



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN SECRETARIADO GERENCIAL

TEMA:

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN NORMATIVO DE PROTOCOLOS CEREMONIALES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS Y CAMIONETAS LOS TAYOS EN LA CIUDAD DE PUYO.

AUTORA:

KARLA ALEXANDRA TORRES RODRÍGUEZ

PUYO – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación, previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Gerencial, ha sido desarrollado por la Srta. Karla Alexandra Torres Rodríguez, el cual ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

.....
Ing. Norberto Hernán Morales Merchán

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

.....
Ing. Liliana Funes Samaniego

MIEMBRO DE TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Karla Alexandra Torres Rodríguez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de Enero de 2016.

Karla Alexandra Torres Rodríguez
C.I.N-° 160064075-7

DEDICATORIA

“Dios es mi guía, si camino junto a él nada me faltara”.

Dedico mi tesis, en primer lugar a mi madre que además de darme la vida ha estado siempre pendiente de mis luchas diarias, a mi padre que hace poco me dejó pero mientras vivió fue un apoyo incondicional y estuvo atento de mis estudios y sé que desde el cielo él ilumina mi camino y ambos han compartido mis logros profesionales y personales.

A mi hijo la luz de mi vida, mi alegría y mi razón de ser y a mi esposo por alentarme a seguir luchando y no decaer.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, con quienes cuento y me acompañan a lo largo de mi vida.

Karla Alexandra

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo investigativo, es ineludible dejar de mencionar a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron de forma incondicional para poder llegar a este gran momento.

Mi agradecimiento a las Autoridades de la ESPOCH y especialmente a mis queridos maestros quienes han transmitido sus saberes y conocimientos para fundamentar para mi desarrollo profesional.

Al Ing. Norberto Morales, tutor de Tesis; por su orientación, apoyo y guía en el desarrollo de mi tesis de grado.

A la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”, por su inmenso aporte al éxito de este trabajo investigativo.

A mis amigas y compañeras con quienes he compartido vivencias únicas que solo se suelen dar en el campus educativo y con quienes hemos sabido superar todas las vicisitudes presentadas a lo largo de la carrera estudiantil.

Mil gracias.

Karla Alexandra

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal.....	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos.....	x
Índice de Anexos.....	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Summary.....	xiii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	4
1.1.2 Delimitación del Problema.....	4
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	5
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
2.2.1 Ceremonial, Ceremonias y Honores.....	8
2.2.1.1 Clasificación del Ceremonial.....	10
2.2.1.2 Elementos del Ceremonial.....	11
2.2.2 Protocolo.....	11
2.2.2.1 Protagonistas del Protocolo.....	12
2.2.2.2 Principios del Protocolo.....	12
2.2.2.3 Normas que rigen al Protocolo.....	13

2.2.3	El Protocolo Ceremonial.....	13
2.2.4	Evolución del Ceremonial y Empresarial.....	15
2.2.5	Reglas básicas del Ordenamiento Protocolar.....	16
2.2.6	El Ceremonial de las Relaciones Públicas.....	17
2.2.6.1	El Saludo.....	18
2.2.6.2	Puntualidad.....	18
2.2.6.3	Identidad e Imagen.....	18
2.2.6.4	Habilidades para escuchar.....	18
2.2.7	Ceremonial y Protocolo en la Empresa.....	19
2.2.7.1	Comportamiento del personal en el área de trabajo.....	19
2.2.7.2	Convivencia.....	19
2.2.7.3	Vestimenta.....	20
2.2.7.4	Tratamiento.....	21
2.2.7.5	Cortesía telefónica.....	21
2.2.8	Código de Ética.....	21
2.2.9	Cooperativas de transporte.....	22
2.2.9.1	Definición.....	22
2.2.9.2	Clases de Cooperativas.....	22
2.2.9.3	El Cooperativismo.....	23
2.3	IDEA A DEFENDER.....	23
2.3.1	Idea a defender.....	23
2.4	VARIABLES.....	24
2.4.1	Variable independiente.....	24
2.4.2	Variable dependiente.....	24
2.4.3	Operacionalización de Variables.....	24
2.5	MARCO LEGAL.....	25
2.6	MARCO CONCEPTUAL.....	26
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		28
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.3.1	Población.....	28
3.3.2	Muestra.....	29

3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.4.1	Métodos.....	29
3.4.2	Técnicas.....	29
3.4.3	Instrumentos.....	30
3.5	RESULTADOS.....	30
3.5.1	Análisis de la Encuesta dirigida a socios y directivos de la cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”.....	30
3.5.2	Análisis de la Entrevista realizada al Presidente de la cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”.....	36
3.6	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER.....	37
3.6.1	Idea a defender.....	37
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		39
4.1	TÍTULO.....	39
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	39
4.2.1	Antecedentes de la Cooperativa Los Tayos.....	39
4.2.2	Filosofía Empresarial de la Cooperativa de Transporte Los Tayos....	41
4.2.3	Diagnostico situacional.....	48
4.2.4	Desarrollo de la propuesta.....	50
4.2.4.1	Presentación.....	50
4.2.4.1.1	Objetivo general de la propuesta.....	50
4.2.4.1.2	Distribución legal y reglamentaria de la Organización Funcional de las áreas de la Cooperativa Los Tayos.....	51
4.2.4.1.3	Tipo de eventos que se desarrollan en la Cooperativa de Transporte en Taxis y Camionetas Los Tayos.....	52
4.2.4.2	Contenido.....	53
1	Precedencia.....	53
1.1	Criterios para la precedencia.....	53
1.2	Orden de precedencia.....	54
2	Tratamiento de las Banderas.....	54
3	Los Himnos.....	55
4	Actos.....	55
4.1	Exaltación de autoridades de la cooperativa.....	55

4.1.1	Secuencia para asunción.....	55
4.1.2	Elementos para la jura.....	56
4.1.3	Entrega de Distinciones.....	56
4.2	Aniversario de la Cooperativa.....	57
4.3	Apertura y clausura de reuniones culturales (Seminario, Foro, Disertación, Charla, Conferencia, Curso, Taller, Mesa Redonda, Panel)	57
4.4	El día del chofer.....	58
4.5	Inauguración del día de los Deportes.....	58
4.6	Honras fúnebres.....	59
4.7	Otros aspectos a considerar.....	59
4.7.1	La puntualidad.....	59
4.7.2	El área de protocolo.....	59
4.7.3	El anfitrión.....	59
4.7.4	El invitado de honor.....	60
4.7.5	El saludo.....	60
4.7.6	El trato.....	60
4.7.7	Móvil apagado.....	60
4.7.8	La conversación.....	60
4.7.9	Las presentaciones.....	60
4.7.10	Imagen personal.....	61
4.7.11	Protocolo en la comunicación del e-mail y del teléfono.....	64
4.7.12	Fórmula R.E.S.....	64
	CONCLUSIONES.....	66
	RECOMENDACIONES.....	67
	BIBLIOGRAFÍA.....	68
	ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Clases de Cooperativas de Transporte.....	23
Tabla 2:	Matriz de Operacionalización de las Variables de Estudio.....	24
Tabla 3:	Universo de Estudio.....	28
Tabla 4:	Conoce que es un normativo de Protocolo Ceremonial.....	30
Tabla 5:	Tenían ustedes un normativo sobre protocolo.....	31
Tabla 6:	Con el Documento de protocolo ceremonial se brindara una buena atención.....	32
Tabla 7:	Imagen de la cooperativa mejorara.....	33
Tabla 8:	Participación en la socialización y capacitación.....	34
Tabla 9:	Estaría dispuesto a colaborar con todas la normas que se implementara con el normativo.....	35
Tabla 10:	Nómina de Fundadores.....	40
Tabla 11:	Presidentes de la Cooperativa y Períodos de Administración.....	40
Tabla 12:	Matriz FODA.....	49
Tabla 13:	Lenguaje Corporal.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Normativo de protocolo ceremonial.....	31
Gráfico 2:	Tenían ustedes un normativo sobre protocolo.....	32
Gráfico 3:	Con el Documento de protocolo ceremonial se brindara una buena atención.....	33
Gráfico 4:	Imagen de la cooperativa mejorara.....	34
Gráfico 5:	Estaría dispuesto a participar en la sociabilización y capacitación del normativo.....	35
Gráfico 6:	Estaría dispuesto a colaborar con todas la normas que se implementara con el normativo.....	36
Gráfico 7:	Organización Estructural.....	43

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1:	Encuesta aplicada a los socios y directivos de Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”.....	69
Anexo 2:	Entrevista a ser aplicada al Sr. Presidente de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”.....	70
Anexo 3:	Cronograma de capacitación para los directivos y socios de la Cooperativa de Transportes en taxis y camionetas “Los Tayos”.....	71
Anexo 4:	Evento: Aniversario de la Cooperativa.....	73
Anexo 5:	Evento: Inauguración de Juegos Deportivos.....	73
Anexo 6:	Evento: Elección de las Autoridades de la Cooperativa.....	74

RESUMEN EJECUTIVO

El Diseño e implementación de un Normativo de Protocolos Ceremoniales en la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “los Tayos” en la ciudad de Puyo, fue elegido por la falta de conocimientos sobre protocolo al momento de organizar y desarrollar eventos institucionales que requieren ser llevadas a cabo con formalidad causando mayor realce y solemnidad a todo tipo de actos, los cuales proyecten una imagen positiva tanto para los socios como para el público.

El objetivo principal de la investigación es determinar las normas y reglas protocolares que se deben seguir al realizar un evento. Para ello se revisará la información existente, permitiendo esclarecer y ampliar los conocimientos en este tema.

Las técnicas para la recolección de información usadas fueron la entrevista y la encuesta mediante el uso de los cuestionarios preparados de acuerdo a las necesidades del estudio. Con todo lo expuesto se procede a la tabulación de los resultados, con su respectivo análisis e interpretación.

El Normativo de Protocolo Ceremonial se ha desarrollado con el fin de mejorar de manera significativa la organización de los diferentes eventos que se realicen en la cooperativa, en los cuales se ejecutarán una serie de normas y procedimientos protocolares, reglas de cortesía y relaciones humanas; las cuales contribuirán a que estos se desarrollen correctamente y se mejore la imagen institucional.

Palabras Clave: Diseño, Normativo, Protocolo Ceremonial.

.....
Ing. Norberto Hernán Morales Merchán
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The desing and implementation of a Normative of Ceremonial Protocol in “Los Tayos” Taxis and Vans Transportation Cooperative “Los Tayos” in Puyo city, was chosen by the lack of knowledge about protocol time to organize and develop institucional events that requiere to be undertaken with formality causing greater enhacement and solemnity to all kinds of events which projected a positive image both for members and for the public.

The main objective of the research is to determine policies and rules protocol that must be followed in an event. This will be reviewed existing information, clarify and broaden the knowledge on this subject.

The techniques for collecting information used were interview and survey through the use of questionnaires prepared according to the needs of the study. With all of the foregoing are applicable to the tabulation of results, with their respective analysis and interpretation.

The normative of Ceremonial Protocolhas been developed in the order to improve significantly the organization of different events that occur in the cooperative, which will run a series of rules and procedures Protocol, rules of courtesy and human relations; which will contribute to that these are properly developed and improved the institutional image.

Key words: Design, Normative, Ceremonial Protocol.

INTRODUCCIÓN

En el mundo de los negocios y los servicios es notable mencionar el desarrollo de diferentes eventos en las empresas: Los incidentes protocolares y las fallas organizativas en el ámbito institucional y empresario involucran a la imagen cultural de la institución, de sus directivos y colaboradores. El ceremonial, aplicado al ámbito institucional y empresario, actúa como un elemento propiciador y facilitador de la interrelación constructiva, de la comprensión, el conocimiento y el respeto mutuo, y del encuentro y el debate de ideas e intereses en un clima de absoluta comodidad.

Por ello la necesidad de contar con herramientas que ayuden a organizarlos y desarrollarlos eficientemente, ya que representan un aporte muy significativo en lo social, científico y cultural. Por eso y a efecto de lograr excelencia en la calidad de tales eventos y hacer que estos sean exitosos en todas sus facetas se debe considerar las formalidades y reglas de protocolo ceremoniales tanto en el ámbito público como privado.

Esta investigación está estructurada en cuatro capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

Capítulo I: EL PROBLEMA: Es importante en toda investigación iniciar con la identificación de lo que está afectando negativamente a la empresa u organización, por tanto en este punto se realiza un diagnóstico de la cooperativa el cual ayude a identificar las causas y efectos del problema central, se formula el problema, se delimita el problema y se plantea los objetivos tanto general como específicos de la investigación.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO: En este capítulo es necesaria la investigación y revisión teórica de los temas citados en el estudio, está compuesto de los antecedentes investigativos mediante los cuales se revisa y analiza temas relacionados al propuesto, la fundamentación teórica que son todas los libros, revistas, artículos, publicaciones hechas sobre el tema investigado, la fundamentación legal que está relacionada directamente con la organización objeto de estudio, la fundamentación conceptual la misma que consiste en todos los términos empleados en el estudio.

Capítulo III: MARCO METODOLOGICO: En este capítulo se revisa la forma como se realiza la investigación, debiendo para ello apoyarse en la modalidad de estudio, tipos de investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos. Además se presenta los resultados obtenidos en el trabajo de campo y finalmente se verifica la idea a defender propuesta en el estudio.

Capítulo IV: MARCO PROPOSITIVO: Este capítulo contempla la propuesta de solución a la problemática detectada, es decir es el desarrollo del diseño e implementación del Normativo de protocolo ceremonial para la Cooperativa los Tayos.

Se presenta las conclusiones y recomendaciones sujetas a los descubrimientos que se dan en la investigación y en base a los objetivos planteados en la misma, en donde se revela que el uso de las normas y reglas protocolares establecen requerimientos necesarios para la organización de todo tipo de actos y reuniones en la cooperativa.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde la antigüedad los hombres vivían reunidos en pequeñas comunidades, aisladas y separadas unas de otras. Entonces no se conocían los conflictos sociales, las luchas de clases, ni problemas similares. Para vivir en perfecta paz y armonía, a los hombres les bastaba con esa solidaridad espontánea que forma parte de su propia naturaleza. Con el pasar del tiempo las comunidades han ido creciendo y el abasto de productos no era suficiente, surgiendo la gran necesidad de contar con productos de otros lugares, originando que la inteligencia del hombre ingenie y cree los medios de transporte para ponerlos a su servicio, aprovechando eficazmente ese gran potencial que es la cooperación.

Actualmente se cuenta con varias de estas organizaciones tanto a nivel internacional, nacional y local. En las cooperativas de transporte a nivel nacional existen inconvenientes por la falta de atención a los socios, considerados los principales contribuyentes para que la cooperativa crezca cada día, contando para ello con los usuarios del servicio, quienes deben sentir la satisfacción de un buen servicio al momento de utilizar el transporte vehicular. Es una necesidad primordial brindar un servicio de calidad tanto al cliente interno como externo, resaltando la visión de la organización y en base a esta los socios de la cooperativa proyecten el beneplácito a la ciudadanía.

Se ha identificado que en la Cooperativa de Transporte de Taxis y Camionetas Los Tayos, existen varios inconvenientes al momento de realizar las actividades internas, es decir no cuentan con un protocolo adecuado originando confusión al momento de delegar responsabilidades para cada uno de los eventos que se desarrollan en la cooperativa, por tanto es de vital importancia contar con un normativo de Protocolos Ceremoniales en la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos en la ciudad de Puyo, con el fin de lograr mejores beneficios en trato y atención a sus socios.

