorro de RRHH, recursos materiales y económicos. (Jijena, 2014, pág. 66)

En el caso de que la institución tenga visitas internacionales que tengan que ser recibidas por que viajan de otros países, se debería estar en contacto con el visitante o su asistente para coordinar claramente el día de llegada y si desea ser esperado por el personal en el aeropuerto o va ir directamente al lugar de la reunión. Los principales actos protocolarios que tiene toda institución son; actos académicos, homenajes, inauguraciones, entre otros.

A la hora de concretar un programa se debe tener en cuenta multitud de pormenores. Estudiar bien la fecha es primordial, porque a veces suelen coincidir con otras festividades que se celebran en otras provincias y puede que no asistan a nuestro evento y además se debe coordinar la fecha porque en ocasiones pueden existir equivocaciones del registro y podemos tener conflictos con las autoridades.

Protocolo sirve para lograr una buena y amena convivencia en el ámbito laboral, ayuda a comprender la necesidad de adaptarse, integrarse y conocer cuáles son las reglas para seguir y para observar el trato correcto tanto con los superiores como con los subalternos. (Cortelezzi, s/f, pág. 20)

Es una muestra de respeto de la institución al recibir una visita de autoridades, iniciando el evento a la hora indicada con el fin de llegar a un acuerdo o realizar un convenio para beneficio de la misma.

### **1.10 Orden de Precedencias**

La ubicación es lo primordial al momento de organizar un evento ya que existen ciertas pautas que se debe tomar en cuenta, como donde deben ir ubicadas las autoridades de mayor rango o el puesto que debe ocupar el anfitrión y para esto debe estar presente el equipo de protocolo ya que ellos tienen conocimiento de normas, reglas y la forma correcta de ubicarlos.

En si siempre el anfitrión debe ocupar el puesto central y el invitado de honor a la derecha y así sucesivamente con los demás invitados de acuerdo al orden jerárquico de derecha a izquierda.

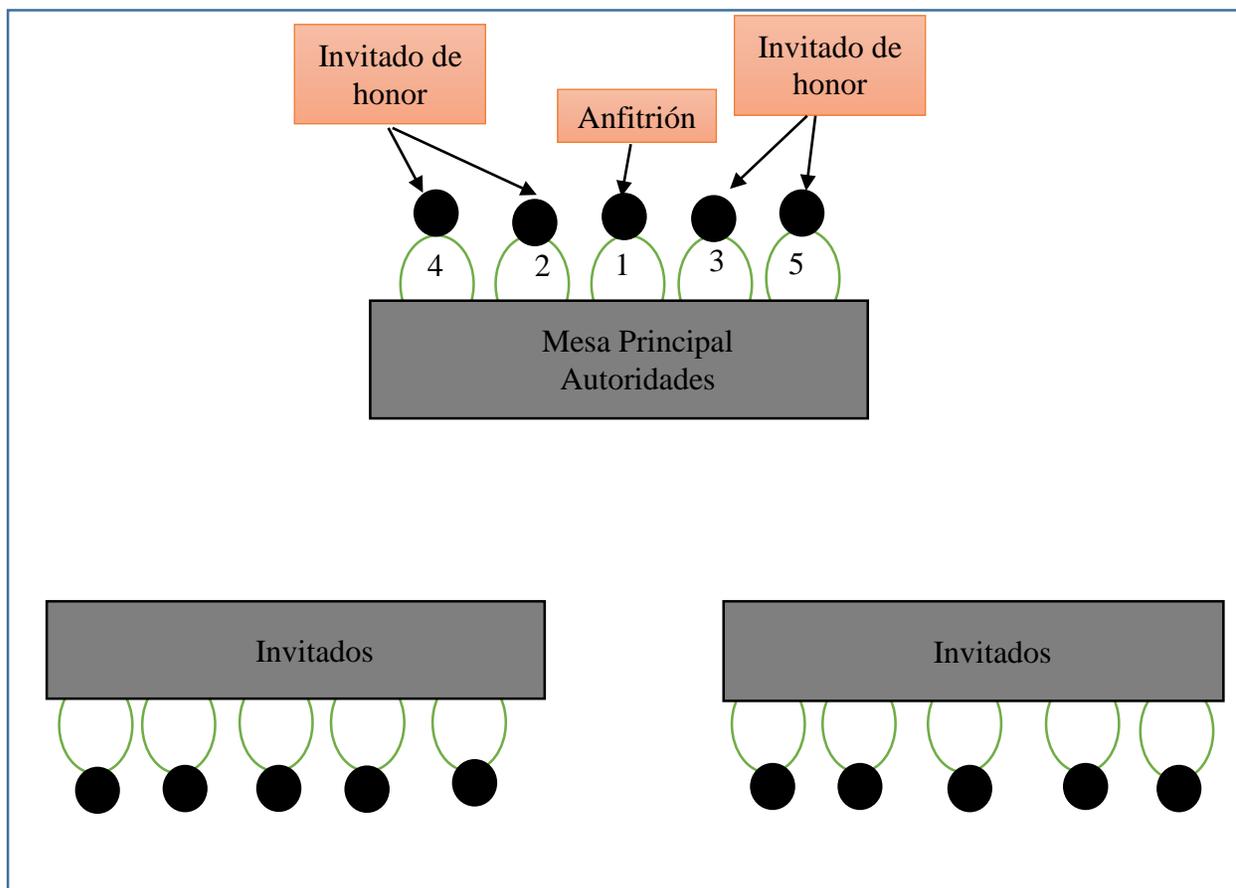
#### **1.10.1 Anfitrión**

Se trata de la persona o entidad que convoca, organiza y financia. Es la persona encargada de hacer que la imagen de la entidad sea notoria y visible, por lo que tiene una importante labor de relaciones públicas. Si se trata de un acto en el que los invitados deben sentarse junto al anfitrión, es habitual que haya un visitante “de honor” que siempre debe estar situado a la derecha del organizador del evento. (Soria, 2015, págs. 41-42)

Es la persona que organiza los diferentes eventos de la institución, invitando autoridades especiales de otras organizaciones, recibéndolos con amabilidad y cortesía que se merecen. Dependiendo del evento se deberá regir lo que determina el protocolo en cada momento.

Por lo cual es importante que exista un grupo de protocolo que ubique correctamente a cada uno de los invitados para que no exista ningún inconveniente.

**Gráfico N°1: Ubicación de invitados**



Elaborado por: Doris Chugá

### 1.11 Tipos de eventos

Existen diferentes tipos de eventos, en los cuales debe existir coordinación y notarse la organización; debemos darnos cuenta que existe ciertas características que los diferencian los unos

de los otros, por lo tanto deben planificarlos con debida anticipación para que todo se mantenga en orden y realizar una programación correcta.

### **1.11.1Eventos culturales**

Un evento cultural es cualquier tipo de celebración pública con un cierto sentido simbólico; es decir, a una serie de valores reconocidos y compartidos por una comunidad. Algunos de ellos, como es el caso de los históricos o los que se basan en tradiciones ancestrales, tienen como objetivo dar a conocer el pasado. Festivales de cualquier disciplina artística, celebraciones tradicionales, muestras gastronómicas o premios literarios, entre muchos otros, sirven como ejemplo a esta categoría. (Jiménez, M y Panizo, J, 2017, pág. 28)

### **1.11.2 Eventos Sociales**

Sucesos importantes y programados que pueden abarcar cualquier área social, ya sea artística, deportiva o eventos internos que se dan en la institución, mismos que pueden ser como inauguraciones, seminarios, talleres o las ferias textiles que los caracterizan de su cantón. Con la finalidad de que las personas interactúen y se relacionen con la sociedad.

Existen tres tipos de eventos sociales como son:

**De carácter social:** Destinados a la diversión de los participantes como fiestas o concursos.

**Corporativos:** Encaminados a vincular, incentivar, promover y capacitar tanto a los funcionarios como a las instituciones asociadas, tomando en cuenta principalmente al público

**Eventos públicos:** Son los más reconocidos ya que pueden asistir todas las personas de diferentes lugares como son festivales musicales, desfiles, conciertos, entre otros.

## **1.12 Tipos de Protocolo**

Para cada evento que se realiza es necesario diferenciarlo su carácter de formalidad y como debe ser planificado y coordinado con el grupo de protocolo.

### **1.12.1 El Protocolo Institucional**

(Villanueva, 2012, pág. 23) El protocolo es la comunicación no verbal de una institución, es la forma que tiene de comunicarse una institución con la sociedad, es decir, la manera que tiene de indicar qué es lo que quiere hacer y por qué. Para cualquier institución es importante mantener una buena relación con la sociedad. Y para ello, cuentan con un gabinete asesor, que es el departamento de relaciones públicas, el cual incluye al gabinete de protocolo.

Existen ciertos aspectos que regula el protocolo institucional como son:

- Mantener los símbolos que identifiquen a la institución como son bandera o logo.
- Regir el Reglamento de Ceremonial Público de la República del Ecuador para tomar en cuenta normas de precedencia en autoridades.
- Cuidar tratamientos a autoridades y presentaciones.

Este tipo de protocolo está regido por todas las empresas publicas estipulado en el Reglamento de Ceremonial Público de la República del Ecuador, en este documento el municipio de Antonio Ante cumple con algunos factores pero si hace falta mejorar y retroalimentar en ciertos temas para que los eventos tengan mayor éxito.

### **1.12. 2 Protocolo Empresarial**

Este tipo de protocolo se establece de acuerdo a lo que establece cada institución, mediante reglas y normas que deben tener en cuenta para aplicarlas con las demás organizaciones.

Según (Orozco, 2016, pág. 35) menciona que: El protocolo empresarial es la suma de “saber ser y estar”, técnicas de marketing y astucia en comunicación. Solo hablan de protocolo si ello

es rentable en términos económicos, refuerza su imagen ante su público, posiciona su marca o aumenta sus posibilidades para hacer mejores negocios.

Por lo tanto cabe mencionar que este tipo de protocolo parte del protocolo oficial ya que es el que establece normas para guiarse cada institución, además es importante tomar en cuenta dentro de las organizaciones tanto públicas como privadas para desempeñar sus actividades de acuerdo a lo que establece el protocolo y que se lo debe regir correctamente para proyectar una imagen positiva de la institución, ganando credibilidad y confianza en sí misma.

### **1.12.3 El Protocolo Oficial**

Normas dictadas instituciones públicas (leyes, reales decretos, reglamentos y manuales desde instituciones reconocidas) y costumbres y tradiciones inveteradas que, en razón de su dilatada existencia, han pasado a tener la consideración de norma o rango de ley, y cuyo ámbito de aplicación se circunscribe exclusivamente al total de las instituciones públicas de un país. No obstante, numerosos expertos consideran que este entramado legal en ocasiones debe observarse o tenerse en cuenta en los actos no oficiales cuando en ellos participen autoridades públicas, o se recurra al uso de símbolos y honores del Estado. (Fuente, 2018, pág. 6)

Este tipo de protocolo ayuda a las instituciones a ubicar a las autoridades o invitados de honor en el lugar correcto durante una ceremonia, en la municipalidad se conoce de algunas normas pero no completamente rigen el Reglamento de Ceremonial Publico, sino que lo realizan de manera empírica y como se lo ha organizado anteriormente.

### **1.12.4 El Protocolo Social**

Según el (Manual basico de protocolo empresarial y social, 2013, pág. 3) menciona que se habla de protocolo social como el equivalente al protocolo en los actos de sociedad y familiares que no

trascienden al exterior y que, por esa razón, no pueden ser considerados como actos públicos. Las normas que los rigen quedan limitadas a determinados usos, admitidos en cada época y que, según ésta y a veces el territorio en que se celebran aquellos actos, pueden variar, y de hecho varían. Estos usos se imponen a todos los individuos, poniéndoles de manifiesto lo que se hace y lo que no se hace, ejerciendo, como la moda, una auténtica presión sobre los mismos, aún sin que ellos se den cuenta.

Este tipo de protocolo es primordial aplicarlo en eventos sociales o culturales, entre otros ya que existen diferentes eventos dentro de una institución. Pero es importante tomar en cuenta las reglas que se deben regir en estos actos para que la imagen de la institución sea positiva y que la ciudadanía tenga mayor satisfacción de los mismos.

### **1.13 Tipos de montajes de salones**

Existen diferentes tipos de montajes para salones lo adecuado es estudiar el espacio y tipo de evento que se va a desarrollar para saber que montaje ubicar, lo que hace esto es dar realce el evento y un toque de elegancia haciéndolos únicos.

#### **1.13.1 Montaje en O**

Este montaje tiene la ventaja que todos los invitados pueden verse, hay mayor espacio para cada asistente y facilita el servicio de restauración. Este tipo de montaje es perfecto para reuniones, básicamente eventos corporativos. Suficiente espacio de apoyo. Puede adecuarse a espacios de diferentes tamaños y formas. En algunos locales las mesas están ubicadas así para facilitar el espectáculo del establecimiento.

### **1.13.2 Montaje Auditorio**

**El tipo auditorio** se usa cuando tenemos audiencias muy grandes como por ejemplo en actividades académicas, asambleas, reuniones de funcionarios, asociaciones, entre otros. Se estila contar con una mesa principal y frente a esta, se colocan sillas en hileras para alrededor de seis a ocho personas, según el espacio del salón y en medio de cada hilera de sillas, pasillos para que las personas se movilicen.

### **1.13.3 Montaje en U**

Los **montajes con mesas tipo “U”** se utilizan para realizar asambleas, o en actividades sociales como tés de canastilla, soltera, entre otros. La limitante para las actividades sociales es que si se realiza una animación con juegos algunas de las personas quedarán dando la espalda al lugar donde se ubicará el espacio para juegos y no podrán observar.

### **1.13.4 Montaje Imperial**

El montaje con mesa imperial, se estila sobre todo para celebraciones protocolarias, almuerzos o cenas de negocios pues la integran gran cantidad de comensales a partir de las 50 personas generalmente. Este montaje es usual emplearlo en palacios o en ciertas instituciones del estado.

## **1.14 Imagen Institucional**

Imagen es un conjunto de rasgos físicos como logos, marcas o colores con los que se identifica a cada institución tanto pública como privada, además consta de cómo se proyectan hacia los ciudadanos y que visión tienen hacia ellos ya sea positiva o negativa, influyendo su comportamiento y modo de interactuar con las personas.

Por otra parte, la imagen corporativa es una imagen mental vinculada a una corporación o empresa, y a lo que ésta representa, especialmente por conducto de su identidad visual expresada por signos gráficos, y por su comportamiento y su actuación. La imagen corporativa incluye la imagen de la empresa y la imagen de marca, puesto que este término implica el conjunto de la empresa más sus producciones y actuaciones. (Argüello, 2009, pág. 5)

La imagen o presentación de las personas dentro del campo laboral es muy fundamental ya que es la cara que vende la empresa y es el medio por el cual transmite seguridad o desconfianza a los clientes por lo cual, si existe una mala presentación la empresa perderá credibilidad y prestigio. Es necesario proyectar una imagen positiva hacia los ciudadanos, cuidando desde el mínimo detalle como son hojas, publicidad que consten con el logo de la empresa y sus colores de identificación. La imagen es la combinación de las actitudes personales con lo profesional.” Para proyectar nuestra mejor imagen no basta con potenciar nuestro exterior, sino que esta transformación externa debe ir acompañada del cambio gradual interno que nos aporte seguridad en nosotros mismo aunque no estemos del todo satisfechos con nuestro aspecto físico.” (Alguacil, 2010, pág. 12)

La imagen de una institución se crea por la cantidad de ideas que se genera mediante la opinión pública. Por eso es importante cuidar los factores como la calidad de sus productos y servicios, la calidad de atención a la ciudadanía con amabilidad, seriedad y confiabilidad en aspectos financieros entre otros.

