



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA

**“LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO APLICADOS POR
LAS SECRETARIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL
DE BOLÍVAR EN EL PERIODO 2010”**

AUTORA:

FLORINDA ROSAURA RIVADENEIRA BRONCANO

**“TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN
SECRETARIAL”**

Guaranda, 2010



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA**

**“TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN SECRETARIADO
EJECUTIVO CON ÉNFASIS EN ADMINISTRACIÓN
SECRETARIAL”**

**“LOS PROCEDIMIENTOS DE PROTOCOLO APLICADOS POR
LAS SECRETARIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS
DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE
BOLÍVAR EN EL PERIODO 2010”**

AUTORA:

FLORINDA RIVADENEIRA BRONCANO

TUTORA:

LIC. JULIA GARAY VERA

PARES ACADÉMICOS

LIC. MÓNICA SECAIRA

LIC. TANNYA VINUESA

Guaranda, 2010

DEDICATORIA

Este trabajo de grado dedico en especial a Dios, porque gracias a ti Señor estoy donde estoy, tú has sido quien ha guiado y protegido mis pasos y mi vida; a mi querido padre quien ha sido mi estímulo constante, por sus sabios consejos por haberme guiado por el camino del bien para mi superación personal y profesional.

A Cristian Lombeida, que ha estado a mi lado apoyándome y dándome ánimo en todo momento para hacer posible la culminación de esta profesión digna y humana.

Florinda Rivadeneira B.

AGRADECIMIENTO

A todas aquellas personas que han estado a mi alrededor brindándome su apoyo y dándome palmaditas de aliento cuando me encontraba en tropiezos o paredes difíciles de cruzar, a mis queridos maestros que supieron llegar hacia mí con sus sabios consejos e incentivar me en el día a día para la culminación de mi carrera profesional.

A la Universidad Estatal de Bolívar, que me abrió las puertas para continuar mis estudios superiores, en especial a la Lic. Julia Garay Vera, Directora de Tesis por su ayuda constante y guiarme con su sabiduría y experiencia para poder culminar con la realización del presente trabajo de investigación.

Florinda Rivadeneira B.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

Que el informe final de Trabajo de Grado titulado “Los Procedimientos de Protocolo aplicados por las Secretarías en la Organización de Eventos del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar en el periodo 2010”. Elaborado por la autora: RIVADENEIRA BRONCANO FLORINDA ROSAURA, Egresada de la Escuela de Secretariado Ejecutivo de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de la Universidad Estatal de Bolívar, ha sido debidamente revisado e incorporado las recomendaciones emitidas en la asesoría de red; en tal virtud, autorizo su presentación para su aprobación respectiva.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando a la interesada dar el presente documento el uso legal que estime conveniente.

Guaranda, 12 de noviembre del 2010

Lcda. Julia Garay Vera
Directora de Tesis

AUTORÍA NOTARIADA

Las ideas, y criterios vertidos en el presente trabajo investigativo es responsabilidad exclusiva de la autora:

FLORINDA RIVADENEIRA

VI. TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	IV
AUTORÍA NOTARIADA.....	V
TABLA DE CONTENIDOS.....	VI
LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	VII
LISTA DE ANEXOS.....	VIII
RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	X

CAPÍTULO I

1. Tema.....	1
2. Antecedentes.....	2
3. Problema.....	3
4. Justificación.....	4
5. Objetivos.....	5
5.1 General.....	5
5.2 Específicos.....	5
6. Marco Teórico.....	6
6.1 Referencial.....	6
6.2 Conceptual.....	8
6.3 Teoría Científica.....	10
7. Hipótesis.....	41
8. Variables.....	42
8.1 Operacionalización de variables.....	43
9. Metodología.....	46
9.1 Métodos.....	46
9.2 Tipo de investigación.....	46

9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.....	47
9.4 Universo y muestra.....	48
9.5 Procesamiento de datos.....	49

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 Tabulación, presentación e interpretación de resultados.....	50
2.2 Comprobación de la hipótesis.....	68
2.3 Conclusiones y recomendaciones.....	69

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 Título.....	71
3.2 Introducción.....	71
3.3 Justificación.....	72
3.4 Objetivos.....	73
3.5 Desarrollo de la propuesta.....	74
3.6 Plan operativo de la propuesta.....	86
3.7 Resultados esperados.....	87
3.8 Bibliografía.....	88
3.9 Anexos.....	89

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

a. Operacionalización de variables.....	43
b. Análisis de información realizada a las Autoridades	
2.1 Cuadro 1 Esta su secretaria capacitada para realizar eventos.....	50
2.2 Cuadro 2 Tiempo suficiente para la planificación de un evento.....	51
2.3 Cuadro 3 Eventos que se realizan en la institución.....	52
2.4 Cuadro 4 ¿Con qué frecuencia se realizan eventos?.....	53
2.5 Cuadro 5 ¿Cuenta con recursos suficientes para organizar eventos?.....	54
2.6 Cuadro 6 Grado de satisfacción en la organización de eventos.....	55
c. Análisis de información realizada a las Secretarías	

3.1 Cuadro 7 Nivel de conocimiento para organizar eventos.....	56
3.2 Cuadro 8 Eventos que se realizan en la Institución.....	57
3.3 Cuadro 9 ¿Con qué frecuencia se realizan eventos?.....	58
3.4 Cuadro 10 El tiempo asignado para la organización.....	59
3.5 Cuadro 11 Responsable de la organización de eventos.....	60
3.6 Cuadro 12 Cuenta con recursos suficientes.....	61
3.7 Cuadro 13 Experiencia en la organización de eventos.....	62
3.8 Cuadro 14 Emite informes de los resultados obtenidos.....	63
3.9 Cuadro 15 Mejor alternativa para mejorar la organización de eventos.....	64
3.10 Cuadro 16 Necesita capacitación para la organización de eventos.....	65
3.11 Cuadro 17 Temas en que le gustaría capacitarse.....	66
d. Plan Operativo.....	86

VIII. LISTA DE ANEXOS

1. Organigrama estructural de la institución.....	92
2. Encuestas.....	94

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación determina el grado de influencia de los Procedimientos de Protocolo Aplicados por las Secretarías en la Organización de Eventos del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, en el periodo 2010; hasta la actualidad la Organización de Eventos se considera un tema muy importante y fundamental dentro de la vinculación de la Institución, ya que dentro de sus propósitos y metas en forma práctica, permiten potenciar la efectividad de todos los organizadores de eventos hacia la sociedad.

Este trabajo investigativo ha sido elaborado paso a paso, cumpliendo con todos los requisitos reglamentarios expuestos por la Universidad Estatal de Bolívar Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, y está dirigida a las Autoridades y Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.

Para la recolección de la información necesaria de esta investigación se aplicó las encuestas, logrando recolectar datos importantes para elaborar el presente trabajo, cuyos datos se codificaron a través de cuadros estadísticos del programa Excel y lo he tabulado en barras empleando la estadística para obtener los resultados apropiados.

Los métodos utilizados para ésta investigación fueron: inductivo y deductivo, permitiendo extraer conclusiones y consecuencias en el desempeño de sus funciones y las estrategias empleadas en la organización de eventos.

Finalmente se presenta una propuesta que pretende convertirse en un elemento de apoyo para la organización de eventos, debido a que no se han venido realizando con los conocimientos teóricos que exigen los mismos.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se refiere a los procedimientos de Protocolo aplicados por las secretarías, que surgió con el afán de mejorar la imagen de los eventos que se realizan en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar; y como fundamento principal para el complemento de conocimientos teóricos.

Cada persona seleccionada para desempeñarse en el área de Secretaría, debe ser calificada y apta para cumplir una serie de requisitos que lleven a mejorar el desempeño laboral en la Institución, y de la misma forma la voluntad de adquirir nuevos conocimientos entregados en la capacitación.

El enfoque de esta investigación es para dar algunas pautas para el buen desempeño laboral e incluir en las actividades una guía práctica, y de esta manera se de cumplimiento a políticas y estatutos legales en la Institución; de esta forma se ha dividido en capítulos la información para que sea más entendible y ejecutable.

En el Capítulo I, se relaciona con la organización de eventos y el protocolo aplicado en la Institución, sus antecedentes y en sí el proceso de investigación y contenido científico que es la base principal para la ejecución de la tesis.

En el Capítulo II, se realizó un análisis de la información a través de la recolección de datos en base a encuestas realizadas a cada uno de los involucrados para obtener más a fondo una propuesta que lleve a mejorar el desempeño laboral de la Institución.

En el Capítulo III, se realizó una propuesta como una alternativa para dar solución al problema existente y de acuerdo a esto se enfoca el desempeño laboral de forma eficiente y eficaz.

CAPÍTULO I

1. TEMA

“Los Procedimientos de protocolo aplicados por las secretarias en la organización de eventos del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar en el periodo 2010”

2. ANTECEDENTES

El Gobierno Municipal del Cantón San Miguel para brindar una mejor atención a toda la colectividad Sanmigueleña y sus respectivos recintos y comunidades se encuentra trabajando para satisfacer las necesidades que el pueblo lo requiere, representado por el Doctor Vinicio Coloma como Alcalde y sus concejales cada uno profesionales capaces de asumir el cargo encomendado por el pueblo.

Es importante que el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, proyecte a toda la ciudadanía Bolivarenses un servicio de calidad y calidez, por lo cual he visto la necesidad de realizar esta investigación con la finalidad de conocer los Procedimientos de Protocolo aplicados por las Secretarías en la Organización de Eventos del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.

Por lo tanto ha sido una preocupación constante para entender el significado y trascendencia de la Organización de Eventos, ya que en la actualidad no todas las Secretarías son profesionales en el área; y no tienen el conocimiento adecuado para llevar a cabo esta responsabilidad de gran magnitud.

La Organización de Eventos deben ir juntas con la profesión de una secretaria ya que es ella la que se encarga de forma general de las labores administrativas en toda Institución sea esta pública o privada, en la que se desarrollan actividades de diferente índole por lo tanto se debe conocer a fondo cada uno de los eventos para desarrollar de la mejor manera y así dar un realce positivo a la Institución a la cuál representa, teniendo en cuenta el protocolo que se debe considerar en todos los actos que se realicen.

3. PROBLEMA

¿Los escasos procedimientos protocolarios aplicados por las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel, no permiten una acertada organización de eventos institucionales?

4. JUSTIFICACIÓN

La razón por la que se realiza esta investigación, es para encontrar los fundamentos de la problemática desde el punto de vista individual y organizacional, es decir, qué procedimientos han venido y están utilizando las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, en la Organización de Eventos.

En ésta institución se realiza más de cinco veces al año diferentes tipos de eventos, siendo los responsables de cada uno de los actos el Relacionador Público, con la ayuda directa de la Secretaria.

Debo mencionar que no se cuenta con suficientes recursos económicos y materiales para su realización, por lo que considero que es conveniente conocer a fondo el tema; ya que muchas veces no se le da la debida atención al mismo; sin pensar que a través de él se proyecta la imagen de la Institución despertando un gran interés en la sociedad.

En el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, no se ha realizado un análisis profundo sobre la Organización de Eventos, ni muchos menos se lo asumido desde la perspectiva de su influencia del trabajo en equipo, el saber participar en grupo es lo que decide el éxito o fracaso tanto en el aspecto personal como profesional.

Con esta investigación se propone lograr un cambio de acuerdo a las necesidades que requiere la institución, y a través de ello se pretende realzar la organización de los eventos, brindar una mejor atención a los asistentes y alcanzar óptimos resultados aplicando el protocolo para una correcta organización y desarrollo de un acto.

Si la Secretaria desempeña un papel muy importante en el desarrollo de los eventos, considero que es necesario aplicar estrategias para realizarlos de acuerdo con lo que exige el mundo actual. Hay un interés muy importante por resolver el problema detectado, por lo que se torna necesario abordarlo técnicamente para dar solución urgente, y de esta manera mejorar la calidad de los servicios que el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar tiene la misión de servir a los ciudadanos con calidad y eficiencia.

5. OBJETIVOS

5.1 General

Determinar aciertos, falencias y errores en los procedimientos de protocolo aplicados por las secretarias en la organización de eventos para la propuesta de métodos y técnicas apropiados que conduzcan a su mejoramiento.

5.2 Específicos

- Determinar la formación académica de las secretarias que laboran en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
- Identificar las experiencias que tienen las secretarias para la organización de eventos.
- Destacar los errores, deficiencias, problemas y resultados en la organización de eventos institucionales.
- Proponer alternativas de solución para una acertada organización de eventos.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 MARCO REFERENCIAL

Territorio y población

San Miguel de Bolívar Cuna de la Cultura Tierra de encantos y tradiciones está ubicado en el corazón del Ecuador a 250 Km, de Quito y a 184 km, de Guayaquil, constituye el punto de enlace entre la Costa y La Sierra.

Situación Geográfica.- Se encuentra ubicada a 21 km. de Guaranda la capital de la provincia Bolívar.

Características Del Cantón

Nombre Oficial del Cantón:

San Miguel de Bolívar

División Política: El cantón San Miguel se encuentra dividido políticamente en 6 parroquias rurales; más la cabecera cantonal.

- Balsapamba
- Bilován
- Régulo de Mora
- San Pablo de Atenas.
- San Vicente
- Santiago

Sistema de Gobierno:

Alcalde y 7 Concejales por voto popular

Clima:

El clima de San Miguel fluctúa entre los 7 grados hasta los 18 grados en el cantón y algunas parroquias, en la parroquia de Balsapamba y Régulo Mora hasta los 24 grados centígrados

Superficie:

570.10 km. de extensión

Altura:

2469 m.s.n.m

Población:

San Miguel de Bolívar cuenta con el siguiente número de habitantes de acuerdo al

Censo Poblacional.

Hombres:13061

Mujeres:13688

Total: 26747

En la ciudad de San Miguel el Gobierno Municipal, es la primera institución gubernamental y de manera constante organiza reuniones de trabajo propiamente dicha de índole social, cultural, etc. en el que participa el personal que labora dentro de ella y personal de otras instituciones.

Para todos es sabido que al organizarse actividades de este tipo se requiere de adecuados recursos humanos, técnicos y económicos que estén lo suficientemente preparados para que los resultados de ese evento sean satisfactorios.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Agudeza: Intensidad de un mal, perspicacia o viveza de ingenio.

Claustro: Junta compuesta por el rector, consiliarios, doctores y profesores de una universidad, galería que circunda el patio principal de una iglesia o convento.

Descrédito: Disminución o pérdida de la reputación de las personas, o del valor o estima de las cosas.

Deliberativa: Considerar atenta y detenidamente el pro y el contra de los motivos de una decisión antes de adoptarla.

Posibilitar: Hacer posible una cosa facilitar.

Solemnidad: Cualidad de solemne acto o ceremonia solemne festividad eclesiástica.

Interacción: Acción que ejerce recíprocamente entre dos o más agentes o fuerzas.

Temática: Es el morfema flexivo que se encarga de indicar la categoría verbal del lexema, independientemente de que este funcione como verbo o no. La vocal temática distingue entre las tres conjugaciones del español y el tema al que se corresponde cada verbo.

Formalista: Compostura, rectitud, seriedad, veracidad, escrupulosidad, exactitud.

Tipología: Literalmente el estudio de los tipos, se encarga, en diversos campos de estudio, de realizar una clasificación de diferentes elementos:

Formalista: En el estudio de las artes y la literatura, el formalismo es el estilo de crítica que se concentra en las técnicas artísticas o literarias empleadas en sí mismas, aisladamente del contexto socio histórico del trabajo.

Controversia: Discusión larga y reiterada.

Coherencia: Es una propiedad de los textos bien formados que permite concebirlos como entidades unitarias, de manera que las diversas ideas secundarias aportan información relevante para llegar a la idea principal, o tema, de forma que el lector pueda encontrar el significado global del texto. Así, del mismo modo que los diversos capítulos de un libro, que vistos por separado tienen significados unitarios,

se relacionan entre sí, también las diversas secciones o párrafos se interrelacionan para formar capítulos, y las oraciones y frases para formar párrafos.

Colateral: Lo que está a uno y otro lado de algo principal.

Estrado: Sitio de honor, algo elevado, en un salón de actos, tarima cubierta con alfombra, sobre la cual se pone el trono real o la mesa presidencial en actos solemnes. Lugar o sala de ceremonia donde se sentaban las mujeres y recibían las visitas. Lugar del edificio en que se administra la justicia, donde en ocasiones se fijan, para conocimiento público, los edictos de notificación, citación o emplazamiento a interesados que no tienen representación en los autos. Salas de tribunales, donde los jueces oyen y sentencian los pleitos.

Usuarios: Que usa ordinariamente algo. Los grupos de usuarios, entre los que se pueden encontrar grandes organizaciones con mucha influencia se encuentran organizados para exigir y defender la calidad de los servicios.

6.3 TEORÍA CIENTÍFICA

1. ORIGEN DEL SECRETARIADO

Nadie sabe exactamente cómo y cuándo aparecieron los secretarios. Estos surgieron como una consecuencia natural la necesidad que tiene una persona prominente de alguien en quien poder confiar sus asuntos confidenciales y que puedan actuar en beneficio de su jefe.