En la provincia de Pastaza actualmente existen ocho cooperativas de transporte debido al incremento en la población, lo que ha permitido que estas organizaciones surjan con la finalidad de dar un mejor servicio a la ciudadanía.

La Cooperativa de taxis y camionetas “Los Tayos” se crea el 27 de enero de 1983, publicada su autorización para el funcionamiento en el registro oficial No.487 del 6 de mayo del mismo año; integrada por 13 socios fundadores los cuales pertenecen a la localidad, personas que han tenido la colaboración de compañeros que han puesto dedicación y esfuerzo. La cooperativa estuvo inicialmente ubicada en las calles 10 de Agosto y Atahualpa, posteriormente reubicada en las calles Amazonas y Atahualpa. Los socios vienen prestando servicio al público Púyense durante 24 años, para servir a la población han realizado grandes esfuerzos en adquirir unidades en excelentes condiciones mecánicas, así como el desarrollo de cursos de capacitación para sus socios en temas ligados a Relaciones Interpersonales, con lo cual se espera que los socios de la cooperativa alcancen excelencia en el servicio al cliente.

1.1.1 Formulación del Problema

¿En la cooperativa transporte en taxis y camionetas Los Tayos se podrá implementar técnicas de protocolo y así cuidar su imagen, y las relaciones tanto internas como externas en la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos, en la ciudad de Puyo.

1.1.2 Delimitación del Problema

La cooperativa realiza constantemente actos, los cuales requieren de una responsabilidad y cuidado ya que la cooperativa reflejara ahí su imagen y seriedad.

Esta investigación se la realiza en la Provincia de Pastaza, ciudad del Puyo en la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos.

Campo: Diseño e Implementación de un normativo de Protocolos Ceremoniales
Área: Atención a los Socios
Aspecto: Contar con un normativo para mejorar el desempeño en los actos ceremoniales de la cooperativa.
Temporal: Período 2014.

Espacial: Sede de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos

1.2. JUSTIFICACIÓN

La actual investigación tiene mucha importancia en razón de que en la cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos, no existe un trato correcto según el rango de los socios al momento de realizar sesiones, asambleas u otra clase de actos sociales, por tanto la organización es inadecuada generando confusión y mal estar en los asociados. Es fundamental para entregar una imagen institucional de calidad tener conocimientos claros sobre cada acto a llevarlo a cabo para de esta forma desarrollar con mayor formalidad y éxito todas las actividades ejecutadas dentro de la cooperativa.

Con el diseño y aplicación al normativo de ceremoniales y protocolo se mejorara en la dirección organizativa de los socios, tanto en los aspectos social como ejecución, por ello la necesidad de contar con este documento el cual contiene paso a paso las pautas que deben seguir para cada acto a realizarse en la cooperativa siempre brindando cortesía, respeto y un correcto comportamiento; reflejando una imagen positiva y profesional, con lo cual se eliminaran los inconvenientes ocasionados por la falta de conocimientos sobre protocolos siendo los principales beneficiados los socios.

Este trabajo de titulación es viable por cuanto la investigadora cuenta con el apoyo de la Directiva de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos, quienes han brindado las facilidades para obtener la información necesaria, se cuenta con los conocimientos y criterios para el diseño del documento creado como aporte fundamental para una mejor organización y desempeño de la Cooperativa; así como también se cuenta con la guía y asesoramiento de los docentes de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar e implementar un normativo de protocolos ceremoniales en la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “los Tayos” en la ciudad de Puyo, para fomentar la unión de los socios y el trato adecuado que se merecen los mismos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar las reglas generales de protocolo y adaptarlas a las necesidades de la cooperativa de taxis los Tayos.
- Diagnosticar cómo se desarrollan los eventos protocolarios en la Cooperativa de transporte de taxis y camionetas los Tayos.
- Elaborar el normativo de protocolo ceremonial en la cooperativa de taxis y camionetas Los Tayos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

(Suárez, 2014) “Etiqueta y Protocolo y su incidencia en la imagen empresarial de la Cámara de Comercio de Ambato el año 2014” (Tesis de grado). Unidad Educativa Hispano América, Ambato, Ecuador.

La tesis titulada Etiqueta y Protocolo y su incidencia en la imagen empresarial de la Cámara de Comercio de Ambato el año 2014, trata sobre la imagen empresarial que se desea presentar al público de la empresa, es decir la forma como realizar las actividades en su campo de acción real y profesional en el modo de promoverla y conducirla. La Cámara de Comercio de Ambato provincia de Tungurahua, presenta una búsqueda continua de la participación dinámica de los habitantes del sector para esclarecer el papel que desempeñan las personas del proyecto Etiqueta y Protocolo de forma tal que les permita proyectar una imagen institucional sólida hacia sus públicos externos, abordando de manera frontal la temática de la Imagen Empresarial, ya que el ser humano solo cree lo que ve, idea que es compartida por Sábato Ernesto (1992) “El ser humano está acostumbrado a aceptar pasivamente una constante intrusión sensorial por lo que esa actitud pasiva termina siendo una servidumbre mental, una verdadera esclavitud”. Proponiendo para ello la aplicación de esta temática para lograr el prestigio deseado por la Cámara de Comercio de Ambato, institución que sin duda es una de las más reconocidas y visitadas de la ciudad.

(Marroquín, 2002) “Protocolo y Etiqueta de las Relaciones Públicas Empresariales” (Trabajo de Tesis). Universidad de San Carlos de Guatemala, Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala.

La tesis titulada “Protocolo y Etiqueta de las Relaciones Públicas Empresariales” se refiere al protocolo y la etiqueta dentro de las relaciones publicas empresariales, las mismas que se ocupan de la relación de la organización con sus distintos públicos para analizar tendencias, predecir consecuencias, asesorar a la dirección e instituir programas de acción que sirvan al interés de la organización y su público.

(Álvarez, 2011) “Imagen y Protocolo Empresarial”. Manual Notas de Apoyo.

El documento titulado “Imagen y Protocolo Empresarial”, Manual Notas de Apoyo; trata de conceptos básicos que permiten conocer claramente aspectos puntuales y prácticos que las personas debemos tener en cuenta con un sentido profesional a la hora de aplicarlos en cualquier evento social en donde de manera habitual se lleva un acto protocolario.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Partiremos de conceptos y definiciones básicas para poder asimilar y estructurar los principios elementales que conforman esta ciencia.

2.2.1 Ceremonial, Ceremonias y Honores.

La autora (Otero, 2011) en su libro Relaciones Humanas expone los temas Ceremonial, ceremonias y honores.

a) Ceremonias: Las ceremonias aparecen paralelamente a la vida social en los primeros tiempos de la humanidad, unidas al afán de supervivencia de la especie humana. El diccionario de la lengua define ceremonia como “la acción o acto exterior arreglado, por ley, estatuto o costumbre, para dar culto a las cosas divinas, o reverencia y honor a las profanas”

Las ceremonias son:

- Actos externos que se manifiestan grupalmente, aunque sea en secreto.
- Actividades sometidas a un conjunto de norma coercitivamente explícita y formales (leyes) o persuasivas implícitas y no formales (costumbre).
- Tienen por finalidad honrar, obsequiar o agradecer a personas o cosas, en forma de culto o reverencia.
- Se desarrollan con respeto, de un modo eterno y formal, normativizado revestido en ocasiones de solemnidad.

- b) El ceremonial: Constituye el conjunto de formalidades que deben observarse en la planificación, programación y ejecución de los certámenes y eventos tanto internos como externos a la organización.

Características del Ceremonial:

- **Carácter Sistémico.-** Está constituido por una serie de elementos interrelacionados entre sí, y en los que la parte afecta todo. La primera diferencia es este carácter global frente al individual de ceremonia, un acto único. Podríamos hablar del ceremonial utilizado en la ceremonia de apertura a los juegos olímpicos de Barcelona, en el que un fallo en el encendido del pebetero haría afectado negativamente a la ceremonia de inauguración, pero también lo habría hecho con el conjunto del todo.
- **Desarrollo espacio-temporal.-** Se suele desarrollar a través de un espacio concreto, con un guion, orden del día y un timing o cronograma concreto.
- **Diferente uso gramatical.-** Utilizando como sustantivo, el ceremonial rige y conduce la ceremonia. En la liturgia de la iglesia católica, por ejemplo, la Santa Misa es una ceremonia en que se aplica una ceremonia específica, la liturgia en función de la fecha, el oficiante, la funcionalidad, etc. Utilizado como adjetivo, califica a todo aquello que otorga un carácter formal, público o solemne, en especial a ciertos actos que como consecuencia de ellos se convierten en ceremonias.

Si hablamos de un acto o evento, no lo entendemos de la misma manera que si lo denominamos acto ceremonial. Una clase impartida en una universidad pública es un acto oficial, pero nunca se nos ocurriría calificarla de ceremonia. Sin embargo, una investidura de Doctor Honoris Causa por una universidad privada no es un acto oficial, pero si una ceremonia de gran entidad.

- **Involucración personal:** El ceremonial afecta a las personas que se desenvuelven en las ceremonias indicándoles pautas estéticas, de posicionamiento y comportamiento, especialmente a través de las normas de etiqueta, logística y precedencias. Podemos considerar al ceremonial como el sistema conformador o hilo conductor de las ceremonias y encontramos en él una serie de elementos

aleatorios o variables que lo individualizan y aportan características propias a cada acto.

c) Los honores: nos indica que un honor es un “obsequio, aplauso o agasajo que se tributa a alguien o el ceremonial con que se celebra a alguien por su cargo o dignidad”.

Los honores son signos de reputación de beneficencia, pues reciben honores justa y especialmente los que han hecho beneficios. En la vida actual, los honores están unidos al liderazgo y el ceremonial, se rinden a quienes lo merecen o pueden merecerlos en ceremonias organizadas con diferentes objetivos, ya se trate de actuaciones de la vida pública de estados y organismos oficiales o del desarrollo de la actividad corporativa.

2.2.1.1 Clasificación del Ceremonial

Para (Iruretagoyena, 2008) el Ceremonial los clasifica de la siguiente forma:

- a) Ceremonial Público.- Es la observancia estricta de ciertas formalidades y el conjunto de solemnidades que se emplea en los actos oficiales, inspirada en ciertas normas.
- b) Ceremonial Diplomático.- Consiste en un conjunto de reglas internacionalmente unificadas por el uso y la costumbre, normas que deben ser cumplidas en las relaciones de los agentes diplomáticos y las autoridades del Estado.
- c) Ceremonial Marítimo.- Consta de una serie de manifestaciones de cortesía que los buques observan entre sí a personas de rango o jerarquía importantes.
- d) Ceremonial Aéreo.- Determina autonomía internacional, integridad, previsibilidad y universalidad. Reglamenta la simulación, descenso, abastecimiento, vigilancia, seguridad y travesía de las aeronaves.
- e) Ceremonial Militar.- Es el compendio de diferentes normas de cortesía que rigen en las instituciones de las fuerzas armadas.
- f) Ceremonial de Cancillería.- Observa las formalidades que se aplica para la redacción de documentos diplomáticos como: actas, tratados, protocolos, acuerdos, invitaciones entre otros.

2.2.1.2 Elementos del Ceremonial

(Berisso, 2006) considera que los elementos del Ceremonial son los siguientes:

1. Espacio-Temporales: Materiales (escenografía, mobiliario, decoración, símbolos) e inmateriales (música, olores, iluminación, efectos especiales) que darán las condiciones estéticas propias a cada evento.
2. Personales: La etiqueta o signos de identidad que individualizan y/o al tiempo socializan a los participantes en un acto (perfume, ornamentos, vestimenta, gestualidad, entre otros).
3. Normativos: Las reglas de ordenación en el espacio - tiempo que rigen en los distintos ámbitos en que tienen lugar estas ceremonias, especialmente la legislación de protocolo en la vida pública oficial y las normativas internas de otras organizaciones.

El resultado de la confluencia más o menos aleatoria de estos tres elementos es siempre un sistema único que identifica, individualiza o customiza una ceremonia frente a las celebradas por esa misma u otras organizaciones con la participación de esos u otros públicos en otros momentos tal como hemos dicho deben estar íntimamente relacionados.

2.2.2 Protocolo

Al término protocolo se lo define como “Una normativa legislada o establecida a partir del uso y la costumbre que sirve para determinar la precedencia y los honores que deben tener las personas y los símbolos dentro del desarrollo de un acto importante”; así lo expresa (Fernández, 2008)

Según el autor (Labariega Villanueva, 2005) manifiesta que protocolo “Es la codificación de las normas que son destinadas a asignar a cada cual las prerrogativas e inmunidades correspondientes, según su derecho”.

Se puede interpretar que el protocolo es un conjunto de normas que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales.

2.2.2.1 Protagonistas del Protocolo

Según el autor (Marín Calahorro, 2000) los protagonistas del evento protocolario son los siguientes:

- Anfitrión.- Es el que tiene convidados a su mesa. Él organiza como quiere las cuestiones protocolarias. Así, cuando se planifica: el puesto central de todo acto ha de partir del número uno (anfitrión); por ser la figura principal ocupa el puesto de honor y le corresponde dirigir el acto. Su lugar en la presidencia lo puede ceder a una sola vez y a una sola persona; en este caso, pasa a sentarse a la izquierda (cuando esta cesión es de carácter voluntario); si la cesión fuera obligatoria, ocupará el lugar inmediato a la derecha.
- Presidencia.- Mayor honor en un acto. Indica quién ha de dirigir ese acto a lo largo de su desarrollo. Las presidencias son unipersonales y siempre son impares. Aquí también se admite la cesión a favor de quien ostente el mayor cargo.
- Invitados.- Son los participantes seleccionados para asistir a un acto y sin ellos este no tendría la menor relevancia.

2.2.2.2 Principios del Protocolo

Para el autor (Iruretagoyena, 2007) manifiesta que para la aplicación de las reglas protocolares es necesario enunciar los principios que guían su materialización, las cuales son:

- 1) Principio de ordenación: A los efectos de organizar, coordinar y programar un acto previamente se debe conocer la naturaleza del mismo, puesto que no será igual si se trata de un acto de carácter privado, público, oficial, etc.
- 2) Principio de jerarquización: Este principio hace referencia a la adecuada ubicación tanto de personas como de elementos. Para el primer caso se puede citar como ejemplo el hecho de estudiar cuidadosamente la correcta colocación de comensales en una cena de gala según el orden de precedencia de los participantes, en tanto que la jerarquía de elementos o materiales se puede visualizar con la ubicación de banderas de diferentes países o instituciones para un acto de apertura en un congreso dado.

- 3) Principio de armonización: La esencia la constituye el respeto como valor primordial en las diversas relaciones que se establecen en actos públicos y privados o diferentes clases de acontecimientos programados. Por tanto el objetivo que persigue la aplicación de dicho principio es poder solucionar situaciones rígidas que se presenten en el desarrollo de cualquier tipo o clase de eventos.

2.2.2.3 Normas que rigen al Protocolo

Según (López Nieto, 2006) el protocolo es una disciplina amplia y flexible que engloba una serie de normas de diversa índole, las mismas que se citan a continuación.