Para lograr crear y proyectar una imagen positiva de la institución se deben tomar en cuenta algunos factores:

- Atención de calidad a los ciudadanos.
- Buena comunicación.
- Difundir información en medios de comunicación.

- Presentación personal adecuada.
- Agilidad en realizar trámites.
- Fomentar la confianza del usuario en la institución.

Es el fruto de una profunda reflexión y un arduo trabajo, que comienza en la voluntad de excelencia de la alta gerencia, prosigue con el compromiso de toda la organización, y culmina en las impresiones del público. La imagen es realidad. Es el resultado de un desempeño. Si la actuación es buena y la imagen negativa, se habrá fracasado como comunicador. Si la imagen es verdadera y refleja una mala actuación, se habrá fracasado como gerente. (Scheinsohn, 2009)

Es decir que todas las actitudes de parte de los funcionarios son reflejadas por parte de los ciudadanos creando una imagen ya sea positiva o negativa, por lo tanto, es importante que el departamento de comunicación realice capacitaciones al personal para mejorar en algunos aspectos que ayudarían a ganar más prestigio y confiabilidad en la institución.

### **1.14.1 Dimensiones de la imagen**

(Morató, 2016) Menciona que

**Autoimagen:** Es la imagen interna de la organización. Se construye a partir de la percepción que tiene la organización de sí misma. Es la respuesta a la pregunta ¿cómo creo que me ven? Si la identidad corporativa está bien construida, la autoimagen coincidirá con ella.

**Imagen intencional:** Se trata de la imagen que la organización quiere proyectar de sí misma a sus públicos, la manifestación de la personalidad corporativa. Responde a la pregunta: ¿Cómo quiero que me vean? Para evaluarla, será necesario fijarse en la identidad visual y en los procesos de comunicación de la organización.

**Imagen pública:** Es la percepción que tienen de la organización sus públicos. Se identifica con la pregunta ¿cómo me ven? Su análisis requiere estudiar cómo perciben a la organización los públicos

clave, ya sea por medio de los mensajes que manifiestan de forma espontánea. Existen diferentes dimensiones de imagen que se deben tomar en cuenta para mejorar la misma de cada institución, siendo fundamental estudiar cada una de ellas para alcanzar el éxito mejorando la calidad de atención a los ciudadanos para proyectar una imagen positiva. Las instituciones públicas deberían hacer un estudio de estas dimensiones para fortalecer su imagen ganando confiabilidad en la ciudadanía, y creando una mejor imagen de sí misma.

Existen ciertas etapas que permiten mejorar la imagen de las instituciones y organizaciones, por lo tanto es necesario conocer ciertas estrategias para fortalecer los conocimientos de los funcionarios de la municipalidad y poder regenerar los planes de comunicación tanto interna como externa hacia los ciudadanos. A través de estos procesos se logrará proyectar una imagen positiva y contribuir al desarrollo de la institución.

Se debe plantear objetivos claros y alcanzables que se puedan cumplir, analizando cada punto en lo que concierne imagen y aportando a la misma con cambios positivos, tanto en las actividades a desarrollar en los eventos como en el desenvolvimiento profesional dentro de la institución.

### **1.15. Imagen Personal.**

Es importante cuidar el vestuario cuando se trabaja en una institución pública ya que cada una tiene su diferencia por lo tanto ya que se está representado una entidad lo adecuado es utilizar las prendas del color que establece la misma. Por lo tanto hay que cuidar ciertos detalles como son:

- En caso de utilizar falda las mujeres, tener en cuenta la altura de la misma.
- No utilizar prendas ajenas al uniforme de la institución.
- Evitar vestimenta que contengan imágenes, logos o letras que no sean exclusivamente de la institución.
- En caso de utilizar sacos y chompas tomar en cuenta los colores que no sean muy llamativos.

-Los hombres deben lucir bien su uniforme con la camisa abotonada correctamente y el pantalón holgado.

La forma de vestir, de actuar o de comunicarse con las personas crea una imagen en las personas dando una buena o mala impresión, por lo tanto es un factor que se debe cuidar ingeniosamente.

Se debe combinar la vestimenta ya que es lo primordial al momento de asistir a una institución ya que la secretaria u otra función que cumpla es la imagen de la empresa y donde los ciudadanos van a ver primeramente y en caso de encontrarse con una persona desarreglada van incluso pensar que no es profesional y no tendría credibilidad hacia los mismos

Es un aspecto fundamental que se debe de cuidar empezando desde el lenguaje utilizado al tener una relación laboral con los ciudadanos, porque existen situaciones complejas en las que se deteriora la imagen del trabajador y por ende la de la institución.

### **1.16 Identidad Institucional**

Es la proyección de una serie de valores intangibles que hace referencia a lo observado en su marca, logotipo, también si rige la misión y visión planteada por la organización, identificándose con un diseño único y si representa la actividad o servicio que realiza la institución. Es la presentación frente a la sociedad y de esto dependerá su imagen pública.

La identidad corporativa es el conjunto de rasgos, características y atributos más o menos estables y duraderos de la organización que determinan su manera de ser, de actuar y de relacionarse.

La identidad corporativa pretende plantear una visión completa de lo que es la organización, a través de todas las partes que la componen. Así, la identidad corporativa no es solo un asunto de imágenes visuales, sino de la totalidad de mensajes, acciones y conductas realizadas por la organización (en realidad por todos sus integrantes) de manera voluntaria e involuntaria.

(Guarneros, 2014, pág. 129)

### **1.16.1 Etiqueta en la empresa**

Los funcionarios administrativos deben vestirse de manera que identifiquen la institución cumpliendo a cabalidad con el uniforme correspondiente cada día laborable ya que este es un factor más para proyectar una imagen positiva hacia los ciudadanos y tener mayor confianza y credibilidad en la institución.

### **1.17 Posicionamiento Teórico**

La investigación que se realizó, es acerca de cómo organizan y planifican eventos sociales y en su incidencia en la imagen institucional; por lo cual es recomendable conocer todos los términos para poder comprender la redacción.

Como principal factor tenemos el desconocimiento de normas de etiqueta y protocolo que se deben conocer para organizar los eventos, ya que si éstas reglas se cumplen, el evento tendrá mayor realce y distinción ante todos los ciudadanos, y todo lo que realizan su forma de trabajar, atender a los clientes, su presentación personal influye mucho en la imagen de la empresa, comunicando una imagen positiva o negativa ya que los funcionarios se encuentra en contacto con las personas y un mal plan acabaría por reducir la credibilidad hacia la institución.

Además, con la colaboración de los funcionarios se podrá mejorar en ciertas falencias que existen, haciendo conocer lo que deben cumplir y deberían seguir ordenadamente para organizar un evento, es fundamental mantener una imagen positiva de la empresa ya que es el prestigio de la misma para que los ciudadanos tengan confianza y credibilidad en su desarrollo. Finalmente, se socializo un Manual en el que constan las Normas de Etiqueta y Protocolo que se debe tener en cuenta dentro de los eventos y como mejorar la imagen e identidad institucional.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA Y TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 Tipos de Investigación**

El Tipo de investigación se basa en un enfoque cualitativo ya que no existe un campo experimental.

En este trabajo de investigación se utilizó los siguientes tipos:

##### **2.1.1 Investigación Descriptiva**

Describe los datos y esta debe tener una marca en la gente que le rodea. Con este tipo de investigación se va a describir el lugar y hechos en donde se analizará y solucionará el problema de la organización y planificación de eventos y su incidencia con la identidad empresarial de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Antonio Ante.

##### **2.1.2 Investigación Bibliográfico-Documental**

Nos ayuda a reforzar y tener claro ciertos conceptos analizando conjuntamente con el marco teórico, se obtendrá información de libros, manuales, revistas, artículos de internet que constituyen documentos de información primaria, para argumentar correctamente cada capítulo utilizando las ideas idóneas para fortalecer los conceptos.

##### **2.1.3 Investigación de Campo**

Permitirá el estudio en el lugar correspondiente y en donde suceden los hechos para estar al tanto con los gestores del problema de investigación que ayudará a constatar los mismos, siendo el principal observador para generar una posible solución en el GAD Municipal del Cantón Antonio

Ante, verificando el posible problema que es falta de organización para planificar los eventos sociales de la institución.

## **2.2 Métodos**

### **2.2.1 Método Deductivo**

Este método se utilizó para tener un conocimiento lógico, buscando posibles soluciones y comprobar los resultados obtenidos, ayudando al investigador en el proceso de Planteamiento del Problema y en el diseño del marco teórico, partiendo de principios generales para llegar a hechos particulares.

### **2.2.2 Método Inductivo**

Se lo aplicó para obtener conclusiones e ideas correctas de lo investigado partiendo de premisas particulares hacia las generales, ayudándonos analizar cada problema de la institución y poder plantear posible soluciones.

### **2.2.3 Método Estadístico**

Sé lo utilizo para elaborar los gráficos de la información obtenida mediante las encuestas aplicadas tanto a los funcionarios como a la ciudadanía, y un cuestionario al personal de comunicación social, realizando el respectivo análisis y mediante esto visualizar los resultados.

### **2.2.4 Método analítico**

Se lo utilizo para analizar cada punto que contiene el marco teórico y posibles problemas a solucionar del Gobierno Municipal del Cantón Antonio Ante, es decir estudiar la diferente

información y poder seleccionar lo más adecuado , argumentando cada tema desarrollado en el trabajo de investigación.

## **2.3 Técnicas e Instrumentos**

### **2.3.1 Encuesta**

La que consideramos la más adecuada para este proceso de investigación con la finalidad de obtener información. Se aplicó a los funcionarios y usuarios del GAD Municipal de Antonio Ante.

La encuesta interna se realizó en base al instrumento llamado cuestionario con preguntas cerradas y con varias alternativas que tiene como finalidad conocer su nivel de conocimientos en planificar y organizar eventos institucionales y como incide en la identidad e imagen del GAD Municipal del Cantón Antonio Ante.

Se aplicó una encuesta externa hacia los ciudadanos para determinar qué imagen tienen de la institución mediante los eventos sociales realizados.

### **2.3.2 Cuestionario**

Se utilizó este instrumento para conocer el nivel de conocimientos de los funcionarios del departamento de comunicación social y participación ciudadana sobre normas de identidad e imagen corporativa y la organización de eventos sociales de su institución.

## **2.4 Población**

Para la investigación del ingreso y seguimiento de la documentación a la Municipalidad participará la siguiente población:

## Cuadro de Población

**Tabla N°1 : Población**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Funcionarios	60
Secretarias	8
Personal de Servicio	20
Usuarios	19.216
<b>TOTAL</b>	<b>19.304</b>

**Fuente:** Departamento de Talento Humano del GADMAA

**Elaborado por:** Doris Chugá

### 2.5 Muestra

En base a que el número de ciudadanos es significativo se procede a calcular una muestra a través de la siguiente formula.

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

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N= población y muestra.

P.Q= varianza de la población.

(N-1)= corrección geométrica para muestras grandes o superiores a 100.

E= margen de error estadístico aceptado.

K= constante (su valor es 2).

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

$$n = \frac{19.216 \times 0,25}{(19.216 - 1) \frac{(0,05^2)}{(2^2)} + 0,25}$$

$$n = \frac{4.804,00}{(19.215) \frac{(0,0025)}{(4)} + 0,25}$$

$$n = \frac{4.804,00}{(19.215)(0,000625) + 0,25}$$

$$n = \frac{4.804,00}{12,2594}$$

$$n = 392$$

De acuerdo a la formula realizada el resultado obtenido es 392 ciudadanos a encuestar.

## **2.6 Matriz de relación o de diagnóstico del informe de investigación.**

OBJETIVOS DIAGNÓSTICOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
<p>Diagnosticar la organización y planificación de eventos sociales en el GAD Municipal de Antonio Ante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación Organización de Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orden de Precedencias</li> <li>Coordinación</li> <li>Tipos de eventos</li> <li>Tipos de Montajes de salones</li> <li>Planificación</li> <li>Tipos de protocolo.</li> <li>Anfitrión e invitados de honor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> <li>Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores del GAD Municipal.</li> <li>Usuarios</li> </ul>
<p>Determinar qué factores afectan a la identidad e imagen institucional en el GAD Municipal de Antonio Ante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identidad e Imagen institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identidad institucional</li> <li>Imagen institucional.</li> <li>Dimensiones de imagen.</li> <li>Etiqueta en la institución</li> <li>Componentes de una buena imagen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> <li>Encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajadores del GAD Municipal.</li> <li>Usuarios</li> </ul>

## CAPÍTULO III

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a la ciudadanía del Cantón Antonio Ante.

1. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio que ofrece el GADMAA con respecto a la organización de eventos sociales? (pregón de la alegría, desfile cívico, ferias, presentaciones artísticas entre otros.)

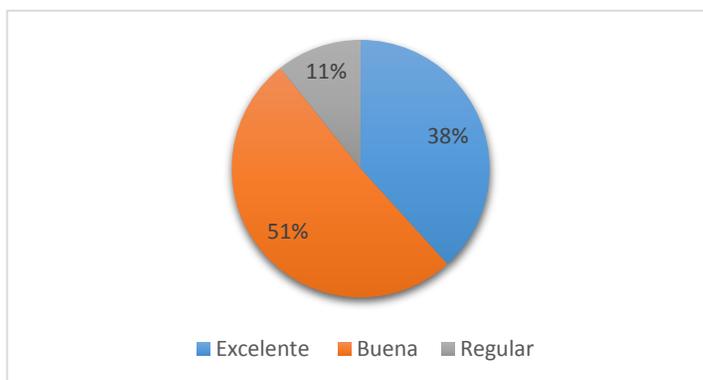
**Tabla N°2:** Calidad de servicio en eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	150	51%
Buena	200	38%
Regular	42	11%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°2:** Calidad de servicio en eventos



**Fuente:** Tabla N°2

**Elaborado por:** Doris Chugá

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría los ciudadanos comentan que existe una buena calidad de servicio en la organización de eventos, pero deberían fortalecer ciertos aspectos ya que de esto depende la imagen institucional.

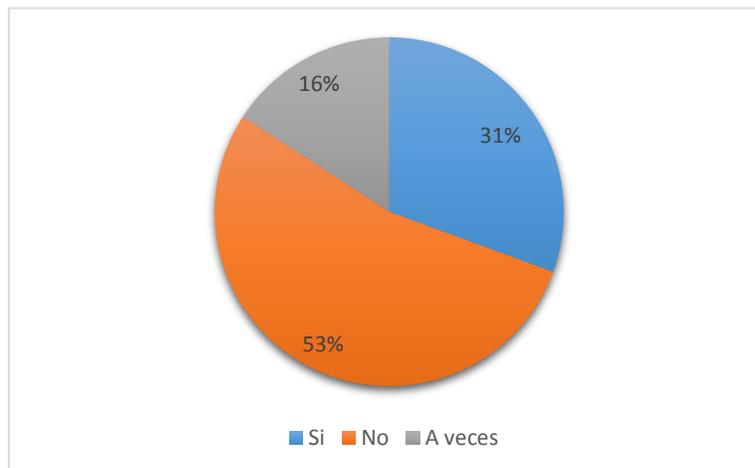
2.- ¿Considera usted que es importante invertir recursos públicos en la organización de eventos sociales.