En las distintas civilizaciones y épocas se encuentran rasgos y situaciones que nos llevan a conocer el pasado del hombre que desempeñaron labores de carácter secretarial sin recibir el nombre de secretarios. Estos hombres tuvieron mucha importancia y llegaron a construir una verdadera clase social a la cuál se les llamo **ESCRIBAS, COPISTAS, ESCRIBANOS O SECRETARIOS**, es decir, que estos profesionales dieron sus primeros pasos junto al inicio de la civilización.

En los comienzos de la época moderna los nobles tenían secretarios (generalmente hombres) y se les elegía el dominio de varios idiomas, entre ellos el latín. La importancia enorme de estos secretarios, puede resumirse en dos aspectos como consejeros, es decir, integraban los consejos de administración y del estado del reino; y como autoridad de sus escritos, que no podían ser alterados, sino por el propio rey.

1.1 Formación del secretariado

En la formación del secretariado se debe considerar las capacidades técnicas y las cualidades humanas que forman la personalidad del individuo.

Las capacidades técnicas se aprenden, en cambio las de la personalidad se van formando poco a poco, durante la infancia, para afirmarse en la adolescencia y la juventud.

La personalidad humana de cada individuo depende de infinitas circunstancias ambientales, como son: la salud, el entorno que rodea al individuo, de los padres, de las amistades, de las aspiraciones, de las frustraciones, etc. De esta manera, se deduce que la personalidad es posible de modificarla con voluntad y perseverancia.

La secretaria que consiga destacarse por sus valores, no solo afianzará su puesto de trabajo y conseguirá una interesante remuneración, sino probablemente será disputada por otras empresas de la competencia. En el supuesto de que sobresalgan sus conocimientos, su iniciativa y el sentido de la responsabilidad, quizás se reconozcan tales méritos y tal vez llegará al medio ejecutivo, en donde si se esfuerza, es posible que pueda lograr un puesto en el directorio.

1.2 La Personalidad

La personalidad humana es un modo de ser permanentemente y sistemático del individuo, se forman de comportamiento y reacciones frente a las diversas circunstancias de la vida.

La personalidad es el reflejo del YO interno frente a los demás y se revela por la conducta total del individuo, o por las reacciones de los demás ante esa conducta. Este impacto de la conducta de una persona, hace que los demás reaccionen ante ella favorablemente o desfavorablemente.

Un componente fundamental de la personalidad, es la capacidad de adaptarse con igual facilidad de los tipos más variados de situaciones, y saber actuar de la mejor manera que mejor satisfaga a los demás y a uno mismo. La persona que ha aprendido a comportarse adecuadamente en todas las circunstancias de su vida habrá conseguido desarrollar una personalidad eficiente.

Los componentes fundamentales de la personalidad son factores de índole fisonómico y síquico y los encontramos en la descripción de cada persona, los detalles, los rasgos, las características y pautas de comportamiento que lo caracterizan pueden clasificarse en general, dentro de ciertos aspectos: físicos, intelectuales, emotivos, sociales y el sistema de valores que constituyen las características de la personalidad y de los cuales se desprenden otros de gran importancia que enriquecen cualitativa y cuantitativamente los niveles y grados de personalidad y en su mayoría son de índole psicológica.

Para instalar un adecuado estudio y mejorar la personalidad, revisaremos preliminarmente los aspectos síquicos que inciden en la personalidad y son la base de los nombrados anteriormente.

- **Los Instintos:** Constituyen un conjunto completo de reacciones hereditarias, o sea, toda actividad que entra en juego espontáneamente, sin reflexión, experiencias o educación y son de condición innata. Los instintos más importantes son: el de la propia conservación, el de la nutrición, el sexual, el maternal, etc.
- **La Herencia:** Es un factor de orden interno que se perfila con una proyección de características físicas y somáticas (estructura de cuerpo) que se advierten de una generación a otra, características biológicas concretas como el color del cabello, de los ojos, color de la piel, etc.
- **El Ambiente o Medio:** Es un factor externo que constituye a determinar actitudes humanas frente a ciertas situaciones y circunstancias. El medio proporciona valores naturales, sociales y culturales existentes en el lugar y un momento establecido en la vida material y psicológica del individuo (ambiente intelectual, ambiente peligroso, etc.).
- **Los Hábitos:** Son modalidades por actos repetidos de diversa índole, que constituye un conjunto de disposiciones que tienden a suministrar a la personalidad, variadas cualidades a un individuo y que por adquiridas dependen de cada persona y de la preocupación que ponga este en adquirirlo y perfeccionarlo (hábitos higiénicos, de estudio, etc.).
- **Los Modales:** Son maneras que se expresan en el lenguaje, trato, reacción, ademanes, gestos o comportamientos de un individuo frente a las diversas situaciones de la vida (modales bruscos, modales refinados).
- **Los Gustos:** Son preferencias de naturaleza adquirida, hacia ciertos elementos y cosas que en alguna circunstancia se han conocido, pueden ser preferencias por la música, prendas de vestir, etc.
- **Las Fobias:** Son reacciones de aversión de gran intensidad de parte de un individuo ante determinados estímulos externos como: la oscuridad (nictofobia), encierro (claustrofobia), miedo al precipicio (cremofobia), a la altura (acrofobia), etc.

- **Las Actitudes:** Son formas de costumbre, disposiciones mentales hacia una experiencia, tarea o modo de vida, ya sea positiva o negativa, de aceptación o rechazo hacia estas situaciones.
- **La Aptitud:** Son síntomas de capacidad para adquirir algún conocimiento o habilidad para aprender o ejecutar algo, a través de un entrenamiento.
- **El Criterio:** Es el de menor grado de idoneidad que manifiesta una persona para emitir juicios e ideas frente a determinadas circunstancias.
- **El Talento:** Es la capacidad natural que tiene un individuo que unido a la adquisición de ciertos conocimientos le permiten alcanzar un desarrollo y grado de pericia en una actividad específica (literatura, pintura, artesanía, etc.).
- **La Afectividad:** Es la capacidad de reaccionar emotivamente frente a cosas, situaciones o personas. La reacción puede ser emoción (miedo, cólera, afecto), de sentimiento (crueldad, mentira, odio, lealtad), de pasión (que se traduce en una reacción absorbente).
- **Las Aspiraciones:** Son deseos permanentes de un individuo tendiente al logro de un objetivo. Pueden ser aspiraciones sociales políticas, laborales, religiosas, económicas, etc.
- **El Carácter:** Es el conjunto de rasgos síquicos del individuo, maneras habituales de sentir y reaccionar propias de cada uno.
- **La Inteligencia:** La constituye una capacidad creadora dinámica potencial para actuar frente a situaciones, problemáticas y alcanzar objetivos, fines o metas.

1.3 La personalidad y sus importantes aspectos

Los aspectos que tienen gran incidencia en la formación del secretario, para que se desenvuelvan apropiadamente en su trabajo son:

- Físicos
- Intelectuales

- Emotivos
- Sociales
- Valores

1.4 Aspectos Físicos: La complexión o constitución, al tipo corporal, los rasgos, la manera de vestirse, la apariencia física de la persona corresponde al aspecto de orden fisonómico. El organismo humano sufre desgaste y los cuidados y malos tratos que se le proporcionan pueden retardar o acelerar su gradual desgaste, por eso una de las cualidades humanas más importantes es el bienestar físico o la salud que es la base para realizar con buen rendimiento y agrado cualquiera de las actividades a que se dedique.

Por lo antes mencionado es necesario que periódicamente se efectúe revisiones médicas con un facultativo de medicina general, quién podrá ser descubrir pequeños síntomas que el paciente desconozca. Estos ligeros padecimientos, aunque no sean graves, pueden debilitar su energía y sobrecargar otros órganos del cuerpo. Casi todas las enfermedades graves pueden tratarse con mucha facilidad si se descubren en sus comienzos.

Preocúpese además del cuidado de los ojos, oídos y dientes. La buena vista es un don inapreciable y debe conservarse sometiéndola a exámenes anuales. Si se necesitan lentes, deben usarse con constancia.

Los oídos también requieren atenciones y cuidados regulares. Manténgalos aseados y no se introduzcan en ellos objetos punzantes, pues puede dañarlos en forma irreparable.

1.5 La higiene

Es uno de los aspectos más importantes que ayuda a mantener la salud, pues manteniendo el cuerpo limpio se previenen innumerables enfermedades, para mantener una higiene adecuada todo individuo debe:

Bañarse diariamente (ducha, tina o por partes). Usar jabón adecuado lavarse como mínimo dos veces por semana el cabello. Solucionar problemas de (caspa, calvicie), cepillar los dientes después de cada comida, para evitar las caries y el mal aliento.

Después de asearse convenientemente es necesario efectuar algunas operaciones que ayudan a mantener el aseo y el buen estado corporal, algunas de estas son:

- Depilar periódicamente axilas y piernas.
- Usar aceite emulsionado o hidratante para el cuerpo, después del baño.
- Usar un desodorante adecuado para controlar la transpiración.
- Mantener las manos impecables y presentables.
- Reparar inmediatamente el resquebramiento de las uñas y esmalte de estas.
- Evitar mordisquearse las uñas y padrastros.
- Cortarse periódicamente el cabello.
- Peinar adecuadamente el cabello, tomando en cuenta la moda y forma del rostro.

Perfumarse discretamente, si se maquilla, hágalo en forma discreta y de acuerdo con su vestuario.

1.6 Cualidades sociales

Pertenecer a un grupo, exige al individuo que se ciña a ciertas pautas para el logro exitoso en el aspecto laboral y personal. Para ser corteses debemos seguir las reglas establecidas hasta asimilar el espíritu que motiva la conducta y con esto se logra el comportamiento ideal, el cual supone la combinación de saber qué es lo que se debe hacer y cómo hacerlo en el momento y la situación propicia.

Algunas características de estas normas son:

- Sociómanas, es decir, creadas normalmente por la sociedad.
- Son propias de la vida real
- Son relativas y cambiantes. No tienen el mismo valor para todos los tiempos y lugares.
- La sanción por el incumplimiento es la reprobación social.
- Expresiones tales como: se usa, se piensa, son formas de presentar estas normas.

Las normas de urbanidad se refieren a los usos cotidianos y el protocolo a las reglas estrictas sobre el desarrollo de actos y ceremonias oficiales.

Las normas de cortesía en nuestro hogar son tan importantes, frecuentemente las personas con quienes menos corteses somos, a quienes levantamos la voz a menudo o tratamos con menos consideración, son aquellas a quienes más debemos y a quienes más queremos. Por eso recuerda las siguientes reglas y respételas por la consideración que te debes a ti mismo y a quienes te rodean, algunas de ellas son:

- Saludar en las mañanas y despedirse en las noches.
- Respetar los horarios establecidos.
- Contestar de buenas maneras y en forma apropiada.
- Avisar con quién y dónde va, cuando se sale.
- No inmiscuirse en conversaciones ajenas o de mayores.
- No discutir frente a extraños o invitados.
- No limpiarse las uñas o cortárselas frente a otros.
- Preocúpate de la salud de las personas mayores de tu familia.
- Recibir cordialmente a las visitas.
- Recordar santos y cumpleaños de los familiares.
- Respetar la privacidad de cada uno.
- No escuchar conversaciones detrás de la puerta o telefónicas.
- Sé amable con tus padres y demuéstreles abiertamente tu cariño y agradecimiento.
- Cumple siempre con tus deberes, sin que te lo tengan que recordar.
- No hagas a otro lo que no te gustaría que te hicieran.

1.1 EL PROTOCOLO

El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que, junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos, rige la celebración de los actos oficiales y, en otros muchos casos, la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres. Pero el protocolo tiene que complementarse para cubrir todas las necesidades que requieren el conjunto de actividades que tienen lugar cuando en los actos oficiales se realizan otra serie de actividades que se deben regular y organizar.

Las actividades públicas que realizan las autoridades tienen más componentes que el mero protocolo.

El protocolo, como término concentrador de otros afines, se puede definir como el conjunto de técnicas (basadas en normas, leyes, usos y costumbres) necesarias para la correcta organización y desarrollo de actos, bien sean públicos o privados, y la buena consecución final de los mismos.

Tal y como se indica a muchos de nuestros consultantes, el protocolo, salvo el aplicado basado en la ley para los actos oficiales, no impone sino que aconseja y da unas pautas básicas a seguir si se desea la correcta organización y desarrollo de un acto. El protocolo oficial o legal (basado en normas y leyes) queda reducido al ámbito de la Corona, el Gobierno, las Administraciones del Estado, las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales.

No obstante, hay que hacer hincapié en que no se debe abusar de una excesiva reglamentación en los actos privados, sobre todo si a los mismos no acuden autoridades. Todo acto tiene que llevar una buena organización, pero sus esquemas no deben dar rigidez al acto, dejando a criterio de los organizadores hacer disposiciones que pueden ser poco habituales, pero que ellos puedan considerar de interés por determinados parámetros o características del encuentro. Una aplicación racional del “protocolo” hará más sencillo y más “llevadero” un acto privado que no tiene porque ser un complicado de estrictas normas a seguir durante el mismo, con la consiguiente incomodidad para los invitados.

Protocolo, etiqueta y ceremonial, nos dan las bases fundamentales para la preparación, organización y ejecución tanto de actos oficiales como de actos privados. El término protocolo ha absorbido en sí mismo las tres acepciones dadas anteriormente y por la tanto suele ser representativo de las tres definiciones dadas con anterioridad. “El protocolo es tan importante en el ámbito institucional como en el ámbito particular”. Es una materia en la que muchos profesionales coinciden: es necesaria para todos los ámbitos de nuestra vida.

1.1.1 Cortesía y comportamiento.

Las visitas culturales enriquecen el conocimiento ya que establecen una vinculación directa con nuevas experiencias en lo que respecta a las diferentes manifestaciones como la pintura, la escultura, la música.

Sin duda alguna las exposiciones nos permiten reencontrarnos con la memoria cultural de las diferentes civilizaciones es por ello que al visitar galerías y museos debemos hacerlo con un fin didáctico respondiendo a estas reglas de comportamiento:

En estos tiempos el concepto de urbanidad ha ido perdiendo sus principios se han transmitido por medio de tradición oral familiar, desde que los humanos se agruparon para convivir en sociedad.

Un comportamiento adecuado en todos los ámbitos y en cualquier situación dan una perfecta definición de como es la persona con la que estamos tratando y es muestra de una buena educación.

Ante situaciones incómodas o poco agradables las personas debemos tratar de mantener la compostura, al igual que en situaciones que no sean de nuestro agrado..

Las normas de comportamiento son la base fundamental de las relaciones humanas donde el hombre como protagonista principal expresa su calidad de vida en correspondencia con su desempeño social.

La tradición oral incide en las normas de comportamiento. En este aspecto los miembros de la familia son pilares de formación de buenos modales, de comunicación de cortesía, de nobleza y humanismo.

La vida sin cortesía va en pérdida de la espiritualidad y sin ella los hombres no podrían cultivar el entendimiento humano, quien no asume las reglas de conducta no disfruta el desarrollo cultural de la humanidad.

Orejuela Eduardo, Relaciones Humanas editoriales servipreint Ecuador 1990.

1.1.2 Normas de Cortesía

La cortesía como herramienta importante en las relaciones humanas ayuda en la eficacia de la comunicación y por ende la relación de los individuos mejorando así su calidad de vida.

La actitud cortés es testimonio de consideración, respeto y aprecio, esto no significa estar en una situación de inferioridad. A cualquier edad el trato cortés facilita la convivencia y las buenas relaciones entre todas las personas. Dado que nos ayuda a moldearnos a una personalidad amable, la cortesía es parte esencial de la educación de todos, sin importar edades, razas, clases sociales, estudios, entre otras.

Las normas de cortesía son frases que utilizamos en la conversación para expresar nuestro agradecimiento.

- Buenos días
- Buenas noches
- Buenas tardes
- Gracias
- Con permiso
- Disculpa
- Muy amable
- Pase usted
- Le ofrezco mi puesto
- Por favor
- No volverá a suceder

La forma más común de saludo es estrechar las manos. Cuando existe más confianza se saluda con un beso en la mejilla. Siempre es muy cortés, al ir de visita, llevar algún pequeño obsequio.

1.1.3 Normas de cortesía en la mesa:

Con el cuidado que ponga una persona en la mesa, se revela el grado de educación de una persona. De la educación que se tenga en el hogar depende la conducta que se tenga en el futuro.

- Lávese las manos antes de cada comida.
- Los cubiertos se ubican según el orden en que se usarán.
- El plato del pan se ubica a la izquierda.
- Las copas o vasos se ponen a la derecha.
- No se deben apoyar los codos sobre la mesa.
- Se sirve por la izquierda y se retira por la derecha.
- La servilleta se usa antes y después de beber agua y al final de la comida.
- Nunca debe llevarse el cuchillo a la boca.
- Evítese comer con demasiada prisa o con demasiada lentitud.
- Es impropio oler, soplar las comidas o bebidas, lo mismo que hacer ruidos al ingerir estos alimentos.
- Al terminar, los cubiertos se dejan sobre el plato, en forma diagonal, con los mangos hacia el comensal.
- Los platos usados se retiran uno a uno, nunca se amontonan.