- Normas morales: Son aquellas que se aplican por un instinto de solidaridad para con el prójimo y vienen determinadas por la existencia de un deber moral. Se basan en la buena educación y respeto hacia los demás.
- Normas sociales: Son reglas o normas tradicionales que varían en el tiempo y en el espacio. Hace referencia a las convenciones y usos sociales.
- Normas jurídicas: Son leyes o normas emanadas y dictadas por el Estado, Comunidad Internacional o autoridad competente para hacerlo. Además de considerar el carácter legal (leyes y normas), hay que utilizar otros criterios, ya que no todo se encuentra especificado en la normativa vigente y más aún cuando se participa de un acontecimiento en que intervienen autoridades del sector público y privado.

2.2.3 El Protocolo Ceremonial

Recuperado de (Euroresidentes)<http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-ceremonial.htm>, en donde se comenta sobre el Protocolo Ceremonial.

Todas las ceremonias tienen un patrón a seguir al que llamamos protocolo ceremonial. Pero... ¿Qué es exactamente el protocolo de las ceremonias? El guión que debemos seguir en cada momento de la celebración.

En los protocolos se estudian todos los movimientos, mesas, saludos, invitados, menús... Pero no sólo se refiere al protocolo del día de la celebración en sí, sino que

también hace referencia a la vestimenta que debemos llevar. Por ejemplo, no usaremos un mismo vestido para una boda que para una comunión, o no podremos usar el mismo vestido si somos testigos de una boda que si somos un invitado más.

Dependiendo del tipo de celebración también marca los tiempos y el paso a paso de la celebración, por ejemplo, el protocolo de las bodas marca el momento del baile nupcial, también se siguen unos patrones (por norma general), cuándo los novios entran en los restaurantes o cuándo éstos hacen el corte de la tarta... entre otros muchos momentos "protocolarios".

Se define Ceremonial (del latín *ceremonialis*), adjetivo perteneciente o relativo al uso de las ceremonias; 2. Es la serie de formalidades para cualquier acto público y solemne; 3. Libro, cartel o tabla en que están escritas las ceremonias que se deben observar en ciertos actos públicos.

La categoría ceremonial proviene de la expresión latina *ceremonia* ("ceremonia"), que significa: 1. "veneración"; 2. "forma exterior para dar culto a las cosas divinas o reverencias y honor a las profanas"; y 3. "cumplido, ademán de cortesía"; por lo que la palabra ceremonial sintetiza: A) el conjunto de formalidades que hay que efectuar para llevar a cabo cualquier acto público y solemne de veneración o culto, y B) el libro en que están inscritas las ceremonias.

(Labariega Villanueva, 1989) manifiesta que el ceremonial en sentido estricto es "el ambiente en el cual tienen lugar las relaciones pacíficas entre los estados de tal modo que se cree y acondicione, debidamente".

Según otros estudiosos del protocolo como (Pineda, 2012), el ceremonial tiene una misión importante: Es un elemento de orden creado para evitar fricciones y resolver las divergencias que de otro modo pudieran surgir en las actividades oficiales. Consiste en un conjunto de fórmulas impuestas por la experiencia y que reglamenta las relaciones entre altas autoridades y personalidades locales en las ceremonias y actos oficiales, de acuerdo con el principio de igualdad jurídica de las instituciones, asegurando a cada uno de los participantes las prerrogativas a que tiene derecho.

A su vez, (Muñoz, 2010), define el ceremonial como "la serie o conjunto de formalidades para cualquier acto público o solemne, conjunto de reglas establecidas para determinar la forma de operar los actos solemnes...".

Es por ello que el ceremonial debe concebirse como "el ambiente que rodea los actos oficiales y ceremonias, que los enmarcan con un conjunto de formalidades que optimizan la celebración de un acto de acuerdo con las normas que, en su caso, indican y prescriben las costumbres y las tradiciones".

Lo que nos debe quedar claro es que el ceremonial no sería viable sin el conjunto de normas, usos, costumbres y tradiciones que se aplican para la organización de estos actos, y es precisamente a esas normas a lo que se conoce como protocolo.

2.2.4 Evolución del Ceremonial y Empresarial

Históricamente, se ha considerado al Ceremonial como una actividad sin mayor relevancia o de orden menor. Su consideración en el ámbito académico no pasaba de un tratamiento superficial en el que se enumeraban las técnicas disponibles y se describían sus principales principios operativos. Los esfuerzos por articular su implementación en el contexto de un plan global de Relaciones Públicas eran prácticamente nulos.

Hoy por hoy la situación comienza a ser otra. En amplios sectores de la sociedad se observa un interés creciente por agregar valor a la forma en la que se relacionan y por mejorar la calidad de sus transacciones comunicacionales. Tal como se pensaba en la antigua China, los cánones del comportamiento son afines a una moral de la actitud.

El protocolo es principalmente orden y respeto por la jerarquía. Los hombres de negocios mantienen contactos cada vez más frecuentes: conferencias políticas o técnicas entre representantes de distintas instituciones, convenciones empresarias, congresos internacionales de asociaciones múltiples, simposios, etc. Todas estas reuniones deben ser regidas por un código, que regule y facilite la interrelación, este código es el protocolo.

En el mundo moderno las relaciones interpersonales son importantísimas y en ellas, adquieren una relevancia fundamental las formas de cortesía, protocolo y buenos modales. Tanto las entidades no lucrativas, ONG, fundaciones, clubes, uniones vecinales, etc.; como las empresas privadas y los organismos del gobierno (municipal, legislativo y ejecutivo), necesitan tener una persona o un equipo encargado de las Relaciones Públicas (RR.PP.) y el manejo del Ceremonial y Protocolo. (Medina, 2008)

2.2.5 Reglas Básicas de Ordenamiento Protocolar

Para (Zúñiga, 2006) las reglas del protocolo son las que se presentan a continuación:

1. Regla de Precedencia: Es aquella por la cual se reconoce y asigna a una jerarquía la primacía sobre otra. Es sin duda, la más antigua de las Normas que rigen el Ceremonial. Podemos decir entonces, que se trata de la preeminencia o preferencia en el lugar y asiento, y en los actos honoríficos, determinando el orden o jerarquía de una persona y/o Estado sobre otra.
2. Regla del Centro Métrico o Punto Cero: Supone que el anfitrión, o quien ocupe su lugar, debe ser ubicado siempre en el centro métrico del lugar (muro, palco, mesa, estrado, etc.), que presida cualquier tipo de ceremonia pública o privada. Se establece nombrándolo como “0” ya que a partir de él se comenzará a aplicar la precedencia. La regla reconoce una sola excepción: cuando el acto es presidido por el Presidente de la Nación, el anfitrión debe ceder a éste el punto métrico, por lo que pasa a considerarse como dueño de casa.
3. Regla de la Derecha.- En base al orden de precedencia se establece que el lugar de honor es el de la derecha del anfitrión, es decir, el centro métrico de un lugar. La ubicación del homenajeado, es a la derecha del anfitrión y excepcionalmente el lugar de éste es cedido al invitado de honor. Será necesario aclarar que se considera derecha ceremonial, a la derecha del punto métrico, es decir, a la izquierda para quien se encuentra de frente presenciando la ceremonia.
4. Regla de la Izquierda o Proximidad.- Dispone que la persona que ocupe el tercer lugar de importancia, esto es, después del anfitrión y del invitado de honor, se ubique a la izquierda del centro métrico.
5. Regla de Orden Lateral.- Cuando varias personas, en número par, están sentadas, paradas o caminando en la misma línea, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. En el caso que el número de integrantes de la fila fuera impar,

el lugar privilegiado será el central; es decir se aplicará la regla del centro métrico.

6. Regla de Orden Lineal.- Se da cuando las personas caminan una detrás de la otra, la de mayor jerarquía encabezará la línea, seguida por las otras, que lo harán en el orden de precedencia que les corresponda.
7. Regla de Orden Alfabético.- Se aplica como método de precedencia cuando se encuentren presentes un grupo de personas de igual rango o posición y se toma en el idioma del país anfitrión.
8. Regla de Orden de Antigüedad: Se utiliza en casos como los de las Universidades Nacionales, que es según su fecha de fundación (establecida por la fecha de la Ley o Decreto que la crea), los diplomáticos, según fecha en que presentaron cartas diplomáticas, u otros funcionarios, según fecha en que tomaron efectiva posesión del cargo.

2.2.6 El Ceremonial de las Relaciones Públicas

(Di Génova, 2010), El Ceremonial de Relaciones Públicas es un nuevo concepto que no hace más que reflejar el reposicionamiento que la actividad del ceremonial ha operado en la mente y consideración del público en general y en el orden de las disciplinas científicas que coadyuvan al logro de los objetivos del management empresarial en particular. El correcto comportamiento protocolar de las personas que se desempeñan en una empresa no sólo facilita la comunicación entre las partes sino que además, la hace más profesional y eficiente.

En la actualidad las empresas ya no basan solamente en la aplicación del mix del marketing como herramienta comunicacional que refleja las ventajas competitivas que las organizaciones pueden alcanzar, sino más bien se enmarcan en la calidad comunicacional, la responsabilidad profesional, la buena imagen, el compromiso ético y la buena reputación percibida por los diferentes públicos.

En consecuencia el tratamiento profesional del Ceremonial le otorga coherencia al esfuerzo comunicacional de las personas y empresas por relacionarse más y mejor, al mismo tiempo que repercute en la imagen institucional que proyectan entre los distintos grupos de interés con los que se relacionan.

2.2.6.1. El saludo

El saludo es la caricia psicológica más común. La unidad básica de una interacción humana es la caricia psicológica, por medio de esta le hacemos saber a otra persona que nos hemos percatado de su presencia. Este reconocimiento, generalmente abarca una cierta dosis de aprobación. La forma adecuada de saludar hombres y mujeres; las mujeres hoy en día, también se saludan de mano, así como lo hacen los hombres.

En el trabajo la mayoría de las caricias psicológicas ocurren por medio de la comunicación oral o el lenguaje corporal. Pueden incluir ademanes, sonrisas, miradas de comprensión, apretones de manos verbales, tal como “hola como estas”, o incluso “sonoras” abrazos.

2.2.6.2. Puntualidad

La puntualidad se considera un signo de consideración hacia las personas que están esperando. En las culturas que valoran puntualidad, retrasarse es equivalente a demostrar desprecio por el tiempo de otra persona se puede considerar un insulto. En tales casos, la puntualidad se puede hacer cumplir por penas sociales, por ejemplo excluyendo enteramente a los que llegan más tarde a las reuniones.

2.2.6.3. Identidad e Imagen

La identidad institucional es resultado de la historia, valores, filosofía, ritos, mitos, búsquedas, nacionalidad de los propietarios, héroes de la organización y estrategias observadas. La imagen institucional debe derivar naturalmente de la identidad institucional. Estas acciones comunicativas tanto voluntarias como involuntarias, definen la imagen institucional ante los distintos públicos.

La identidad debe comunicarse correctamente a cada uno de los públicos que se relacionan con la institución, internos, externos, mixtos.

2.2.6.4. Habilidades para escuchar

Un supervisor que recibe petición de ayuda dado en caso laboral o personal pueden proporcionarlo por medio de un enfoque, por medio de un experto o un oyente que trata

de prestar un oído comprensivo, facilitándole de esta manera al trabajador la solución de su propia dificultad. Sin tener en cuenta el enfoque por tomar, un crítico primer paso es tratar de entender claramente la naturaleza de la dificultad. A menudo, por el problema presentado no es lo que realmente está molestando al empleado.

Al intentar la comprensión del empleado, se puede usar un acercamiento reflexivo. La esencia de esta forma de abarcar la conversación requiere el reintentar lo que el otro le está diciendo. Lo que se hace, es tanto por asegurarse de que se ha entendido correctamente el sentido del comentario como para mostrar comprensión.

2.2.7 Ceremonial y Protocolo en la Empresa

(Fernández, 2008), manifiesta que toda empresa que precie de la aplicación del ceremonial y protocolos deberá contar con un manual que contenga explicitados los protocolos de acción y reacción frente a determinadas circunstancias, normalizando ciertas conductas y procedimientos exigibles a saber.

2.2.7.1 Comportamiento del personal en el área de trabajo

Uno de los elementos principales dentro del área laboral es la cortesía; en donde una persona demuestra o manifiesta afecto, respeto o atención hacia otra persona. Es donde se denota las diferencias existentes entre el comportamiento social y el que se utilizará en el lugar de trabajo, lo que no significa que el trato hacia los subordinados sea menos cortés, sino que es diferente.

La cortesía se manifiesta en el tono de voz, en las actitudes hacia quienes nos rodean, expresar respeto por las jerarquías, es decir las relaciones entre superiores y subalternos, entre ejecutivos y clientes o proveedores. Los rangos estarán claramente diferenciados, siendo fundamental que cada persona conozca su posición y la haga respetar.

2.2.7.2 Convivencia

Es la acción de convivir, el ser humano es un ser social, en razón de que ninguna persona vive absolutamente aislada del resto, ya que la interacción con otras personas es necesaria para el bienestar y la salud. Sin embargo, la convivencia no siempre resulta

fácil, dado que pueden interferir negativamente ciertas diferencias sociales, culturales o económicas, entre otras muchas posibilidades.

Es preciso tener claro que la formalidad en el comportamiento así como de su vestimenta depende de la actividad que se ocupa la empresa, influyendo además en la actitud general de un empleado; el eventual contacto con el público y clientes, y sobre todo lo hará la política interna de la empresa. Generalmente son los directivos de éstas quienes marcan el estilo de la vestimenta, incorporándola a las necesidades de la institución.

Es muy importante a más del desarrollo tradicional, natural y controlado, saber improvisar para resolver situaciones imprevistas es decir desplegar el sentido común, así como no perder el buen humor, el saber sonreír y utilizar un tono agradable de voz. Todo esto permitirá un mejor rendimiento de nuestros colaboradores al tratarlos de forma gentil, considerando cada una de las personalidades de nuestros colaboradores.

2.2.7.3 Vestimenta

Será muy importante considerar que La forma de vestir es una de las piezas que conforman la carta de presentación de los profesionales y una de las más determinantes a la hora de triunfar en una compañía. Sin embargo, hasta el vestuario más exclusivo no tiene sentido si la actitud de quien lo porta no proyecta liderazgo y personalidad, explica Beatriz Pereira, psicóloga laboral y miembro de la Federación Latinoamericana de Coaching “Son los pensamientos estratégicos, los que una vez que son comprendidos permiten que enfoquemos de manera distinta nuestra imagen personal”, señala la experta.

Ante cualquier tipo de duda los hombres usarán traje, preferentemente oscuro, o bien saco y corbata, de colores sobrios.

Las mujeres ejecutivas o empresarias usaran ropa sea de calidad, discreta, nada provocativa; complementando con el cuidado del peinado y de las manos para que estén en perfecto orden.

2.2.7.4 Tratamiento

Es la manera correcta que han de tener las personas para dirigirse los miembros de la empresa, tanto entre sus pares como frente a terceros. La precedencia estará encabezada según la jerarquía desde la máxima autoridad es decir se regirá de acuerdo al organigrama de cada persona en especial.

Ante la existencia de subordinados, siempre deberán ser tratados con educación, amabilidad y respeto, siendo conscientes de sus horarios de salida, evitando organizar reuniones o juntas sobre esas horas.

2.2.7.5. Cortesía telefónica

La persona encargada de receptar las llamadas es la empresa es la telefonista, debe tener formación para atender un llamado, esta deberá presentar a la empresa que representa y seguidamente deberá presentarse así misma, preguntara el motivo de la llamada, si no es posible pasar la llamada porque el jefe se encuentra ocupado, tomara el número telefónico de quién llama, nombre y eventual mensaje, respondiendo que en cuando se termine la reunión se devolverá el llamado; a fin de no incomodar a la persona que desea obtener la comunicación.