**Tabla N°3:** Inversión de recursos públicos en eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	120	31%
No	210	53%
A veces	62	16%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico 3:** Inversión de recursos públicos en eventos



**Fuente:** Tabla N°3  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de población manifiesta que no es importante invertir el presupuesto en la organización de eventos sociales, sí tomar en cuenta lo necesario en estas celebraciones pero se la podría financiar más para obras en las comunidades.

3. ¿Con que frecuencia ha asistido a los eventos organizados por el GADM de Antonio Ante?

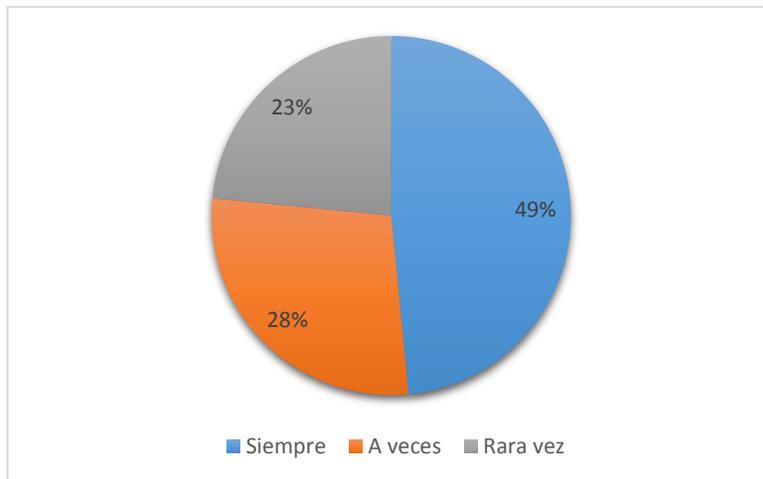
**Tabla N°4:** Asistencia a eventos sociales de Antonio Ante

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	190	49%
A veces	110	28%
Rara vez	92	23%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°4:** Asistencia a eventos sociales de Antonio Ante



**Fuente:** Tabla N°4

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad de la ciudadanía ha asistido a los eventos que realiza el GADM de Antonio Ante ya que consideran que son muy atractivos y se demuestra su planificación al coordinar cada actividad pero se debería tomar en cuenta ciertos factores para mejorar su imagen institucional ya que pocos manifiestan que sí existe en ocasiones que los eventos no están ejecutados de buena manera deteriorando la identidad del municipio.

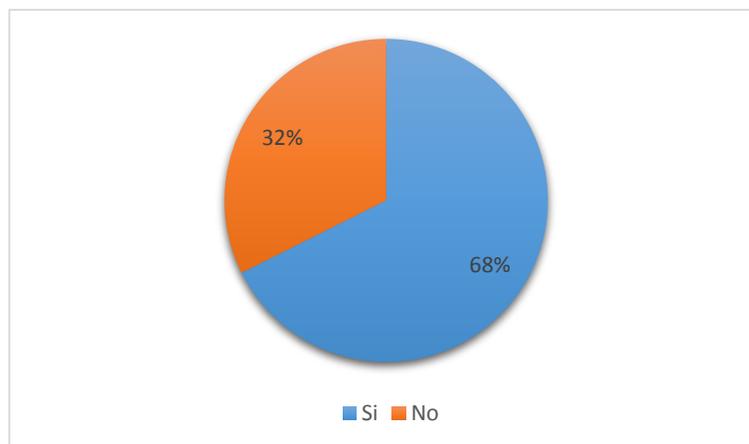
4. ¿Considera usted que el GADM de Antonio Ante puede mejorar la organización de eventos para una mayor satisfacción y comodidad de la ciudadanía.

**Tabla N°5:** Mejoramiento en la organización de eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	265	68%
No	127	32%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°5:** Mejoramiento en la organización de eventos



**Fuente:** Tabla N°5  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los ciudadanos manifiestan que existen ciertos factores que si deberían mejorar en su organización a pesar de que tienen buena imagen pero se podría mejorarla aún más para acoger más visitantes.

5. ¿Es de calidad la atención brindada a la ciudadanía, por parte de los funcionarios del GAD de Antonio Ante al momento de realizar algún trámite en el municipio?

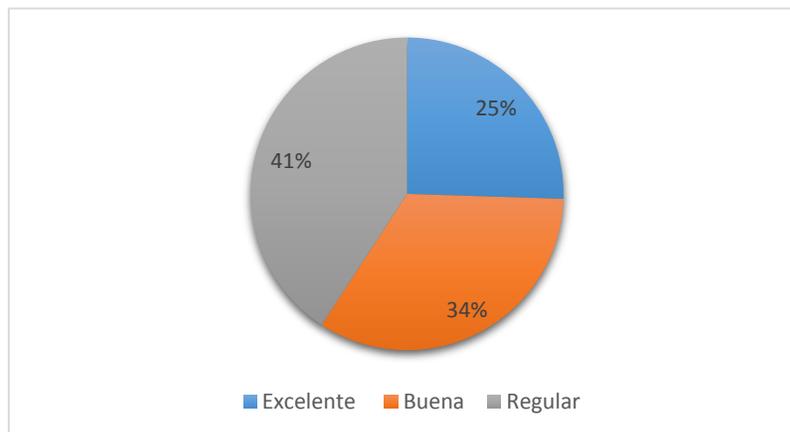
**Tabla N°6:** Atención a la ciudadanía en tramitar documentos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	100	25%
Buena	132	34%
Regular	160	41%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°6:** Atención a la ciudadanía en tramitar documentos



**Fuente:** Tabla N°6

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los ciudadanos encuestados consideran que la atención brindada por parte de los funcionarios del GADM es regular ya que en ocasiones no son bien recibidos y atendidos de la manera más eficiente, por lo cual el personal debería recibir una capacitación para mejorar sus comportamientos y no deteriorar la imagen positiva de su institución.

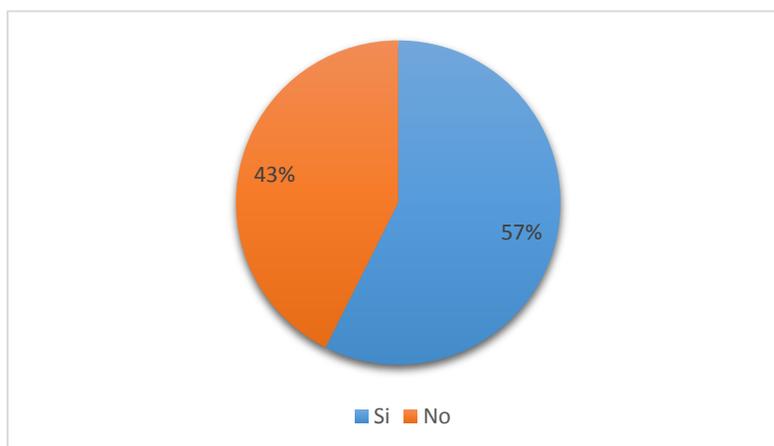
6. ¿Cree usted que el GAD Municipal de Antonio Ante aplica normas de etiqueta y protocolo en la ejecución de eventos sociales?

**Tabla N°7:** Normas de etiqueta y Protocolo

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	225	57%
No	167	43%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°7:** Normas de Etiqueta y Protocolo



**Fuente:** Tabla N°7  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Más de la mitad de los ciudadanos manifiestan, que si se toma en cuenta normas de etiqueta y protocolo ya que en todos los eventos existe una tribuna o mesa principal de autoridades, teniendo presente el orden de precedencias contribuyendo para proyectar una imagen positiva de la institución

7. ¿Conoce usted si el GADMAA consta con personal de protocolo para la realización de eventos sociales?

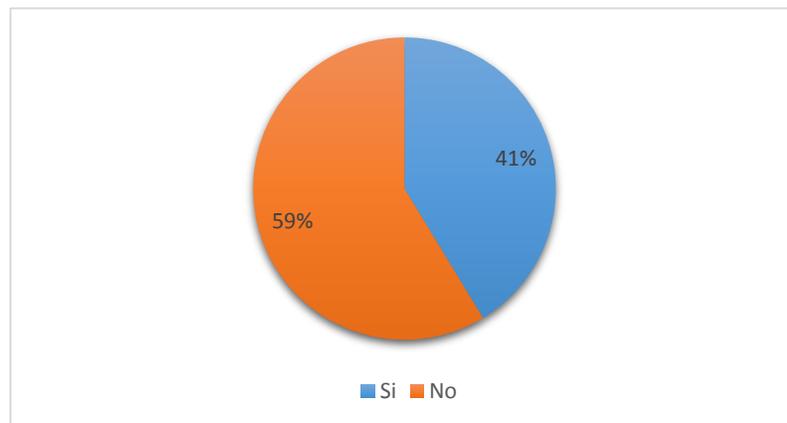
**Tabla N°8:** Personal de Protocolo en eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	162	41%
No	230	59%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°8:** Personal de protocolo en eventos



**Fuente:** Tabla N°8

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de personas desconocen del tema pero manifiestan que si han notado un grupo que ayuda a mantener el orden y coordinar cada actividad a desarrollar durante el evento pero si deberían estar más pendientes durante el transcurso del evento para prevenir inconvenientes.

8. ¿Considera usted que influye la imagen personal de los funcionarios en la identidad institucional del GADM Antonio Ante?

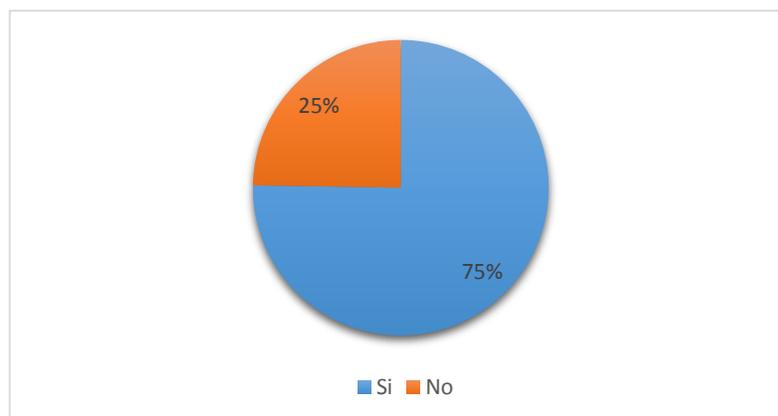
**Tabla N°9:** Imagen Personal

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	295	75%
No	97	25%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°9:** Imagen Personal



**Fuente:** Tabla N°9

**Elaborado por:** Doris Chugá

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En su totalidad manifiestan que es un factor primordial la imagen personal al momento de laborar en una institución pública ya que están en contacto con las personas y es un punto a favor para proyectar confiabilidad y profesionalismo.

9. ¿Considera usted que los eventos organizados por el GADMAA se desarrollan dentro del programa establecido y a la hora indicada?

**Tabla N°10:** Desarrollo de eventos a la hora establecida

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	92	43%
A veces	130	33%
Nunca	170	24%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°10:** Desarrollo de eventos a la hora establecida



**Fuente:** Tabla N°10

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados consideran que es un factor primordial que se debería mejorar en la organización de eventos, ya que asisten cantidad de personas de otros países y con los retrasos lo que se generaría es falta de credibilidad en la institución, deteriorando la imagen de la misma.

10. ¿A través de qué medios de comunicación usted se informa para conocer los eventos que realiza el GADMAA?

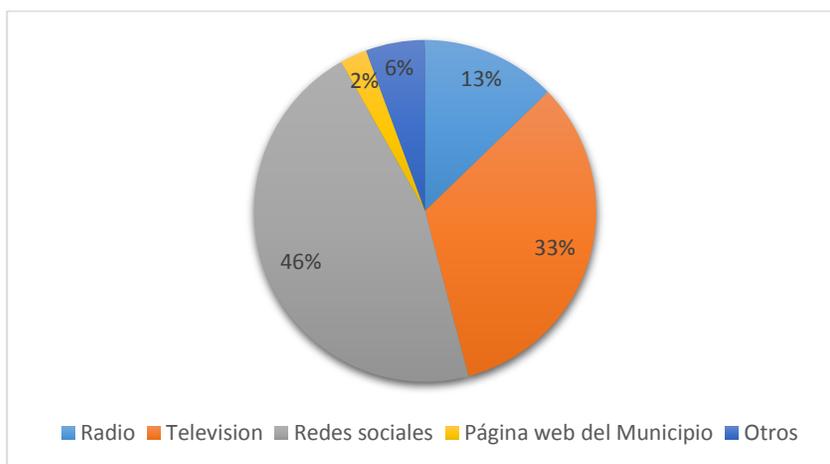
**Tabla N°11:** Información de eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Radio	50	13%
Televisión	130	33%
Redes sociales	180	46%
Página web del Municipio	10	2%
Otros	22	6%
Total	392	100%

**Fuente:** Ciudadanos de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°11:** Información de eventos



**Fuente:** Tabla N°11

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Casi en su mayoría de los encuestados manifiestan que frecuentan redes sociales ya que es el medio más utilizado actualmente, pero por parte de la municipalidad debería promocionar más que visiten la página web ya que se encuentra toda la información al día caso contrario no están tomando en cuenta normas de identidad para mejorar su imagen.

### 3.2 Análisis de las encuestas aplicadas a los funcionarios del GADM del Cantón Antonio

Ante.

1.- ¿Cree usted que el GADM de Antonio Ante realiza eventos que promocionan y hacen conocer al Cantón en el resto del país?

**Tabla 12:** Eventos que promocionan al Cantón Antonio Ante

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	68%
A veces	28	32%
Nunca	0	0%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM de Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°12:** Eventos que promocionan al Cantón Antonio Ante



**Fuente:** Tabla N°12

**Elaborado por:** Doris Chugá

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados del personal del GADM de Antonio Ante manifiesta que los eventos que realizan si son promocionados en el resto del país ya que existe mucha acogida por parte de la ciudadanía, pero si se debería mejorar más en publicidad para mayor reconocimiento.

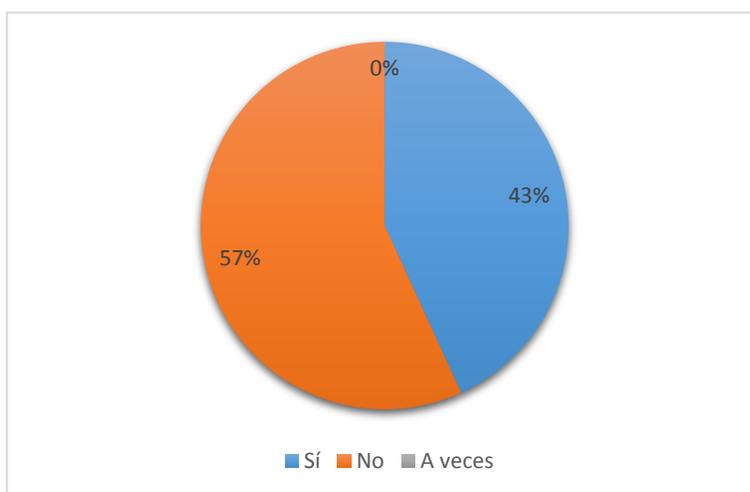
2. ¿Considera usted que en los eventos realizados por la municipalidad se recibe a las autoridades invitadas de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo?