1.1.4 Presentaciones y asistencia a actos sociales

Ayuda mucho a conocer los principales aspectos de estas actividades pues cualquier persona se mantiene tranquila al no tener la preocupación de cometer errores y disfrutará la permanencia en el lugar. Cada vez que tenga oportunidad practiqué las siguientes reglas:

- La persona más joven es presentada a la mayor, la de menos jerarquía es presentada a la de más jerarquía.
- Ser cortes es respetar al prójimo, el saludo con beso y el tú se reservarán exclusivamente para las amistades.
- En una reunión social ningún hombre permanece sentado si hay una dama de pie.
- Fumar en lugares públicos ha adquirido mala reputación.

- El varón al sentarse no debe dejar ver la totalidad del calcetín.
- Las damas deben sentarse cómodamente, con ambas piernas hacia un costado, con las manos sobre el regazo.
- Al estornudar, se debe proteger la boca con un pañuelo.
- En un evento social se debe usar pañuelos blancos y de géneros.
- La vestimenta apropiada para un cóctel es una atendida sencilla.
- En una oficina el encargado y/o profesional debe levantarse para recibir o despedir a sus clientes o visitas
- El invitado educado llega con puntualidad y se retira a la hora determinado o prudente.
- El varón es quien debe abrir puertas a su compañera o acompañante, ya sea para entrar o salir.

Las miradas al reloj, los ojos semi entonados o el bostezo apenas disimulado, son una falta de educación, igual para el dueño de casa, como para el invitado.

1.1.5 Equilibrio emocional.

El equilibrio emocional es un aspecto muy importante en el funcionamiento de una oficina, pues el hombre es un ser eminentemente social y el contacto que se produce en esta socialización es la base de las RELACIONES HUMANAS, pues estas son el enlace existencial entre las personas con el objetivo de comunicar y repartir sus sentimientos, emociones, inquietudes e ideales. Las relaciones humanas en el trabajo son la integración de actividad en una situación de trabajo de manera que los empleados se motiven en forma productiva.

Algunas de las principales necesidades humanas en la oficina son:

- Necesidad de seguridad
- Necesidad de aceptación
- Necesidad de reconocimiento
- Necesidad de contribuir
- Necesidad de sentirse necesario

1.1.6 Necesidad de Seguridad: Toda persona necesita sentirse segura, social, mental y físicamente. Para vivir y trabajar bien con otras personas, la gente precisa

sentir que no está amenazada. En la oficina, este sentimiento de seguridad resulta el éxito y la autoconfianza que podamos sentir.

1.1.7 Necesidad de Aceptación: A la gente no le gusta estar sola, por eso, trata de identificarse con un grupo o con una organización. En la oficina, cada empleado gusta sentir que es miembro de la compañía, que es aceptado por sus compañeros y que a esto le es grato trabajar con él. La productividad de una persona disminuye cuando se siente rechazada por los demás.

1.1.8 Necesidad de Reconocimiento: Para cualquier persona resulta imprescindible pensar bien en sí misma y saber que los demás piensen bien de ella. En la oficina el reconocimiento puede manifestarse por medio de una sonrisa de aprobación, de un elogio por el trabajo bien realizado, de un premio económico, de un ascenso, de una responsabilidad adicional, o simplemente mediante una prueba concreta de amistad. La necesidad de reconocimiento hace que toda persona se sienta complacida cuando se le llama por su nombre, cuando se aprecian sus habilidades especiales y cuando se le elogia por haber efectuado un buen trabajo.

1.1.9 Necesidad de Contribuir: La necesidad de producir algo beneficioso para todos constituye un deseo psicológico, un empleado de oficina siente satisfacción al producir trabajo que, directa o indirectamente beneficia a su jefe, a sus clientes y a sus compañeros.

1.1.10 Necesidad de sentirse necesario: El sentirse necesario es un deseo básico del ser humano, aunque el trabajo de una persona no tenga gran trascendencia necesita pensar que su trabajo es importante y necesario. En la oficina, al igual que en todo sitio donde la gente trabaja, cada empleado necesita sentir que su trabajo contribuye a lograr los objetivos generales de la compañía.

1.2 EL TRABAJO

Es la forma más común de servir a otros y obtener lo necesario para satisfacer nuestras necesidades. Es el factor productivo básico que consiste en el esfuerzo humano aplicado a la producción de riquezas. El trabajo humano se basa en el esfuerzo físico, la aptitud y la habilidad intelectual y artística del hombre. La

remuneración de este factor es el SALARIO, el cual se determina en el mercado del trabajo entre la oferta y la demanda.

El trabajo se puede mirar desde muchos ángulos económicos, políticos, sociales, etc., sin embargo, una de las facetas más importantes es la ética. Hay personas que trabajan porque sí. El trabajo carece de valor constructivo en lo personal; es parte mecánica de un proceso productivo; el hombre se ha convertido en una máquina. Es exigencia imperativa que el fin de su trabajo sea noble y pueda enriquecer la personalidad del que lo realiza.

1.2.1 Cualidades de trabajo

El cargo de secretariado no está ajeno a la solicitud de ciertas características que debe poseer todo empleado que tenga este título, entre las más importantes están:

1.2.2 Exactitud: Es la ausencia de errores en el trabajo. La exactitud es fundamental y es la base del trabajo de un secretario: las cartas deben transcribirse sin errores ortográficos, con una puntuación y estilo correcto, proporcionar información exacta a los que llaman por teléfono o visitan la empresa; las cartas y documentos deben archivarse bien, pues es un documento mal archivado se puede dar por perdido; tomar bien los datos de las citas que se efectúan; las cuentas se llevarán correctamente; los gráficos se dibujarán con precisión y los diversos asuntos confidenciales se manejarán con delicadeza.

1.2.3 Organización: Para organizar el trabajo de oficina es preciso realizarlo; especificar materialmente sus partes y esto se logrará al conocer detalladamente la rutina de oficina, o sea, las actividades propias de ésta y el tiempo que nos llevara a efectuarlo. Evitar toda interrupción, teniendo a mano el material y la información, no cambiar de trabajo sin terminar el anterior.

1.2.4 Lealtad (Fidelidad): El empleado de una empresa desde los más altos dirigentes hasta el último.

2. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

2.1 Introducción:

En años recientes, las conferencias, congresos, reuniones y seminarios se han impuesto como técnicas de trabajo de grupo para resolver problemas de carácter general y específico, presentar nuevas investigaciones y descubrimientos, discutir e intercambiar ideas en relación con determinados temas o para el estudio o preparación en áreas especializadas.

Sin embargo antes de tomar cualquier decisión sobre la utilización de un evento como técnica de trabajo exitosa, debe considerarse dos preguntas básicas:

- ¿Es el evento el medio o recurso más apropiado para alcanzar los objetivos propuestos, o existe una forma más adecuada?
- Si el evento es el medio más adecuado, ¿Qué tipo de evento debe elegirse?

Los eventos pueden considerarse como una técnica de las ciencias sociales, ya que en algunos casos proporcionan la oportunidad de organizar la investigación, y en otros ofrecen un marco de colaboración nacional o internacional pero también puede convertirse en un procedimiento para suscitar cambios en los individuos o en las instituciones que estos representan.

Los eventos pueden adoptar varias formas y según los objetivos que se pretendan alcanzar, así como el tipo de actividades, número de participantes, etc. Se clasifican en seminarios, simposios, reuniones técnicas, conferencias o congresos.

2.2 Fundamentos

Los eventos han demostrado ser un medio efectivo para conducir la organización de negocios, transmitir nueva información, proporcionar un foro para el intercambio de ideas y experiencias, así como favorecer a los colegas de una misma rama de actividad o profesión para desarrollar sus vínculos o redes de intercambio.

Sin embargo, para que un evento tenga éxito debe existir cierta cantidad de razones fundamentales para poder llevarlo a cabo.

Así como hay diversos tipos de instituciones y tipos de reuniones o eventos, hay también tipo de razones para su realización. Los problemas surgen cuando hay una razón equivocada la cual se encuentra ligada a una institución y aun diseño de reunión que no corresponden. De ahí la importancia de que quienes planean un evento conozcan suficientemente bien la institución como para saber que existe una razón de paso para realizarla, muchas veces los objetivos y los fines son varios y contradictorios; por lo que habrá que conciliar algunos, aceptar otros y rechazar aquellos que contravengan la posibilidad de flujo continuo a las actividades que se desarrollaran.

Por tanto, deberán establecerse las razones apropiadas para los eventos con el fin de asegurar su éxito

2.3 Razones que justifican un evento

- **Intercambio de información.** Intercambio de ideas acerca de procedimientos, problemas, soluciones.
- **La agrupación de personas.** Genera necesariamente el intercambio de información. Esta información puede ser usada de diferentes formas por quienes la reciben, en especial ante el planteamiento de problemas y la búsqueda de soluciones.
- **Enseñanza y capacitación.** Entiéndase que no toda capacitación debe ser impartida a través de reuniones o eventos, no obstante los eventos para aprendizaje deben tener objetivos mucho más específicos.
- **Oportunidad de festejar distintos acontecimientos** Por ejemplo inauguración de instalaciones, premios, reconocimientos, etc.
- **Planeación del futuro.** Este tipo de eventos de muy reciente implementación está basado en el supuesto de que el futuro puede ser incluido, hasta cierto punto, por la intervención humana. Tiene por objeto orientar a las personas a pensar en el futuro, alejándolas de las preocupaciones inmediatas, es una estrategia para convertir en operativa la teoría de la adaptación activa a medios y tiempos de cambio y turbulencia.

2.4 Razones que no justifican un evento

- Continuación de una práctica que se ha vuelto rutinaria. Por ejemplo de reuniones anuales.
- Explicación de hechos, cosas o situaciones que pueden ser expresados a través del medio de comunicación más apropiados.
- Estimulación de comunicación unidireccional.
- Establecimiento de políticas sin emplear los canales apropiados.

2.5 Recomendaciones generales para la organización de eventos

El equipo organizador deberá fijar la fecha de la realización del evento considerando en lo posible que no haya duplicidad de actividades en la misma fecha y hora con otros eventos similares o más relevantes en la localidad.

Consultar los compromisos adquiridos por las autoridades principales de la institución, de requerir su presencia en el acto.

2.6 Responsabilidades de los organizadores de un evento

- Definir el listado de los invitados
- Cursar las invitaciones siguiendo los lineamientos del uso del logotipo institucional
- Tomar en cuenta el tiempo de entrega/recepción de las invitaciones
- Coordinar con la Unidad de Servicios o el proveedor de entrega de correspondencia, para que se hagan llegar reportes de entrega recepción de las invitaciones
- Visitar con antelación el lugar donde se va a realizar el acto, verificar todos los requerimientos y establecer contactos con la unidad responsable de atenderlos
- Supervisar que todos los equipos de audio estén en óptimas condiciones
- Determinar la necesidad de la confirmación de los invitados
- Solicitar a la Dirección de Comunicación & Marketing el apoyo de la Unidad de Protocolo y Ceremonial que atienden la recepción y ubicación de los invitados al acto
- Verificar otras necesidades como puede ser la entrega de diplomas, reconocimientos, presentes, etc.

- Intermedio musical: piezas apropiadas a la solemnidad del acto
- Responsable del programa: es necesario que exista un solo responsable de la coordinación del evento
- Identificar la necesidad de un maestro de ceremonia y proporcionar el nombre a la Unidad de Protocolo & Ceremonial para realizar la debida asesoría.
- Verificar la asistencia de las autoridades y personalidades que formaran la mesa directiva

3. LAS REUNIONES

Son muy importantes en la vida comercial, pero más del 50% del tiempo de los directivos se emplea en algún tipo de reunión. El costo de estas funciones es bastante alto no solo a nivel de ejecutivos, sino también a nivel administrativo, es por ello que el gasto de tiempo y esfuerzo deben quedar justificados por los resultados positivos.

La secretaria tiene las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que el jefe esté al tanto de sus compromisos a la hora de asistir a una reunión que llegue a la hora, al lugar y que tiene todos los documentos necesarios y revisados.
- Fijar las citas necesarias cuando la reunión es la responsabilidad del jefe.
- Tomar las notas suficientes para elaborar posteriormente las actas y si es necesario participar en las conversaciones.

Para realizar una reunión primero hay que saber el objetivo para poder prepararla correctamente. No siempre las reuniones se agrupan gran cantidad de personas o son largas y formales; muchas veces las personas que se reúnen son dos, ejemplo: un directivo y su cliente, etc.

3.1 Nivel de formalidades en las reuniones

- **Las más formales.-** Estatus de la compañía, junta de accionistas, consejo de gobierno, consejo de administración, comité de ejecutivos, acreedores, tribunales, alta dirección.
- **Reuniones Formales.-** Sin procedimientos formales, presidencia, orden del día, actas.

- **Formalidad Media.-** Departamentales, comités, grupos de trabajo, equipos para proyectos, comité de empresas, de funcionamiento.
- **Menos Formales.-** Análisis de proyectos, problemas de trabajo, reunión de trabajo, preparación de personal, resolución de problemas, cosas concretas.
- **Reuniones informales.-** Sin procedimientos rígidos, alguien maneja la reunión, se elabora una nota interior de temas tratados.

3.2 Objetivos: Las reuniones son comunicaciones orales para conseguir los siguientes objetivos:

- Provocar la creatividad y las nuevas ideas.
- Informar al personal de nuevos métodos: políticas o procedimientos.
- Coordinar actividades.
- Comunicar los adelantos o atrasos de un proceso.
- Consultar, investigar, preguntar.

3.3 Preparación

Si entre los trabajos del jefe está el de organizar, controlar o participar en reuniones; entonces también tendremos que desarrollar estas tareas. El grado en que la secretaria se encuentra involucrada y responsable, determina el papel que ocupa el jefe en el desarrollo de la organización y control de la misma, es decir a veces el jefe espera que ella desarrolle todas las labores relativas y que le guste dirigirlo solo utilizándola como ayudante por ello hay que consultar con él. Pero aún así tendremos que responder a las siguientes preguntas:

3.4 ¿Cuál es la razón de la reunión?

Una vez que el jefe ha definido el tipo de acto sabremos qué es lo que espera de nosotros y qué papel vamos a desarrollar en este caso.

3.5 ¿Qué temas van a ser tratados?

El conocer el tema central permitirá preparar copias de los documentos necesarios, tales como extractos de información de archivos, sumarios, informes, etc. Sin olvidar que además de toda esa documentación tendrás que preparar los documentos propios de la reunión.

4. EL PANEL

Participación de varios expertos que expondrán sus opiniones sobre una temática concreta, comparten similares conceptos, se trata de conversar y debatir entre sí el tema o de responder a las preguntas de la audiencia.

Se basa también, en el debate de un tema entre pocas personas, pero estas son expertas o seleccionadas de un grupo mayor, que hará de auditorio. La organización del panel esta bajo la responsabilidad inmediata de un moderador, coordinador o presidente o de un relator o secretario quienes luego de seleccionar el tema y organizarlo en subtemas escogen de tres o cinco personas para que, con conocimiento del tema, puedan discutirlo como expositores ante el público o totalidad del grupo.

El panel es más sencillo que el foro y emplea una discusión cerrada, en donde el público solamente escucha. El panel es corto por lo general, pero puede durar una hora y a veces más, según las circunstancias.

Para la realización del panel se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El moderador, el relator y los expositores se colocan en un estrado o escenario relevante frente al público.
- El moderador realiza la instrucción. Presenta a los expertos e inicia el dialogo con una pregunta a los especialistas.
- Bajo la dirección del moderador los expositores desarrollan una discusión o intercambio amplio de ideas, esforzándose por ilustrar suficientemente al público.
- El moderador, con sus conocimientos debe tener habilidad para evitar que el diálogo pierda interés, que se salga del tema y prevenir cualquier conflicto.
- Para finalizar el relator da las conclusiones o resumen con el fin de dejar una visión global del panel.

En el panel, el público tiene la oportunidad de recibir una amplia información sobre un tema, desde diferentes puntos de vista.

4.1 Pasos para su organización:

- Selección del tema y fijación de objetivos.
- Escoger al coordinador o moderador y de los panelistas.
- Determinación de estrategias de desarrollo
- Tiempo asignado a los panelistas para la discusión
- Periodo destinado para contestar las preguntas del auditorio.

Formar la iniciación del panel: puede ser una pregunta general planteada por el moderador a cualquiera de los miembros, o una breve exposición de cada panelista.

5.. EL DEBATE

Es una discusión dirigida entre dos personas o dos grupos que, ante un auditorio, exponen sus ideas sobre un tema, sustentándolas con argumentos que chocan entre sí. Es una manera de presentar puntos de vista opuestos sobre un mismo tema

Sus objetivos son:

- Exponer y defender opiniones sobre un tema
- Adquirir elementos de juicio, tanto como la preparación como con las exposiciones para facilitar la toma de decisiones.