2.2.8 Código de Ética

Recuperado de <http://definicion.de/codigo-de-etica/#ixzz3j6lXhUJN>, manifiesta que La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego ethikos, que significa “carácter”. Puede definirse a la ética como la ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad.

Un código de ética, por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización. Aunque la ética no es coactiva (no impone castigos legales), el código de ética supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio.

Las normas mencionadas en los códigos de ética pueden estar vinculadas con las normas legales (por ejemplo, discriminar es un delito penado por la ley). El principal

objetivo de estos códigos es mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de una empresa. Al incluir instrucciones por escrito, no resulta necesario que un directivo explique a cada momento cuáles son las obligaciones que tiene un empleado. Por otra parte, aquellas personas que redactan el código de ética se encuentran en una posición jerárquica sobre el resto, ya que están en condiciones de estipular cuáles son las conductas correctas desde un punto de vista moral.

2.2.9 Cooperativas de Transporte

2.2.9.1 Definición

Recuperado de http://www.observales.org/index.php?page=cifras_entidades-cooperativas_servicios_transportes; en donde define a la Cooperativa de transporte.

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa.

Es un grupo de conductores o choferes, pilotos que deciden trabajar directamente en forma organizada y conjunta para prestar un servicio eficiente a la comunidad, a través del transporte de personas o cargas

2.2.9.2. Clases de Cooperativas

Existen tantos tipos de Cooperativas, como actividades económicas que ejecuta el hombre. Sin embargo, se pueden clasificar de la siguiente forma:

Tabla 1 Clases de Cooperativas de Transporte	
Por el tipo de actividad	Especializadas: se dedican a una sola rama de la actividad económica. Multiactivas: desarrollan actividades de diversa índole al mismo tiempo como ahorro y crédito, consumo, educación, comercialización. Integrales: desarrollan dos o más actividades conexas y complementarias entre sí, de producción, distribución, consumo y prestación de servicios.
Por el tipo de Vínculo	Abiertas: reciben todo tipo de asociados. Cerradas: sólo aceptan asociados de un sector específico, por ejemplo los trabajadores de una determinada empresa.
Por el nivel de desarrollo	Pequeña Empresa Cooperativa Tradicional: es de tamaño reducido, organización sencilla y donde los cooperados se conocen entre sí. Cooperativa de Mercado: puede ser una forma avanzada de la anterior donde exista un mayor número de asociados, es difícil que se conozcan todos, su estructura organizacional es más compleja haciendo que se deleguen funciones entre los asociados para cumplir la función y la prestación de los servicios. Cooperativa Económicamente Integrada: la cual es bastante fuerte para disputar mercados, tiene una eficiente gestión, y a diferencia de las anteriores controla las decisiones de sus asociados para evitar que se distorsionen sus objetivos y, por tanto, sus metas económicas y sociales.
Por su función	De Producción: aquellas que adelantan actividades de extracción o explotación de los recursos no renovables o la transformación de los mismos a un producto final, como por ejemplo, de producción agrícola y pecuaria, mineras, de silvicultura y pesca, de fauna y flora, de producción industrial, agroindustrial, artesanal y manufactureras; De Servicios: aquellas que cumplen actividades para el bienestar de los integrantes de la organización o de la comunidad en general, en áreas de la salud, educación, recreación, transporte, financieros, abastecimiento de bienes básicos, cultura, deporte, asistencia técnica y orientación profesional; Multiactivas: cumpliendo funciones de producción y servicios mediante actividades que aunque no son complementarias, si son necesarias para la comunidad, como aquellas que cumplen funciones de banco y de comercializadora o de droguería veterinaria y de acopio, etc.

FUENTE: Marín, Calahorrano, Francisco. (2000). Protocolo y Comunicación.

ELABORADO POR: Karla Torres

2.2.9.3 El Cooperativismo

El cooperativismo es una doctrina socio-económica que promueve la organización de las personas para satisfacer de manera conjunta sus necesidades. La diversidad de necesidades y aspiraciones (trabajo, consumo, comercialización conjunta, enseñanza, crédito, etc.) de los socios, que conforman el objeto social o actividad corporativizada de estas empresas, define una tipología muy variada de cooperativas.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea a defender

- Con el Diseño e implementación de un normativo de protocolos ceremoniales en la cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos en la ciudad de Puyo, se lograra optimizar la atención que merecen los socios de la Cooperativa.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Independiente

- Protocolo Ceremonial

2.4.2 Variable Dependiente

- Nivel de Excelencia

2.4.3 Operacionalización de Variables

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de las Variables de Estudio

VARIABLE INDEPENDIENTE: Protocolo Ceremonial			
CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	INSTRUMENTO
Es la serie de formalidades para cualquier acto público y Solemne.	Identidad Imagen a la cooperativa	Personal interno	Entrevista
VARIABLE DEPENDIENTE: Nivel de Excelencia			
CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	INSTRUMENTO
Es la superioridad o el estado de ser bueno en el más alto grado. Excelencia es visto como un valor para muchas organizaciones	Calidad del servicio	Personal externo	Encuestas

ELABORADO POR: Karla Torres

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 Antecedentes

Se puede manifestar que desde la antigüedad ha surgido la necesidad de desplazarse hacia otros lugares, por ejemplo los incas se movilizaban mediante llamas, o en ocasiones a pie. Cuando se realizó la conquista española mejoró el servicio de transporte, en especial el marítimo que era el más eficiente. En 1873 empieza la construcción del ferrocarril y en 1895 fue retomada por el Gral. Eloy Alfaro. En la presidencia del Dr. Isidro Ayora se crea el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones en donde se da fomento al transporte vial terrestre. En Julio de 1929 se promulga la ley de Régimen Político- Administrativo en la celebración de la Asamblea nacional y en el Gobierno de León Febres Cordero, mediante acuerdo Ministerial No. 037, el 15 de octubre de 1984, se declara como fecha oficial el Ministerio de Obras Públicas.

El actual gobierno y según la Ley de Economía Popular y Solidaria en su art. 8 define que las organizaciones se dividen en sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares. En cuanto a grupos se dividen en producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Consideradas entre estas las cooperativas de transportes, en donde se detalla que el servicio de transporte, consiste en el traslado de personas o artículos hacia un lugar determinado por el cliente recibiendo a cambio por su servicio una retribución económica.

Bajo este criterio varias personas que habitan en la ciudad del Puyo, han tenido la idea de ofrecer el servicio de transporte en taxis y camionetas en su ciudad y provincia, considerando la importancia que tiene el traslado de las personas de un lugar a otro. Esta gran iniciativa se ha cristalizado el 27 de enero de 1983, con la creación de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”; con el propósito principal de atender la demanda de servicio de transporte interno en el cantón Pastaza, ciudad del Puyo. Inicialmente funcionaban en las calles 10 de Agosto y Atahualpa, reubicada actualmente en las calles Amazonas y Atahualpa, cuyos socios vienen prestando este servicio de transporte al público Púyense durante 24 años.

Las Cooperativas de transporte se rigen bajo las siguientes leyes:

- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial
- Ley de Economía Popular y Solidaria
- Servicio de Rentas Internas
- Reglamento interno de la Cooperativa de Transporte en Taxis Los Tayos

2.6 MARCO CONCEPTUAL

Recuperado de https://www.protocolo.org/ceremonial/diccionario_de_protocolo/, donde se toma las siguientes definiciones:

Ceremonial: Conjunto de formalidades y ceremonias para la celebración de una solemnidad.

Cortesía: Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona.

Cooperativas: Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para formar una organización democrática cuya administración y gestión debe llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios, generalmente en el contexto de la economía de mercado o la economía mixta, aunque las experiencias cooperativas se han dado también como parte complementaria de la economía planificada. Su intención es hacer frente a las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes a todos los socios mediante una empresa.

Diseño: El diseño se define como el proceso previo de configuración mental, "prefiguración", en la búsqueda de una solución en cualquier campo.

Ética: Ceremonial de los estilos, usos y costumbres que se debe guardar en las casas reales y en actos públicos solemnes.

Evento: Es el desarrollo de un programa, creado a partir de un complejo trabajo de organización.

Globalización: La globalización es un proceso económico, tecnológico, social y cultural a escala planetaria que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo unificando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan un carácter global.

Implementar: Una implementación es la instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.

Normativas: Se puede referir a la implementación, la aplicación de un conjunto de reglas establecidas en una organización, institución u otros. En tal caso se abundaría sobre ese punto de aplicación en cómo se realiza, lo que entraría en una mezcla de administración pública o privada, con un matiz en su mayoría de tipo social. Evidentemente que para comprender este punto es necesario ver que hay algo de planeación contenida para poder obtener éxito en la aplicación de la norma o normatividad.

Organización: Conjunto de técnicas de coordinación de medios humanos y materiales que concurren para la preparación y el desarrollo de cualquier actividad.

Presentación: Es el acto, sujeto a reglas, de dar a conocer una persona a otra.

Protocolo: La definición del diccionario de la Real Academia Española: 1. Regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Técnicas: Conjunto de procedimientos de que se sirve una ciencia, arte o habilidad. La historia de la técnica es la del progreso humano en su aspecto material, con las consiguientes repercusiones en el orden intelectual y del espíritu. Estriba en el uso de las diversas fuentes de energía que ofrece la naturaleza. Su evolución fue tan lenta en sus principios como rápida en los últimos tiempos.

Transporte: Se denomina transporte o transportación (del latín trans, "al otro lado", y portare, "llevar") al traslado de un lugar a otro de algún elemento, en general personas o bienes. El transporte es una actividad fundamental dentro de la sociedad.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En este estudio se utilizó la investigación aplicada, en razón de que se analizó toda la información disponible sobre los temas relacionados con ceremonial, protocolo, ética, cortesía entre otros, información que permitió ampliar y fundamentar los conocimientos para el diseño del normativo de protocolo ceremonial para la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación utilizado para el estudio propuesto fue de tipo Descriptiva – Explicativo, fundamentándose su uso en la identificación de la situación de trato a los socios así como de las técnicas y las prácticas de cortesía utilizadas en la atención. Permitiendo de esta manera identificar las acciones críticas de mejora para proceder al planteamiento de soluciones que contribuirán al desarrollo armónico de las relaciones humanas dentro y fuera de la cooperativa con cada uno de los socios en los diferentes actos que se realiza en la cooperativa.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población considerada como universo para la investigación fueron los socios, directivos y personal administrativo de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos.

Tabla 3
Universo de estudio

POBLACION	NÚMERO DE SOCIOS	PORCENTAJE
Directivos	5	5%
Socios	99	94%
Personal Administrativo	1	1%
Total	105	100%

ELABORADO POR: KARLA TORRES

3.3.2 Muestra

Con el fin de obtener datos que generen mayor confiabilidad para la elaboración de la propuesta, se aplicó el cálculo de la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula, obteniendo un grupo representativo.

Cálculo

$$n = \frac{N}{(e)^2 (N - 1) + 1} = \frac{105}{(0.05)^2 (105 - 1) + 1} = 79$$

Donde

N = Población

n = Muestra

e² = Error permisible

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Los métodos utilizados en el estudio fueron el Inductivo y Experimental.

El método Inductivo porque permitió analizar la información de lo particular a lo general, es decir desde la sintomatografía presentada interna hasta los exteriores. Se desea en la investigación que al implementar el normativo de protocolo ceremonial, los socios en cada acto o evento serán tratados siempre como invitados principales dando lugar al bienestar general de la cooperativa.

El método Experimental porque se realizó la recolección de datos, se diseñó la investigación, se definió la población y muestra, se diseñó y aplicó los instrumentos de recolección de datos y posteriormente fueron analizadas e interpretadas las respuestas; revelando los resultados de las hipótesis planteadas.

3.4.2 Técnicas

Las técnicas utilizadas en la investigación fueron:

La Entrevista, la misma que se dirigió al gerente general de la cooperativa para considerar la implementación del normativo de protocolo ceremonial.

La Encuesta dirigida a todos los socios la cual permitió obtener información que ratifique su apoyo sobre la realización de un normativo de protocolo ceremonial en las asambleas o diferentes actividades de la cooperativa, el cual les beneficiara a todos al obtener una mejor atención y trato.

3.4.3 Instrumentos

Los Instrumentos que se emplearon fueron la guía de entrevista en donde se incluyó varios ítems o preguntas formuladas por el entrevistador al Gerente persona informante de calidad.

Se utilizó además un cuestionario para la encuesta de 6 preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Tabulación, Graficación, Análisis e Interpretación de la Encuesta.

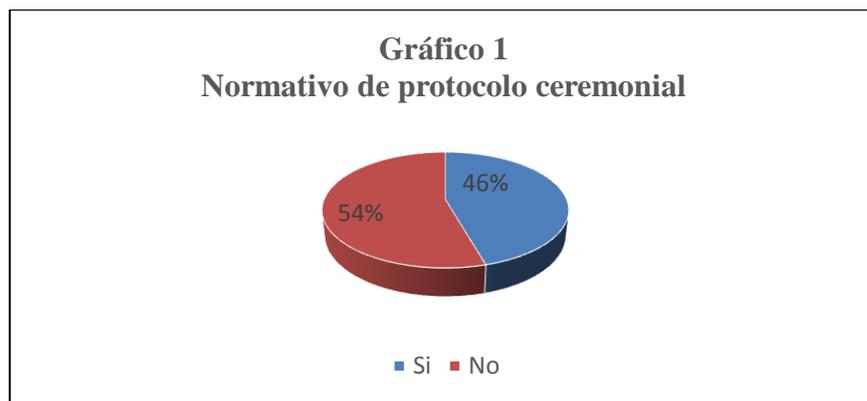
1.- ¿Conoce Ud. que es un normativo de protocolo ceremonial?

Tabla 4
Conoce que es un normativo de Protocolo Ceremonial

RESPUESTAS	fa	fr
Si	36	46
No	43	54
Total	79	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La respuesta a la pregunta ¿Conoce Ud. que es un normativo de protocolo ceremonial?, del 100% de personas encuestadas, el 54% respondieron que NO conocen y el 46 % revelaron SI conocer.

Se puede deducir que los socios de la Cooperativa de transportes en taxis y camionetas Los Tayos, en su mayoría desconocen de lo trata un normativo de protocolo ceremonial, por tanto es importante y necesario socializarlo con todo los socios de la cooperativa una vez que sea entregado a la Directiva de la cooperativa.

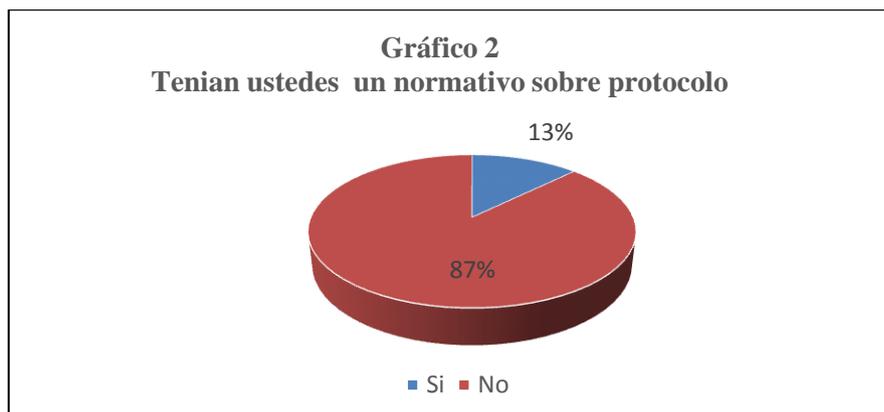
2.- ¿Tienen ustedes un normativo sobre protocolo?