**Tabla N°13:** Normas de Etiqueta y Protocolo en eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	38	43%
No	50	57%
A veces	0	0%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°13:** Normas de etiqueta y Protocolo en eventos



**Fuente:** Tabla N°13  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los encuestados manifiestan que si se utiliza normas de etiqueta y protocolo pero si falta un poco más del grupo de protocolo estar pendiente en el desarrollo del evento para que tenga mayor éxito.

3. ¿Considera usted que los funcionarios actúan con buenos modales y cordialidad en los eventos sociales?

**Tabla N°14:** Buenos modales y cordialidad en eventos

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	33	37%
A veces	55	63%
Nunca	0	0%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°14:** Buenos modales y cordialidad en eventos



**Fuente:** Tabla N°14  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados manifiestan que es un factor que deberían mejorar ya que ciertos funcionarios no actúan de la manera correcta y adecuada generando una mala imagen de la institución.

4. ¿Considera usted que los eventos que realiza el GADM de Antonio Ante se desarrollan dentro del programa establecido y hora establecida?

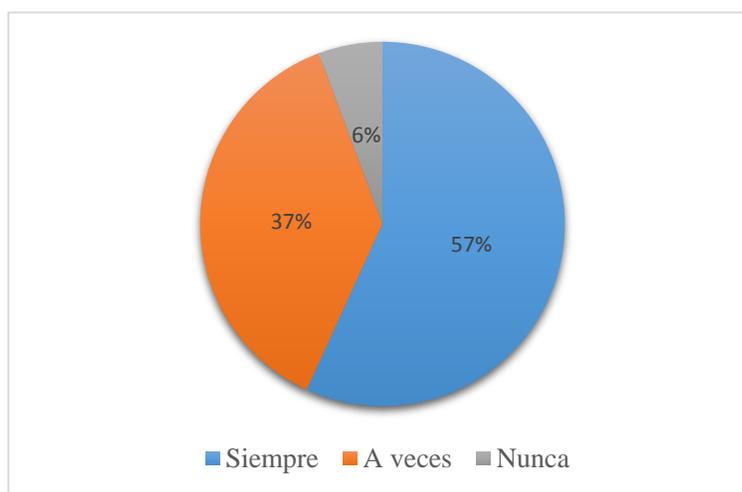
**Tabla N°15:** Desarrollo de eventos de acuerdo al programa establecido

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	57%
A veces	33	37%
Nunca	5	6%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°15:** Desarrollo de eventos de acuerdo al programa establecido



**Fuente:** Tabla N°15

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad de los funcionarios comentan que casi siempre empiezan los eventos a la hora establecida, pero un cierto porcentaje considera que es un factor que si se debería mejorar para no ocasionar inconvenientes en los visitantes y deteriorando la imagen institucional.

5. Considera que el personal debe estar en constante capacitación para mejorar la organización de eventos.

**Tabla N°16:** Capacitación al personal

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	60	68%
A veces	28	32%
Nunca	0	0%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°16:** Capacitación al personal



**Fuente:** Tabla N°16  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La mayoría del personal considera que el personal debería estar en constante capacitación para mejorar en ciertos aspectos al planificar los eventos, en especial al grupo de protocolo que es el fundamental en desenvolverse dentro de los eventos.

6. ¿Considera usted que es una buena inversión organizar eventos sociales dentro del Cantón?

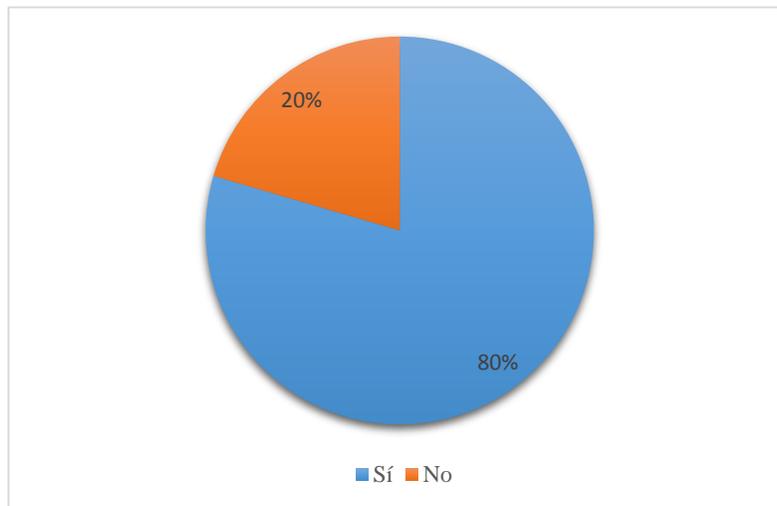
**Tabla N°17:** Inversión en organización de eventos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	70	80%
No	18	20%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°17:** Inversión en organización de eventos



**Fuente:** Tabla N°17

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

En su mayoría del personal manifiestan que si es una buena inversión tomar parte del presupuesto para organizar los eventos ya que necesitan de bastantes materiales y contrataciones a instituciones o grupos musicales, pero existe una minoría que piensan que se debería invertir en obras de la comunidad.

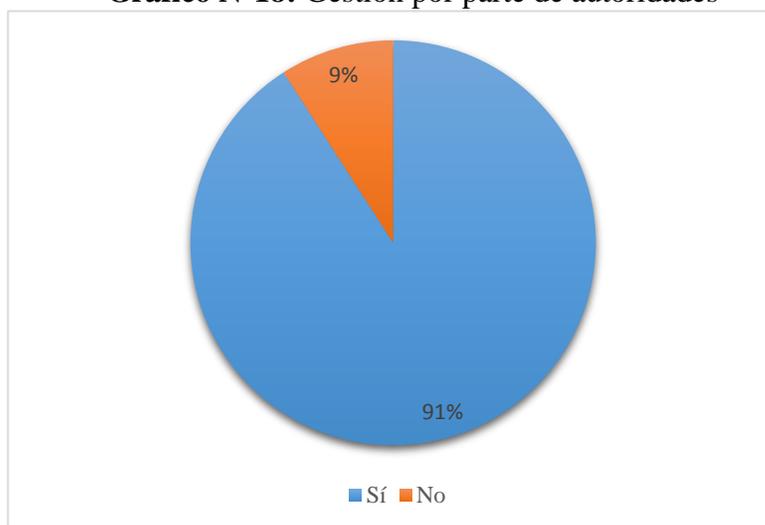
7. ¿Cree usted que existe gestión por parte de las autoridades del GADM para realizar eventos e incrementar convenios?

**Tabla N°18:** Gestión por parte de autoridades

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	80	91%
No	8	9%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°18:** Gestión por parte de autoridades



**Fuente:** Tabla N°18  
**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACION

La mayoría del personal manifiestan que existe una excelente gestión por parte de las autoridades que lideran la institución por lo cual se debería continuar con su trabajo de la mejor manera para no deteriorar su imagen y credibilidad en la institución.

8. ¿Cree usted que pueden mejorar los eventos públicos que realiza el GADM?

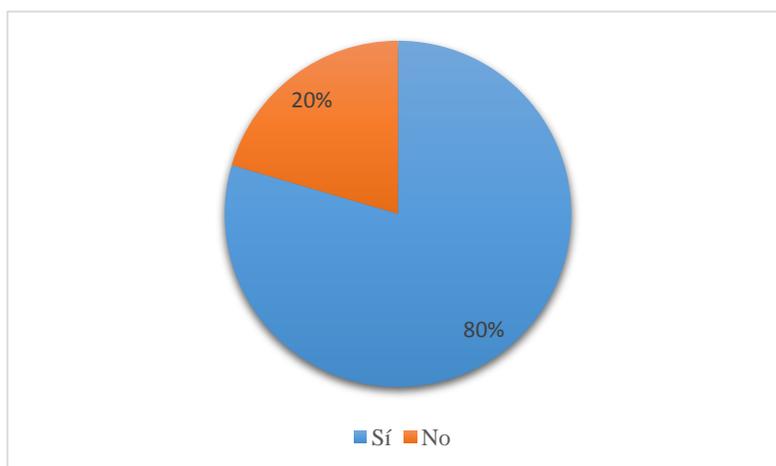
**Tabla N°19:** Mejoramiento en eventos sociales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Sí	70	80%
No	18	20%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°19:** Mejoramiento de eventos sociales



**Fuente:** Tabla N°19

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su totalidad de los funcionarios manifiestan que si se podría mejorar aún más la organización de los eventos para proyectar una imagen positiva de la institución e incrementar el número de asistentes a los mismos.

9. ¿Considera usted que existe una buena organización por parte del GADM al realizar eventos sociales?

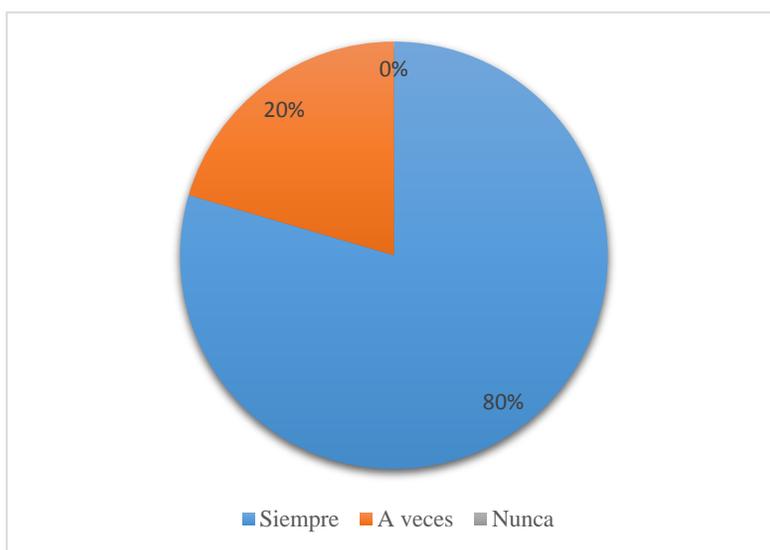
**Tabla N°20:** Organización de eventos sociales

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	80%
A veces	18	20%
Nunca	0	0%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°20:** Organización de eventos sociales



**Fuente:** 20

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La totalidad de encuestados consideran que existe una buena organización de los eventos realizados pero si existen factores que se deben tomar en cuenta para mejorar aún más su imagen institucional y ganar credibilidad.

10. ¿Cuándo el GADM del Cantón Antonio Ante, realiza actos solemnes se apoya con un grupo de protocolo y etiqueta para mejorar la organización del evento?

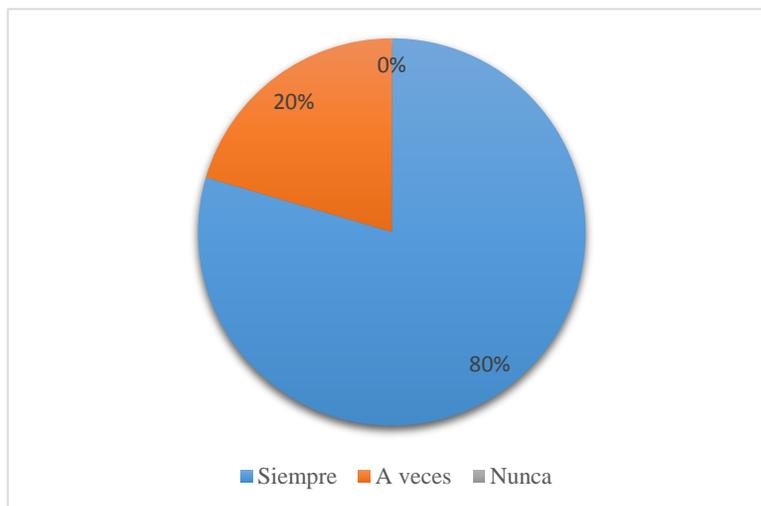
**Tabla N°21:** Grupo de protocolo en actos solemnes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	80%
A veces	18	20%
Nunca	0	0%
Total	88	100%

**Fuente:** Funcionarios del GADM Antonio Ante

**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°21:** Grupo de protocolo en actos solemnes



**Fuente:** Tabla N°21

**Elaborado por:** Doris Chugá

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En su mayoría de los encuestados concuerdan en que si existe un grupo de protocolo pero si tienen ciertas falencias que deberían mejorar dentro del desarrollo de los eventos, ya que son la imagen institucional.

### **3.3 Análisis de cuestionario dirigido al departamento de comunicación y participación ciudadana del GADM de Antonio Ante.**

**-Lic. Santiago Salgado**

**Asistente de Imagen Corporativa**

**1.- ¿Se aplican las normas y conceptos de identidad e imagen corporativa tanto internas como externas en el GADM de Antonio Ante?**

Se podría decir que si, aunque en lo que tiene que ver con marca territorial se ha dejado de lado.

**2.- ¿Considera que se mantiene una planificación coordinada para organizar un evento?**

Si porque se lo planifica anticipadamente con todo el personal.

**3.- ¿Qué estrategia de planificación seria la adecuada para dar más realce a los eventos sociales?**

Planificación entre lo público y privado.

**4.- ¿Considera usted que la ciudadanía ha mostrado una buena acogida a los eventos sociales que realiza el GADM, por qué?**

Sí, porque si se hace parte de festividades de celebraciones del cantón.

**5.- ¿Considera que influye la presentación personal de los trabajadores en la imagen de la institución?**

Si es importante reflejar una buena imagen hacia los ciudadanos.

**-Lic. Zulema Obando**

**Asistente de Periodismo**

**1.- ¿Se aplican las normas y conceptos de identidad e imagen corporativa tanto internas como externas en el GADM de Antonio Ante?**

Si se aplican pero no de manera adecuada o coordinada, se requiere que todos lo conozcan.

**2.- ¿Considera que se mantiene una planificación coordinada para organizar un evento?**

Se podría decir que en todos los eventos no está en su totalidad planificado pero los eventos de fiestas de cantonización son los que mejor organizados están.

**3.- ¿Qué estrategia de planificación sería la adecuada para dar más realce a los eventos sociales?**

Una estrategia consensuando que involucre a todo el personal municipal.

**4.- ¿Considera usted que la ciudadanía ha mostrado una buena acogida a los eventos sociales que realiza el GADM, por qué?**

Mucho, porque la presentación es la imagen institucional que se proyecta hacia fuera.

**5.- ¿Considera que influye la presentación personal de los trabajadores en la imagen de la institución?**

Las fiestas de cantonización por ejemplo es una agenda social que la ciudadanía espera por una tradición.

**-Lic. Víctor Palaguachi**

**Jefe del Departamento de Comunicación Social**

**1.- ¿Se aplican las normas y conceptos de identidad e imagen corporativa tanto internas como externas en el GADM de Antonio Ante?**

Si se aplican de manera adecuada pero si se podría mejorar en ciertos aspectos para la organización de los eventos que realiza la institución.

**2.- ¿Considera que se mantiene una planificación coordinada para organizar un evento?**

Si porque se trabaja conjuntamente con todo el personal de la institución y se planifica cada actividad a desarrollar.