Ejercitarse en la expresión oral y escucha; cada participante pensando en lo que va a expresar y escuchando con respeto los planteamientos de los demás

5.1 Normas para su preparación:

- Elegir un tema de interés y que suscite controversia, y preparar los contenidos teóricos
- Escoger un coordinador o moderador, quien determina el esquema de trabajo en que algunos casos puedan ser un cuestionario con preguntas elaboradas de tal manera que suscite la controversia.
- Conformar grupos que defiendan ataque los planteamientos en pro y en contra.
- Preparar el material y las ayudas
- Designar un secretario

6. EL FORO

Es una actividad similar al panel en las técnicas que se siguen, pero después de una confrontación inicial de los expositores o expertos, las discusiones se abren hacia el público, que tiene derecho a interpelar.

La discusión del foro es más profunda y especializada. Es abierta hacia el público que puede preguntar al final u opinar, el foro es más largo y de más profundidad que el panel. Para la preparación del foro se requiere el uso de fuentes bibliográficas y de consulta e investigación.

Su objetivo es ofrecer a todos los asistentes una tribuna libre sobre un tema de interés común, se permite la expresión abierta de ideas y opiniones

6.1 Normas para su preparación

Una vez conocidos los temas, se reúnen todos los integrantes del grupo y determinan el tiempo exacto que van a emplear, teniendo en cuenta que hay que distribuirlo en tres partes:

6.2 Exposición de los ponentes y preguntas al auditorio

Sugerimos que el tiempo sea dividido en 5 minutos para la presentación del tema, 30 minutos para la exposición de los ponentes, 15 minutos para las preguntas del auditorio.

En una reunión previa debe nombrarse el mantenedor, dividir el tema en tantas partes cuantos ponentes haya, asignar un subtema a cada ponente, acordar el orden de exposición.

Debe prepararse el tema estudiado y consultando libros, revistas, periódicos y toda de publicaciones relacionadas con el tema.

Para mantener unidad temática y coherencia, los integrantes deben preparar todo el tema en grupo y no individualmente. El mantenedor debe aprenderse de memoria el nombre y el interés del tema general, lo mismo que los nombres de los subtemas y de los de las personas que van a exponer.

7. . CONGRESO

El congreso es una reunión menos especializada, pero más extensa en duración y en número de participantes. La organización y dirección general de un congreso está a cargo de un presidente o de un secretario.

Se reúnen en fechas y lugares previamente acordados, para tratar asuntos de interés común, anuncian avances y acuerdan conclusiones que luego se dan a conocer.

7.1 Cómo lograr el éxito de un congreso

El éxito de un congreso se logra cuando hay planificación, esto implica la realización de acciones estableciendo dónde se está y adónde se quiere llegar, para ello es importante determinar cuáles son los objetivos que se lograrán a través del congreso.

El planteamiento claro de metas y objetivos permitirá finalmente evaluar el alcance y proyección del Congreso.

7.2 Aspectos más importantes que se deben tener en cuenta para la realización de un congreso

Integrar por lo menos tres equipos de trabajo que colaborarán en las distintas fases del congreso:

Organizadores, estos se encargarán de concretar la participación de los profesionales que actuarán como ponentes, identificarán con claridad la pertinencia de fechas y la coincidencia con las agendas personales de los ponentes

Logística, los que se encargarán de asuntos puntuales como: local, recursos de conectividad, recursos audiovisuales, formularios de registro, procesos de inscripción y pago, reservaciones de hotel, recibimientos y traslados de los ponentes. Marketing y Comunicación, ellos tendrán a cargo la difusión del congreso a través de diversos medios, producirán los materiales impresos: tarjetas de participantes, carpetas, folletería, boletines de prensa, anuncios, afiches, sitios web, etc.

- Es importante conocer el número estimado de las delegaciones y participantes con que podemos contar para prever con mayores rangos de precisión la inversión que contemplará el congreso
- Elaborar un programa completo que incluya horarios fijos para:
- Registro de participantes
- Evento de apertura del congreso
- Reproducción y entrega de memorias
- Entrega de certificaciones de participación
- Acto de clausura del congreso y entrega de diplomas de agradecimiento a los ponentes que participaron en el congreso.

8. ASAMBLEA

La asamblea es la presentación colectiva del organismo, con amplios poderes y limitaciones, en cuanto no lo es permitido apartarse de sus decisiones que adopte, como de sus objetivos y lo previsto en sus cuerpos normativos: estatutos y reglamentos.

8.1 Clases de Asambleas

Estas asambleas pueden ser:

1. Preparatorias
2. Constitutivas
3. Ordinarias
4. Extraordinarias
5. Universales

Por la asistencia

1. De socios
2. De delegados

Asambleas Preparatorias.- Son las que tienen el propósito de definir las normas bajo las cuales se realizará la sesión de la asamblea.

En estas Asambleas se eligen a las dignidades que se encargarán de dirigirla, los miembros de las comisiones y se asignan las tareas a cada una de ellas.

A las Asambleas Preparatorias se les denomina también COMISIONES O PLENARIAS, y se les aplica cuando se trata de un Congreso o Asambleas de Federaciones que se realizan en varias reuniones que dura más de un día. En caso de reuniones muy numerosas o reuniones de representantes o delegados, se pueden efectuar Asambleas Preparatorias Informativas, para que los asistentes se empapen de los asuntos a ser discutidos en la Asamblea convocada oficialmente.

- **Asamblea Constitutiva.-** Es la primera sesión en la cual los socios FUNDADORES resuelven constituir la ORGANIZACIÓN. La convocatoria a esta asamblea lo realizan los promotores de la idea, por una sola ocasión. Aquí se elige el Directorio Provisional hasta la obtención de la personería jurídica y se le pone el nombre o razón social que lo identificara.
- **Asamblea Ordinaria.-** Es la reunión que se realiza de acuerdo con los estatutos, cada determinado tiempo, donde se tratan los asuntos de interés de la organización y sus miembros.
- **Asamblea Extraordinaria.-** Es la reunión que se la convoca para algún asunto específico de mucha importancia. Solo se trata esos asuntos específicos, debe ser comunicada a los miembros mediante una convocatoria en la que se señala el punto a tratarse.
- **Asamblea Universal.-** Estas Asambleas se dan en la sociedades de capital reguladas por la Ley de compañías, sin previa convocatoria y el momento de su instalación se elabora el orden del día.

8.2 Requisitos para su realización y validez

1. La decisión y presentación unánime de la totalidad del capital representado por sus socios o accionistas.
2. La suscripción del acta de la asamblea, por parte de todos, como prueba de conformidad y aceptación de lo resuelto en dicha asamblea.

NOTA: En las Sociedades de personas, como las cooperativas no se puede dar este tipo de Asambleas.

8.3 Asambleas de Socios y de Delegados

La Asamblea de socios se da cuando los miembros de una organización asisten a ejercer sus derechos en forma personal, por sí mismos es una forma de democracia directa. Esto, naturalmente con las excepciones del caso.

Las Asambleas de Delegados se dan en organizaciones numerosas, aquí es donde entra en vigencia la Democracia Representativa.

En este caso los diferentes grupos de socios designan sus delegados.

Los delegados que asisten a la Asamblea General, tiene la responsabilidad de informar a sus representados, todas las resoluciones tomadas en la reunión.

8.4 ¿Cómo preparar una Asamblea?

Para que una Asamblea tenga una feliz realización, en la parte formal, la directiva debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Que el local este bien condicionado
2. Que la convocatoria sea eficaz
3. Que el orden del día este bien elaborado
4. Que asistan los funcionarios y personas que van a presentar informes o que van a participar en la sesión.
5. Conocer de antemano los informes a presentarse y los puntos importantes a tratarse.

8.5 Los objetivos legítimos de la Asamblea

- Lograr unidad y equilibrio en la discusión
- Estimular a los Asambleístas para que den su aporte
- Impedir el monopolio de la discusión
- Ofrecer una oportunidad equitativa a todos los participantes
- No permitir que el debate se salga del tema
- Canalizar la discusión para que el grupo llegue a conclusiones objetivas
- Orientar la discusión para que los asambleístas piensen en todos los detalles del asunto
- Mantener el desarrollo adecuado del debate

- Reconocer los derechos de los Asambleístas
- Imponer responsabilidades a los participantes
- Establecer las conclusiones que correspondan
- Capacitar gradualmente a los asambleístas
- Ofrecer una amplia oportunidad de discusión, antes de llegar a una decisión final

8.6 ¿Qué requisitos debe cumplir una Asamblea?

- Abrir la sesión a la hora anunciada
- Constatar en quórum reglamentario
- Leer el acta de la sesión anterior, aprobándola o modificándola, firmándola
- Dirigir inteligentemente el debate
- Dar especial atención a los asuntos importantes, dedicándoles el tiempo necesario
- Pedir por escrito los informes de las comisiones y los comités
- Procurar que las sesiones no excedan de dos horas. (De ser necesario declarar un receso)
- Para llevar un asunto a discusión, se debe presentar una moción, una moción solo debe tratar un asunto
- Toda moción requiere de discusión
- Debe prevalecer la voluntad de la mayoría, aun cuando deben respetarse los pronunciamientos individuales
- Respetar el Orden del Día, salvo cuando se aprueben mociones de orden.

9. CONFERENCIAS O FOROS ELECTRÓNICOS

Los eventos que se realizan en línea, conocidos comúnmente como “conferencias electrónicas” o foros virtuales, permiten que personas con intereses o experiencias similares compartan sus conocimientos. A diferencia de los eventos presenciales, en los que los participantes requieren viajar, generalmente a grandes distancias para encontrarse e intercambiar conocimientos, las conferencias electrónicas no requieren del traslado y los viajes.

Los participantes toman parte en las discusiones desde sus hogares u oficinas; es decir, desde el lugar donde viven o trabajan utilizando el internet y el correo electrónico para conectarse entre ellos. Podemos decir que las “conferencias o foros virtuales” permite a los interlocutores adoptar una agenda común de discusión y comunicarse entre sí a distancia o el “línea”, de manera organizada, siguiendo pautas muy definidas en cuanto a tiempos y temas de discusión, y de acuerdo a un conjunto de directrices acordadas o aceptadas por los participantes según los casos.

Con el correr el tiempo, las conferencias virtuales han cambiado por la introducción de nuevos cambios tecnológicos que permiten la apertura a las discusiones con la incorporación de nuevas herramientas, como el “chat”, la pizarra, el audio y video. Asimismo, es evidente que seguirán modificándose, no obstante existen ciertos principios básicos de organización y planificación que continuarán siendo importantes para su realización.

La experiencia demuestra que en determinados niveles (académico, comercial, gubernamental) las conferencias virtuales tienen un excelente potencial como técnica orientadora para la creación de resultados y como forma democrática en el intercambio de informaciones, aun cuando falta mucho para que todas las personas puedan acceder a las tecnologías mencionadas y que existe mucha inequidad en el acceso y uso de la información, esta herramienta de comunicación es relativamente igualitaria.

9.1 ¿Qué es una conferencia electrónica o foro virtual?

La conferencia electrónica es una discusión “moderada o arbitrada”, conducida vía internet usando el correo electrónico o un sitio web. Se basa en un mecanismo (el moderador) que asegura que todos los participantes se ciñan a una agenda acordada que se cumplen en determinados tiempos. El moderador monitorea la discusión cuando es necesario asegura una discusión ágil e interesante evitando la dispersión y controla estrictamente los tiempos. Su tarea también consiste en estimular la discusión de manera que cada participante contribuya y entable intercambios fructíferos con los aportes de los demás.

La conferencia electrónica se planifica por un periodo específico y a termino, y produce mejores resultados un periodo relativamente corto, entre tres y seis semanas, que uno o más extenso, por ejemplo, de cuatro a seis semanas. Asimismo, la planificación y preparación de este tipo de eventos usualmente requiere mucho más tiempo que la conferencia en sí. Si esta tiene una duración de tres a seis semanas, requerirá alrededor de un mes de preparación (hay que recordar que en este tipo de eventos interviene la tecnología como soporte) y unas dos o tres semanas para su evaluación y cierre.

Las conferencias electrónicas tienen su base en una agenda concertada y una serie de reglas que gobiernan una participación, son importantes para que los intercambios de ideas e informaciones se realicen manera ordenada y lógica.

Todos los participantes deben inscribirse en una lista electrónica y enviar sus comentarios y contribuciones a la misma. Los correos son entonces filtrados por el administrador (moderador) de la conferencia para asegurar que la logística funcione equitativamente para todos los participantes.

En general las conferencias electrónicas se efectúan en un mismo idioma, sin embargo la globalización ha modificado esta tendencia y se trata de aceptar mensajes en diferentes idiomas (utilizando un programa de traducción o los servicios de traductores para los puntos más importantes de la discusión, a veces se planifica una conferencia en dos o tres idiomas simultáneos, estas conferencias tienen una misma agenda y se realiza al mismo tiempo.

9.2 Utilidad de las conferencias o foros electrónicos

El empleo de este tipo de eventos es sumamente apropiado para el intercambio de ideas desde un trabajo o discusión puramente académico hasta una propuesta de activísimo socioeconómico o político.

La conferencia electrónica permite que numerosas personas con intereses experiencias y áreas de formación comunes que se encuentran separadas geográficamente puedan comunicarse de manera eficiente y simultanea. En resumen, las conferencias y foros electrónicos sirven para:

- Facilitar la comunicación sobre un tema en particular.
- Estimular las conversaciones entre personas geográficamente dispersas.
- Recopilar ideas para mejorar programas existentes o para crear nuevos.
- Promover unas ideas nuevas, abordar un tema de estudio, o presentar una orientación diferente a un programa existente.
- Ilustrar y llamar la atención sobre un problema (activismo electrónico)
- Establecer bases de datos de conocimientos, personas, o mejores prácticas (en este caso, como ejemplo, emular y adaptar a cada región o circunstancia).

7. HIPÓTESIS

La aplicación de procedimientos protocolarios empíricos por parte de las secretarías ha sido un limitante para la acertada organización de eventos en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.

8. VARIABLE INDEPENDIENTE

Aplicación de procedimientos protocolarios

VARIABLE DEPENDIENTE

Organización de Eventos

8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	FUENTE	ITEMS
APLICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS PROTOCOLARIOS	La aplicación de procedimientos debe identificar un conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades actitudes y aptitudes que debe poseer una profesional en secretariado para un óptimo desempeño	Habilidades para la organización de eventos Actitudes para el trabajo en equipo.	Encuestas	Encuestas	Secretarias y Autoridades	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Está su secretaria capacitada para realizar eventos? 2. ¿Asigna el tiempo suficiente para la planificación de un evento? 3. ¿De acuerdo a la siguiente clasificación, marque con una x los eventos que se realizan en la institución? 4. ¿Con que frecuencia se realiza eventos en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar? 5. ¿La institución cuenta con los recursos suficientes para la organización de eventos? 6. ¿El grado de satisfacción que ha tenido con la organización de eventos es? 7. ¿Cuál sería la mejor alternativa para mejorar la realización de eventos?

<p>ORGANIZACIÓN DE EVENTOS</p>	<p>La Organización de Eventos puede considerarse como una técnica de las ciencias sociales, ya que en algunos casos proporcionan la oportunidad de organizar la investigación.</p> <p>El éxito de todo evento radica en atender bien al invitado desde el momento que llega hasta que se retira</p>	<p>Bajo nivel de aplicación de técnicas al momento de organizar los eventos</p>	<p>Encuestas</p>	<p>Encuestas</p>	<p>secretarias y autoridades</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El nivel de conocimientos para organizar eventos es?: 2. De acuerdo a la siguiente clasificación, marque con una x los eventos que se realizan en la Institución? 3. Con que frecuencia se realiza los eventos en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar? 4. ¿Quién es el responsable de la organización de eventos? 5. La experiencia que usted tiene en la Organización de Eventos es? 6. ¿A su criterio cual sería la mejor alternativa para mejorar la Organización de Eventos? 7. ¿Necesita usted capacitación para la organización de eventos? 8. ¿En qué temas relacionados con la organización de eventos le gustaría capacitarse?
--------------------------------	---	---	------------------	------------------	----------------------------------	---

9. METODOLOGÍA

9.1 Métodos:

Para la realización de este proyecto se efectuará diversas actividades y en cada una de ellas será conveniente identificar la metodología investigativa más apropiada a aplicarse en función a la siguiente descripción.

Inductivo-deductivo.- Estos métodos orientan el estudio del problema a través de las encuestas que permitió extraer conclusiones y consecuencias ya que se presenta conceptos, principios, definiciones, de las cuales se aplicó y examinó los casos particulares de las secretarías del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, en el desempeño de sus funciones y las estrategias de la organización de eventos.

Adicionalmente se partió del estudio de casos, hechos o fenómenos particulares para llegar al descubrimiento de un principio o ley.

Científico.- Este método es importante e interviene desde el planteamiento del problema, elaboración de la hipótesis, la identificación del problema.

9.2 Tipo de investigación:

Descriptiva.- Se caracterizó la organización de eventos en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, y se analizó la incidencia en la atención al público.