Tabla 5
Tenían ustedes un normativo sobre protocolo

RESPUESTAS	fa	fr
Si	10	13
No	69	87
Total	79	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La respuesta a la pregunta ¿Tenían ustedes un normativo sobre protocolo?, del 100% de socios encuestados, el 87% respondieron que NO tienen y el 13 % manifestaron SI tienen.

Se puede deducir que los socios de la Cooperativa de transportes en taxis y camionetas Los Tayos, en su mayoría respondieron no contar con un normativo de protocolo ceremonial, por lo que es necesario se diseñe este documento que les servirá de guía para los diferentes actos que se realizan en la cooperativa.

3.- ¿Considera usted que con el documento del protocolo ceremonial se brindará una buena atención a nivel de cooperativa?

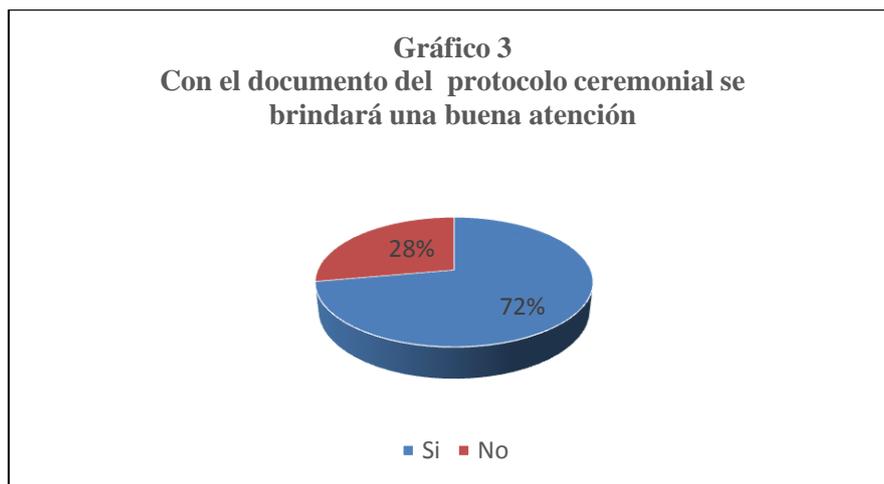
Tabla 6

Con el Documento de protocolo ceremonial se brindara una buena atención

RESPUESTAS	fa	fr
Si	57	72
No	22	28
Total	79	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La respuesta a la pregunta ¿Considera usted que con el documento del protocolo ceremonial se brindará una buena atención a nivel de cooperativa?, del 100% de socios encuestadas, el 72 % respondieron que SI se mejorará la atención en la cooperativa y el 28 % contestaron que NO.

En base a la respuesta obtenida de las encuestas, en su mayoría los socios consideran que con la aplicación y puesta en práctica del documento de protocolo ceremonial se brindara una buena atención a todos sus integrantes logrando mejorar la imagen y servicio en la misma.

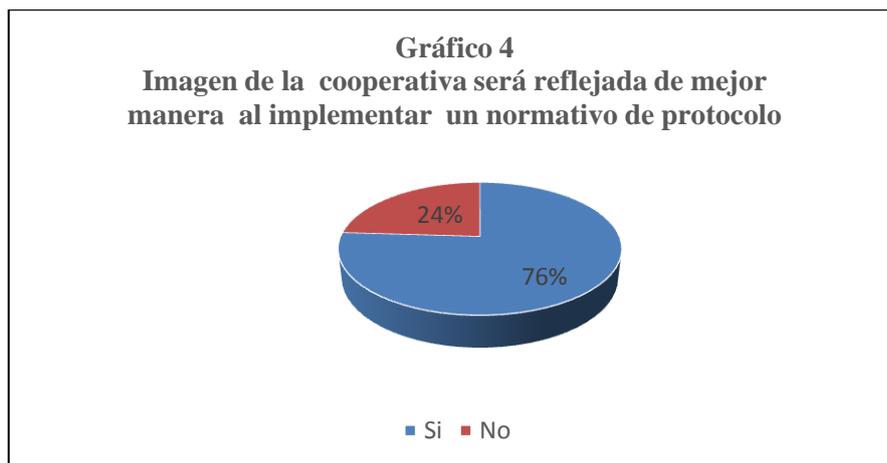
4.- ¿Piensa usted que la imagen de la cooperativa se verá reflejada de mejor manera al implementar un normativo de protocolo?

Tabla 7
Imagen de la cooperativa mejorara

RESPUESTAS	fa	fr
Si	60	76
No	19	24
Total	79	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La respuesta a la pregunta ¿Piensa usted que la imagen de la cooperativa se verá reflejada de mejor manera al implementar un normativo de protocolo?, del 100% de personas encuestadas, el 76 % respondieron que SI se mejorara la imagen y el 24 % respondieron que NO.

Es indudable que los socios se encuentran con una actitud seria en cuanto a la implementación del normativo de protocolo, al responder en su mayoría positivamente en cuanto a la mejora de la imagen institucional.

5.- ¿Está dispuesto a participar en la sociabilización y capacitación sobre la implementación del protocolo ceremonial?

Tabla 8

Participación en la socialización y capacitación

RESPUESTAS	fa	fr
Si	72	91
No	7	9
Total	79	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La respuesta a la pregunta ¿Está dispuesto a participar en la sociabilización y capacitación sobre la implementación del protocolo ceremonial?, del 100% de personas encuestadas, el 91 % respondieron que SI y el 9 % respondieron que NO.

Se puede concluir que los socios de la Cooperativa de transportes en taxis y camionetas Los Tayos, en su mayoría tienen gran interés en participar en la socialización y capacitación del normativo de protocolo ceremonial dando la oportunidad de mejoras en el crecimiento de la cooperativa.

6.- ¿Usted estaría dispuesto a colaborar con todas la normas que se implementara con el protocolo ceremonial?

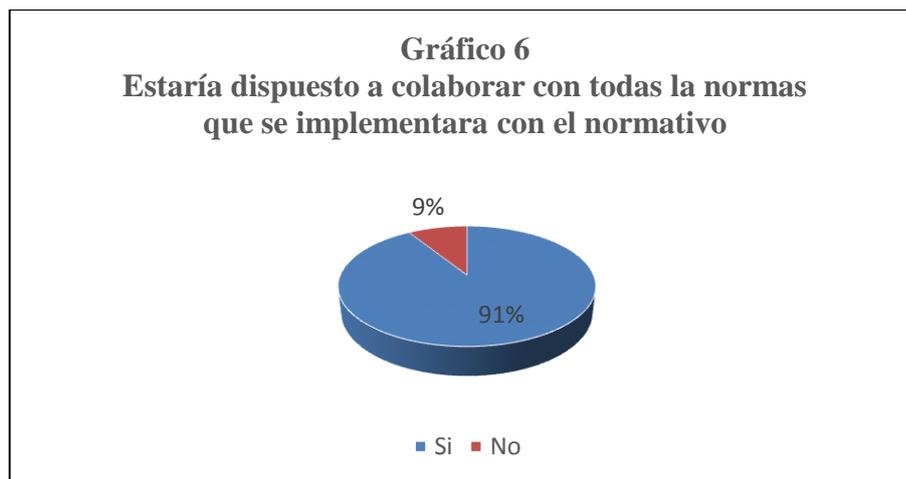
Tabla 9

Estaría dispuesto a colaborar con todas la normas que se implementara con el normativo

RESPUESTAS	fa	fr
Si	72	91
No	7	9
Total	79	100

FUENTE: Socios de la Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La respuesta a la pregunta ¿Usted estaría dispuesto a colaborar con todas la normas que se implementara con el protocolo ceremonial?, del 100% de socios encuestados, el 91 % respondieron que SI y el 9 % expresaron NO.

Se puede evidenciar que los socios de la Cooperativa Los Tayos en su mayoría están dispuestos a colaborar con todas la normas que se implementara con el protocolo ceremonial por tanto es necesario dar a conocer a todos los cooperados sobre su contenido y la forma de cómo ponerlo en práctica.

3.5.2 Análisis e Interpretación de la Entrevista

Entrevistado: Lic. Lady Casco

Cargo: Presidente de la Cooperativa de transportes Los Tayos

Fecha: 27 de Noviembre del 2015 Hora: 10h00

1.- Existe algún diseño de implementación de protocolo ceremonial en la cooperativa?

No, no existe en la cooperativa ningún documento relacionado a las actividades y eventos que se realizan en actos sociales que nos sirva de guía para poderlos realizar eficientemente.

2.- Cree usted que con la implementación de protocolo ceremonial se puede lograr una mejor atención y colaboración de los socios?

Considero que si ayudara. Permitirá proceder de acuerdo a las jerarquías, ya que se ha venido fallando y por ende ha provocado mal confusión y malestar en los socios.

3.- Cree usted que al implementar el normativo de protocolo ceremonial los socios considerarán que el trato es más adecuado?

Pienso que va a ayudar mucho a reducir ciertos desacuerdos o desavenencias que existen en la cooperativa, sin embargo se requiere del compromiso de todos y cada uno de los socios para que funcione y se alcance esa mejora deseada.

4.- Qué importancia le merece el contar con un normativo de protocolo ceremonial en las diferentes actividades que se realizan en la cooperativa?

Creo que con este documento se podrá conducir ordenadamente cualquier acto a realizar permitiendo mostrar nuestra identidad a nuestros socios y clientes.

5.- ¿Está de acuerdo y dispuesto a recibir capacitación sobre protocolo ceremonial conjuntamente con los directivos y los socios?

Totalmente de acuerdo, porque esto nos ayudara a generar mayor confianza y compromiso en la cooperativa.

6.- ¿Qué importancia tiene el proceso de capacitación a los socios en la cooperativa, como complemento a un mejor desempeño de sus socios?

Es muy importante porque contribuye al desarrollo personal y profesional de cada uno de los socios y principalmente a la cooperativa.

3.6 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

3.6.1 Idea a Defender

Con el Diseño e implementación de un normativo de protocolos ceremoniales en la cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos en la ciudad de Puyo, periodo 2014 se lograra optimizar la atención que merecen los socios de la Cooperativa.

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos, se evidencia la aceptación de la mayoría de ellos para contar con un documento que permitirá mejorar el desarrollo de las

actividades que se vienen realizando en la cooperativa y por ende las relaciones interpersonales así como con los clientes y la imagen institucional.

Es por ello que la decisión a tomar sobre la idea a defender planteada es que se afirma la necesidad de contar con un normativo de protocolos ceremoniales en la cooperativa de transporte en taxis y camionetas Los Tayos, por tanto es compromiso de la Directiva de su socialización y capacitación, con el objeto de dotar de conocimientos que enriquezcan su comportamiento y convivencia dentro y fuera de la cooperativa.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN NORMATIVO DE PROTOCOLOS CEREMONIALES EN LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE EN TAXIS Y CAMIONETAS LOS TAYOS EN LA CIUDAD DE PUYO.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Para la presente investigación se procede a la presentación de la Cooperativa de Transporte en Taxis y Camionetas Los Tayos, en la ciudad de Puyo, luego se realizara el diagnostico situacional para posteriormente presentar el normativo de protocolo ceremonial.

4.2.1 Antecedentes de la Cooperativa de Transporte en Taxis y Camionetas Los Tayos

La Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” se crea el 27 de enero de 1983, su principal propósito es la de atender la demanda de servicio de transporte interno en el cantón Pastaza, ciudad del Puyo. Inicialmente funcionaban en las calles 10 de Agosto y Atahualpa, reubicada actualmente en las calles Amazonas y Atahualpa, cuyos socios vienen prestando este servicio de transporte al público Púyense durante 24 años.

Es importante resaltar la importancia que tiene este tipo de organizaciones para el progreso social y económico del cantón, por cuanto para su creación se han asociado varias personas del sector, generando progreso mediante la inversión de sus recursos y satisfaciendo las necesidades de movilización de sus habitantes.

Tabla 10
Nómina de Fundadores

No.	Fundadores
1	Raúl Cáceres Escorza
2	Luis Tuctaguano Rea
3	Calos Muñoz Mesías
4	Carlos Manosalvas Cáceres
5	Fausto Vilema Melena
6	Jorge Fernández Oviedo
7	Fausto Gallegos Morales
8	José Salazar
9	Abdón Medrano Pineda
10	Raúl Pualacin Yuglla
11	Roberto Chasi Rivera
12	Rubén Freire Velastegui
13	Carlos Barroso Barroso

FUENTE: Socios de la cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres

Tabla 11
Presidentes de la Cooperativa y Períodos de Administración

No.	Presidentes	Períodos de Administración
1	Sr. Raúl Cáceres	Periodo 1983/1997
2	Lic. Manuel Montero	Periodo 1997/1999
3	Lic. Miroslaw Hernández	Periodo 1999/2001
4	Sr. Carlos Espín	Período 2001/2003
5	Ab. Numa Muñoz	Período 2003/2005
6	Lic. Manuel Montero	Período 2005/2007
7	Sr. Edgar sanmartín	Período 2007/2009

FUENTE: Socios de la cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres

4.2.2 Filosofía Empresarial de la Cooperativa de Transporte Los Tayos.

Al hablar de la filosofía empresarial nos referimos al conjunto de principios, creencias y valores que guían e inspiran la vida de la Cooperativa y sus espacios, estableciendo lo esencial y más importante sobre lo cual se construye todo el trabajo gerencial.

Misión: Somos una Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas, ofrecemos a nuestros clientes y usuarios un servicio seguro, confiable y oportuno, brindando tranquilidad y confort con un alto sentido de responsabilidad en la prestación del servicio.

Visión: Ser reconocida como la Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas que ofrece las mejores garantías y oportunidades de movilización por contar con vehículos en óptimo estado, recurso humano de conductores aptos en la labor de conducción y debidamente capacitados y con una estructura técnico administrativa que responde a las exigencias de una sociedad moderna.

Valores: La cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” considera de fundamental importancia el cumplimiento de los siguientes valores:

- **Respeto a la vida:** Al cumplir con la noble misión de transportar personas dentro del Cantón Pastaza y ocasionalmente fuera de él, es necesario que los conductores que pertenecen a la cooperativa y ofrecen el servicio consideren a los usuarios como personas dignas de respeto teniendo siempre en cuenta que en sus manos está su seguridad.
- **Valor Humano:** Todas las personas que se forman parte de la cooperativa, sean estos socios, directivos, personal administrativo, financiero y operativo, pero sobre todo nuestros clientes, merecen tener el mismo respeto, valor y consideración.
- **Principio de no discriminación:** todos los clientes que requieran los servicios de la cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” serán atendidos sin ningún tipo de discriminación racial, cultural, ideológica, política o religiosa. Proporcionando a cada cliente un trato privilegiado y manteniendo siempre una relación de cordialidad y respeto.

Principios: La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y solidarios y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constaran en el reglamento interno, cumplirá con los siguientes principios:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económica de los miembros
- Autonomía e independencia
- Educación, formación e información
- Cooperativa entre cooperativas
- Compromiso con la comunidad

Objetivos de la Cooperativa: Los objetivos planteados están en concordancia a la misión y visión de la misma.