**3.- ¿Qué estrategia de planificación sería la adecuada para dar más realce a los eventos sociales?**

Coordinar con todos los compañeros de los diferentes departamentos para desarrollar las actividades de mejor manera.

**4.- ¿Considera usted que la ciudadanía ha mostrado una buena acogida a los eventos sociales que realiza el GADM, por qué?**

Si de muy buena manera ya que en los eventos sociales son en los que más gente asiste.

**5.- ¿Considera que influye la presentación personal de los trabajadores en la imagen de la institución?**

Coordinar con todos los compañeros de los diferentes departamentos para desarrollar las actividades de mejor manera.

**-Lic. Felipe Ávila**

**Oficinista de Participación Ciudadana**

**1.- ¿Se aplican las normas y conceptos de identidad e imagen corporativa tanto internas como externas en el GADM de Antonio Ante?**

Si se aplican ya que antes de cada evento existen reuniones previas de organización para la ejecución de los eventos.

**2.- ¿Considera que se mantiene una planificación coordinada para organizar un evento?**

Si porque se trabaja en equipo para alcanzar un objetivo común.

**3.- ¿Qué estrategia de planificación sería la adecuada para dar más realce a los eventos sociales?**

La coordinación entre los diferentes departamentos.

**4.- ¿Considera usted que la ciudadanía ha mostrado una buena acogida a los eventos sociales que realiza el GADM, por qué?**

Si porque ha existido muchas personas en todos los eventos planificados.

**5.- ¿Considera que influye la presentación personal de los trabajadores en la imagen de la institución?**

Si porque existe más aceptación cuando una persona está bien presentada.

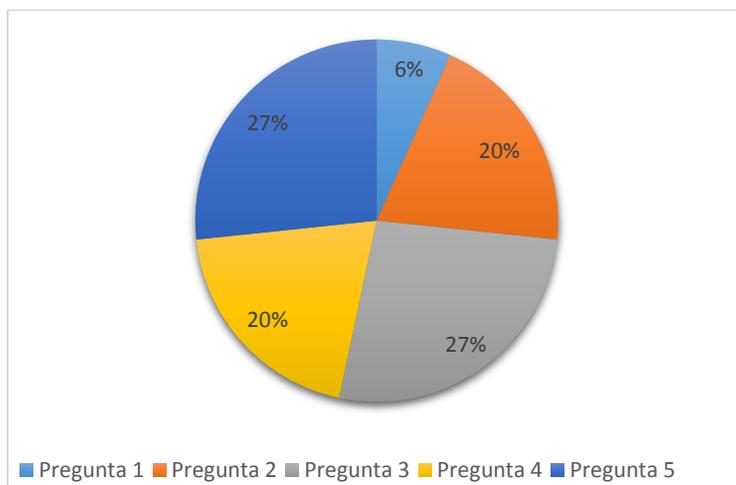
### 3.4 Banco de Preguntas realizadas al personal de Comunicación Social y Participación ciudadana.

**Tabla N°22:** Entrevista a Funcionarios

Variable	Positivas	Negativas	%
Pregunta 1	1	3	6%
Pregunta 2	3	1	20%
Pregunta 3	4	0	27%
Pregunta 4	3	1	20%
Pregunta 5	4	0	27%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Entrevista realizada al departamento de comunicación social  
**Elaborado por:** Doris Chugá

**Gráfico N°22:** Banco de preguntas realizadas al personal de Comunicación Social y Participación Ciudadana



**Fuente:** Tabla 22  
**Elaborado por:** Doris Chugá

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Mediante las entrevistas realizadas al personal del departamento de Comunicación Social y Participación ciudadana se pudo evidencia que en su mayoría están de acuerdo con las preguntas planteadas y se debería mejorar en ciertos aspectos de identidad institucional

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **4.1 Título de la propuesta**

Manual de Organización y Planificación de eventos sociales para mejorar la identidad e imagen institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Antonio Ante.

#### **4.2 Justificación**

El Manual de Organización y Planificación de eventos sociales se realizó con el fin de ayudar a los funcionarios de la institución que se encargan de organizar los eventos para mejorar en ciertas falencias, y dar a conocer normas y reglas de etiqueta y protocolo a seguir dentro de un evento pautas que darán mayor realce y elegancia a los eventos a desarrollar. Además es necesario hacer conocer a los funcionarios el papel fundamental que desempeñan dentro de la misma y según su planificación y coordinación que mantengan en cada uno de los eventos lo que se proyectara hacia la gente una imagen positiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Antonio Ante.

Se realizó con la finalidad de fortalecer nuevos conocimientos en lo que corresponde hacia la organización de eventos y como su planificación influye en la imagen e identidad institucional.

#### **4.3 Objetivo General**

Elaborar un Manual de Organización y Planificación de eventos sociales constando con normas de etiqueta y protocolo para proyectar una imagen positiva de la institución de la Municipalidad de Antonio Ante.

#### **4.4 Objetivos Específicos**

- Dar a conocer normas de etiqueta y protocolo para organizar y planificar eventos sociales y mejorar su desarrollo dentro del GAD Municipal del Cantón Antonio Ante.
- Mejorar la identidad e imagen institucional mediante la organización de eventos con la colaboración de los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Antonio Ante.
- Implementar un manual de organización y planificación de eventos y socializar con los trabajadores para mejorar el desarrollo de la institución.

#### **4.5 Fundamentación Sociológica**

El presente Manual se realizó con la finalidad de que los funcionarios realicen eventos de mayor realce y distinción tomando en cuenta las normas de etiqueta y protocolo para mantener una mejor organización y planificación con anticipación y así mejorar su imagen institucional.

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 posible desligarnos de ello, ni mucho menos dejar de participar en su desarrollo y evolución a través del tiempo. (Pérez, 2014)

La sociología permite a los seres humanos comunicarse y relacionarse con la sociedad para brindar información o ayudar en diferentes aspectos, con la finalidad de proyectar una imagen positiva y crear confianza por parte de los ciudadanos hacia la institución.

#### 4.6 Ubicación

Este Manual se desarrolló para los directivos y funcionarios del GAD municipal Antonio Ante. Ubicado Amazonas y Av. Julio Miguel Aguinaga, Calle Simón Bolívar, Atuntaqui y fue efectuado durante el año 2017.



#### 4.7 Desarrollo de la propuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**MANUAL DE PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN  
DE EVENTOS SOCIALES PARA MEJORAR  
LA IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL  
DEL GAD MUNICIPAL DE ANTONIO ANTE**

**Autora: Doris Chugá**

## **Misión**

Promover el desarrollo integral de la comunidad Antaña, brindando servicios eficientes y de calidad, enmarcados en la participación, la equidad y la transparencia.

## **Visión**

El Gobierno Municipal de Antonio Ante será una institución promotora del desarrollo local, con una amplia cobertura de servicios de calidad, transparente y participativa, que sustentará su gestión en la responsabilidad ciudadana y el mejoramiento continuo, con el respaldo de autoridades y servidores capaces y comprometidos, convirtiéndose en un referente en el ámbito nacional.

## **Valores Institucionales**

- 1.- eficiencia
- 2.- transparencia
- 3.- compromisos
- 4.- calidad de servicios
- 5.- ética profesional
- 6.- Equidad
- 7.- Responsabilidad
- 8.- Apertura al cambio
- 9.- Honradez

## INTRODUCCIÓN

El gobierno municipal de Antonio Ante, es el encargado de administrar a todo el cantón y promover el bienestar del mismo y generar avances tanto económicos como sociales beneficiando a todos los pobladores.

El presente manual detalla puntos clave que se debe tomar en cuenta la momento de organizar un evento y diferentes actividades que se debe coordinar al planificar las diferentes actividades; para que los funcionarios encargados de organizar los eventos conozcan pautas necesarias que permitirán alcanzar el éxito de la institución y mejorar la identidad e imagen institucional, ganando mayor credibilidad y confianza.

El manual consta con normas de etiqueta y protocolo que se deben regir al momento de ejecutar un evento, también como los funcionarios del municipio pueden mejorar su imagen personal, permitiendo lograr agilidad y mayor coordinación al organizar eventos sociales o diferentes actividades que realiza la municipalidad, mediante este trabajo se obtendrá excelentes resultados impulsando mayor responsabilidad en los organizadores.

# UNIDAD 1

## ETIQUETA Y PROTOCOLO

### Orden de precedencias

En cualquier evento oficial, es necesario ordenar adecuadamente a las autoridades anfitrionas, autoridades generales e invitados especiales de acuerdo al cargo o rango civil, militar o eclesiástico que ostenten.

### Ubicación de los invitados

Es necesario mantener ordenado el salón del evento y saber ubicar adecuadamente los invitados por lo cual el anfitrión ocupara el puesto del medio y a su derecha el invitado de honor.

**Gráfico N°23:** Orden de Precedencias



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

### **La Ley de la derecha, orden lineal y lateral**

- El lugar de honor es la derecha.
- Es la base del orden de precedencia.
- La persona de mayor rango se coloca siempre de pie o sentada, en el centro o a la izquierda de la precedencia inmediatamente inferior.

### **La ley de la derecha**

- Es una ubicación que determina quien ocupa el segundo lugar en el orden de precedencia de la institución, de acuerdo al cargo que ocupe se ubicará a la derecha del anfitrión.

### **Orden lineal y lateral**

- La precedencia se establece de acuerdo a diferentes normas planteadas, según la circunstancia. Cuando se trata de dos personas que caminan una detrás de la otra, la precedencia corresponde a la que va adelante.
- Si son tres, o cualquier número impar, el sitio del medio es el primero; el que precede es el segundo; el que le sigue, el tercero.
- Si son cuatro, la persona que marcha en primer término ocupa el último lugar; la que sigue el segundo y así sucesivamente dependiendo del número de personas.

### **Centro métrico**

- El presidente o Alcalde de la institución debe ubicarse en el centro de la mesa directiva o dependiendo el montaje que este puesto, es el puesto que debe ocupar en cualquier ceremonia que se realice en eventos que se organicen en la institución.

### **Proximidad**

- Establece que la persona que ocupara el siguiente puesto se lo debe ubicar de acuerdo al orden de precedencia que se determina en todo evento de izquierda a derecha y así alternadamente dependiendo el cargo.

### Orden alfabético

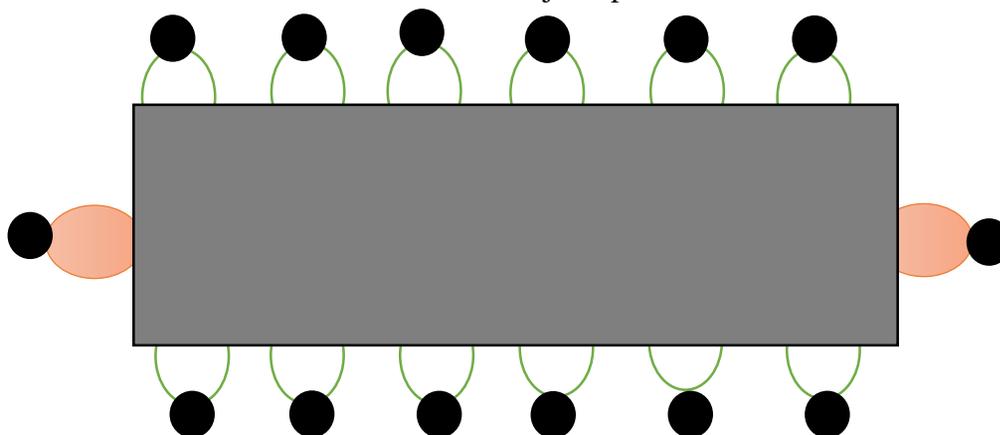
- Se trata de una forma de ordenamiento aplicable a casos de igualdad en las precedencias o entre pares.
- Tendrá prioridad quien ocupare la función cuya denominación se encuentra alfabéticamente primera.
- Otra forma recomendable de establecer precedencia entre pares, es a través de la antigüedad en el cargo.
- Si se trata de personas que ingresaron conjuntamente, se aplica en virtud de la denominación del cargo que ostenta, mejor que el de su apellido.

### Montajes de salones

#### Montaje imperial

- Es adecuado para un almuerzo de negocios
- Es utilizado para reuniones del estado
- Capacidad para 40 personas dependiendo del salón.
- El anfitrión debe ocupar el puesto de los extremos
- Los invitados de honor se ubicaran a la derecha de cada anfitrión.

Gráfico N°24: Montaje Imperial

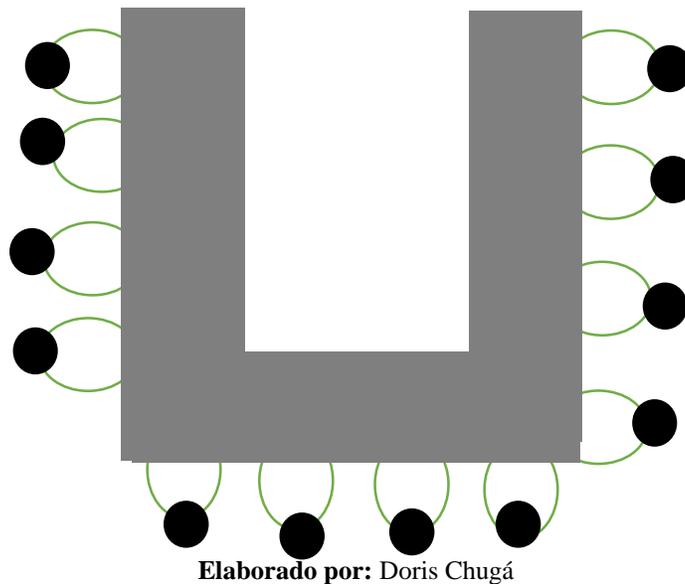


Elaborado por: Doris Chugá

## Montaje en U

- Es un montaje muy elegante para un evento oficial.
- Es utilizado para exposiciones o presentaciones de un producto
- Capacidad para 20 personas.
- Utilizado para reuniones, facilitando la interacción de los participantes.
- Se recomienda no colocar sillas al interior de la mesa ya que sería un obstáculo ante los invitados.

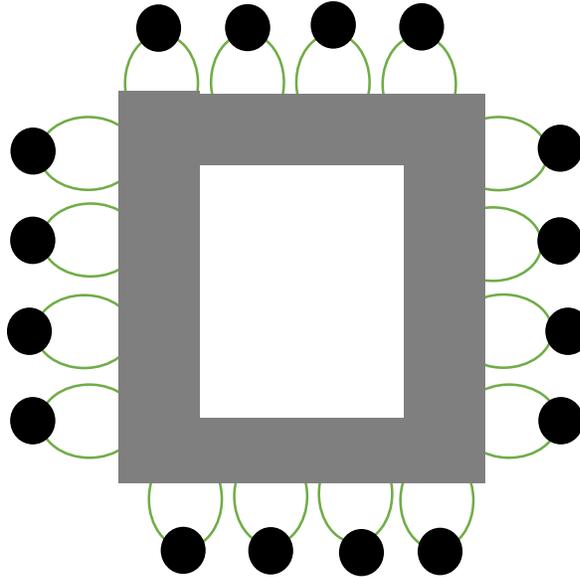
**Gráfico N°25: Montaje en U**



## Montaje en O

- Es el adecuado para reuniones o almuerzos de negocios
- Los invitados pueden verse sin dar la espalda a ninguno.
- Capacidad para 20 personas.
- Depende del espacio del salón.