Explicativa.- Los estudios, van más allá de una simple descripción de conceptos o fenómenos sobre los procedimientos aplicados a la organización de eventos.

Diseño de la Investigación:

La investigación es de campo porque se aplicó en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, es decir se recogió la información en el lugar de los hechos.

9.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta que fue elaborado con preguntas concretas y utilizando un lenguaje apropiado para que el encuestado no tenga confusión al momento de su contestación, lo que fue aplicado a las autoridades y secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.,

9.4 UNIVERSO Y MUESTRA

La investigación se realizó en el entorno administrativo, esto es dentro de la institución con autoridades y secretarias con la finalidad de obtener datos relevantes en el desempeño de sus funciones en la organización de eventos

Secretarias y autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.

SECRETARIAS	6
AUTORIDADES	7
TOTAL	13

9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos recopilados de la investigación fueron procesados de acuerdo a los requerimientos previos al cumplimiento de los objetivos, los mismos que sirvieron de base para los análisis orientados a la formulación de las estrategias competitivas que se desarrollo y se detallan a continuación.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LAS AUTORIDADES DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

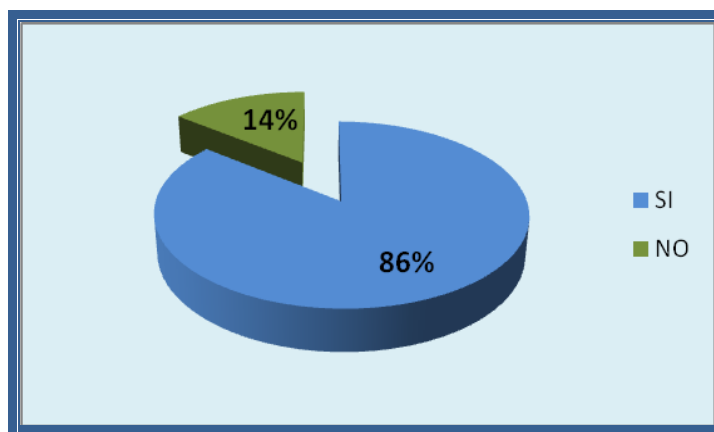
CUADRO N° 1

1. ¿ESTA SU SECRETARIA CAPACITADA PARA REALIZAR EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar

Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: De acuerdo a las encuestas realizadas a los Directivos del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, dan a conocer que las Secretarías si están capacitadas para realizar eventos lo cual se crea un ambiente positivo para la institución.

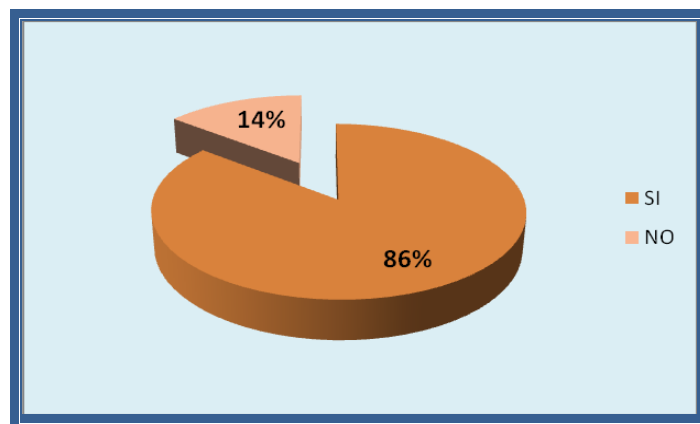
CUADRO N° 2

2. ¿ASIGNA EL TIEMPO SUFICIENTE PARA LA PLANIFICACIÓN DE UN EVENTO?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: La mayor parte de las Autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, dan a conocer que si dan el tiempo suficiente para la Organización de Eventos, sin embargo para realizar este tipo de actividades se debería tener el tiempo en un 100% para que los involucrados puedan hacer el trabajo de la mejor manera y satisfacción

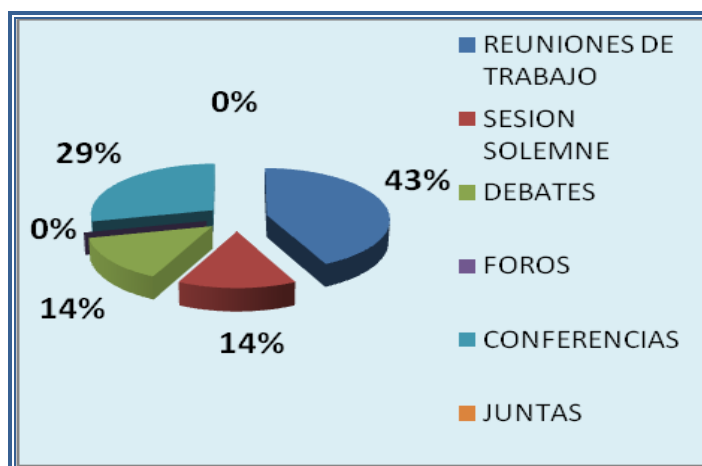
CUADRO N° 3

3. ¿DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN, MARQUE CON UNA X LOS EVENTOS QUE SE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REUNIONES DE TRABAJO	3	43%
SESIÓN SOLEMNE	1	14%
DEBATES	1	14%
FOROS	0	0%
CONFERENCIAS	2	29%
JUNTAS	0	0%
EVENTOS EN LÍNEA	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: De acuerdo a las encuestas que se realizó en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, los eventos que más se realizan son las Reuniones de Trabajo, y las conferencias resaltándose con un porcentaje del 43% las reuniones de trabajo debido que en esta Institución siempre se realiza este tipo de eventos para la toma de decisión.

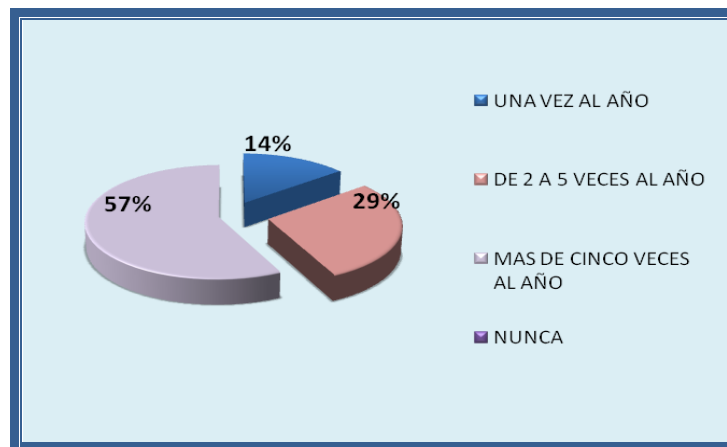
CUADRO N° 4

4. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE REALIZA EVENTOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL AÑO	1	14%
DE 2 A 5 VECES AL AÑO	2	29%
MAS DE CINCO VECES AL AÑO	4	57%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: La mayor parte las Autoridades encuestados en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, dan a conocer que los eventos que se realizan con más frecuencia son más de cinco veces al año con un 57%, evidentemente es muy bueno que en la Institución se realicen estas actividades, sin embargo habría que determinar que los organizadores deben disponer de una gran cantidad de tiempo para su organización.

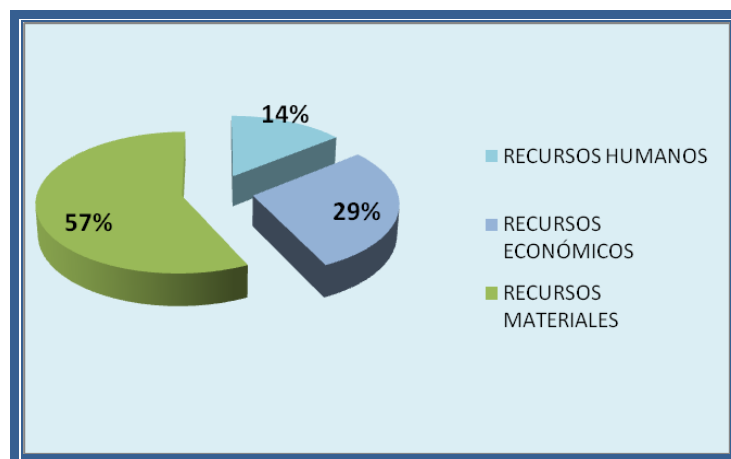
CUADRO N° 5

5. ¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RECURSOS HUMANOS	1	14%
RECURSOS ECONÓMICOS	2	29%
RECURSOS MATERIALES	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta Aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las encuestas realizadas dan a conocer que si cuentan con recursos económicos y humanos para la organización de eventos, resaltándose con un 43% que si cuentan con recursos materiales que es de vital importancia para la realización de Eventos. Sin embargo es una necesidad urgente la atención a la disposición de los recursos humanos y económicos.

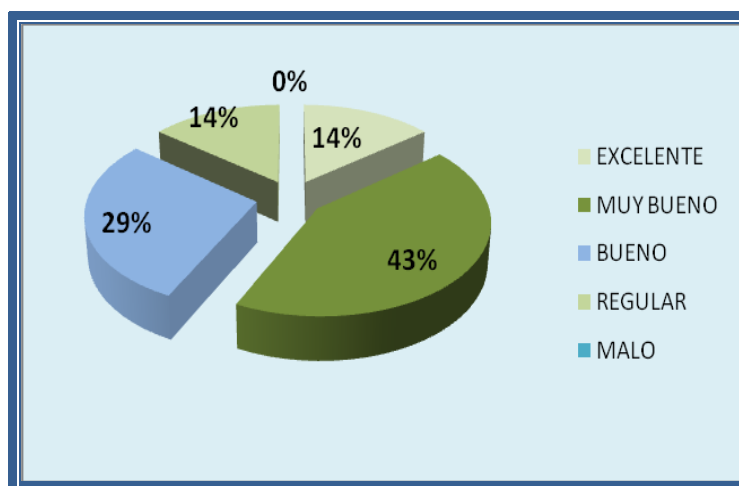
CUADRO N° 6

6. ¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE HA TENIDO CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ES?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	14%
MUY BUENO	3	43%
BUENO	2	29%
REGULAR	1	14%
MALO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado Por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: De acuerdo a las encuestas realizadas a las Autoridades, dan a conocer que el grado de satisfacción en la organización de eventos que se ha obtenido es muy bueno con un 43%.

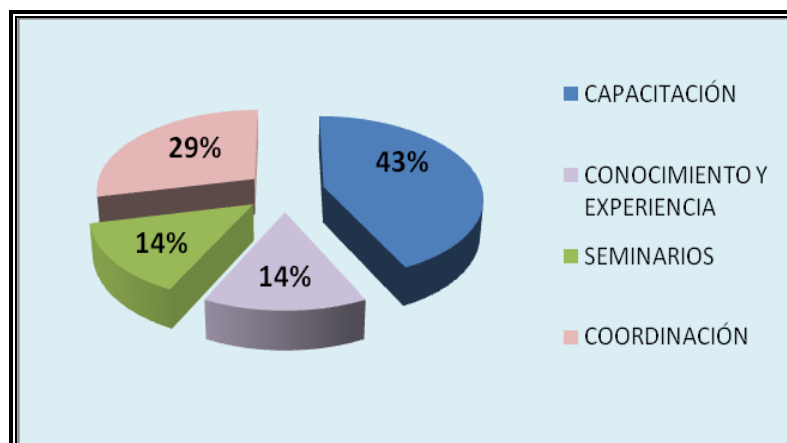
CUADRO N° 7

7. ¿CUÁL SERÍA LA MEJOR ALTERNATIVA PARA MEJORAR LA REALIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CAPACITACIÓN	3	43%
CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA	1	14%
SEMINARIOS	1	14%
COORDINACIÓN	2	29%
TOTAL	7	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las autoridades del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta aplicada a los directivos del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado por: florinda rivadeneira b.

ANÁLISIS: De acuerdo a las encuestas realizadas se plantean cuatro alternativas para mejorar la realización de eventos siendo la de mayor consenso la capacitación, y que exista una mejor coordinación para hacerlo de la mejor manera y así dar una buena imagen a la Institución.

TABULACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

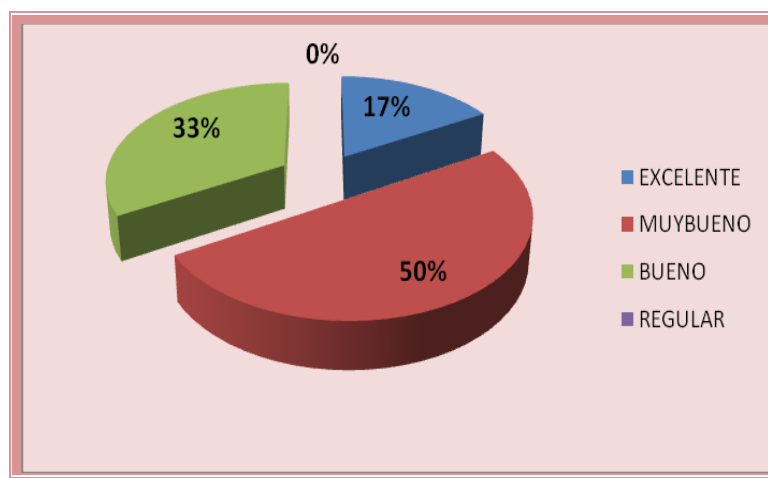
CUADRO N° 1

1. ¿EL NIVEL DE CONOCIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS ES?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	1	17%
MUY BUENO	3	50%
BUENO	2	33%
REGULAR	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 1



Fuente: encuesta aplicada a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las encuestas realizadas a las Secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, dan a conocer que el nivel de conocimientos para organizar eventos es Muy Bueno con un 50%.

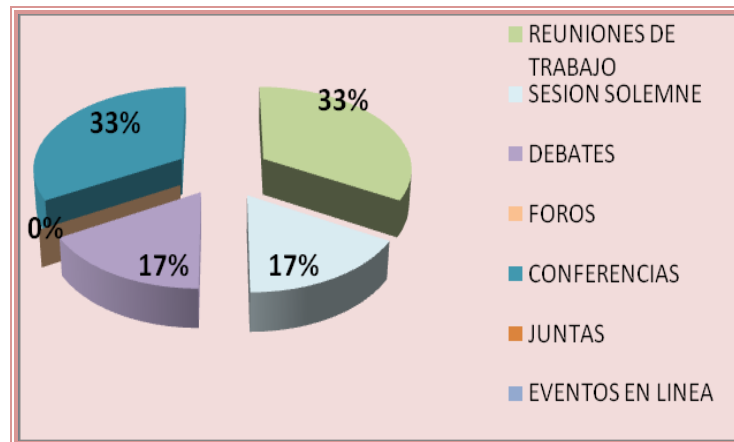
CUADRO N° 2

2. ¿DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN, MARQUE CON UNA X LOS EVENTOS QUE SE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
REUNIONES DE TRABAJO	2	33%
SESIÓN SOLEMNE	1	17%
DEBATES	1	17%
FOROS	0	0%
CONFERENCIAS	2	33%
JUNTAS	0	0%
EVENTOS EN LÍNEA	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 2



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del gobierno municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las Secretarías que laboran en el Municipio de San Miguel de Bolívar, dan a conocer que los eventos que más se realizan son las reuniones de trabajo y conferencias, debido a que en esta Institución siempre se toma decisiones con los Concejales.

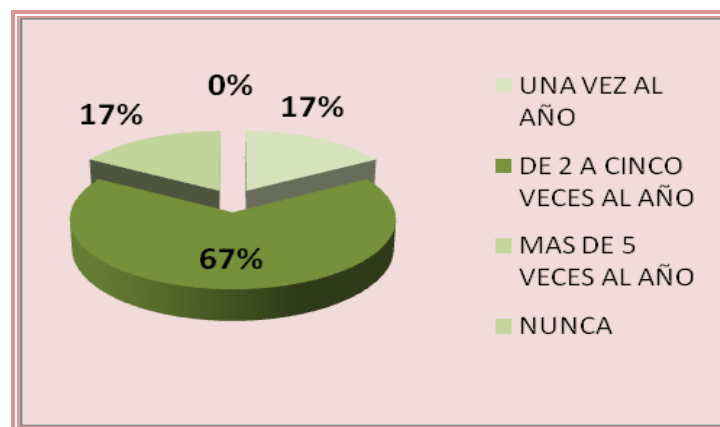
CUADRO N° 3

3. ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE REALIZA LOS EVENTOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
UNA VEZ AL AÑO	1	17%
DE 2 A CINCO VECES AL AÑO	4	67%
MAS DE 5 VECES AL AÑO	1	17%
NUNCA	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las Secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 3



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las encuestas dan a conocer que los eventos que se realizan con más frecuencia en el Gobierno Municipal de San Miguel son de dos a cinco veces al año con un 67%, lo que beneficia a la Institución y a la comunidad.