Objetivo General

- Prestar el servicio de transporte a pasajeros en taxis y camionetas

Objetivos Específicos

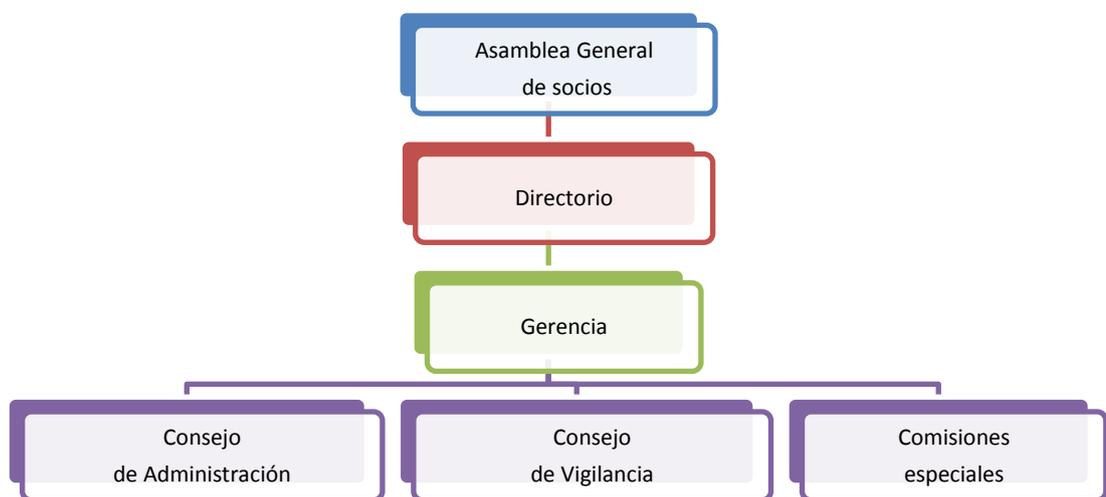
- Mantener en perfecto estado mecánico las unidades de sus socios para precautelar la seguridad de los clientes.
- Proporcionar calidad en el servicio, donde el cliente se sienta seguro de volver a solicitar nuestros servicios.
- Establecer estrategias de seguridad y salvaguardar la integridad de los clientes.

Políticas: Son un recurso muy útil, que permiten comunicar de forma clara, los principios básicos de la cooperativa para la toma de decisiones. Proceso que debe ser coherente con los objetivos de la empresa para que las decisiones que se tomen deben ir orientadas a la consecución de las metas propuestas, de lo contrario, se habrá perdido todo el esfuerzo.

- Proporcionar al cliente un buen trato desde el instante en que solicita o aborda alguna de nuestras unidades, asegurándonos que se sienta cómodo y así vuelva a utilizar el servicio de transporte que ofrecemos cuando lo necesite.
- Hacer revisiones mecánicas continuas de nuestras unidades de transporte, para asegurarnos que estén en buenas condiciones, precautelando el bienestar de nuestro personal y el de nuestros posibles clientes.
- Capacitar a los socios y conductores de nuestras unidades, en lo que se refiere al trato al pasajero y vigilar su salud visual, para evitar accidentes que pongan en riesgo sus vidas y las de la colectividad.

Organización Estructural y Funcional: Es importante contar con los organigramas tanto estructural como funcional de la Cooperativa, en razón de que cumple a la necesidad de establecer sistemas de trabajo que reduzcan el factor aventurado y la improvisación en la cooperativa, traduciéndolo a mejoras en la calidad de la atención y el desarrollo de la entidad en sí mismo.

Gráfico 7
Organización Estructural



FUENTE: Cooperativa Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres

Organización Funcional: En este punto se especifican cada Área con sus responsabilidades y funciones.

Asamblea General de Socios

- Estudiar, aprobar, y reformar el Estatuto.
- Aprobar el Plan de Trabajo y el presupuesto anual;
- Elegir y remover con causa justa a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia.
- Aprobar o no los Estados financiero, Balances e informes sobre las gestiones administrativas y financieras, por lo menos con TREINTA DIAS de anticipación.
- Relevar de sus funciones al Gerente por causa justa.
- Decretar la distribución de los excedentes, si los hubiere.
- Resolver la disolución de la cooperativa, la Asamblea General convocada especialmente para el concretar la disolución y con el voto de por lo menos de las dos terceras partes de los asistentes.
- Resolver, como organismos de intermediación y apelación, las sanciones impuestas a las filiales y los conflictos surgidos entre ellas o con los organismos directivos.

Consejo de Administración

- Cumplir y hacer cumplir la Ley de Cooperativas y su Reglamento General, el presente Estatuto, los Reglamentos internos que se dictaren para un trabajo efectivo en la cooperativa.
- Elaborar el proyecto de reformas al Estatuto y someterlo a consideración y aprobación de la Asamblea General, si es que se necesitaría cambiar algún determinado artículo.
- Elaborar los proyectos de presupuesto, plan de trabajo y exponerlos a consideración y aprobación de la Asamblea General.
- Fijar el monto de las cuotas ordinarias y extraordinarias de las socias y sus afiliados, así como el monto del ahorro de mortuoria, vejez e invalidez

- Autorizar gastos que no sobrepasen el equivalente al 30% del monto del presupuesto General anual.
- Sesionar ordinariamente y extraordinariamente cuantas veces sea necesario. Será convocado por su Presidente con ocho días de anticipación por su propia iniciativa o a petición del Gerente o la tercera parte de sus integrantes

Presidente

- Representar a Compañía de Transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” en todos los actos oficiales y ante los organismos públicos y privados, de Tránsito y Cooperativas.
- Convocar y dirigir las Asambleas Generales y Sesiones del Consejo de Administración, dirimiendo con su voto, si habría empates en las votaciones.
- Cumplir y hacer cumplir el Estatuto, a los filiales y empleados.
- Conjuntamente con el Gerente, suscribir la correspondencia, los cheques, pagares, contratos, certificados de aportación y en general, todos los documentos de carácter económico, que se hayan generado con algún movimiento económico.

Secretario

- Desempeñar su cargo en las sesiones de Asambleas Generales y sesiones del Consejo Administrativo.
- Redactar y llevar las actas de las sesiones y comunicando por escrito las resoluciones a los organismos pertinentes.
- Tramitar la correspondencia que reciba la Cooperativa.
- Organizar y cuidar el archivo de la Cooperativa.
- Certificar con su firma las copias y conferir certificaciones según los respaldos que se encuentren en archivos.
- Cumplir las comisiones y encargos que la Asamblea y el Consejo de Administración le asigne.
- Durará 4 (cuatro) años en sus funciones, pudiendo ser reelegido

Gerente

- Será elegido para 4 (cuatro) años, pudiendo ser reelegido y podrá ser removido de su cargo por incumplimiento del presente Estatuto, o cuando haya concluido el periodo para el cual fue designado.
- Cumplir y hacer cumplir a las socias y empleados las resoluciones de Asambleas y Consejos;
- Responsabilizarse de la cooperativa y de los bienes, documentos y valores que recaudare o estuviere a su cargo.
- Conjuntamente con el Presidente abrirá las cuentas bancarias y suscribirá conjuntamente cheques, letras y otros documentos económicos;
- Elaborar los balances semestrales e informes financieros para presentarlos a consideración de los Consejos y la Asamblea General.

Consejo de Vigilancia

- Controlar y supervisar que la contabilidad, las inversiones y en general el movimiento económico de la cooperativa para manejar una contabilidad transparente.
- Emitir su dictamen sobre la revisión de informes económicos, balances, presupuestos y someterlos a consideración de la Asamblea General
- Presentar el informe de sus labores con 30 días de anticipación a la Asamblea General.
- Dar el visto bueno o vetar con causa justa los actos o contratos en que se comprometen bienes o créditos de la cooperativa, cuando no estén de acuerdo con los intereses de la Institución o exceda el monto establecido en el Estatuto.
- Sesionar ordinariamente y, extraordinariamente cuantas veces sea necesario. Será convocado por su Presidente con ocho días de anticipación por su propia iniciativa o a petición del Gerente o la tercera parte de sus integrantes.

Comisiones Especiales

En la cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” existes tres comisiones especiales: la comisión de educación, la comisión de asuntos sociales y la comisión de deportes.

- **Comisión de Educación**

- ✓ Se encargara de coordinar las actividades, que se relacionen con la educación, en la cooperativa.
- ✓ Presentará proyectos educativos, para motivar a los empleados, con la debida aprobación de la Asamblea General para su ejecución.
- ✓ Promoverá la creación de bonos educativos, para incentivar a los empleados.

- **Comisión de Asuntos Sociales**

- ✓ Se encargará de planificar, organizar y dirigir los programas que se realicen en fechas especiales dentro de la cooperativa.
- ✓ Aprobará o creará si es el caso, las respectivas bonificaciones que reciban los empleados, por ocasiones como:
 - a) Navidad
 - b) Año Nuevo
 - c) Día del Padre
 - d) Fiestas de la Cooperativa
- ✓ Se encargará de la motivación hacia el personal, a través de estímulos económicos por ocasiones especiales.

- **Comisión de Deportes**

- ✓ Se encargará de planificar, organizar y dirigir los programas deportivos y de recreación que se realicen en la cooperativa.
- ✓ Realizara los campeonatos deportivos internos, con el fin de motivar e incentivar al personal.
- ✓ Aprobará la cuestión de uniformes, premios, etc. y se encargará de ejecutarla.

Jerarquización

Asamblea General de Socios: Governa, administra y fiscaliza el funcionamiento de la Cooperativa.

Consejo de administración: Es el encargado de la planificación y dirección de las actividades. Está conformado por

- Presidente.
- Secretario
- Gerencia.

Consejo de Vigilancia: Es el controlador y fiscalizador de las actividades del Consejo Administrativo.

Comisiones Especiales: Elaboran los proyectos en diferentes áreas como en la Educación y Asuntos Sociales, para motivar e incentivar al personal, pero para ejecutarlos necesitamos la aprobación de la Asamblea General. Así podemos alcanzar el desenvolvimiento eficaz del personal de trabajo, y por lo tanto mejorar la productividad, minimizando esfuerzos.

Las comisiones en la cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” son:

- Comisión de Educación.
- Comisión de Asuntos Sociales
- Comisión de Deportes.

4.2.3 Diagnóstico Situacional

Con la información de la Cooperativa se procede a analizar la misión, visión, objetivos, valores y principios, con el fin de establecer el FODA institucional y construir la solución a la problemática detectada.

Tabla 12
Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Permanencia en el mercado del transporte por más de dos décadas. • Cuenta con vehículos nuevos, lo cual genera seguridad en el usuario. • La Sede de la Cooperativa es accesible a los socios y usuarios externos. • Profesionalismo de los socios al brindar el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Crecer en el mercado del transporte. • Mejorar la imagen de la Cooperativa hacia los usuarios mediante la atención de calidad Buena imagen en cada una de los actos de la cooperativa. • Consolidarse en el mercado del transporte como la primera Cooperativa de transportes en Taxis y Camionetas en la ciudad del Puyo.
AMENAZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de nuevas Cooperativas de transportes en taxis. • La competencia puede superar nuestros servicios en calidad hacia los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de compromiso de todos los socios. • Falta de capacitación en los socios para optimizar el servicio que se ofrece. • Poca organización en los eventos internos de la Cooperativa. • Falta un normativo guía para conducir los diferentes eventos que se desarrollan en la cooperativa.

FUENTE: Cooperativa Los Tayos.

ELABORADO POR: Karla Torres.

Una vez construido el FODA institucional se determina que en la Cooperativa los Tayos es necesario estructurar lineamientos que ayuden a normar los actos que se realizan dentro de la misma, por tanto es procedente diseñar el normativo de protocolos ceremoniales para llevarlo a la práctica en las actividades internas y externas de la Cooperativa, con lo cual se prevé el mejoramiento de procesos en cuanto a las diferentes actividades que se realizan en la institución.

4.2.4 Desarrollo de la Propuesta

Normativo de Protocolos Ceremoniales Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas “LOS TAYOS”.

4.2.4.1 PRESENTACIÓN

Es necesario conocer que desde la antigüedad se han realizado actos ceremoniales los cuales se presentaban de acuerdo al protocolo a seguir para cada uno de ellos, dicha forma de proceder tenía el propósito fundamental de dar solemnidad a cada acto.

El protocolo ceremonial se constituye en una normativa establecida por usos y costumbres, donde se acuerda la precedencia y honores que deben tener los símbolos y personas, así como la solemnidad y desarrollo del ceremonial de los actos donde se relacionan las personas que intervienen en el mismo.

En la Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas “Los Tayos” se presenta la necesidad de establecer un normativo para el desarrollo de los eventos importantes que se llevan a efecto dentro de la Cooperativa, eventos que deben realizarse con cierta formalidad en su intervención. Sin embargo por falta de conocimiento de parte de los Directivos y Socios, con o sin intención cometen errores u omisiones que afectan la imagen de la Cooperativa e impactan negativamente en las personas involucradas siendo parte o no de la misma, viéndose afectados por lo que puede incluso considerarse un trato malo, fuera de lugar u ofensivo.

Por todo lo expuesto es imprescindible dar a conocer normas de protocolo básicas en el trato hacia los socios así como también hacia sus usuarios, por tal motivo se presenta el Normativo de Protocolo Ceremonial a ser socializado y difundido a sus socios, cumpliendo con una de las políticas de la cooperativa que es la de capacitar en por a la mejora en el desempeño de las actividades y labores de sus cooperados y la sociedad puyense.

4.2.4.1.1 Objetivo general de la propuesta

- Proporcionar a los Directivos y Socios de la Cooperativa de Transporte en taxis y camionetas Los Tayos, las instrucciones a seguir en las diferentes actividades

de trabajo, sociales, culturales, deportivas y más a través del normativo de protocolos ceremoniales esperando fomentar la unión de los socios y el trato adecuado que se merecen los mismos.

4.2.4.1.2 Distribución legal y reglamentaria de la Organización Funcional de las Áreas de la Cooperativa en Transportes Los Tayos.

a) Asamblea General de Socios

- Esta está legalmente reunida con la presencia de más del cincuenta por ciento de los representantes filiales quienes acreditarán sus representaciones en Secretaría hasta 10 días antes de la Asamblea General anual.
- Si transcurrida una hora después de la señalada en la convocatoria, no hubiese el citado porcentaje, la Asamblea se reunirá con el número de asistentes.
- Las Asambleas serán ordinarias y extraordinarias, las primeras se reunirán dentro del primer trimestre de cada año.
- Las extraordinarias se reunirán en cualquier tiempo, en la sede que señale el Consejo de Administración o quien lo solicitare, pues, éstas podrán ser convocadas por iniciativa del Presidente o a pedido del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente o con la unión de la tercera parte de los socios.

b) Consejo de Administración

- Organismo Directivo compuesto por un mínimo de tres y un máximo de nueve personas.
- El presidente del Consejo de Administración lo será también en la Cooperativa y de la Asamblea General.

c) Consejo de Vigilancia

- Estará integrado un mínimo de tres miembros y un máximo de nueve con sus respectivos suplentes electos por la Asamblea General para un periodo de 4 (cuatro) años en sus funciones pudiendo ser reelectos un período similar.

d) Comisiones Especiales

- Estarán conformadas por tres vocales designados por la Asamblea General o el Consejo de Administración de entre los miembros de sus filiales, su carácter es de transitorias o permanentes y sus atribuciones. Constarán en el Reglamento Interno a crearse.