**Gráfico N°26: Montaje en O**

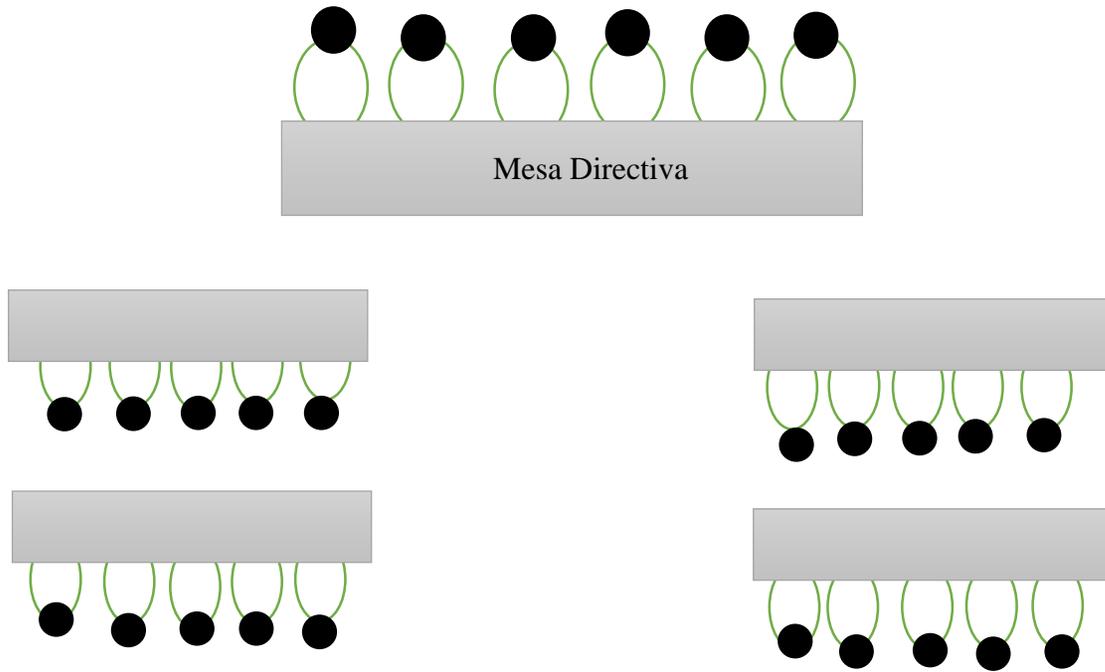


**Elaborado por:** Doris Chugá

### **Montaje Auditorio**

- Es más utilizado para conferencias o exposiciones de varias horas unos constan con mesa otros solamente sillas dependiendo de lo que se vaya a realizar.
- Contar con un atril para las personas que vayan a intervenir.
- Este tipo de montaje tiene capacidad de 200 a 300 personas.
- Es adecuado colocar al principio del auditorio una mesa principal para autoridades.
- Las sillas son ubicadas en hilera sea recta, circular o diagonal.
- El salón debe contar con pasillos facilitando la entrada y salida de las personas.

**Gráfico N°27: Montaje Auditorio**



**Elaborado por:** Doris Chugá

# UNIDAD 2

## EVENTOS SOCIALES

Los eventos sociales son celebraciones de aniversarios o fiestas por celebrar años de cantonización. También existen programas de carácter interno con participación de la ciudadanía, ya que se trata de estar rodeados de la sociedad y mantener un ambiente agradable.

Todas las personas tenemos la necesidad de interactuar con seres humanos y más aún una institución que busca el beneficio de los mismos

### Antes del evento

- Tipo de evento, planificación
- Público a quien va dirigido
- Objetivos que se persiguen
- Lugar y fecha de realización
- Ubicación del evento que se llevará a cabo
- Maestro/a de ceremonias.
- Elaboración de lista de invitados especiales de acuerdo a los intereses que maneje la empresa.  
La asistencia de algunas personas es clave para tratar asuntos empresariales o establecer relaciones y convenios.
- Número de invitados (Esto ayudará a determinar el lugar de realización, tipo de montaje, tipo de música si la hay, tipo de servicio.
- Tarjetas de invitación a otras instituciones (escoger color, tipo de letra, texto, textura del papel.

- Medios de comunicación necesarios para su promoción o publicidad.
- Logo y diseño de la presentación del evento.
- Programación
- Material publicitario

### **Durante el evento**

Este momento es donde se ejecutarán todos los aspectos, detalles como la ubicación de todos los asistentes, incluyendo los que integrarán la mesa principal.

- Fotógrafos y filmaciones.
- Maestro de ceremonias
- Arreglos florales
- Revisar que cada actividad planificada se vaya ejecutando.
- Realizar una lista para chequear que todo está en orden y en caso de que algo falle, poder corregirlo.
- Verificar con antelación el equipo de sonido, montaje de salón, y artículos necesarios.
- El evento deberá empezar a la hora acordada para ganar confianza y credibilidad en la institución.
- Durante el desarrollo del evento el grupo de protocolo debe estar encargado de ubicar a los invitados y estar pendiente de cualquier eventualidad.

### **Después del evento**

Una vez realizado el evento, un balance para identificar las debilidades que deben ser corregidas en próximos encuentros.

- Dejar limpio el lugar.

- Enviar agradecimientos a invitados de otras instituciones.
- Realizar un boletín de prensa para informar a la ciudadanía del evento realizado.
- Publicar en medios de comunicación, gaceta oficial y redes sociales.

## EVENTOS ORGANIZADOS POR EL GAD MUNICIPAL

### FERIA DE COMIDAS TIPICAS

#### Descripción

- Evento organizado por fiestas de cantonización. año y mes
- Se desarrollará en la plaza cultural Libertad contará con un show permanente de artistas.
- Presentación de platos representativos del país, buscando unir, en el arte culinario, a las personas y núcleos familiares

**Gráfica N°28:** Productores de comida típica



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

### Gráfico N°29: Turistas Nacionales



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

## FERIA NACIONAL DEL CUY

**Objetivo:** Dar a conocer a los ciudadanos la comida típica y tradicional del cantón.

### Proceso

- Enviar invitaciones a otras instituciones para que participen.
- Buscar el lugar adecuado para desarrollar el evento.
- Proveer todo los equipos técnicos.
- Ubicar la pasarela en un lugar adecuado que todo el público observe.
- Iniciar a la hora indicada en el programa.
- Elaborar un guion para saber el orden de cada actividad a ejecutar.
- Promocionar la feria con publicidad y medios de comunicación.

### Gráfico N°30: Pasarela Fashion Cuy



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

#### Descripción:

- Se lo realiza en el mes de noviembre o de acuerdo a lo planificado y estipulado por la autoridad máxima.
- Evento realizado en el Complejo Cultural Fábrica Imbabura, ubicado en la Parroquia Andrade Marín de Antonio Ante.
- Fortalecer los sectores productores del cuy.
- Se busca resaltar y promover este plato tradicional andino y dinamizar la economía provincial.
- Se realiza exposiciones y elección del mejor plato.
- Presentación de fashion cuy.
- Se realiza diversas preparaciones de platos típicos, siendo el ingrediente principal el cuy. Como pizza de cuy, enrollado de cuy, cuy asado y frito, locro de cuy y cuy al ajillo.

## **Volcán de mariscos**

### **Descripción**

- Concurso organizado por el Club Amazonas.
- Premiación al mejor plato.
- Presentación de varios stands
- Mesa de evaluación
- Coloridas y succulentas bandejas representativas de la comida tradicional local, de la costa, la serranía e internacional
- Deliciosos y variados postres nacionales.
- El jurado calificador estuvo compuesto por el alcalde de Antonio Ante, magíster Fabián Posso Padilla.
- Benefactora de los trofeos, con los cuales se premió el arte culinario, la licenciada Ximena Villegas Jácome.
- Eligen el mejor plato bajo tres parámetros de calificación como sabor, términos de cocción de carnes y manipulación de alimentos, entre los más principales.
- Contiene más de 17 productos frescos del mar como pulpo, pescado de la mejor calidad, langosta entre otros.

**Gráfico N°31:** Plato típico Ganador Volcán de Mariscos



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

## **PREGÓN DE LA ALEGRÍA Y UNIDAD ANTEÑA**

**Objetivo:** Mostrar las diversas culturas y costumbres del cantón y otros lugares.

### **Proceso**

- Elaborar invitaciones para enviar a otras instituciones
- Colocar la tribuna para autoridades.
- Buscar apoyo por parte de la policía nacional para mayor seguridad de los ciudadanos.
- Buscar instituciones que participen en el pregón.
- Elaborar publicidad para promocionar al evento y que asistan mayor cantidad de visitantes.
- Elaborar un guion del evento para saber los participantes en el pregón e ir verificando que cada actividad de desarrolle de acuerdo a lo programado.
- Ubicar adecuadamente salidas y entradas para que no exista congestionamiento en las calles.

## Descripción

- El desfile de la alegría por los 80 años de cantonización de Antonio Ante se lo realiza en el mes de febrero.
- Presentación de coloridas comparsas, coreografías, carros alegóricos con mensajes entre otros.
- Fortalecer la unidad de los anteños y la participación de gremios, entidades e instituciones invitadas de la región norte del Ecuador.
- Participación de otras instituciones, parroquias del cantón, con vistosas presentaciones; como son: carros alegóricos, caravanas de artistas, música popular y demás colaboraciones.
- Se destaca la contribución de la niñez y juventud, quienes presentaron varias danzas de mosaicos, sanjuanitos, bombas, folclor ecuatoriano y andino, cheerleaders, deleitando al público
- Presentación de juegos artificiales y fiesta de integración con todos los ciudadanos.

**Gráfico N°32:** Comparsas en pregón de la alegría



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

## **EXPO FERIA TEXTIL**

**Objetivo:** Hacer conocer a la ciudadanía la variedad de diseño de modas.

### **Proceso**

- Dar a conocer en medios de comunicación del evento a realizar para mayor asistencia de personas.
- Realizar publicidad para promocionar el evento.
- Buscar un lugar amplio para la pasarela.
- Enviar invitaciones a otras instituciones para contar con su participación.
- Debe existir una mesa principal de autoridades.

### **Descripción**

- Evento social que se lo realiza cada año en el mes de febrero. Atuntaqui “Capital Textil de Ecuador”.
- Elemento trascendental, que desde hace 18 años se consolida a nivel nacional por su plus textil, gastronómico y artesanal, dinamizando la economía local y regional.
- Presentación de stands de productos textiles, shows musicales.
- Participación de otras empresas relacionadas con la confección textil.
- Ofertas de todo tipo de ropa, al mejor precio y de excelente calidad.

- Pasarela con tendencias en moda.
- Fortalecen el trabajo de la población anteña y contribuyen a la imagen lograda del cantón a nivel nacional e internacionales.
- Dar a conocer el concepto de campaña y las piezas comunicacionales para promover la expo feria, como spot de televisión, afiches, flyers, siendo la imagen de la misma.

**Gráfico N°33: Desfile de modas Expo Feria Textil**



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

## **FIESTA DE INOCENTES Y FIN DE AÑO**

**Objetivo:** Promover la tradición y costumbres del cantón.

### **Proceso**

- Buscar la participación de comparsas, grupos de baile.
- Colocar la tribuna para autoridades de instituciones.
- Empezar a la hora señalada.

- Ubicar entradas y salidas adecuadas, evitando congestionamiento.
- Establecer un solo punto para ventas de productos alimenticios o bebidas.
- Colocar recipientes para la basura en lugares estratégicos, dejando el lugar limpio.

### **Descripción**

- Se presentan comparsas denominada “Cuando el viejo este acecha... el apache le clava la flecha” compuesta por cien personas.
- Careta de oro, por su exitosa representación “del viejo oeste y los nativos americanos”, durante las comparsas del 31 de Diciembre, colofón de la Fiesta Popular de Inocentes y de Fin de Año.
- Patrimonio Cultural Inmaterial de la Nación.
- Presentación de comparsas representativas de clubes, asociaciones y agrupaciones del cantón
- Muestran diversas situaciones de orden político o social, que causaron revuelo en la vitrina nacional y local.
- Las caretas de oro, plata y bronce, son elaboradas en papel y yeso, por el artista plástico Marcos Guerra.
- Nominan al mejor disfraz del año y al mejor maquillaje del año.

**Gráfico N°34:** Comparsas en fiestas de Fin de Año



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

- Permite mantener, preservar y difundir la mayor fiesta popular que se vive en Antonio Ante al finalizar el año
- Permite ejecutar parte de las actividades previstas como: Bando- bando, programa de disfraces, agonía de papá, desfile de comparsas, quema del año viejo, baile de inocentes y cierre de temporada.
- Las personas elaboran máscaras de látex y más temas relacionados con la fiesta.

# UNIDAD 3

## COMO ELABORAR UN GUIÓN PARA UN EVENTO

### **Guión**

Es un esquema que ayuda al personal a intervenir y actuar de acuerdo al orden que se establece en el documento; de esta manera cada invitado tendrá en cuenta en que momento debe intervenir y que tiempo debe hacerlo y así sucesivamente con cada detalle del evento.

Además nos permite mantener orden y empezar en el tiempo establecido, evitando disgustos en los invitados.

### **Pautas para planificar un evento.**

- Elaborar un cuadro para ubicar los nombres de los participantes y orden de intervención.
- Ubicar el orden que actúa cada invitado especial o presentador.
- Determinar tiempos en los que debe intervenir cada persona o lapso que dura pieza musical.
- Establecer tiempos permite mantener el evento ordenado de acuerdo a la hora dispuesta.
- Controlar la iluminación y proyecciones durante el evento.

**Tabla N°23:** Guión de evento" Reconocimiento por parte del GADMAA a empresas auspiciantes de Festividades de Cantonización de Antonio Ante”

<b>Control / Presentador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo</b>
Control de iluminación y logística	El personal se encarga de verificare cada detalle.	Antes del evento.
Vocativo	Bienvenida por parte del Maestro de Ceremonias.	2 minutos
Bienvenida a cargo de la Sra. Nancy Domínguez, Concejal y presidente de la comisión de fiestas.	Palabras de bienvenida. Mensaje corto.	Entre 3-5 minutos
Intermedio musical	Participación de solista o grupo musical, una canción.	4 minutos
Agradecimiento formal a las empresas auspiciantes por parte del Msc. Fabián Posso Padilla – Alcalde de Antonio Ante.	Toma de la palabra por el señor Alcalde.	10 minutos máximo
Entrega de certificados – (llamar de 4 en 4)	Se debe mantener el orden de lista.	Sin límite de tiempo
Intervención por parte de los auspiciantes – representante.	Ing. Pablo Suarez representante.	Entre 3 y 5 minutos.
Entrega de premios a la señorita reina del cantón Nathaly Ruiz Meneses.	Detalle de cada premio que van a entregar a la señorita Reina.	3 y 5 minutos
Intervención de reina del Cantón - agradecimiento	Mensaje corto en agradecimiento.	3 minutos
Intervención artística-	Participación de solista o grupo musical.	Máximo 5 minutos
Cierre - degustación de bocaditos	Finaliza la ceremonia.	Sin tiempo.

**Fuente:** Departamento de Comunicación Social

**Elaborado por:** Doris Chugá

# UNIDAD 4

## IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA

### ¿Qué es Identidad?

Es todas las actividades que realizan los funcionarios y la calidad de atención que tiene con los ciudadanos durante los eventos porque es algo intangible o una creencia que se genera dentro de las personas.