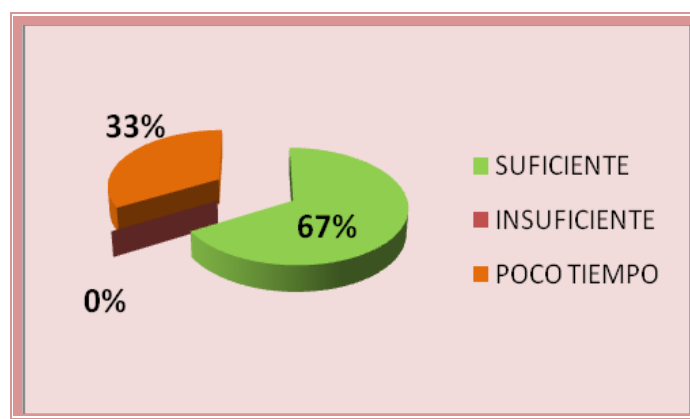
CUADRO N° 4

4. ¿EL TIEMPO ASIGNADO PARA LA ORGANIZACIÓN ES?:

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUFICIENTE	4	67%
INSUFICIENTE	0	0%
POCO TIEMPO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 4



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las Secretarías en un 67% manifiestan que es suficiente el tiempo para realizar los Eventos en la Institución dando una satisfacción a los asistentes y ende brindando una buena imagen a la Institución. Sin embargo habría que analizar lo que manifiesta un 33% por ciento quienes indican que disponen de poco tiempo.

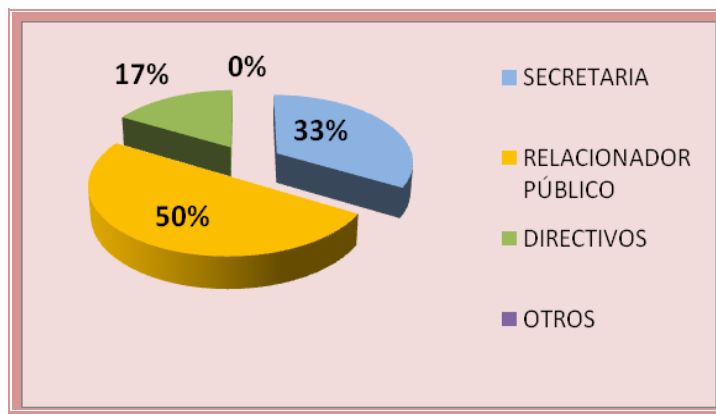
CUADRO N° 5

5. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SECRETARIA	2	33%
RELACIONADOR PÚBLICO	3	50%
DIRECTIVOS	1	17%
OTROS	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las Secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 5



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: De acuerdo a las encuestas realizadas a las Secretarias del gobierno Municipal, dan a conocer que la persona responsable para organizar los Eventos es el Relacionador Publico conjuntamente con la Secretaria, constituyéndose la secretaria en un apoyo importante en el momento de la organización de los mismos.

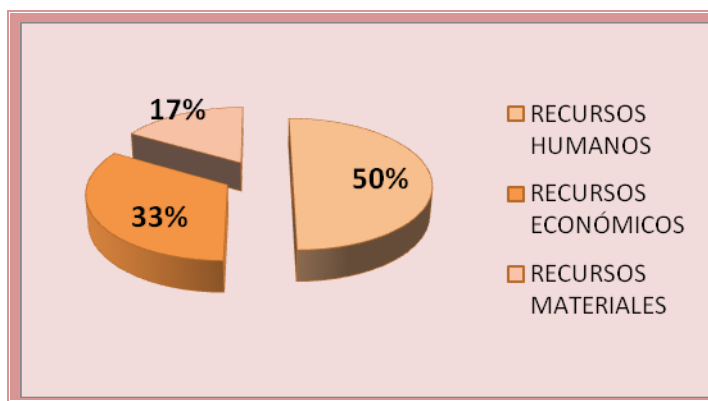
CUADRO N° 6

6. ¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RECURSOS HUMANOS	3	50%
RECURSOS ECONÓMICOS	2	33%
RECURSOS MATERIALES	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 6



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las encuestas realizadas dan a conocer que la Institución si cuenta con recursos humanos y económicos para la organización de eventos elementos muy importantes para una excelente presentación de eventos. Esta respuesta se contradice con el criterio de las Autoridades quienes manifiestan en un gran porcentaje que disponen de recursos materiales en un gran porcentaje y los otros en menor medida.

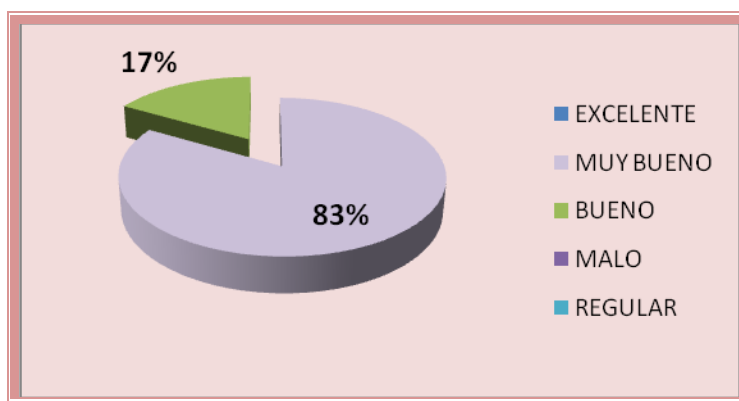
CUADRO N° 7

7. ¿LA EXPERIENCIA QUE USTED TIENE EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ES?:

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	0	0%
MUY BUENO	5	83%
BUENO	1	17%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 7



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las Secretarías encuestadas en el Gobierno Municipal de San Miguel dan a conocer que la experiencia en la organización de eventos ha sido Muy Bueno aunque en algunas ocasiones han existido dificultades pero se ha realizado de la mejor manera.

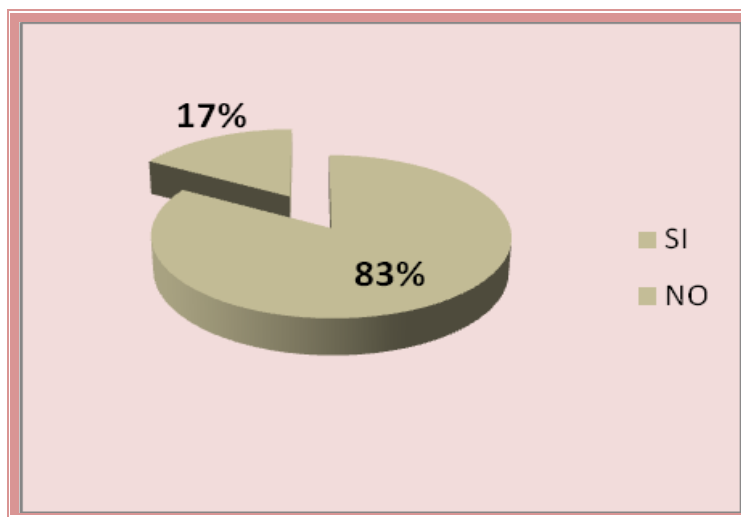
CUADRO N° 8

8. ¿USTED EMITE INFORMES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 8



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las secretarías encuestadas dan a conocer que ellas si emiten informes de los resultados obtenidos después de la realización de eventos ya que es muy importante tener archivado todo lo que se realiza en la presentación de un evento.

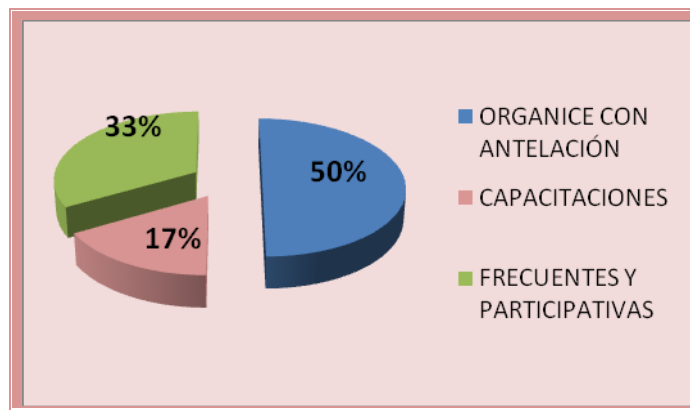
CUADRO N° 9

10. ¿A SU CRITERIO CUÁL SERÍA LA MEJOR ALTERNATIVA PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ORGANICE CON ANTELACIÓN	3	50%
CAPACITACIONES	1	17%
SEAN FRECUENTES Y PARTICIPATIVAS	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 9



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: En las encuestas realizadas a las Secretarías se escoge tres alternativas para mejorar la organización de eventos, influyéndose más que se organice con antelación con un 50% para evitar futuros problemas.

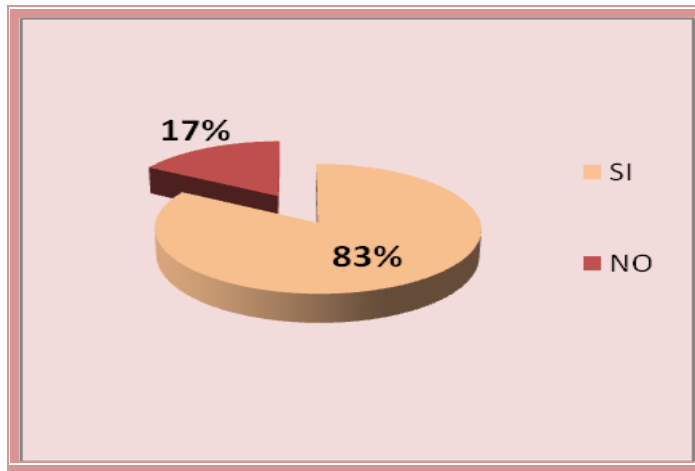
CUADRO N° 10

11. ¿NECESITA USTED CAPACITACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 10



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarias del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: Las secretarias encuestadas dan a conocer que si necesitan una capacitación en la organización de eventos ya que es de vital importancia para el mejoramiento de la Institución beneficiándose los empleados y usuarios.

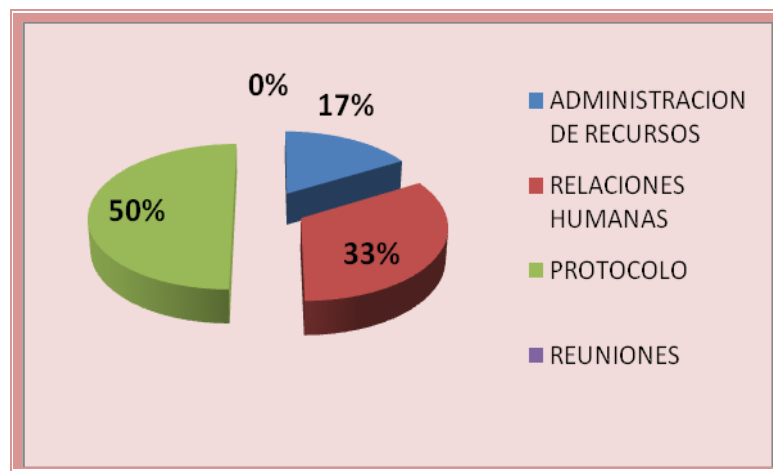
CUADRO N° 11

12. ¿EN QUE TEMAS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS LE GUSTARÍA CAPACITARSE?

PARÁMETROS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	1	17%
RELACIONES HUMANAS	2	33%
PROTOCOLO	3	50%
REUNIONES	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

GRÁFICO N° 11



Fuente: Encuesta aplicada a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar
Elaborado por: Florinda Rivadeneira B.

ANÁLISIS: De acuerdo a las encuestas realizadas a las Secretarías dan a conocer que si necesitan capacitación en la materia de Protocolo, tema muy importante al momento de organizar eventos.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, se llegó a establecer que las actividades desarrolladas en cada uno de los eventos no son ejecutadas a cabalidad y por ende el trabajo se ha vuelto rutinario y sin bases ni técnicas que pueda facilitar a las Secretarías.

2.3 CONCLUSIONES

1. De las encuestas realizadas se determinó que las Secretarías junto con el Relacionador Público, son los encargados de la organización de todo tipo de eventos que se presentan en el Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, institución que ejecuta seis clases de eventos con una frecuencia superior a más de cinco veces al año.
2. Las personas que ejercen el trabajo de Secretarías, en su gran mayoría no poseen un título profesional y adolecen de conocimientos en el Área de Etiqueta y Protocolo, lo que se convierte en una debilidad al momento de realizar los Eventos en la Institución.
3. Los Directivos, manifiestan que sí disponen de tiempo suficiente al momento de organizar eventos, pero algunas secretarías dicen que no es suficiente el tiempo por lo que es necesario que entre los organizadores dialoguen sobre la disponibilidad del mismo para su organización.
4. La Institución si cuenta con talento humano y económico para la Organización de Eventos, convirtiéndose en una fortaleza al momento de organizar eventos.
5. A pesar de que las Secretarías si tienen conocimientos empíricos que han adquirido durante el tiempo de trabajo en la Organización de Eventos, se requiere de una capacitación en etiqueta y protocolo y conocer lo que son los Eventos en Línea, eventos que en la actualidad están llegando a todas las instituciones con el apoyo de la tecnología.

2.3 RECOMENDACIONES

1. La secretaria y el Relacionador Público, son los que deben tener conocimientos en organización ya que en la institución se realizan seis clases de eventos.
2. Proporcionar herramientas que permitan fortalecer el conocimiento de las Secretarías en la Organización de Eventos y al mismo tiempo en Relaciones Humanas.
3. Que se asigne tiempo necesario al momento de organizar eventos.
4. Aprovechar al máximo el talento humano y económico, además brindar capacitaciones sobre etiqueta y protocolo.
5. Debido a los eventos en línea son actividades que se están desarrollando en la actualidad es muy importante que las secretarías conozcan para que en el momento de su aplicación no sea considerado como algo desconocido.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 GUÍA BÁSICA PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR.

3.2. Introducción:

En el campo institucional o empresarial existen diferentes eventos que reciben diferentes denominaciones como: conferencias, simposios, talleres, reuniones, etc. La preparación y ejecución de los eventos puede ir desde lo más sencillo hasta lo más complicado, cuanto mayor sea el número de participantes y cuanto más amplia sea el área que se pretenda abarcar.

Los métodos que se emplean en los eventos han surgido como respuesta a las necesidades de franquear las barreras de la comunicación. La comunicación puede verse obstaculizada por diferentes causas, como pueden ser la organización burocrática o la especialización cada vez más creciente. En otro plano las diferencias de nacionalidad, clases sociales, razas, ideologías y antagonismos de los organizadores y de los asistentes también pueden llegar a entorpecerla. Sin embargo, lo fundamental es la oportunidad que brinda el evento para una coexistencia en la participación; es decir, la intervención física y mental de los participantes en el grupo.

La planeación del evento generalmente incluye, como fase final, un resultado proyectado, que puede ser un informe o una planificación, un conjunto de recomendaciones o resoluciones, una decisión acerca de un programa concreto, la formulación de nuevas perspectivas, etc.

La organización de eventos demanda de una nueva categoría de profesionales expertos tanto en la dirección como en la organización de los mismos. La presente guía se constituirá en un documento básico para las Secretarías del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, la misma que recogerá temas que servirán para mejorar la Organización de Eventos.

3.3. Justificación

La guía básica para la organización de eventos en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, surge como respuesta de los resultados obtenidos en la investigación, convirtiéndose en un instrumento de apoyo para lograr la fortaleza de las debilidades que existe al momento de organizar eventos.

Para que un evento tenga éxito, debe haber razones necesarias para poder ejecutarlo, las instituciones organizan una serie de reuniones con razones obvias, pero en ocasiones durante el proceso de la misma se presentan situaciones que pueden afectar al resultado final esperado.

El lugar de trabajo es el espacio en el que una persona permanece una gran parte de su vida y en el que se genera el sustento, la tranquilidad de la cotidianidad y la convicción de ser útil para la institución donde se labora y la sociedad en general. Al organizarse eventos no sólo es necesario que éste quede a satisfacción de organizadores y asistentes existen otros detalles como: el grado de confianza que se maneje entre compañeros, jefes y subalternos, expresión oral y corporal adecuadas, excelente presentación personal, el respeto del tiempo propio y del tiempo ajeno, envío de invitaciones e informes a tiempo.

Se hace necesaria realizar una guía que sirva de instrumento de apoyo para las Secretarías del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, con el objetivo de mejorar los procedimientos aplicados en la Organización de Eventos.

3.4. OBJETIVOS

Elaborar una guía de capacitación en Organización de Eventos, para las Secretarías que laboran en el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar, en el año 2010 con la finalidad de mejorar su desempeño y elevar la calidad de los servicios que brinda.

ESPECÍFICOS

- Establecer criterios que permitan la elaboración de una Guía para la Organización de Eventos
- Diseñar una guía de Organización de Eventos para el Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar
- Socializar a las secretarías del Gobierno Municipal de San Miguel de Bolívar el contenido de la guía de Organización de Eventos

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA PARA LA REALIZACIÓN DE UNA GUÍA PARA LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR.

PROTOCOLO

Se puede definir como la regla ceremonial diplomática establecida por decreto o costumbre, protocolo ordena las reglas del ceremonial y controla su ejecución.