4.2.4.1.3 Tipo de eventos que se desarrollan en la Cooperativa de Transporte en Taxis y Camionetas Los Tayos

El tipo de eventos que se desarrollan en la Cooperativa de Transporte en Taxis y Camionetas Los Tayos, así como las ceremonias más destacadas dentro de la misma, han hecho que sea determinante la aplicación correcta del normativo de protocolos ceremoniales a fin de incorporar solemnidad a todos sus eventos.

Partiendo de la clasificación general de los eventos, se puntualiza los eventos que se generan en la Cooperativa de Transportes fundamentados en la importancia y continuidad que tienen en el desarrollo de sus actividades, poniendo énfasis en la aplicación de las normas establecidas en protocolos ceremoniales para la organización.

Grafico 7

Clasificación de los eventos de la Cooperativa de Transportes Los Tayos



FUENTE: Cooperativa de Transporte Los Tayos

REALIZADO POR: Karla Torres

Ubicada la clasificación de los eventos, es importante definir cada uno de los puntos a tratarse dentro del Normativo de Protocolos Ceremoniales como guía que oriente a los Directivos y socios de la Cooperativa a llevarlo a cabo de forma eficiente; basándose en los usos y costumbres sea este un acto público o privado, aprovechando las normas establecidas para su aplicación.

4.2.4.2 CONTENIDO

1.- PRECEDENCIA: Es la parte del Protocolo que hace referencia a la ubicación que en una ceremonia corresponde a una autoridad, de acuerdo con el cargo, reconociendo la jerárquica de las personas que acuden a un determinado acto.

1.1. Criterios para la precedencia

- **La Antigüedad:** Se considerara a las personas que ostentan cargos, dignidades o rangos.
- **La dama:** Cuando tiene jerarquía, se le da la que ostenta; y cuando no la tiene asume la del esposo, pero solo en cuestiones protocolares y no administrativas.
- **La representatividad:** Elegir al representante máximo de la institución y que representa a toda la organización en el presídium y así damos la posibilidad de que los invitados especiales, o por lo menos algunas de ellos, pueden estar en el estrado con lo que se le podría dar mayor relevancia al acto.
- **El cónyuge hombre:** El hombre no recibe el mismo tratamiento que su esposa, cuando es ella la que ostenta el rango. Sin embargo, por razones de cortesía y por respeto a la dama que está en el presídium y que se siente incómoda viendo a su marido no recibe ninguna deferencia, la sugerencia protocolar es que a los cónyuges hombres se les ubique inmediatamente después de la línea protocolar en un asiento en donde se coloque la tarjeta con su nombre.
- **El ente responsable del acto protocolar:** Cuando se está organizando un acto en donde el motivo del mismo se centra en un departamento, Dirección o Gerencia media, y al mismo asistirá la máxima jerarquía de la organización, debe reservarse un puesto en el presídium a su representante.

1.2. Orden de precedencia

El Presidente de la cooperativa será quien siempre preside los actos y solamente cederá su lugar si se encuentra presente el Presidente de la República. En el caso del Gobernador de la provincia, queda supeditado a la decisión del Presidente de la cooperativa si quiere ceder por cortesía la precedencia.

La precedencia queda establecida de la siguiente manera:

1. Presidente
2. Gerente
3. Miembros del Consejo de Administración
4. Miembros del Consejo de Vigilancia
5. Miembros de Comisiones Especiales

La ubicación protocolar del visitante más importante será a la derecha del Presidente de la cooperativa.

Todos los actos, reuniones y ceremonias que se organicen en la Cooperativa de Transportes Los Tayos, serán presididos por el señor presidente, ocupando el titular de la misma su derecha. En todos los casos se procurará que el presidente esté ubicado en el centro del escenario, teniendo a cada uno de sus lados igual número de personas. Si esto no fuera posible, el presidente tomará asiento a la derecha del anfitrión, quedando ambos paralelos del centro métrico de la mesa que ocupan.

2.- TRATAMIENTO DE LAS BANDERAS: La Bandera Nacional, denominada de ceremonia, presidirá todo acto oficial de la cooperativa, colocándola al lado derecho de la presidencia, en tanto que la Bandera Institucional ira al lado izquierdo.

Además, la bandera institucional puede estar en la entrada de la sede, montada sobre el correspondiente mástil y en lugar bien visible. También puede estar en los despachos de los directivos, en el hall de entrada, en la sala de juntas y en otras dependencias comunes, a libre elección de los directivos o mandos correspondientes.

3.- LOS HIMNOS: En todo acto o evento se entonará el Himno Nacional Ecuatoriano y en las ceremonias solemnes a continuación de éste, se entonará el Himno de la Cooperativa.

Todos los asistentes permanecerán de pie durante la interpretación de ambos, y aplaudirán al finalizar los mismos.

En caso de actos simples no es necesaria la interpretación de los himnos.

4.- ACTOS: Todo acto o ceremonia, transmite un mensaje social, cultural o deportivo, cuyos rasgos conforman la imagen institucional, y todo su componente como lo es su visión, misión, valores, filosofía, política y objetivos. Requiriendo de ciertas formalidades para su organización y desarrollo, a modo de otorgarle la solemnidad inherente a su propio carácter y naturaleza.

La esencia de una ceremonia estará determinada por el motivo que la origina, festividad que se celebra y jerarquía de las personas concurrentes. Es de destacar que quien convoque será el responsable de su organización y desarrollo.

4.1.- Exaltación de autoridades de la cooperativa: Es el acto mediante el cual toman posesión de sus cargos las autoridades electas en la Asamblea.

4.1.1. Secuencia para asunción

- Recepción y ubicación de autoridades
- Himno Nacional del Ecuador
- Himno Institucional
- Formación de la mesa con las autoridades salientes y entrantes
- Lectura de la Resolución
- La autoridad saliente entrega copia autenticada de la Resolución a la autoridad entrante
- Lectura del acta, a cargo del Secretario
- Firma del acta
- Juramento de las nuevas autoridades
- La toma de juramento al nuevo Presidente la realiza el Presidente saliente. En caso de reelección del Presidente, tomará el juramento el Gerente.

- Palabras de las autoridades salientes
- Palabras del Presidente y autoridades entrantes
- Entrega de presentes

4.1.2. Elementos para la jura

- La Biblia (o Libro Sagrado que correspondiere): deberá estar sobre una mesa auxiliar y abierta en el evangelio del día. La persona que jura deberá colocar sólo su mano derecha sobre la misma.

En el momento del juramento se podrá optar por la siguiente fórmula:

- Juro por Dios, por la Patria y por los Santos Evangelios observar y hacer observar la Constitución Nacional de la Republica Ecuatoriana, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, el Reglamento interno de la Cooperativa y las normas vigentes, afianzando los valores éticos, patrióticos y democráticos, desempeñando con lealtad y patriotismo el cargo de Presidente (dignidad) para el que he sido designado.

4.1.3. Entrega de Distinciones

Autoridades o Socios de la Cooperativa: La entrega de estas distinciones, generalmente, se realizan en el contexto de otro acto, lo cual no objeta para la realización de un acto específico para tal otorgamiento. En este último caso siempre deberán cumplirse los siguientes pasos:

- Introducción
- Constitución de la Mesa Directiva
- Presentación del homenajeado a cargo de algún miembro de la mesa
- Lectura de resolución
- Entrega de resolución y diploma
- Palabras del Presidente
- Palabras del homenajeado

4.2 Aniversario de la Cooperativa

La Cooperativa, conmemora su aniversario el 27 de enero de 1983.

Secuencia:

- Ceremonia religiosa
- Actuación artística
- Himno Nacional
- Himno de la cooperativa
- Conformación de la mesa directiva
- Entrega de placas o medallas a los socios que cumplen 10, 15 y 25 años de servicios (previa lectura de la Resolución)
- Palabras del Presidente
- Vino de honor (brindis)

La mesa directiva estará conformada por el Presidente, Gerente, Secretario y representantes de los consejos de la cooperativa.

De la ceremonia religiosa participará el representante del clero: católico apostólico romano, católico ortodoxo, evangélico, musulmán, judío u otra confesión.

Esta ceremonia, por su significación, es la más importante del año y por lo mismo, participan de ella todos los socios.

4.3. Apertura y clausura de reuniones culturales (Seminario, Foro, Disertación, Charla, Conferencia, Curso, Taller, Mesa Redonda, Panel)

Programa básico a tener en cuenta para los actos de apertura y clausura:

- Introducción del locutor
- Apertura musical (opcional)
- Conformación de la mesa directiva
- Palabras de bienvenida del Presidente como autoridad máxima de la institución anfitriona
- Palabras de un representante de los socios

- Cierre
- Según las características de la actividad puede incluirse una presentación artística durante el acto de apertura o cierre.

4.4.- El día del Chofer

El 24 de junio de cada año, la sociedad y las entidades presentan al servidor del transporte y de manera especial al chofer profesional ecuatoriano, un merecido estímulo, que se lo hace extensivo a todos a quienes trabajan como obreros del volante.

Secuencia:

- Recepción de invitados y autoridades
- Reseña del motivo de la ceremonia por parte del locutor y presentación de autoridades
- Palabras de bienvenida del Presidente como autoridad máxima de la institución anfitriona
- Brindis de honor a cargo del Gerente de la Cooperativa
- Almuerzo o Cena según sea el caso
- Acto musical (opcional)
- Cierre

4.5. Inauguración del día de los Deportes

El día de los deportes es un acto pensado y preparado para compartir con los socios y familiares, un espacio de esparcimiento y distracción. Es una ocasión para disfrutar en familia de esta actividad. Desarrollo del acto:

- Recepción de invitados y autoridades
- Reseña del motivo de la ceremonia por parte del locutor y presentación de autoridades
- Himno Nacional del Ecuador
- Palabras de Inauguración del acto por el Presidente
- Elección de la Srta. Deportes de la Cooperativa
- Competencia de los equipos
- Clausura

4.6. Honras fúnebres

La declaración de duelo cooperativo quedará supeditado a la decisión de las máximas autoridades, de acuerdo con la jerarquía de la persona fallecida. En caso de fallecimiento de uno de los socios las normas generales a seguir son las siguientes:

- Comunicación con la familia de la persona fallecida.
- Armado de la capilla: la Bandera de Nacional se colocará a la derecha del féretro y a la izquierda se ubicará la Bandera Institucional.
- Disposición en cuanto a declarar duelo institucional y/o bandera a media asta.
- Envío de ofrenda floral.
- Palabras de despedida.
- Entrega a la familia de la resolución decretando duelo institucional.

El primero en comunicarse con la familia directa para conocer su voluntad respecto al lugar del velatorio es la autoridad máxima (Presidente)

4.7. Otros aspectos a considerar

4.7.1. La puntualidad: Los eventos deben ocurrir con toda puntualidad. Una vez que comienza el acto nadie puede subirse al presídium, a menos que quien lo presida lo indique expresamente al Maestro de Ceremonias. Si una autoridad llega atrasado y el acto comenzó, debe quedarse en el sitio que le indique el funcionario de protocolo.

4.7.2. El área de protocolo: Allí deben ubicarse los invitados especiales, cónyuges de los miembros del presídium y cuerpo directivo de la cooperativa, en ese orden. Luego, puede reservarse una línea para imprevistos con tantos puestos como lo indique la lógica. Si fallan personas con puestos reservado deben correrse los puestos a fin de que no hayan lugares vacíos en las primeras filas, lo que da mal aspecto a las fotos e imágenes de prensa y televisión.

4.7.3. El anfitrión: Si se trata de ser el anfitrión de una fiesta o un acto, la clave es "pensar en lo que quieres ofrecer y en lo que le gusta a tus invitados". En función del número de personas y del motivo de la celebración "organizaremos una cena en casa o en un restaurante. Hay que pensar en todo. Incluso en si podrán aparcar con facilidad".

4.7.4. El invitado de honor: El invitado de honor ocupará la derecha de su anfitrión. Este criterio debe ser respetado siempre, incluso cuando se desfila dentro del orden protocolar.

La persona de mayor rango se coloca siempre de pie o sentada, en el centro o a la izquierda de la precedencia inmediatamente inferior; excepto en los comités de recepción, donde el que preside se coloca de primero en la extrema derecha. Los demás se colocan tomando como base el principal.

En una mesa ocupada en todos sus lados, el "punto honorable" es aquel que se encuentra frente a la puerta principal de entrada o aquel que se halla frente a las ventanas.

4.7.5. El saludo: Cuando saludamos por primera vez a una persona siempre le debemos dar la mano. Un apretón firme "potenciará la confianza y el respeto". Los besos en la mejilla tan sólo los utilizaremos cuando tengamos "mucha confianza con el interlocutor".

4.7.6. El trato ¿de usted o de tú?: Para cumplir con las normas de protocolo siempre hay que dirigirse de usted al resto de los acompañantes. Sean de la edad que sean. Y tenga uno la edad que tenga.

4.7.7. Móvil apagado: En cualquier acto social que se precie hay que apagar el móvil. Hemos vivido años sin teléfono móvil y deberíamos acostumbrarnos a que sea una herramienta de trabajo que no interrumpa nuestra vida social".

4.7.8. La conversación: El protocolo asegura que para crear un "buen ambiente" no hay que establecer una conversación que pueda incomodar al interlocutor. Por ello, hay que evitar hablar de política, religión, sexo o fútbol, en un primer encuentro. Insiste en hablar "de manera pausada", modular la voz y "no monopolizar la charla. Todos deben participar".

4.7.9. Las presentaciones: Cuando se trata de presentar a dos personas, primero se anuncia al de menor edad. El protocolo también ha evolucionado y ahora las mujeres ya no tienen que esperar a ser presentadas por un hombre, y también ellas pueden relacionarse y presentar al resto.

4.7.10. Imagen personal: Es la imagen de nosotros mismos que proyectamos hacia los demás, y determina el grado de aceptación o rechazo, es la carta de presentación con nuestro entorno: familia, amigos, socios, compañeros de trabajo, clientes, etc. Para lo cual es importante considerar tres aspectos:

Aspecto físico: El aspecto físico exterior refleja cómo nos sentimos interiormente, sin embargo no es necesario ser atractivo, lo importante es cuidar que el cuerpo cumpla con las características básicas que permitan estar sano y en armonía consigo mismo, además de ser agradable a los demás.

Entre los aspectos importantes que se consideran en el aspecto físico están:

- La mirada
- La sonrisa
- La postura corporal
- La gesticulación
- Aspecto saludable y pulcro

Lenguaje corporal: El lenguaje corporal es todo lo que se transmite por medio de movimientos o gestos y delata completamente tus sentimientos o percepción acerca de la persona con la que estás interactuando.

Al conversar con una o varias personas, se refleja y envías miles de señales y mensajes a través de tu comportamiento. Así que se debe presta atención y sacar provecho a lo que puede ser una gran ventaja o desventaja al momento de relacionarnos con otras personas.

Hay muchas formas de lenguaje corporal que reflejan algo, a continuación se presenta una tabla que presenta los actos que se realizan comúnmente:

Tabla 13
Lenguaje Corporal

ACTO	LO QUE REFLEJA
Acariciarse la quijada	Toma de decisiones
Entrelazar los dedos	Autoridad
Dar un tirón de oído	Inseguridad
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Frotarse las manos	Impaciencia
Apretarse la nariz	Evaluación negativa
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia
Sentarse con las manos agarrado la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Inclinar la cabeza	Interés
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena posición para hacer algo
Jugar con el cabello	Falta de confianza en sí mismo e inseguridad
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios
La cabeza descansa sobre las manos o mirar hacia el piso	Aburrimiento
Unir los tobillos	Aprensión
Manos agarradas hacia la espalda	Furia, ira, frustración y aprensión
Cruzar las piernas, balanceando ligeramente el pie	Aburrimiento
Brazos cruzados a la altura del pecho	Actitud a la defensiva
Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados	Abatimiento
Manos en las mejillas	Evaluación
Tocarse ligeramente la nariz	Mentir, dudar o rechazar algo

FUENTE: Mehrabian, A. (1991). Su camino interior hacia el éxito de la inversión

REALIZADO POR: Karla Torres

Algunos trucos para utilizar el lenguaje corporal:

Usa tus ojos para hablar: Los ojos son la ventana del alma, sus ojos y su mirada pueden decir tanto porque expresan prácticamente todas las emociones como la alegría, tristeza, inquietud, tensión, preocupación, estimación o respeto. Por sus ojos se puede saber lo que está pensando, por eso constituyen una ayuda poderosa en la conversación.

El uso adecuado de las manos: Tus manos se pueden aprovechar muy bien para complementar tus palabras y dar mayor fuerza a tu conversación; no las utilices para hacer cualquier cosa que distraiga a la otra persona, tampoco las uses violentamente palmoteando o pasándolas casi en el rostro a la otra persona.

Saber Vestir: Es fundamental y hay que hacerlo "con gusto".

- Las mujeres, cuando lleven falda o vestido, "lucen pierna y deben llevar un tacón alto. Nada de ir plana ni con 'taconcito' cuadrado".
- Los hombres, llevarán chaqué en las bodas y frac en los "grandes eventos". Los hombres jamás llevarán pantalón corto ni se cubrirán la cabeza con gorro o sombrero.

Para los socios y conductores de la cooperativa en un día normal de trabajo, debe tener conciencia de que es la misma que se va a utilizar durante una buena parte, sino todo el día, debe prever las prendas para sentirse a gusto en cualquier situación que se le presente.

Para actos públicos en los que intervengan la cooperativa, se deberá utilizar la camisa con el logotipo de la institución con pantalón oscuro de hilo y zapatos formales.

En actos sociales que no se requiera el uso de la vestimenta con logotipo, se deberá escoger un vestuario que se adecúe a la hora, lugar y ocasión del evento al que se debe asistir, teniendo presente la climatología en regiones cálidas como la provincia de Pastaza en donde se debe usar colores más claros y en algunas ocasiones, la indumentaria se hace un poco más informal. En cualquier caso, el sentido común y la observación de su entorno, le hará ir de la forma más correcta y acorde con cualquier circunstancia.

4.7.11 Protocolo en la comunicación del e-mail y del teléfono

El Correo Electrónico (E-mail): Para ello es necesario

- Configurar el correo con los datos personales y dirección de e-mail (por lo menos un alias o iniciales).
- Firmar los mensajes solamente con la información necesaria.
- La firma no deberá sobrepasar cuatro líneas (Nombre y Apellido, Cargo, E-mail y teléfono).
- Evitar frases, fondos, marcos, archivos pesados, dibujos (todo aquello que resulta innecesario).
- Siempre realiza una prueba antes de enviar un correo de importancia.

El Teléfono: Al contestar la llamada, se debe considerar las "Cinco reglas de Oro del Lenguaje Telefónico"

- Sonría, (Identifíquese con el nombre de la empresa y personal)
- Articule claramente
- Hable con lentitud
- Tome nota
- Haga preguntas: reformular y mencionar al interlocutor por su nombre.

4.7.12 Fórmula R.E.S.

Es necesario topar este tema para explicar lo que significa esta fórmula y porqué se crea y utiliza. Se puede decir que no siempre los eventos planeados con tanta rigurosidad resultan bien, en razón de que todos ellos, pueden ser parecidos en términos de organización, o ser similares en su desarrollo, pero cada cual tendrá sus pequeñas diferencias y particularidades que lo hacen único. Por lo tanto, nos podemos encontrar en situaciones un poco imprevistas que debemos solucionar.

La fórmula R.E.S., es simple y sencilla, comprensible para todo el mundo. Respeto, Educación y Sentido común. Aunque parezca simple, en estos tres conceptos se guarda la esencia fundamental para desenvolverse en sociedad.

Respeto: Es fundamental, aunque no podamos comprenderlo, ser respetuoso con otras personas, otras costumbres, otras religiones, otras culturas. Una de las bases fundamentales de toda sociedad es el respeto. Sin respeto, no hay cordialidad en la convivencia, y puede dar lugar a importantes conflictos. Además sino respetamos corremos el riesgo de no ser respetados.

Educación: Doctrina dada a los niños y jóvenes. Enseñar los buenos usos de urbanidad y cortesía. Cortesía, urbanidad. Estos son algunos de los principales significados que indican lo que supone la educación. Es importante señalar, que la educación, no es un tema exclusivo de la escuela, el instituto o la universidad. Se educa todos los días y en todo momento. Por eso el buen ejemplo debe ser una constante en nuestra vida.

Sentido común: El sentido común, es la facultad para dirimir cómo actuar ante determinadas situaciones. Y por supuesto, tratando de hacerlo lo mejor posible para ese determinado momento. El sentido común es un rápido análisis que necesita una respuesta. Se tienen en cuenta todos los parámetros o variables del entorno, y una vez recopilados, mezclados y evaluados, se analizan y obtenemos una o varias conclusiones/respuestas que podemos aplicar. La que consideremos más correcta, es la que debemos aplicar.

CONCLUSIONES

- Una vez ejecutada la revisión bibliográfica relacionada con protocolo ceremonial, se identificó las reglas generales de protocolo y en base a las necesidades de la cooperativa se diseñó su normativo para uso en los eventos que se desarrollan en la empresa.
- Examinada la documentación interna proporcionada por la directiva de la cooperativa, se procedió a revisar cómo están organizados internamente, que tipo de eventos se realizan y en base a ello definir los actos que se acostumbra realizar. Además con los resultados obtenidos en la encuesta y entrevista aplicada a los socios, se pudo determinar la importancia que los socios le dan los eventos y su forma de llevarlos a cabo.
- Se concluye que al Elaborar el normativo de protocolo ceremonial en la cooperativa de taxis y camionetas Los Tayos se constituirá en una herramienta útil e indispensable para la cooperativa, porque ayudara a organizar y desarrollar de forma eficiente en cada uno de los eventos internos y externos de la cooperativa

RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer uso de las reglas generales de protocolo ceremonial para ir en concordancia con el conjunto de eventos y formalidades a cumplir dentro del desenvolvimiento de cada acto o evento oficiales o sociales que revisten de gran importancia organizada en la cooperativa Los Tayos.
- Se recomienda a los señores directivos y socios de la cooperativa de transportes en taxis y camionetas Los Tayos, conocer sobre lo que significa el normativo de protocolo ceremonial, mediante la socialización y capacitación con el propósito que todas las partes actuantes en estos eventos que requieran su aplicación, tengan pleno conocimiento de las normas que lo rigen y por tanto se sientan cómodos al interactuar.
- Se recomienda a los señores Directivos de la cooperativa Los Tayos, hacer uso de este documento “Normativo de protocolo ceremonial”, herramienta importante ya que ayudará a mejorar las relaciones personales entre los socios, así como con las demás instituciones de la ciudad, incrementando su buena imagen institucional.
- Se recomienda a los señores Directivos, considerar los temas propuestos en el plan de capacitación para que los socios tengan un mayor conocimiento sobre lo que se desea mejorar y se realicen los cambios pertinentes para beneficio de toda la cooperativa.

BIBLIOGRAFIA

- Berisso, M. (2006). *Protocolo y Ceremonial: Oficial, Empresario y Social*. Buenos Aires: Espasa-Calpe.
- Fernández, R. F. (2008). *El Protocolo de Empresa: Herramientas para crear valores*. Madrid: Gesbiblo.
- Iruretagoyena, A. (2007). *Manual de Ceremonial y Protocolo*. Buenos Aires: Dunken.
- Labariega, V. P. (1989). *Derecho Diplomático: Normas, Usos, Costumbres y Cortesías*. México: Trillas.
- Labariega, V. P. (2005). *Normas, Usos, Costumbres y Cortesías*. 4ª ed. México: Trillas.
- López, N. F. (2006). *Revista Internacional de Protocolo: Ceremonial, Etiqueta, Heráldica, Nobiliaria y Vexilología*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Marín, C. F. (2000). *Los medios en los actos públicos: Protocolo y Comunicación*. Barcelona: Bayer.
- Marroquín, J. E. (2002). *Protocolo y Etiqueta de las Relaciones Públicas Empresariales*. Guatemala: USCG.
- Otero, M. (2011). *Relaciones Humanas*. Buenos Aires: McGraw-Hill.
- Suárez, M. K. (2014). *Etiqueta y Protocolo y su incidencia en la imagen empresarial de la Cámara de Comercio de Ambato el año 2014*. Quito: Círculo de Lectores.
- Zúñiga, A. E. (2006). *Moderno Manual de Etiqueta Y Protocolo*. Quito: Círculo de Lectores.

ANEXOS

Anexo 1

Formato de la Encuesta aplicada a los socios y directivos de Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”

ENCUESTA

Datos Informativos	
INSTITUCIÓN	
FECHA	
CARRERA	
ENCUESTADORA	
OBJETIVO: Obtener información con el propósito de determinar si están de acuerdo en implementar el protocolo ceremonial en la cooperativa.	
INSTRUCCIONES: Antes de contestar lea detenidamente las preguntas y marque con una X, una de las alternativas de respuesta.	

CUESTIONARIO

No.	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Conoce Ud. que es un normativo de protocolo ceremonial?		
2	¿Tenían ustedes un normativo sobre protocolo?		
3	¿Considera usted que con el protocolo ceremonial se brindará una buena atención a nivel de cooperativa?		
4	¿Piensa usted que la imagen de la cooperativa se verá reflejada de mejor manera al implementar un normativo de protocolo?		
5	¿Está dispuesto a participar en la sociabilización y capacitación sobre la implementación del protocolo ceremonial?		
6	¿Usted está dispuesto a colaborar con todas la normas que se implementara con el protocolo ceremonial?		

FUENTE: Socios de la Cooperativa en transportes de taxis y camionetas Los Tayos

ELABORADO POR: Karla Torres

Anexo 2

Formato de Entrevista a ser aplicada al Sr. Presidente de la Cooperativa de transporte en taxis y camionetas “Los Tayos”.

ENTREVISTA

DATOS INFORMATIVOS			
INSTITUCIÓN			
ENTREVISTADO		CARGO	
FECHA			
ENCUESTADORA	Karla Torres.		

CUESTIONARIO

1) Existe algún diseño de implementación de protocolo ceremonial en la cooperativa?

2) Cree usted que con la implementación de protocolo ceremonial se puede lograr una mejor atención y colaboración de los socios?

3) Cree usted que al implementare el normativo de protocolo ceremonial los socios considerarán que el trato es más adecuado?

4) Qué importancia le merece el contar con un normativo de protocolo ceremonial en las diferentes actividades que se realizan en la cooperativa?

5) ¿Está de acuerdo y dispuesto a recibir capacitación sobre protocolo ceremonial conjuntamente con los directivos y los socios?

6) ¿Qué importancia tiene el proceso de capacitación a los socios en la cooperativa, como complemento a un mejor desempeño de sus socios?

Anexo 3

Cronograma de capacitación para los directivos y socios de la Cooperativa de Transportes en taxis y camionetas “Los Tayos”

No.	ACTIVIDAD	TEMA	CONTENIDOS	FECHA	TIEMPO	RESPONSABLE	ASISTENTES
1	Taller	Imagen personal	*Lenguaje corporal *Aspecto físico *Vestimenta	Enero 2016	120 minutos	Profesional - Capacitador	Socios, Directivos y/o conductores de las unidades cooperativa
2	Taller	Relaciones Públicas y trato al cliente	*Formalidades, normas y usos. *Ceremonial: Formalismos en un acto público o solemne *Protocolo: Conjunto de normas y usos de este ceremonial *Gestión de la comunicación alrededor del acto previo, durante y después.	Abril 2016	120 minutos	Profesional - Capacitador	Socios, Directivos y/o conductores de las unidades cooperativa
3	Taller	Normas de protocolo en actos públicos	*Principios fundamentales del protocolo. Ordenación. Jerarquización. Armonización.	Julio 2016	120 minutos	Profesional - Capacitador	Socios, Directivos y/o conductores de las unidades cooperativa
4	Taller	Etiqueta social	*Importancia de la buena educación. *Modos, costumbres, educación, cortesía.	Octubre 2016	120 minutos	Profesional - Capacitador	Socios, Directivos y/o conductores de las unidades cooperativa

ELABORADO POR: Karla Torre

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA LOS DIRECTIVOS Y SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES EN TAXIS Y CAMIONETAS LOS TAYOS

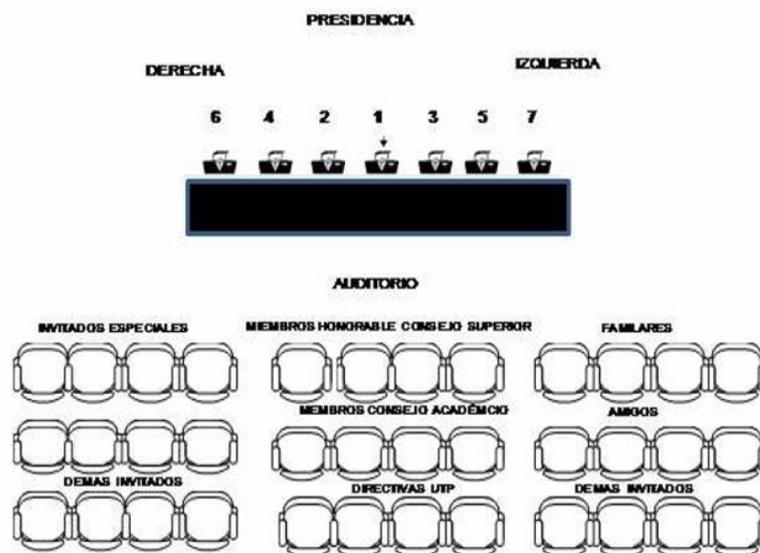
Planificación: En esta primera fase se realizaran las siguientes actividades:

- Diseño de un normativo de protocolos ceremoniales
- Elaboración del plan de capacitación general

Organización:

- Solicitud del salón de actos del Sindicato de Choferes Profesionales de Pastaza para la capacitación.
- Envío de invitaciones a los socios y conductores de las unidades de taxis y camionetas de la cooperativa.
- Contacto con el Capacitador
- Compra de materiales

Ejecución: Para realizar esta fase se ha considerado plantear cuatro talleres a partir del mes de Enero del año 2016 los cuales deberán realizarse de forma trimestral, considerando la importancia que cada tema se merece, a continuación se expone el calendario. (Ver anexo 3)



Anexo 4

Evento: Aniversario de la Cooperativa



Anexo 5

Evento: Inauguración de Juegos Deportivos



Anexo 6

Evento: Elección de las Autoridades de la Cooperativa