El verdadero objetivo de una identidad corporativa sólida consiste en transmitirle promesa atractiva al mercado al cual está enfocado, así como desarrollar un compromiso por parte de todos quienes la organización, el cual permita cumplir con las necesidades y las expectativas, de los diversos públicos de la empresa.

### Como mantener una identidad corporativa positiva

Según (Estatuto Orgánico, 2018) del Municipio de Antonio Ante menciona que el Departamento de comunicación social debe cumplir con los siguientes puntos.

- **Comunicación Social**

**Misión:** Difundir la gestión y logros institucionales, a través de los diferentes medios y canales de comunicación internos y externos, de manera permanente y estratégica, generando procesos de identidad institucional.

### Competencias

- Diseñar un Plan Estratégico de Comunicación Externa (página Web, monitoreo de medios, publicaciones, etc.) que permitan difundir la gestión documental.

- Planear y ejecutar labores de información social para difusión y establecer políticas y acciones para el manejo de la comunicación entre la colectividad y la municipalidad.
- Organiza, dirigir y conducir la realización de programas de divulgación e información social de la Municipalidad, eventos festivos, ruedas de prensa, conferencias y otros eventos de interés municipal.
- Programar, organizar y dirigir programas que permitan a la Institución fomentar su imagen positiva hacia el exterior e interior del municipio sobre su gestión. Sondeos de medios radiales y televisivos.
- Mantener acciones de comunicación y coordinación interna entre dependencias del municipio, coordinando reuniones, eventos y más actividades de divulgación e integración grupal a través de carteles, circulares, revistas y más medios adecuados
- Organizar y mantener actualizada la hemeroteca con registros de publicaciones, periódicos, revistas, folletos, memorias, estadísticas, relacionada con las actividades del Municipio.
- Coordinar las labores de protocolo y relaciones públicas, imagen, logística y atención a invitados y autoridades.
- Identificar, definir y mantener actualizados listados de actores sociales que incluyan: cargos directivos, teléfonos, direcciones, correos electrónicos, etc., para envío de información de las diversas actividades o eventos realizados por el municipio.
- Mantener actualizado el portal web del Municipio con la información de las actividades desarrolladas por la Institución.

### **Productos**

- Coordinación de eventos
- Coordinación de la agenda de medios

- Libretos para la conducción de programas y eventos municipales, intervenciones, memorias de apoyo.
- Plan de imagen corporativa ( pag. 32-33)

Estos son algunos aspectos importantes que ejecutan los funcionarios de la institución para garantizar a los clientes mayor credibilidad, mejorando cada vez más en atender a los clientes con calidad y eficiencia, este estatuto permite que todos los funcionarios cumplan con sus funciones de manera responsable siendo controlados por la primera autoridad.

### **¿Qué es imagen institucional?**

Es la visión que se crea en la mente de las personas de la institución ya sea por el comportamiento de los funcionarios dentro del municipio como en los eventos sociales, ya que una mala actitud deterioraría la imagen perdiendo credibilidad.

La imagen corporativa es resultado de un complejo proceso desarrollado en la mente del individuo en el que intervienen multitud de factores, internos y externos al sujeto. Además, este proceso se encuentra condicionado por el uso de diversas fuentes, que ofrecen información sobre la empresa, que, de diferente tipo, es dada en distinta cantidad y con diferente nivel de calidad y objetividad. (Jimenez, Rodríguez, 2009, pág. 37)

- Los documentos deben tener el logo de la institución que los identifique.
- Carpetas, papelería, uniformes entre otros todo debe llevar una identificación del GADM de Antonio Ante.

### **Cómo proyectar una Imagen positiva de la institución**

Los funcionarios deben tratar de cuidar mucho su lenguaje, Imagen personal, gestos entre otros además deben utilizar el uniforme que represente la institución ya que pertenecen a la misma.

- Vestir elegantes con el uniforme que represente la institución.
- No utilizar vestimentas con logos de otras instituciones.
- Asistir correctamente puesto las prendas de vestir.

**Gráfico N°35:** Sede del GADM de Antonio Ante



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

**Gráfico N°36:** Monumento Tejiendo desarrollo ubicado en el parque principal de Atuntaqui



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

## **Qué actitud deben tener los funcionarios para tratar a los ciudadanos**

Siempre deben brindar la atención adecuada de la mejor manera demostrando su educación y buenos modales por lo cual es necesario tener en cuenta lo siguiente.

- Ser Cortez y amable
- Demostrar interés por lo que requiere el cliente.
- Dar prioridad a sus requerimientos.
- Colaborar con los demás departamentos.
- No hablar por teléfono mientras habla el cliente.
- Mantener escucha activa.
- Dar importancia a la ciudadanía.
- No hacer burla a las personas.
- No sea agresivo al estrechar la mano con los ciudadanos.
- No ingerir alimentos delante de las personas

**Gráfico N°37:** Atención a la ciudadanía



Fuente: <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/>

## **5. IMPACTOS**

### **5.1. Impacto Social**

El GADM del Canton Antonio Ante realiza diferentes eventos, y el impacto ante la sociedad es positivo, ya que mediante este manua permitio al personal encargado de planificar los eventos fortalecer sus conocimientos y conocer algunas pautas importantes, como es organizar los eventos sociales tomando en cuenta normas de etiqueta y protocolo, tratando de mejorar la identidad e imagen de su institución.

### **5.2. Impacto Institucional**

Es favorable poder contribuir al desarrollo del pais y mediante este estudio realizado se pudo evidenciar lo importante que es planificar los eventos de manera correcta tomando en cuenta todos los parametros, ademas es necesario capacitar al personal de protocolo para que cada actividad programada se desarrolle de la mejor manera, es adecuado que los funcionarios mantengan buenos modales dentro de la organización de los mismos proyectando una imagen positiva de la institucion.

### **5.3 DIFUSIÓN**

Esta propuesta alternativa se la realizo mediante un manual para el personal del GADM de Antonio ante con la finalidad de que pongan en practica lo señalado en este manual , con un objetivo unico que es mejorar la organización de eventos, interviniendo todos los funcionarios, siendo una herramienta de ayuda para el desarrollo de los diferentes eventos de la institucion.

## CONCLUSIONES

- Se pudo comprobar que existen falencias en brindar la información necesaria a la ciudadanía en los diferentes eventos; y al momento de organizar los mismos.
- Después de obtener los resultados de las encuestas realizadas tanto funcionarios como el grupo encargado de protocolo del Municipio de Antonio Ante, desconocen de normas de Etiqueta y Protocolo para desarrollar los eventos con éxito factor que incide con la identidad institucional para proyectar una imagen positiva.
- El personal del departamento de comunicación es el encargado de planificar los eventos y se lo realiza, sin tomar en cuenta normas y formalidades que mejorarían su organización para proyectar una imagen positiva.
- Falta de personal especializado en Etiqueta y protocolo para desempeñar actividades que mejoren la coordinación para ejecutar los eventos.
- Los funcionarios del municipio de Antonio Ante no utilizan un uniforme como todas las instituciones públicas que identifique al municipio.
- Un factor importante que se debería tomar en cuenta es la puntualidad al desarrollar los eventos ya que en su mayoría han empezado retrasados.
- No existe una planificación programada de los eventos ya que se los hace a pocos días, o en el día a realizarse.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda los funcionarios de la institución mejorar la calidad de los eventos sociales, conocer ciertas normas de etiqueta y protocolo coordinando con todo el personal, para mejorar la imagen municipal.
- Los funcionarios del municipio de Antonio Ante, necesita capacitaciones y educación permanente sobre normas de Etiqueta y Protocolo, fortaleciendo la identidad institucional ya que desconocen en su mayoría del tema para lo cual deben contar con un manual que les ayude a mejorar la organización de los eventos.
- Se recomienda poner en práctica los fundamentos que constan en el manual para mejorar la organización de eventos sociales.
- El Municipio debería implementar un departamento con el personal capacitado para coordinar y planificar los diferentes eventos que se desarrolla en la institución.
- Se recomienda a los funcionarios y autoridades utilizar el uniforme identificando a su institución.
- Se recomienda mantener una mejor planificación por parte de los funcionarios del Municipio de Antonio Ante al realizar los eventos , ejecutando cada actividad a la hora indicada, evitando comentarios de los ciudadanos.
- Se recomienda educar a los funcionarios en la identidad e imagen corporativa y realización de eventos.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Etiqueta.-** Comportamiento adecuado que deben tener las personas al momento de estar en un evento, controlando vocabulario y actuaciones.

**Protocolo.-** Normas que se deben seguir de acuerdo al Reglamento de Ceremonial público para organizar un evento correctamente.

**Planificación.-** Es el proceso que deben realizar los organizadores de los eventos para coordinar cada actividad a desarrollar, con el fin de alcanzar el objetivo propuesto.

**Organización.-** Grupo de personas establecida para desarrollar diferentes actividades con un mismo objetivo.

**Identidad.-** Es la presentación de la institución, es decir la actitud que tienen los funcionarios con los clientes.

**Imagen.-** Son las creencias visuales y mentales que los usuarios tienen de la institución, ya sea positiva o negativa.

**Precedencia.-** Orden de ubicación de los invitados dentro de un evento para mantener mayor coordinación, respetando las jerarquías.

**Evento.-** Es un suceso de carácter importante previamente programado, estos pueden ser: sociales, oficiales, académicos, culturales y deportivos.

**Anfitrión.-** Persona que organiza una actividad o diferentes eventos y recibe a otros invitados de otras instituciones en su sede o localización y tienen su grado de preferencia y mayor atención.

**Difusión:** La difusión implica propagar algo, una información, dato o noticia, con la misión de hacerlo público y de ese modo ponerlo en conocimiento de una importante cantidad de individuos que lo desconocen del tema.

**Incidencia.-** Relación que tiene una situación con otra dentro de un tema.

**Interacción.-** Acción de relacionarse con varias personas.

**Institución.-** Organismo público o privado que ha sido fundado para desempeñar una determinada labor para beneficiar y brindar ayuda a la ciudadanía.

**Capacitación.-** Cursos de aprendizaje para adquirir nuevos conocimientos.

**Normas:** Principio que se impone o se adopta para dirigir la conducta o la correcta realización de una acción o el correcto desarrollo de una actividad.

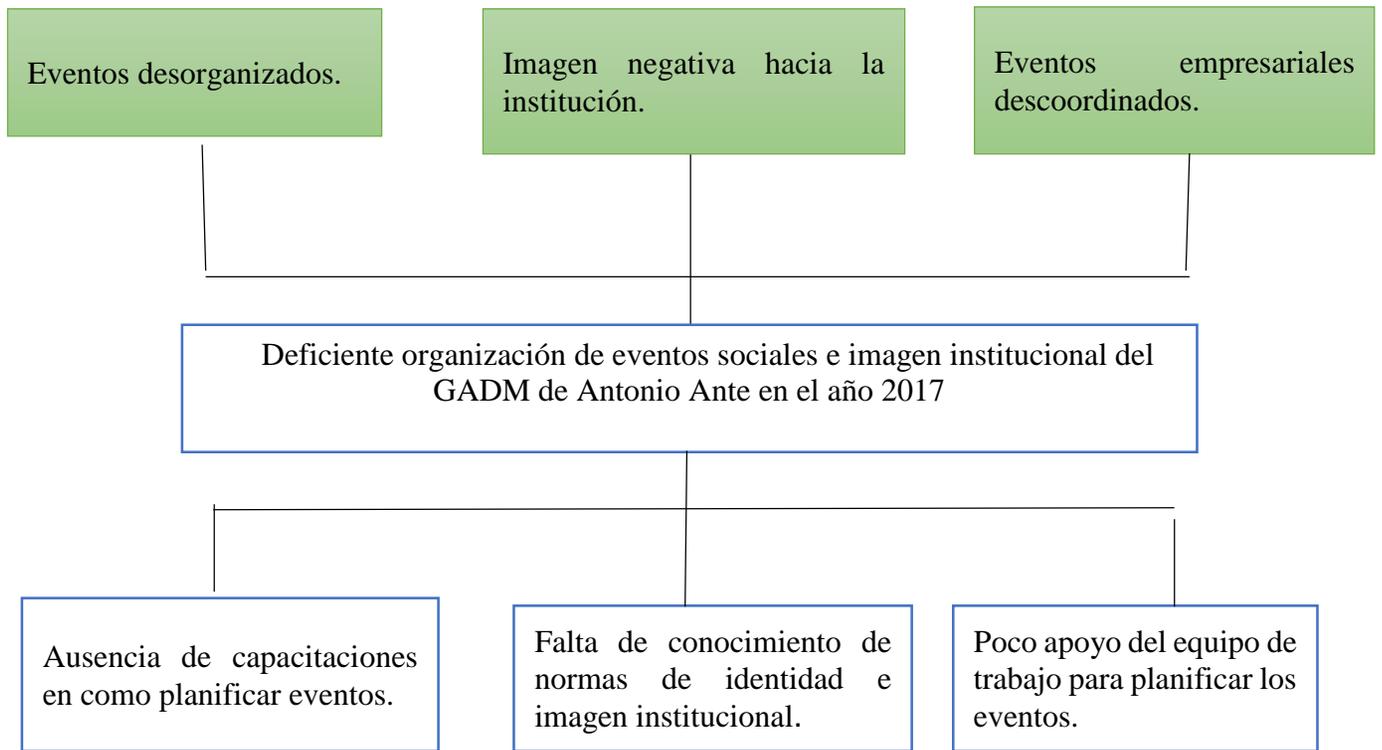
**Axiología:** Es una rama de la Filosofía que estudia los valores humanos de las personas.

## REFERENCIAS

- Alguacil, R. (2010). *Imagen Personal*. Buenos Aires: Vértice.
- Argüello, J. (2009). *Identidad e imagen corporativa*. El Cid.
- Bustamante, C & Sánchez, J. (2013). *La Dimensión Ética y Axiológica*. Armenia Colombia: Kinesis.
- Cortezzi, E. (s/f). *Buenos Modales buenos Negocios*. Grijalbo.
- Di Génova, A. E. (2010). *Ceremonial Empresarial: ceremonial de relaciones públicas*. Argentina: Ugerman.
- Estatuto Orgánico*. (18 de abril de 2018). Obtenido de <http://www.antonioante.gob.ec/AntonioAnte/index.php/municipio/ordenanzas>
- Fuente, L. C. (2018). *Protocolo para actos oficiales*. Barcelona: Editorial UOC.
- Guarneros, P. I. (2014). *Mas competitivas que pequeñas: imagen corporativa a la medida de su empresa*. Grupo Editorial Patria.
- Jijena, S. R. (2014). *Cómo organizar eventos con éxito*. Buenos Aires: Ugerman.
- Jiménez, M y Panizo, J. (2017). *Eventos y protocolo: la gestión estrategica de actos corporativos e institucionales*. Barcelona: Edit. UOC.
- Jimenez, Rodríguez. (2009). *Comunicación e imagen corporativa*. Editorial UOC.
- Manual basico de protocolo empresarial y social*. (5 de 4 de 2013). Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/utnortesp/detail.action?docID=3220252>.
- Martin, L. (2014). *El valor de la Axiología*. España: Pentalfa Ediciones.
- Morató, B. J. (2016). *La comunicacion corporativa*. editorial UOC .
- Orozco, L. \_ (2016). *Protocolo para la organizacion de actos oficiales y empresariales*. IC Editorial.
- Otero, A. M. (2009). *La historia del protocolo*. Barcelona, España: UOC.
- Patiño, D. L. (2012). *Etiqueta y Protocolo: a base de la imagen empresarial*. s/f: s/f.
- Pedrotti, J. G. (20 de 3 de s/f). *Planificacion de Eventos*. Obtenido de <https://gpedrotti.files.wordpress.com/2011/08/apuntes-planificacic3b3n-de-eventos.pdf>

- Pérez, C. L. (2014). *Sociología*. Barcelona: Grupo Editorial Patria.
- Pozo, F. J. (2013). *competencias Profesionales: Herramientas de evaluacion:el portafolios, la rubrica y las pruebas situacionales*. Madrid (España): Narcea ediciones.
- Ruiz, M. D. (2010). *Manual Protocolo general; formación para el empleo*. Madrid: CEP S.L.
- Scheinsohn, D. (2009). *Comunicación estratégica: la opinión pública y el proceso comunicacional*. Buenos Aires: Granica.
- Soria, I. M. (2015). *Organización de eventos de marketing y comunicación (UF2396)*. Madrid: Cep.
- Villanueva, L. R. (2012). *Gestión de protocolo (UF0043)*. IC Editorial.
- Zuñiga, A. E. (2006). *Etiqueta moderna*. Colombia: Intermedio editores.

**Anexo 1: Árbol de Problemas**



ENCUESTA EXTERNA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FECYT**

**ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y COMO INCIDE EN LA IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL USUARIOS**

“ESTUDIO DE LA PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y SU INCIDENCIA CON LA IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON ANTONIO ANTE”

La presente encuesta está diseñada para conocer acerca de la planificación y organización de eventos sociales que realiza el GAD del Cantón Antonio Ante, y su conocimiento y difusión a la ciudadanía por lo tanto solicitamos contestar con sinceridad y exactitud ya que su opinión nos ayudará a mejorar la imagen de la institución.

**1. ¿Cómo califica usted la calidad del servicio que ofrece el GADMAA con respecto a la organización de eventos sociales?( pregón de la alegría, desfile cívico, sesión solemne, ferias, presentaciones artísticas entre otros.)**

Excelente ( ) Buena ( ) Regular ( )

**2. ¿Considera usted que es importante invertir recursos públicos en la organización de eventos sociales**

Sí ( ) No ( ) A veces ( )

**3. ¿Con que frecuencia ha asistido a los eventos organizados por el GADMAA?**

Siempre ( ) A veces ( ) rara vez ( )

**4. ¿Considera usted que el GADM de Antonio Ante puede mejorar la organización de eventos para una mayor satisfacción y comodidad de la ciudadanía.**

Sí ( ) No ( )

**5. ¿Es de calidad la atención brindada a la ciudadanía, por parte de los funcionarios del GAD de Antonio Ante al momento de realizar algún trámite en el municipio?**

Excelente ( )

Buena ( )

Regular ( )

**6. ¿Cree usted que el GAD Municipal de Antonio Ante aplica normas de etiqueta y protocolo en la ejecución de eventos sociales?**

Sí ( )

No ( )

**7. ¿Conoce usted si el GADMAA consta con personal de protocolo para la realización de eventos sociales?**

Sí ( )

No ( )

**8. ¿Considera usted que influye la imagen personal de los funcionarios en la identidad institucional del GADM Antonio Ante?**

Sí ( )

No ( )

**9. ¿Considera usted que los eventos organizados por el GADMAA se desarrollan dentro del programa establecido y a la hora indicada?**

Siempre ( )

A veces ( )

Nunca ( )

**10. ¿A través de qué medios de comunicación usted se informa para conocer los eventos que realiza el GADMAA?**

Radio ( )

Televisión ( )

Redes Sociales ( )

Página Web del Municipio ( )

Otros ( )

Anexo 3: **Cuestionario realizado a los ciudadanos del Cantón Antonio Ante**

ENCUESTA INTERNA



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FECYT**

**ENCUESTA PARA DIAGNOSTICO DE ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES A LOS FUNCIONARIOS**

“ESTUDIO DE LA PLANIFICACION Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y SU INCIDENCIA CON LA IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTON ANTONIO ANTE”

La presente encuesta está diseñada para conocer la atención y servicios que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Antonio Ante, por lo tanto solicitamos contestar con sinceridad y exactitud ya que su opinión nos ayudará a mejorar la imagen de la institución.

**1.- ¿Cree usted que el GADM de Antonio Ante realiza eventos que promocionan y hacen conocer al Cantón en el resto del país?**

Siempre ( )                      a veces ( )                      Nunca ( )

**2. ¿Considera usted que en los eventos realizados por la municipalidad se recibe a las autoridades invitadas de acuerdo a las normas de etiqueta y protocolo?**

Si ( )                      No ( )                      A veces ( )

**3. ¿Considera usted que los funcionarios actúan con buenos modales y cordialidad en los eventos sociales?**

Siempre ( )                      a veces ( )                      Nunca ( )

**4. ¿Considera usted que los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Antonio Ante se desarrollan dentro del programa establecido y hora establecida?**

Siempre ( )                      a veces ( )                      Nunca ( )

**5. Considera que el personal debe estar en constante capacitación para mejorar la organización de eventos.**

Siempre ( )                      a veces ( )                      Nunca ( )

**6. ¿Considera usted que es una buena inversión organizar eventos sociales dentro del Cantón?**

Si ( )                      No ( )

**7. ¿Cree usted que existe gestión por parte de las autoridades del GADM para realizar eventos e incrementar convenios**

Si ( )                      No ( )

**8. ¿Cree usted que pueden mejorar los eventos públicos que realiza el GADM?**

Si ( )                      No ( )

**9. Considera usted que existe una buena organización por parte del GADM al realizar eventos sociales?**

Siempre ( )                      a veces ( )                      Nunca ( )

**10. ¿Cuándo el GADM del cantón Antonio Ante, realiza actos solemnes se apoya con un grupo de protocolo y etiqueta para mejorar la organización del evento?**

Siempre ( )                      a veces ( )                      Nunca ( )

**Anexo 4:** Cuestionario de entrevista realizada al personal del Departamento de Comunicación Social y Participación Ciudadana.



## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE FECYT**

### **Cuestionario a los funcionarios**

**1.-¿Se aplican las normas y conceptos de identidad e imagen corporativa tanto internas como externas en el GADM de Antonio Ante?**

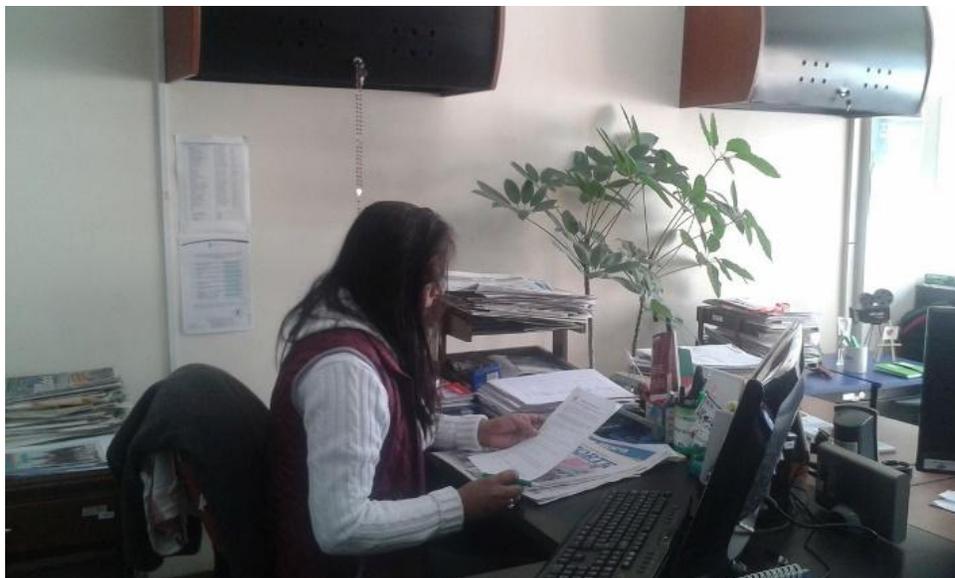
**2.-¿Considera que se mantiene una planificación coordinada para organizar un evento?**

**3.-¿Qué estrategia de planificación sería la adecuada para dar más realce a los eventos sociales?**

**4.-¿Considera usted que la ciudadanía a mostrado una buena acogida a los eventos sociales que realiza el GADM, por qué?**

**5.-¿Considera que influye la presentación personal de los trabajadores en la imagen de la institución?**

#### Anexo 4: Fotografías



Cuestionario realizado a Lic. Zulema  
Obando  
Asistente de Periodismo



Cuestionario aplicado a el Lic. Víctor  
Palaguachi  
Director del Departamento de  
Comunicación social



Cuestionario realizado a el Lic. Santiago Salgado  
Asistente de Imagen Corporativa



Encueta realizada al Personal del  
Departamento de Contabilidad



Encuesta realizada al área de Recaudación.



Encuesta realizada al Lic. Manuel Arias  
Asistente de Planificación Territorial



Encuesta realizada al Señor Patricio Pérez  
Chofer del área del Departamento de  
Planificación Territorial



Encuesta realizada al área de Rentas  
Internas



## 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 del norte dentro del proyecto Repositorio digital Institucional determina la necesidad de disponer de 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 la cual pongo a disposición de la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>	
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	100511677-5
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	DORIS ANALÍA CHUGÁ CHAUCA
<b>DIRECCIÓN</b>	Bellavista de San Antonio
<b>E-MAIL</b>	<a href="mailto:dorischuga10c@hotmail.com">dorischuga10c@hotmail.com</a>
<b>TELÉFONO FIJO</b>	TELÉFONO MÓVIL 0986192970
<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TEMA</b>	"ESTUDIO DE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y SU INCIDENCIA CON LA IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2017"
<b>AUTOR</b>	DORIS ANALÍA CHUGÁ CHAUCA
<b>FECHA</b>	Julio 2018
<b>PROGRAMA</b>	PRE-GRADO
<b>TÍTULO POR QUE OPTA</b>	LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
<b>DIRECTOR</b>	Msc. Pablo Tapia

## **2.- AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, Doris Analía Chugá Chauca, con cedula de identidad Nro. 1000511677-5, 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 de Norte, la publicación de la obra en el repositorio 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 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.

Duena, 22 Junio, 2018



Doris Chugá  
10005116775

59

## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS DORIS CHUGÁ.docx (D40003192)  
Submitted: 6/7/2018 8:23:00 PM  
Submitted By: dachugac@utn.edu.ec  
Significance: 5 %

### Sources included in the report:

tesis elsa jimenez final.docx (D16086900)  
CAPITULO II Adan Valverde.docx (D23723003)  
tessiss - copia.docx (D29526335)  
TESIS-LETICIA-LECHÓN-URKUND-febrero.docx (D35811439)  
TESIS HERNAN MORALES SALTOS 2014.docx (D10280510)

### Instances where selected sources appear:

17



# GOBIERNO MUNICIPAL ANTONIO ANTE

**OFICIO NRO.33 GADMAA-DA-2018**

Atuntaqui, 08 de mayo del 2018

Magister

Raimundo López

**DECANO DE LA FECYT DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Presente

De mi consideración.

En atención al Oficio 053- D, recibido el 12 marzo del 2018, en consideración al contenido del citado documento cúmpleme indicar a usted que se Autorizó que la Señorita **CHUGÁ CHAUCA DORIS ANALIA** con cédula de ciudadanía 100511677-5, estudiante de octavo semestre de la carrera Secretariado Ejecutivo en Español, pueda cumplir con las actividades referentes al trabajo de grado **"ESTUDIO DE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS SOCIALES Y SU INCIDENCIA EN A IDENTIDAD E IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ANTONIO ANTE EN EL AÑO 2017"** brindándole la información necesaria.

A su gentil atención, reitero mis sentimientos de especial estima y consideración.

Atentamente,

Ing. Samuel Benjamín Tugulinago Aigaje  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**



Atuntaqui Ecuador / Calle Amazonas y Av. Julio Miguel Aguinaga  
Telfs.. 593 062 906 117 / 062 906 039 / Fax: 062 907 646  
Email: municipio@antonioante.gob.ec / www.antonioante.gob.ec  
Atuntaqui-Gobierno Municipal de Antonio Ante  
@AtuntaquiGMAA

**Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Antonio Ante** gerencia@epaa.gob.ec / Telf.: 062 906 823  
**Empresa Pública Fábrica Textil Imbabura** info@fabricaimbabura.gob.ec / Telf.: 062 908 660  
**Empresa Pública de Servicios Municipales** sermaa@sermaa.gob.ec / Telf.: 062 910 110  
**Desarrollo Socioeconómico y Patronato** desarrollosocioeconomico@antonioante.gob.ec / Telf.: 062 908 266  
**Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia** ccna-aa@antonioante.gob.ec / Telf.: 062 908 266 Ext. 146  
**Junta Cantonal de Protección de Derechos** jproteccion@antonioante.gob.ec / Telf.: 062 908 266 Ext. 106  
**Registro de la Propiedad** rpropiedad@antonioante.gob.ec / Telf.: 062 906 115 Ext.: 130





GOBIERNO MUNICIPAL  
ANTONIO ANTE

## CERTIFICADO

Atuntaqui, 02 de Julio del 2018

A petición verbal de la interesada **CHUGÁ CHAUCA DORIS ANALÍA**, con cédula de ciudadanía N° 1005116775, estudiante de la Carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, aplicó el instrumento de Investigación encuesta tanto interna como externa y un cuestionario al Departamento de Comunicación Social con la finalidad de obtener la información necesaria para el desarrollo del trabajo de grado Titulado: **"Estudio de Planificación y Organización de eventos sociales y su incidencia con la identidad e imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Antonio Ante"**

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, pudiendo el estudiante hacer uso del presente certificado en lo que creyere conveniente.

Atentamente,



Ing. Samuel Fugulinago  
**DIRECTOR ADMINISTRATIVO**



Atuntaqui Ecuador / Calle Amazonas y Av. Julio Miguel Aguinaga  
Tells.. 593 062 906 117 / 062 906 039 / Fax: 062 907 646  
Email: municipio@antonioante.gob.ec / www.antonioante.gob.ec  
Atuntaqui-Gobierno Municipal de Antonio Ante  
@AtuntaquiGMAA

Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Antonio Ante gorenca@epaa.gob.ec / Tell.: 062 906 823  
Empresa Pública Fábrica Textil Imbabura info@labricaimbabura.gob.ec / Tell.: 062 908 660  
Empresa Pública de Servicios Municipales sermaa@sermaa.gob.ec / Tell.: 062 910 110  
Desarrollo Socioeconómico y Patronato desarrollo.socioeconomico@antonioante.gob.ec / Tell.: 062 908 266  
Consejo Cantonal de la Niñez y Adolescencia ccona-aa@antonioante.gob.ec / Tell.: 062 908 266 Ext.: 146  
Junta Cantonal de Protección de Derechos jproteccion@antonioante.gob.ec / Tell.: 062 908 266 Ext.: 106  
Registro de la Propiedad rpropiedad@antonioante.gob.ec / Tell.: 062 906 115 Ext.: 130