Es la imagen que se proyecta de la personalidad a través de formalidades con cortesía y distinción de niveles jerárquicos lo que nos enriquece personal y profesionalmente.

Jefe de Protocolo

Es el profesional encargado de que la imagen de la empresa apoye los principios básicos de la decoración, la cortesía y el buen gusto. Debe cumplir una serie de requisitos que le permitan desarrollar su labor con eficiencia, elegancia y distinción, está al mismo nivel de jerarquía que los altos ejecutivos de la institución o empresa, puesto que tiene sobre sus hombros la responsabilidad de manejar la imagen interna y externa de la misma.

Sus funciones son:

- Asesorar de forma directa y permanente a su superior en todos los eventos y situaciones que se presente.
- Planear, coordinar y ejecutar todas las actividades de tipo social, empresarial y específico de la entidad.
- Supervisar que las normas de cortesía y etiqueta se cumplan en todas las áreas.
- Mantener al día la infraestructura necesaria para la organización de eventos.
- Actualizarse en forma permanente sobre los cambios que imponen las normas sociales para aplicarlos bien.

Vida en la sociedad

Una magnífica secretaria que desea tener una personalidad atrayente debe cuidar con esmero su comportamiento externo demostrando buenos modales, excelente

relaciones humanas y públicas, vestuario adecuado impecable, postura y voz agradable ya que en ella está la responsabilidad de proyectar la imagen y el éxito de la empresa.

Etiqueta y buenos modelos

La etiqueta son reglas de cortesía que demuestran respeto por los demás, más aún en la actualidad que estamos sometidos a constantes cambios lo que nos lleva a comportarnos de acuerdo a las circunstancias, considerando que no en todos los lugares es igual.

La etiqueta es amplia y abarca no solo la expresión oral o corporal de las personas sino que dicta ciertos parámetros de la moda y la naturalidad es la clave para estar seguros de sí mismos la que se adquiere con práctica no dejando los conocimientos para épocas especiales, pues existen reglas para cada ocasión y es mejor mantener una actitud de consideración caso contrario podríamos revelar una personalidad mezquina.

Valores humanos

La diferencia del individuo está en los valores humanos que tiene cada uno, estos valores se relacionan con el grado de desarrollo humano que haya conseguido en la capacidad de servicio a los intereses de la sociedad, el grado de madurez o de evolución que ha llegado lo que determinará la calidad de sus relaciones con su medio.

Los buenos modales

Una excelente secretaria que desea tener una personalidad atrayente debe cuidar con esmero su comportamiento externo, tener buena educación ya que esto muestra la consideración hacia los demás.

Los buenos modales constituyen la esencia de todas las conductas civilizadas, su práctica a diario permitirá un desenvolvimiento espontáneo en cualquier ocasión.

Comunicación

Una comunicación, tanto escrita como oral, puede impedir el progreso de una persona a nivel personal y profesional no utilice palabras inapropiadas hable claro y sepa escuchar.

Imagen

La imagen que proyectamos es como una tarjeta de presentación personal, todo aquello que los demás perciben acerca de nosotros en la primera mirada.

La imagen de la empresa depende en gran parte, de la buena impresión que los empleados causen a los demás, ser y sentirnos agradables nos da confianza en nosotros mismos y mejora en gran medida el desempeño profesional y social.

Elegancia

La verdadera elegancia nace en el interior de cada persona y se complementa con un buen aspecto físico, ser elegante no consiste en vestir finas ropas y accesorios costosos sino estar siempre bien presentado y actuar con naturalidad y sobriedad en cualquier circunstancia.

Vestuario

Saber combinar la ropa y llevar lo educado en toda ocasión significa tener “ESTILO” casi todas las mujeres que han desarrollado un estilo personal de vestir eligen ropas acordes con la actividad que desempeña y usa maquillaje discreto que se identifican con su personalidad.

La selección de prendas se debe hacer de acuerdo con la edad de la persona, el clima en el que se encuentra y las circunstancias de que se trate.

El clima también influye a la hora de escoger el color de vestuario que más nos conviene, vale la pena saber que los colores fríos son: el azul, gris, verde oscuro y el negro; los cálidos son: el amarillo, rojo, anaranjado y blanco.

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

Los eventos proporcionan un ambiente de experiencia profesional compartida, de la cual cada miembro sacará el provecho que su interés y capacidad le faciliten

Para el buen desarrollo del evento y un mejor desempeño en las numerosas actividades que se realizarán es aconsejable separar los trabajos en grupo. Se recomienda designar personas responsables para las tareas de cada núcleo de actividades.

El número y localidad del personal empleado en un evento depende de distintos factores, principalmente en número de participantes y de la importancia que se quiera dar al acontecimiento, también depende de la disponibilidad de recursos humanos de la institución patrocinadora o de la capacidad de financiamiento para la contratación de personal.

A continuación se encuentra una lista del personal que debe considerarse para llevar a cabo las tareas de un evento:

- Coordinador
- Secretaria(s)
- Recepcionista(s)
- Encargado de administración y finanzas
- Encargado de redacción, edición, difusión.
- Traductores y/o interpretes.
- Técnicos de sonidos y audiovisuales
- Personal de apoyo: Mensajero, chofer.

Coordinación General

Durante el transcurso o ejecución del evento, el papel del coordinador sigue siendo clave, aunque delegara muchas responsabilidades al personal que le apoya, el

coordinador mantiene la responsabilidad última de comprobar que todas las actividades planteadas se cumplan tal como se planifico.

Recomendaciones que el coordinador debe tomar en cuenta en sus actividades durante la ejecución del evento:

- 1. Elabore una lista de control de actividades.** Es conveniente tener una lista escrita de todas las actividades que se llevarán a cabo cada día indicando que es la persona responsable de ella.

Un ejemplo de la lista de control de actividades diarias podría ser la siguiente:

Lunes, 10 de octubre del 2010

7:00 – 7:30 a.m

- Controlar la disposición de la sala del evento (sillas, mesas, carteles de identificación, retroproyectors, luces adecuadas, etc.).

7:30 – 8:00 a.m

- Controlar con la recepcionista y la secretaria los materiales que se entregarán a los participantes.
- Controlar los mensajes enviados o que se van a transmitir, especialmente a ponentes.
- Controlar si los documentos que se van a distribuir están completos y son suficientes.

8:00 – 9:00 a.m

- Se abre las inscripciones al evento. Controlar la presencia del personal y la atención a participantes, invitados, y ponentes.

9:30 – 10:30 a.m

- Primera sesión de trabajo. Control de que todo funcione normalmente.
- Supervisión de los materiales que hay que duplicar y de los que se van a repartir.

Secretaría

La secretaría es una de las áreas más imprescindibles, muchas veces ésta abarca otras actividades superponiendo funciones y empleando el mismo personal.

Las actividades de esta área son las siguientes:

- Ejecución de tareas propias del cargo (atención de correspondencia, llamadas telefónicas, correo electrónico, trabajos en procesador de texto).
- Provisión de equipos y materiales para diversos servicios en la secretaría.
- Atención a la mesa directiva y participantes durante las sesiones de trabajo.
- Preparación y distribución de la agenda diaria y el resumen de la reunión del día anterior.
- Registro de asistencia de los participantes.

Instalaciones y equipos

Es muy importante disponer de instalaciones y equipos adecuados para llevar a cabo la programación. En la actualidad, en muchos lugares se cuenta con instalaciones especiales, como centros de convenciones o conferencias que están equipados con todas las comodidades y materiales necesarios.

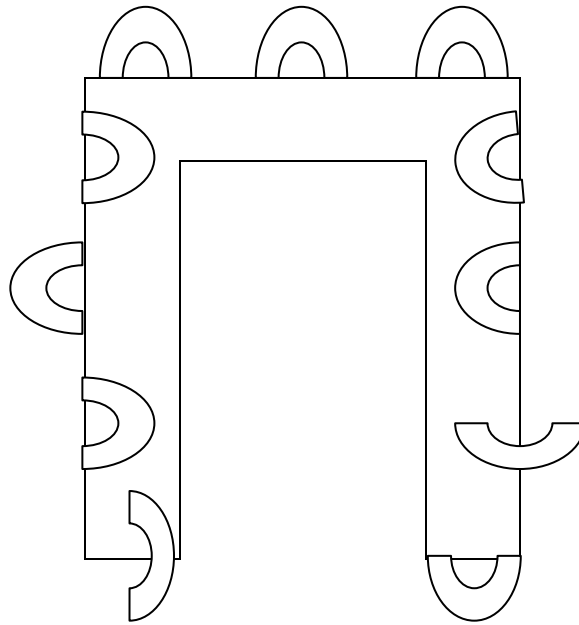
Sin embargo, no siempre es posible disponer de ellos, por lo que debe preverse y especificarse una serie de trabajos de apoyo en esta área. Las actividades que hay que desarrollar en esta fase son:

1.- Disponer de una sala adecuada para el número de personas que participarán en el evento.

2.- Aprovechar al máximo sus instalaciones disponibles y de acuerdo con los requerimientos del programa del evento. Para ello hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos.

- Ubicación de la sala de trabajo con lugares de descanso y esparcimiento.
- Comodidad de la sala en relación con el tránsito del personal de apoyo.
- Distribución y ubicación de los lugares para los expositores y participantes. Esta distribución deberá hacerse en función del tipo de evento, el tipo de sesiones de trabajo, los lugares pueden distribuirse alrededor de una mesa de

conferencias, como en un teatro, o en una clase en forma de U, con mesas redondas y una al frente para los expositores



- Preparar los siguientes equipos o materiales, e instalarlos en la sala de trabajo un día antes del inicio del evento.
 - ❖ Micrófonos
 - ❖ Altoparlantes
 - ❖ Grabadoras
 - ❖ Pantalla
 - ❖ Laptop
 - ❖ Proyector multimedia
 - ❖ Proyector de diapositivas
 - ❖ Equipo de video luz y ventilación adecuada.
 - ❖ Botiquín de primeros auxilios
 - ❖ Agua al alcance de los ponentes
- Disponer de una sala o lugar para la secretaria del evento con las siguientes facilidades:
 - ❖ Mesas y sillas
 - ❖ Archivador con llave para guardar documentación.

- ❖ Computadora, impresora, escáner, etc.
- ❖ Material de secretaría (lápices, goma, tijeras, engrampadoras, papel, etc.).
- ❖ Teléfono, fax, conexión a internet y fotocopidora.

Credencial:

Documento que se suele usar para acreditar a una persona como participante del acto. Toda credencial identifica la identidad organizadora y a la persona que participa.

Certificación del evento:

En ocasiones los participantes quieren que se les certifique su asistencia.

Un certificado acredita la presencia de una persona en un acto, también acredita las horas y día de duración.

A continuación se detallan algunos tipos de eventos.

LA SESIÓN

El éxito radica que ésta se desarrolle de acuerdo con un plan establecido, con antelación y que incluya todos los asuntos que deban discutirse o ponerse en conocimiento del Directorio o de la Asamblea. Este plan se conoce con el nombre de Orden del Día.

Cuando el Presidente somete a consideración de los asistentes el Orden del Día, es el momento en el que los socios pueden solicitar se incluya algún otro punto que no fue propuesto. Una vez aprobado no se puede incluir ningún otro asunto. Si algún socio insiste en que se considere otro punto más, debe solicitar previamente que se reconsidere el Orden del Día, ya que constituye una modificación a lo que ya fue aprobado. En esta circunstancia el Presidente debe pedir a la sala que alguien más esté de acuerdo en la reconsideración, de ser aceptada es necesario la aprobación de la reconsideración con el voto a favor de la enmienda, de dos terceras partes de los asistentes.

¿Cómo se realiza la Apertura de la Sesión?

El Presidente para conducir en buena forma debe respetar que la sesión se realice a la hora fijada. Debe solicitar al Secretario/a le informe la existencia de quórum, incluyendo los nombres de las personas que solicitaron licencia justificada escrita. Si existe el Quórum reglamentario luego de la invocación leonística dirá: “Con el

quórum reglamentario declaro inaugurada la sesión ordinaria de Junta de Directorio correspondiente a la fecha, y pongo a consideración el siguiente Orden del Día:

El Presidente cuidará que esta no exceda en lo posible de las dos horas, seguir estrictamente el Orden del Día, no pasará otro asunto si no se ha resuelto el anterior, que los informes sean presentados en forma escrita, y vigilar que todos los asistentes tengan la oportunidad de participar en las decisiones.

Convocatoria y orden del día

Es un escrito mediante el cual se llama o se convoca a una serie de personas para que acudan a una reunión. Puede ser dirigida a todos los integrantes de la institución o empresa o solo a una parte de ellos, como puede ser el caso de la junta de accionistas.

Por lo común se escriben según una estructura muy parecida a la de las cartas. Hay una serie de datos que deben constar obligatoriamente en la convocatoria.

- a) Membrete de la institución o empresa que hace la convocatoria
- b) Fecha, hora y lugar de la reunión
- c) Orden del día
- d) Lugar y fecha de emisión de la convocatoria
- e) Firma del Secretario
- f) Datos y dirección de la persona a la que se convoca

Se debe incluir Asuntos Varios en el Orden del Día

El punto de Varios NO EXISTE en una reunión deliberativa, puesto que antes de la aprobación del Orden del Día, se da la oportunidad para insertar todos los puntos que se deseen sean tratados en la reunión. Todo asunto que se presente luego de la aprobación del Orden del Día debe ser tratado en la próxima reunión. En el caso de tratarse de un asunto de urgencia, deberá previamente presentarse una moción de reconsideración.

Significado y contenido que tiene el Acta.

El acta es el documento escrito más importante, en él esta descrito cronológicamente los acontecimientos, actividades, decisiones, que se adopta, lo que se ha hecho y lo que no se ha realizado, el movimiento de sus socios, en fin es la historia permanente de la entidad. Debe ser cuidadosamente conservada y se lo registra en un Libro de

Actas que es un empastado con hojas foliadas, de la que por ninguna razón deben ser sacadas sus hojas, de ocurrir esta situación constituye un delito.

Cuándo se procede a la clausura de una sesión

- a) Cuando se ha concluido la consideración del Orden del Día.
- b) Cuando se ha presentado una moción de clausura y esta ha sido respaldada. Caso en el que los asuntos no tratados quedan en mesa como “asuntos pendientes”, los mismos que deben ser tratados prioritariamente en la próxima sesión.

¿En qué casos no se puede clausurar una sesión?

- a) Se está efectuando una votación.
- b) Se está presentando un informe.
- c) La sala ha declarado un cuarto intermedio.

¿Cómo se procede a la clausura de la sesión?

Luego de agradecer la presencia de las autoridades y asistentes a la sesión, el Presidente puede decir: “HABIENDO CONSIDERADO TODOS LOS PUNTOS DEL ORDEN DEL DÍA, QUEDA CONCLUIDA LA PRESENTE SESIÓN CORRESPONDIENTE A LA FECHA”

LAS REUNIONES

Son muy importantes en la vida comercial, pero más del 50% del tiempo de los directivos se emplea en algún tipo de reunión. El costo de estas funciones es bastante alto no solo a nivel de ejecutivos, sino también a nivel administrativo, es por ello que el gasto de tiempo y esfuerzo deben quedar justificados por los resultados positivos.

La secretaria tiene las siguientes responsabilidades:

- Asegurar que el jefe esté al tanto de sus compromisos a la hora de asistir a una reunión que llegue a la hora, al lugar y que tiene todos los documentos necesarios y revisados.
- Fijar las citas necesarias cuando la reunión es la responsabilidad del jefe.

Tomar las notas suficientes para elaborar posteriormente las actas y si es necesario participar en las conversaciones.

Para realizar una reunión primero hay que saber el objetivo para poder prepararla correctamente. No siempre las reuniones se agrupan gran cantidad de personas o son largas y formales; muchas veces las personas que se reúnen son dos, ejemplo: un directivo y su cliente, etc.

NIVEL DE FORMALIDADES EN LAS REUNIONES

Las más formales.- Estatus de la compañía, junta de accionistas, consejo de gobierno, consejo de administración, comité de ejecutivos, acreedores, tribunales, alta dirección.

Reuniones Formales.- Sin procedimientos formales, presidencia, orden del día, actas.

Formalidad Media.- Departamentales, comités, grupos de trabajo, equipos para proyectos, comité de empresas, de funcionamiento.

Menos Formales.- Análisis de proyectos, problemas de trabajo, reunión de trabajo, preparación de personal, resolución de problemas, cosas concretas.

Reuniones informales.- Sin procedimientos rígidos, alguien maneja la reunión, se elabora una nota interior de temas tratados.

Objetivos: Las reuniones son comunicaciones orales para conseguir los siguientes objetivos:

- Los adelantos o atrasos de un proceso.
- Consultar, investigar, preguntar.
- Planificar Provocar la creatividad y las nuevas ideas.
- Informar al personal de nuevos métodos: políticas o procedimientos.
- Coordinar actividades.
- Comunicar o crear nuevas políticas de actuación.
- Manejar procedimientos disciplinarios.

Preparación

Si entre los trabajos del jefe está el de organizar, controlar o participar en reuniones; entonces también tendremos que desarrollar estas tareas. El grado en que la secretaria se encuentra involucrada y responsable, determina el papel que ocupa el jefe en el

desarrollo de la organización y control de la misma, es decir a veces el jefe espera que ella desarrolle todas las labores relativas y que le guste dirigirlo solo utilizándola como ayudante por ello hay que consultar con él. Pero aún así tendremos que responder a las siguientes preguntas:

¿Cuál es la razón de la reunión?

Una vez que el jefe ha definido el tipo de acto sabremos qué es lo que espera de nosotros y qué papel vamos a desarrollar en este caso.

¿Qué temas van a ser tratados?

El conocer el tema central permitirá preparar copias de los documentos necesarios, tales como extractos de información de archivos, sumarios, informes, etc. Sin olvidar que además de toda esa documentación tendrás que preparar los documentos propios de la reunión.

EL PANEL

Participación de varios expertos que expondrán sus opiniones sobre una temática concreto, comparten similares conceptos, se trata de conversar y debatir entre sí el tema o de responder a las preguntas de la audiencia.

Se basa también, en el debate de un tema entre pocas personas, pero estas son expertas o seleccionadas de un grupo mayor, que hará de auditorio.

La organización del panel esta bajo la responsabilidad inmediata de un moderador, coordinador o presidente o de un relator o secretario quienes luego de seleccionar el tema y organizarlo en subtemas escogen de tres o cinco personas para que, con conocimiento del tema, puedan discutirlo como expositores ante el público o totalidad del grupo.

El panel es más sencillo que el foro y emplea una discusión cerrada, en donde el público solamente escucha. El panel es corto por lo general, pero puede durar una hora y a veces más, según las circunstancias.

Para la realización del panel se debe tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El moderador, el relator y los expositores se colocan en un estrado o escenario relevante frente al público.
- El moderador realiza la instrucción. Presenta a los expertos e inicia el dialogo con una pregunta a los especialistas.
- Bajo la dirección del moderador los expositores desarrollan una discusión o intercambio amplio de ideas, esforzándose por ilustrar suficientemente al público.
- El moderador, con sus conocimientos debe tener habilidad para evitar que el diálogo pierda interés, que se salga del tema y prevenir cualquier conflicto.
- Para finalizar el relator da las conclusiones o resumen con el fin de dejar una visión global del panel.

Pasos para su organización:

- Selección del tema y fijación de objetivos.
- Escoger al coordinador o moderador y de los panelistas.
- Determinación de estrategias de desarrollo
- Tiempo asignado a los panelistas para la discusión
- Periodo destinado para contestar las preguntas del auditorio.
- Formar la iniciación del panel: puede ser una pregunta general planteada por el moderador a cualquiera de los miembros, o una breve exposición de cada panelista.

EL DEBATE

Es una discusión dirigida entre dos personas o dos grupos que, ante un auditorio, exponen sus ideas sobre un tema, sustentándolas con argumentos que chocan entre sí. Es una manera de presentar puntos de vista opuestos sobre un mismo tema

Sus objetivos son:

- Exponer y defender opiniones sobre un tema

- Adquirir elementos de juicio, tanto como la preparación como con las exposiciones para facilitar la toma de decisiones.
- Ejercitarse en la expresión oral y escucha; cada participante pensando en lo que va a expresar y escuchando con respeto los planteamientos de los demás

Normas para su preparación:

- Elegir un tema de interés y que suscite controversia, y preparar los contenidos teóricos
- Escoger un coordinador o moderador, quien determina el esquema de trabajo en que algunos casos puedan ser un cuestionario con preguntas elaboradas de tal manera que sucinte la controversia.
- Conformar grupos que defiendan ataque los planteamientos en pro y en contra.
- Preparar el material y las ayudas
- Designar un secretario

Recomendaciones para debatir

Para desarrollar y llevar a buen término los ejercicios de Debate, resulta muy importante que, tanto el emisor como el receptor, consideren los siguientes puntos:

- No se trata de imponer el punto de vista personal, sino de convencer usando la exposición, la argumentación y la contra-argumentación.
- Escuchar al otro antes de responder.
- Ponerse en el lugar del otro.
- Ser breve y concreto al hablar.
- Ser tolerante respecto a las diferencias.
- No subestimar al otro.
- No hablar en exceso para así dejar intervenir a los demás, evitando la tendencia al monólogo y la monotonía.
- No burlarse de la intervención de nadie.
- Evitar los gritos.
- Hablar con seguridad y libertad, sin temor a la crítica.

- Acompañar las críticas con propuestas.
- Oír atentamente al interlocutor para responder en forma adecuada.
- Articular correctamente los sonidos, empleando un tono de voz adecuado a la situación concreta de entonación y al contenido del mensaje (interrogación, exclamación, sonidos indicativos de fin de enunciación, pausas, etc).
- Adecuar el vocabulario que se posee a la situación comunicativa del momento y ampliarlo para conseguir precisión léxico-semántica.
- Conviene arribar a conclusiones al final del debate.

EL FORO

Es una actividad similar al panel en las técnicas que se siguen, pero después de una confrontación inicial de los expositores o expertos, las discusiones se abren hacia el público, que tiene derecho a interpellar.

La discusión del foro es más profunda y especializada. Es abierta hacia el público que puede preguntar al final u opinar, el foro es más largo y de más profundidad que el panel.

Para la preparación del foro se requiere el uso de fuentes bibliográficas y de consulta e investigación

Su objetivo es ofrecer a todos los asistentes una tribuna libre sobre un tema de interés común, se permite la expresión abierta de ideas y opiniones.

Normas para su preparación

Una vez conocidos los temas, se reúnen todos los integrantes del grupo y determinan el tiempo exacto que van a emplear, teniendo en cuenta que hay que distribuirlo en tres partes:

Exposición de los ponentes y preguntas al auditorio

- Sugerimos que el tiempo sea dividido en 5 minutos para la presentación del tema, 30 minutos para la exposición de los ponentes, 15 minutos para las preguntas del auditorio.

- En una reunión previa debe nombrarse el mantenedor, dividir el tema en tantas partes cuantos ponentes haya, asignar un subtema a cada ponente, acordar el orden de exposición.
- Debe prepararse el tema estudiado y consultando libros, revistas, periódicos y toda de publicaciones relacionadas con el tema.
- Para mantener unidad temática y coherencia, los integrantes deben preparar todo el tema en grupo y no individualmente.

Consideraciones Importantes.

Al concluir un evento usted aún tiene un arduo trabajo que efectuar recuerde que el éxito de muchos eventos se mide por lo que sucede después de ellas, aún cuando el trabajo de planeación, organización y dirección haya sido excelente.

En la medida en que estos cambios se produzcan se alcanzarán los objetivos previstos, que fueron el punto de partida de todo el trabajo desarrollado.

Coordinación, determinación y guarda de recursos.

En este punto es importante que se considera lo siguiente.

- Que los proveedores de bienes y servicios se lleven todo el equipo.
- Hacer una evaluación a todo el personal de apoyo en cuanto a calidad, oportunidad, atención, etc.
- Tener por escrito y en el lugar indicado las conclusiones, comentarios.
- Que todo material retorne a su lugar.

3.6. PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

FECHA	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS	RESPONSABLE
Del 15 al 25 de septiembre del 2010.	Elaboración de la guía básica para la Organización de Eventos en el municipio del Cantón San Miguel de Bolívar	Autoridades y Secretarias	Florinda Rivadeneira
30 de octubre del 2010.	Presentación de la Guía al Municipio	Autoridades y Secretarias	Florinda Rivadeneira
15 y 16 de diciembre del 2010.	Socialización y evaluación.	Secretarias	Florinda Rivadeneira
Enero del 2010.	Resultados	Autoridades y Secretarias	Florinda Rivadeneira

Responsable: Florinda Rivadeneira B

3.7. IMPACTO DE LA PROPUESTA

Con la propuesta presentada, a las secretarías del Gobierno Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar, tienen una herramienta importante que se debe implementar en el área de trabajo para desarrollar las actividades de una manera eficiente y a satisfacción de las Autoridades, con la finalidad de cumplir a cabalidad sus funciones con destrezas y técnicas apropiadas que con el tiempo también serán impartidas a todo el personal, con eso se estaría proyectando no solo a satisfacer a las autoridades sino también a crear una buena imagen profesional competitiva para la sociedad.

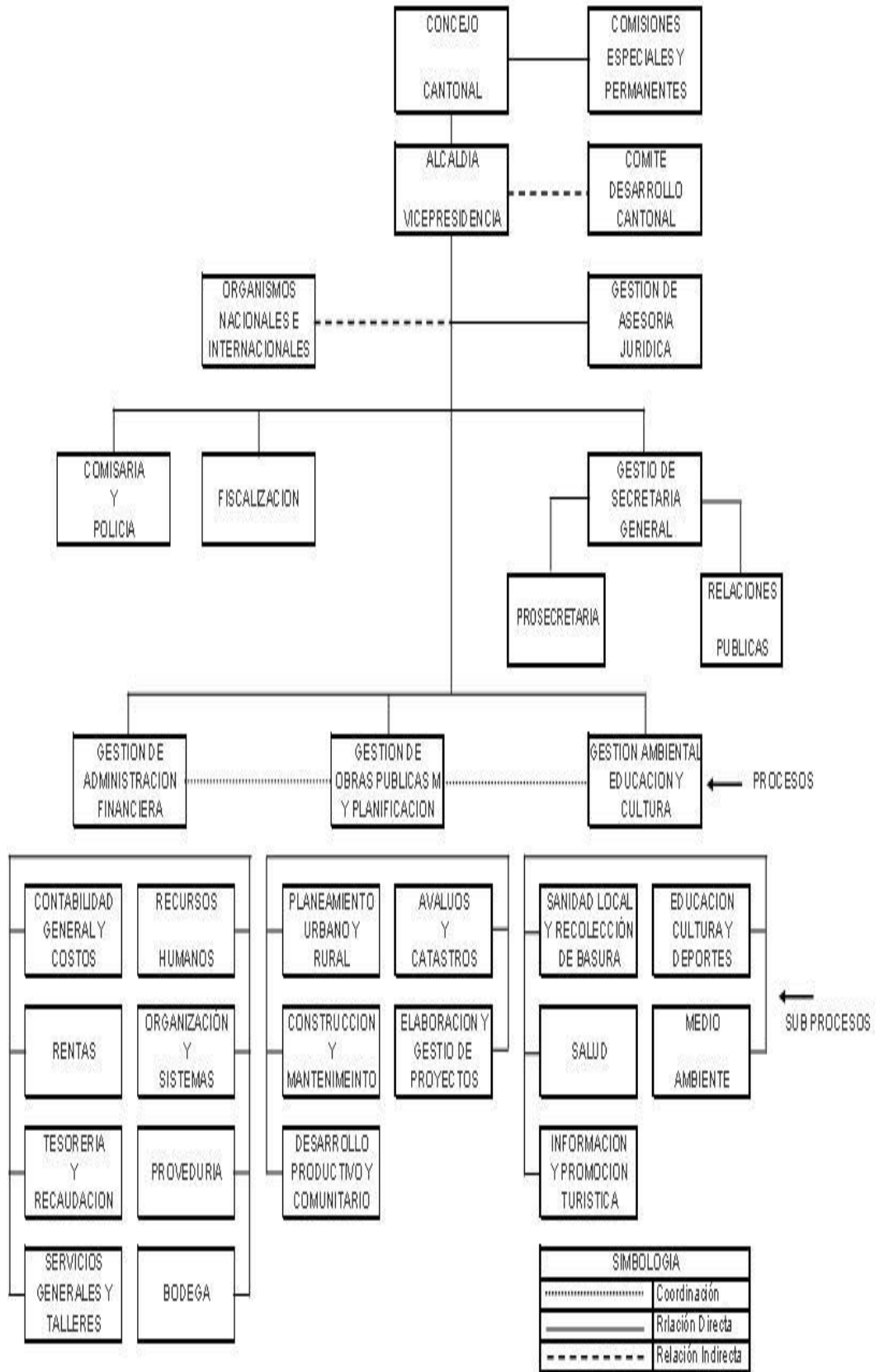
Con esta investigación se beneficiaran Secretarías, Autoridades, Trabajadores y usuarios logrando una excelencia activa, además ayudará directamente a las personas encargadas de organizar los eventos en la Institución lo que llevará hacer capaces de desarrollar cualquier actividad que se presente.

3.8. BIBLIOGRAFÍA:

1. Biblioteca de Consulta Microsoft @2009. La Bibliografía debe ir en orden alfabético de los autores. Nombre del Libro. Editora y año corrija esto
2. Enciclopedia de la Secretaria Volumen I María R. Bru. Secretaria Diplomada.
3. Orejuela Eduardo. Relaciones Humanas, Editoriales Servipreint Ecuador 1990
4. Pagina Web Municipio San Miguel de Bolívar.
5. Planeación y Ejecución de Eventos Presenciales y en línea. Autor: Alicia Fichero.
6. Procedimientos Parlamentarios del Autor L. Edgar Arévalo, Docencia Leonistiva
7. Protocolo y ceremonial, Gustavo Cordovez
8. Reglamento de Debates Autor: Rómulo Vinuesa.
9. Secretaria Ejecutiva Edición MMVI
10. www.cfpmadrid.com Enlaces patrocinados
11. www.google.com

AN
E
X
O
S

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN

EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA

GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES

	D	M	A
FECHA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DEPARTAMENTO	_____		
TITULO PROFESIONAL	_____		
AÑOS DE SERVICIO	_____		

8. ESTA SU SECRETARIA CAPACITADA PARA REALIZAR EVENTOS?

SI () NO ()

9. ¿ASIGNA EL TIEMPO SUFICIENTE PARA LA PLANIFICACIÓN DE UN EVENTO?

SI () NO ()

10. DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN, MARQUE CON UNA X LOS EVENTOS QUE SE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN?

REUNIONES DE TRABAJO

SESIÓN SOLEMNE ()

DEBATES ()

FOROS ()

CONFERENCIAS ()

JUNTAS ()

EVENTOS EN LÍNEA ()

OTROS ()

ESPECIFIQUE.....

11. ¿CON QUE FRECUENCIA SE REALIZA EVENTOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR?

UNA VEZ AL AÑO ()

DE 2 A 5 VECES AL AÑO ()

MAS DE 5 VECES AL AÑO ()

NUNCA ()

12. ¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

RECURSOS HUMANOS ()

RECURSOS ECONÓMICOS ()

RECURSOS MATERIALES ()

13. ¿EL GRADO DE SATISFACCIÓN QUE HA TENIDO CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ES?:

EXCELENTE ()

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

MALO ()

14. ¿CUÁL SERÍA LA MEJOR ALTERNATIVA PARA MEJORAR LA REALIZACIÓN DE EVENTOS?

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA
GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR
ENCUESTA DIRIGIDA A SECRETARIAS

	D	M	A
FECHA	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
DEPARTAMENTO	_____		
TITULO PROFESIONAL	_____		
AÑOS DE SERVICIO	_____		

1. ¿EL NIVEL DE CONOCIMIENTOS PARA ORGANIZAR EVENTOS ES?:

EXCELENTE ()

MUY BUENO ()

BUENO ()

REGULAR ()

2. DE ACUERDO A LA SIGUIENTE CLASIFICACIÓN, MARQUE CON UNA X LOS EVENTOS QUE SE REALIZAN EN LA INSTITUCIÓN?

REUNIONES DE TRABAJO ()

SESIÓN SOLEMNE ()

DEBATES ()

FOROS ()

CONFERENCIAS ()

JUNTAS ()

EVENTOS EN LÍNEA ()

OTROS ()

ESPECIFIQUE.....

3. CON QUE FRECUENCIA SE REALIZA LOS EVENTOS EN EL GOBIERNO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE BOLÍVAR?

UNA VEZ AL AÑO ()

DE 2 A 5 VECES AL AÑO ()

MAS DE 5 VECES AL AÑO ()

NUNCA ()

4. ¿EL TIEMPO ASIGNADO PARA LA ORGANIZACIÓN ES?:

SUFICIENTE () INSUFICIENTE () POCO TIEMPO ()

5. ¿QUIÉN ES EL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

SECRETARIA ()

RELACIONADOR PÚBLICO ()

DIRECTIVOS ()

OTROS ()

ESPECIFIQUE.....

6. ¿LA INSTITUCIÓN CUENTA CON LOS RECURSOS SUFICIENTES PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

RECURSOS HUMANOS ()

RECURSOS ECONÓMICOS ()

RECURSOS MATERIALES ()

7. LA EXPERIENCIA QUE USTED TIENE EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS ES?:

EXCELENTE () MUY BUENO ()

BUENO () MALO ()

REGULAR ()

8. ¿USTED EMITE INFORMES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

SI () NO ()

13. ¿A SU CRITERIO CUAL SERÍA LA MEJOR ALTERNATIVA PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

.....
.....

14. ¿NECESITA USTED CAPACITACIÓN PARA LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS?

SI ()

NO ()

¿EN QUE TEMAS RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS LE GUSTARÍA
CAPACITARSE?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN