



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA**

CARRERA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

TEMA

**“ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN PEDRO LTDA. PARROQUIA GUANUJO
PERIODO 2013-2014”**

AUTORAS

**CARVAJAL TOAPANTA DEISSY FERNANDA
PATÍN GUARANDA ROSMERY SUSANA**

DIRECTORA

LIC. MERCY CELINDA ROJAS ONCE

PARES ACADÉMICOS

**LIC. GINA ACEBO DEL VALLE
LIC. MÓNICA SECAIRA DURANGO**

GUARANDA – ECUADOR

AÑO 2015

II.DEDICATORIA

Este trabajo le dedico primeramente a mi Dios Supremo él ha sido mi fortaleza en todo momento y mi apoyo absoluto.

A mis padres ya que con la ayuda infinita de ellos estoy culminando mi carrera profesional, quienes han sido un pilar en mi vida con su amor y ternura me supieron dar un apoyo incondicional, no podría dejar de lado a mis hermanas y a toda persona quienes con su apoyo moral me han brindado su mano cuando lo he necesitado.

Fernanda Carvajal

A Dios por haberme brindado la luz, alegría y fe, para realizar este trabajo ya que con la fortaleza y esperanza lo realizaremos con éxito.

A mis padres son dos seres hermosos que me han apoyado en mis estudios, a mi esposo y a mi hija quien con su inmenso cariño y amor me ayudaron a levantarme en los momentos de debilidad y luchar para alcanzar mis metas soñadas.

Rosmery Patín

III. AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos la fortaleza de no abandonar nuestros estudios por darnos la fe de confiar en nosotros mismos siempre nos ha ayudado a seguir adelante y por ti aún no perdemos las esperanzas de llegar a un éxito futuro.

A Nuestras Familias: Por ser nuestro apoyo tanto moral como económico por darnos más de lo que necesitábamos por brindarnos todo lo que nos hizo falta por su amor incondicional.

Por sus experiencias para enseñarnos el valor de prever por conocer nuestras debilidades y fortalezas en aquellos momentos de tristeza y alegría gracias por estar en todo momento.

A Nuestros Maestros: Por brindarnos su orientación en cada situación de nuestra vida estudiantil por hacernos sentir valiosas y ver en nosotras cualidades e incentivarnos, por saber insistir en nuestro lado humano junto a ustedes aprendimos a valorar la diversidad a ver más allá de lo que se aparenta, aprendimos a respetar y a dar lo mejor de nosotras en toda situación.

IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

CERTIFICO:

Que el trabajo de graduación **“ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA. PARROQUIA GUANUJO PERIODO 2013 - 2014”**, de autoría de las estudiantes Carvajal Toapanta Deissy Fernanda, Patín Guaranda Rosmery Susana previo a la obtención del Título de Licenciadas en Gestión Administrativa ha sido dirigido y asesorado por mi persona bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda 07 de enero del 2015

LIC. MERCY CELINDA ROJAS ONCE
DIRECTORA

V.AUTORIA NOTARIADA

Nosotras, Carvajal Toapanta, Deissy Fernanda con C.C. 0202193496, Patin Guaranda Rosmery Susana con C.C. 0202283214, estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, Carrera de Gestión Administrativa , declaramos libre y voluntariamente que el presente trabajo de graduación, así como las expresiones vertidas en la misma es de nuestra autoría, cuyo tema es **"ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA, PARROQUIA GUANUJO PERIODO 2013-2014**, se ha realizado a base de recopilaciones de bibliografías de internet, encuestas y libros, dejando a salvo los derechos de terceros sobre la bibliografía consultadas y puntos de vista de las autoras citadas en el presente trabajo.



Carvajal Toapanta Deissy Fernanda



Patin Guaranda Rosmery Susana

VI. TABLA DE CONTENIDOS

CONTENIDO

I PORTADA.....	I
II. Dedicatoria.....	II
III. Agradecimiento.....	III
IV. Certificación del Director.....	IV
V. Autoría Notariada.....	V
VI. Tabla de Contenidos.....	VI
VII. Lista de cuadros y gráficos.....	VII
VIII. Lista de anexos.....	VIII
IX. Resumen ejecutivo en español.....	IX
X. Introducción.....	X

CAPÍTULO I

1. Tema.....	1
2. Antecedentes.....	2
3. Problema.....	3
4. Justificación.....	4
5. Objetivos.....	5
5.1 Objetivos General.....	5
5.2 Objetivos Específicos.....	5
6. Marco Teórico.....	6
6.1 Referencial.....	6
6.2 Geo Referencial.....	8
6.3 Legal.....	9
6.4 Conceptual.....	12
6.5 Teoría Científica.....	15
7. Hipótesis	30
8. Variables.....	31

8.1 Operacionalización de variables.....	32
9. Metodología.....	36
9.1 Métodos.....	36
9.2 Tipos de Investigación.....	37
9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos.....	39
9.4 Universo y muestra.....	40
9.5 Procesamiento de datos.....	42
CAPÍTULO II.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
2.1 Tabulación, presentación e interpretación de resultados.....	44
2.2 Comprobación de la hipótesis.....	61
2.3 Conclusiones y Recomendaciones.....	62
CAPÍTULO III.....	64
LA PROPUESTA	
3. Título.....	64
3.1 Introducción.....	65
3.2 Justificación.....	66
3.3 Objetivos.....	67
3.3.1 Objetivo General.....	67
3.3.2 Objetivo Especifico.....	67
3.4 Desarrollo.....	68
3.5 Plan Operativo de la propuesta.....	92
3.6 Conclusiones y Recomendaciones.....	93
3.7 Bibliografía.....	94
3.8 Anexos.....	97

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Entrevista dirigida a los Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1.....	44
Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2.....	45
Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3.....	46
Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4.....	47
Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5.....	48
Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6.....	49
Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7.....	50
Cuadro N° 8 y Gráfico N° 8.....	51
Cuadro N° 9 y Gráfico N° 9.....	52
Cuadro N° 10 y Gráfico N° 10.....	53

Encuesta dirigida a los socios

Cuadro N° 1 y Gráfico N° 1.....	54
Cuadro N° 2 y Gráfico N° 2.....	55
Cuadro N° 3 y Gráfico N° 3.....	56
Cuadro N° 4 y Gráfico N° 4.....	57
Cuadro N° 5 y Gráfico N° 5.....	58
Cuadro N° 6 y Gráfico N° 6.....	59
Cuadro N° 7 y Gráfico N° 7.....	60

VIII. LISTA DE ANEXOS

CONTENIDO

Anexo N°1 Entrevista Aplicada a los Funcionario.....	98
Anexo N°2 Encuesta Aplicada a los Socios.....	100
Anexo N°3 Ficha de Observación.....	102
Anexo N°4 Fotografías	104
Anexo N° 5 Certificado del Número Total de Socios.....	105
Anexo N° 6 Certificado de la socialización a la cooperativa San Pedro.....	106

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda de la parroquia Guanujo cantón Guaranda se detectó un problema trascendente como es la inexistencia de un manual sobre Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa para el control de actividades y eventos que realiza esta entidad.

La investigación se enfoca al problema que tiene la Institución durante éstos 50 años de vida institucional se ha realizado los eventos empíricamente sin la utilización de normas y técnicas que esto conlleva proponemos darle solución con la contribución de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa esto ayudará a mejorar la atención al cliente, los buenos modales que deben tener en cuenta los funcionarios, para realizar un evento con éxito y condiciones que debe tener un buen auditorio esto proyectará una buena imagen.

Mediante las técnicas e instrumentos utilizadas por nosotras hemos obtenidos resultados confiables y nos queda claro que los funcionarios tienen muchas falencias en cuanto a Etiqueta y Protocolo.

Gracias al manual podrán conocer cuán importante es saber sobre estas normas, que lo podrán aplicar a su diario vivir.

X. INTRODUCCIÓN

La Etiqueta y Protocolo es un elemento fundamental en el mundo globalizado y su correcta aplicación en la convivencia laboral se hace imprescindible el conocimiento de las normas fundamentales del comportamiento humano para desenvolverse de manera ágil y eficazmente en un ambiente de armonía y bienestar en pro de alcanzar los más elementales objetivos en un ambiente de armonía y bienestar en las relaciones laborales, sociales y hasta familiares.

A través de esta investigación, determinamos varias estrategias de gran importancia que deben tomar en cuenta tienen que tomar en cuenta los funcionarios de la cooperativa para cumplir con sus objetivos laborales y así poder llegar a la excelencia como entidad.

Se aplicaron métodos investigativos que nos permitieron conocer a fondo las necesidades, debilidades, oportunidades y fortalezas de la institución, instrumentos que nos condujeron a obtener datos concretos para sustentar y diseñar el Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa.

Se aspira que esta herramienta de trabajo contribuya al desarrollo eficiente de las actividades y eventos que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda Recordemos que una buena imagen hace la diferencia.

CAPÍTULO I

1. TEMA

“ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN PEDRO” LTDA. PARROQUIA GUANUJO PERIODO 2013-2014.”

2. ANTECEDENTES

“El origen de Etiqueta y Protocolo tiene sus raíces en el siglo XVIII y se le relacionaba con comportamientos propios de la sociedad de esa época donde fácilmente se le podía asociar con la “cultura” de la élite aunque la cultura como es hoy entendida difiere en este sentido ya que se ha comprobado que ésta no es universal.

Actualmente es comprendida como un sinnúmero de reglas que deben ser aplicadas en cualquier ámbito en el cual toda persona se desenvuelva desde el mismo momento de levantarse y al dirigirse a los demás y durante todos los roles que esta persona desempeñe durante el resto del día como ejecutiva(o), ama de casa, desde el punto de vista social y/o familiar. En el mundo empresarial diariamente se viven situaciones que muestran claramente la imagen que pretende emitir la empresa por medio de sus clientes internos. Sin embargo esta imagen viene determinada muchas veces no solo por el conocimiento del producto que los trabajadores pretenden ofrecer sino también por la educación, cultura general, capacitación en aspectos tan importantes de la etiqueta y el protocolo que los trabajadores deben poseer, para emitir una correcta imagen de la empresa para la cual laboran.”¹

“La Etiqueta y Protocolo conjuntamente con la Gestión Administrativa influyen para el logro de actividades mencionando que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar conducentes de un beneficio o de un deseo cualquiera. Es también definida como el conjunto de acciones de dirección y administración dentro de la organización es un proceso que consiste básicamente en organizar, coordinar y controlar”².

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda ha llevado “la Etiqueta y Protocolo” en forma empírica lo que ha ocasionado problemas al momento de realizar cualquier acto social y empresarial. Por esta razón daremos a conocer cuán importante es la Etiqueta y Protocolo y su relación con la Gestión Administrativa tanto y fuera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda donde se realizó el estudio el cual ayudará a optimizar tiempo y recursos al momento de la ejecución de un evento.

¹ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

² www.significados.com/gestion/

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen las Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.?

4. JUSTIFICACIÓN

“La Etiqueta es amplia y abarca no sólo la expresión oral o corporal de las personas sino que dicta ciertos parámetros de la moda. La naturalidad es la clave para estar seguros de sí mismo y en la etiqueta se adquiere esta seguridad practicando las reglas que ella exige”³ debemos recordar que la práctica y los conocimientos no son solo para épocas especiales pues existen reglas para cada ocasión en toda organización se debe cuidar permanentemente los buenos modales y esto incluye la buena atención al cliente.

En esta investigación se analizó los comportamientos del personal de la institución con el fin de adaptar en su diario vivir estas normas de etiqueta y protocolo para así promover el éxito profesional y personal puesto que esto hace parte del desarrollo como ser humano. Se optó por el estudio en esta entidad financiera, al observar que los funcionarios no conocen la verdadera importancia sobre las Normas de Etiqueta y Protocolo y la organización de eventos, hay que recordar que todo detalle es preciso al momento de planificar diferentes actos.

La investigación pretende mejorar la calidad de las reuniones y programas que efectúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda con la aplicación de sus normas y reglas para así con eficacia, cortesía, elegancia y precisión realicen las funciones en el entorno donde se desenvuelven incluyendo el trabajo en equipo de una manera respetuosa y amable, esto es con la finalidad de crear un ambiente agradable para optar un gran desarrollo empresarial que les permitirá sentirse confiados y listos para tomar las mejores decisiones. Utilizaremos los conocimientos adquiridos en nuestra vida de estudio que ayudarán a obtener buenos beneficios.

Con lo expuesto se busca obtener resultados para reconfortar los principios y hábitos que deben conocer los empleados para el desenvolvimiento ante la sociedad y lograr los objetivos propios y expectativas laborales. Se contribuirá con un manual sobre Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa, documento que permitirá el cumplimiento de las actividades en eventos o eventos sociales.

³ www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/descargas/tips_protocolo.doc

5. OBJETIVOS

5. 1. Objetivo General

Determinar el nivel de conocimiento y aplicabilidad de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

5. 2. Objetivos Específicos

- Analizar las estrategias que utilizan los funcionarios de esta institución para organizar eventos protocolarios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.
- Identificar técnicas de Etiqueta y Protocolo que fortalezcan la Gestión Administrativa
- Diseñar un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo para el desarrollo de eventos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Referencial

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda., es una institución de derecho privado constituida jurídicamente en la Dirección Nacional de Cooperativas hace 50 años actualmente administrada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria desde el 4 de mayo de 2011.

A pesar de los espacios de incertidumbre Nacional la Cooperativa no ha tenido problemas de liquidez y tiene la firme aspiración de ampliar sus servicios y crecer institucionalmente con sus requisitos de Créditos.

La Cooperativa trabaja en función del cumplimiento de propósitos específicos los mismos que se creó con la finalidad de:

- Promover la cooperación económica y social entre sus socios.
- Captar el ahorro de la gente de la población y otorgar préstamos a los socios de conformidad a la normativa establecida.
- Apoyar a través del servicio financiero el desarrollo socio económico de la gente de la provincia de Bolívar en sus zonas de influencia donde cuenta en la actualidad con dos oficinas: una en la parroquia Guanujo y otra en Echeandía.

6.1.1 Infraestructura Física

La institución cuenta con instalaciones propias y modernas ubicada en la parroquia Guanujo donde presta sus servicios cooperativos a socios y ciudadanía de la Provincia Bolívar de igual forma con una agencia en el Cantón Echeandía. La nueva visión de los

directivos y con una verdadera planificación cumpliendo con sus metas en función de entregar todo el valor cooperativo para el cual fue creada haciendo realidad las expectativas de los beneficiarios que confían sus recursos y sus más grandes sueños a la Cooperativa. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda creada mediante Acuerdo Ministerial No.6320 del 20 de mayo de 1963 inscrita en el Registro Oficial de Cooperativas con el No.919 bajo la iniciativa, motivación y asesoría del párroco Luis Vascones en la parroquia Guanujo, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar se inició con treinta y cuatro socios fundadores; teniendo su primer Presidente el Sr. Luis Ibarra y destacándose entre ellos el Sacerdote Pedro Monar cuenta con un sistema computarizado acorde al avance tecnológico, y con el talento humano capacitado para brindar un mejor servicio a sus socios.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda., hoy controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante el catastro con número de identificación 56 con fecha 27 de abril de 2003 la Agencia en el Cantón Echeandía está conformada por la Asamblea General de Representantes que es la máxima autoridad de entre sus miembros se nombra 9 Vocales para el Consejo de Administración 9 suplentes y 5 vocales del Consejo de Vigilancia con sus respectivos suplentes y de acuerdo a la nueva ley los miembros electos deben cumplir con el Art. 94 con título de tercer nivel en Contabilidad, Banca, Finanzas, Económica y Jurisprudencia, entre sus miembros se nombra a su respectivo Presidente, el Consejo de Administración nombra a los miembros de la Comisión de Crédito, Comisión de Educación, Comisión de Asuntos Sociales, Gerente General quien es el encargado de nombrar o seleccionar al personal.

La institución tiene 7.738 socios en la matriz. Entre los beneficios que brinda a sus socios pueden mencionar los siguientes Ahorro a la Vista, Inversiones a Plazo Fijo, Cuenta menores de Edad, Ahorro Jubilación, Cuenta Adicional, Fondo Mortuario, Sala de Velaciones, Nicho, Seguro de Desgravamen, Seguro de Vida, Servicio de Pagos Interbancarios, Pago de la Energía Eléctrica, Pago del Bono de Desarrollo Humano, Matriculación Vehicular, Pago del SOAT, Pago de servicio de Rentas Internas⁴.

⁴ Tesis Granja Zapata, Luisa Tatiana, Control de Archivo de Documentos, 2011p.7, 9

6. 2. Geo Referencial

6.2.1 Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda., se encuentra ubicado en las avenidas Adolfo Páez y Simón Bolívar en la parroquia de Guanujo, está a 5 km del centro de la ciudad de Guaranda.

6.2.2 Clima

Guanujo cuenta con una temperatura con 12 grados centígrados la superficie total es de 363 km².

6.3 Legal

6.3.1 “Constitución de la República

Art. 350. El sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351. El Sistema de Educación Superior estará articulado al Sistema Nacional de Educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la ley establecerá los mecanismos de Coordinación del Sistema de Educación Superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global”⁵.

6.3.2 “Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 144. Tesis Digitalizadas. Todas las instituciones de Educación Superior estarán obligadas a entregar las tesis que se elaboren para la obtención de títulos Académicos de Grado y Posgrado en formato digital para ser integradas al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

Art. 123. Reglamento sobre el Régimen Académico. El Consejo de Educación Superior aprobará el Reglamento de Régimen Académico que regule los títulos y Grados Académicos, el tiempo de duración, número de créditos de cada opción y demás aspectos relacionados con grados y títulos, buscando la armonización y la promoción de la movilidad estudiantil, de profesores o profesoras e investigadores o investigadoras”⁶.

⁵Constitución 2008 p 158,159

⁶http://uide.edu.ec/SITE/norma_juridica.pdf

6.3.3 “Reglamento de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior del Trabajo de Titulación o Graduación.

Art. 34. El trabajo de Graduación o Titulación constituye uno de los requisitos obligatorios para la obtención del título o grado en cualquiera de los niveles de formación. Dichos trabajos pueden ser estructurados de manera independiente o como consecuencia de un seminario de fin de carrera, de acuerdo a la normativa de cada institución”⁷.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

“De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21. Sector Cooperativo. Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22. Objeto. El objeto social principal de las cooperativas será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23. Grupos. Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

⁷ http://www.espe.edu.ec/portal/files/reglamentos/reglamento_regimen_academico_2008.pdf

Art. 24. Cooperativas de producción. Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 27. Cooperativas de ahorro y crédito. Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 78. Sector Financiero Popular y Solidario. Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Art. 28. Cooperativas de servicios. Son las que se organizan con el fin de satisfacer diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad, los mismos que podrán tener la calidad de trabajadores tales como: trabajo asociado, transporte, vendedores autónomos, educación y salud.

En las cooperativas de trabajo asociado sus integrantes tienen, simultáneamente, la calidad de socios y trabajadores por tanto no existe relación de dependencia.

Art. 38. Consejo de Administración. Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes elegidos en Asamblea General en votación secreta de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 40. Consejo de Vigilancia. Es el órgano de control interno de las actividades económicas que sin injerencia e independiente de la administración responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes elegidos en Asamblea General en votación secreta de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez⁸.

⁸ http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=d5176e77-0bd6-44e0-ba4f-aca5694cf172&groupId=613016

6. 4 Conceptual

Actividades Financieras

“La actividad financiera puede definirse como el conjunto de elecciones o decisiones económicas que se materializan en la realización de ingresos y gastos públicos”⁹.

Administración

La administración es una herramienta imprescindible para la realización de cualquier actividad para el logro de un objetivo propuesto puede ser de una institución pública o privada.

Agiotistas

“Significa (en comercio) como la persona que se emplea en el agiotaje o de un negocio, beneficio o ganancia mediante fondos públicos.”¹⁰ “Agiotaje especulación abusiva y sin riesgo para obtener un lucro inmoderado, con perjuicio de terceros”¹¹.

Autoayuda

Autoayuda significa ser responsable de las acciones emitidas por uno mismo en la realización de algo.

Crisis

Una crisis es un cambio brusco o una modificación importante en el desarrollo de algún suceso y ésta puede ser tanto física como simbólica.

Datos

Constituyen aquellas características o variables que obtenemos del mercado de una manera primaria o secundaria (interno y externo).

⁹ <http://www.mafius.com/2011/concepto-de-actividad-financiera>

¹⁰ <http://definiciona.com/agiotista/>

¹¹ <http://www.wordreference.com/definicion/agiotaje>

Elemento Muestral

Constituye la unidad en una muestra alrededor de la cual se busca información.

Entidades

Su sentido más general se emplea para denominar todo aquello cuya existencia es perceptible es decir las entidades no son sólo los objetos cotidianos como sillas o personas sino también propiedades las relaciones, eventos.

Entidad Financiera

Entidad financiera “con una mayor o menor especialización vocacional o normativa intermedian la gran mayoría de los fondos generados por los sectores empresariales”¹².

Estandarizar

Es el proceso mediante el cual se realiza una actividad o previamente establecida es un parámetro más o menos esperable para ciertas circunstancias o espacios y es aquello que debe ser seguido en caso de recurrir a algunos tipos de acción.

Estrategia

Es un conjunto de actividades orientadas, direccionales y controlables que nos permiten cumplir un objetivo.

Etiqueta

Conjunto de normas y costumbres que las personas deben tener en un acto o evento.

Expectativas

“Una expectativa se traduce como mirado o visto a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito”¹³.

Gestión

Gestión se refiere a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio.

Incertidumbre

¹² <http://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html>

¹³ <http://definicion.de/expectativa/>

Falta de conocimiento seguro o fiable sobre una cosa especialmente cuando crea inquietud en alguien.

Información

Es un conjunto de datos depurados, analizados e interpretados.

Muestreo

Proceso para seleccionar una cantidad representativa de personas en un universo determinado a fin desarrollar una investigación de mercado.

Planificación

La planificación incluye seleccionar misiones y objetivos como las acciones para alcanzarlos requiere tomar decisiones.

Protocolo

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

Protocolo Empresarial

El protocolo empresarial “es un concepto con diversas acepciones puede decir que se trata del conjunto de instrucciones, normativas o reglas que permiten guiar o regular una determinada acción”¹⁴.

¹⁴ <http://definicion.de/protocolo-empresarial/>

6. 5 Teoría Científica

6. 5. 1. Etiqueta

“La etiqueta es el conjunto de cumplidos y ceremonias que debemos emplear en todas las personas y todas las situaciones de la vida.

6.5.2 Importancia

Su importancia se ha evolucionado mediante las necesidades el trato en general y aun en medio de la más íntima confianza”¹⁵ la etiqueta se debe tomar en cuenta en todas las organizaciones.

6.5.3 Etiqueta e Imagen

La imagen es lo que se proyecta ante las personas que le rodean demostrando sus actitudes y aptitudes hacia los demás.

6.5.4 Diferenciación entre actitud y aptitud

Actitud. Es la voluntad o disposición de una persona a reaccionarse de una manera determinada frente a un estímulo puede ser una actitud negativa o positiva.

Aptitud. Es la capacidad del conocimiento y habilidad para realizar una actividad.

6.5.5 La imagen se clasifica en:

- Imagen interna
- Imagen externa

La imagen interna. Consiste en las representaciones compartidas acerca de las cualidades y potencialidades de la organización.

La imagen externa. Son todas aquellas características de la organización que son identificadas y evaluadas positiva o negativamente de manera semejante por el público externo sean o no compartidas estas imágenes.

6.5.6 Etiqueta y los buenos modales

¹⁵ http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_la_etiqueta.html

Los buenos modales son normas que influyen mucho en el ámbito profesional y personal es imprescindible conocerlos detalladamente sin dejar de lado la sonrisa.

6.5.7 Existen tres tipos de sonrisa

“La sonrisa refleja alegría, placer o conformidad en general se entiende que la sonrisa es una respuesta natural (biológica) a un estímulo o sea que es innata”.¹⁶

La sencilla. Brindamos a personas que no conocemos y no tenemos una relación estrecha.

Superioridad. Se transmite en el campo laboral y por medio de ella revelamos autoridad.

La amplia. Expresa alegría, felicidad y placer y es la más espontánea de todas.

6.5.8 Normas de Etiqueta

Para adquirir buenos modales es necesario conocer las normas de etiqueta a continuación nombraremos algunas de ellas propias para el óptimo comportamiento en la mesa.

- “La mesa es esencial debemos presentarnos limpios y arreglados.
- No pase los brazos detrás de la silla ya que puede ser muestra de cansancio.
- Al hacer uso de los cubiertos baje los codos manteniéndolos junto al cuerpo.
- Al comer mantenga la boca cerrada hasta que el alimento llegue a sus labios no la abra con anticipación.
- Jugar con los cubiertos y darle vueltas al salero no es correcto.

6.5.9 Adicionalmente debemos evitar

- Limpiarnos las uñas
- Masticar chicle
- Interrumpir conversaciones”¹⁷.

¹⁶ <http://definicion.de/sonrisa/>

¹⁷ <http://www.taringa.net/posts/info/16494849/130-normas-de-etiqueta-en-la-mesa.html>

6.5.10 “Principios que rigen la etiqueta en la empresa

Muchos son los comportamientos que se asumen en las diferentes culturas sin embargo no todas buscan el bien común y el aprender a estar en comunidad.

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas.

Entre estos se encuentran los siguientes:

Organización. Demostrar que es una persona organizada en todo momento más aun en su lugar de trabajo.

Paciencia. La paciencia es una de las virtudes que debe manejar cualquier ejecutivo en el trato con los diferentes clientes de su empresa.

Puntualidad. Es el compromiso del trabajador con la empresa donde demostrará su respeto ante su institución y en cualquier evento.

Respeto. El respeto es la consideración que debemos entregar a los demás como dice un refrán respeta para que nos respeten”¹⁸.

6.6 Protocolo

“El protocolo es un conjunto de actividades que debemos tomar en cuenta al momento de organizar algún evento.

6.6.1 Importancia

La importancia de Protocolo es el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes junto a los usos, costumbres y tradiciones de los pueblos rige la celebración de los actos oficiales la celebración de actos de carácter privado que toman como referencia todas estas disposiciones, usos, tradiciones y costumbres”¹⁹. Por ende podemos decir que el protocolo es importante para expresar un buen comportamiento hacia los demás.

¹⁸ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

¹⁹ http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_el_protocolo_su_aplicacion_oficial_y_social.html

6.6.2 Concepto de normas de protocolo

“En un mundo globalizado y competitivo donde prevalece el intercambio comercial conocer el protocolo y las normas de protocolo puede significar el éxito en cualquier presentación pública de la institución las normas del saber estar son las que facilitan el trato y llevan a una verdadera comunicación.

6.6.3 Entre las normas protocolarias se pueden plantear las siguientes:

- **Normas de carácter moral**

Son aquellas que vienen exigidas por el cumplimiento del deber moral e inspirado por la caridad o solidaridad para con los semejantes.

Ejemplo: La obligación de usar buenos modales.

- **Normas de carácter social**

El protocolo en sentido muy estricto de etiqueta o simple normas convencionales variables en el tiempo en cada país de carácter no vinculante y cuyo incumplimiento no representa para el infractor más que una sanción social.

Ejemplo: Trato de tú de forma directa a una persona que se acaba de conocer

6.6.4 Normas Básicas del Protocolo Social

El protocolo social lo definimos como el conjunto de conductas o reglas que regulan la conducta de las personas en determinadas circunstancias de la vida social”²⁰.

6.6.5 Protocolo en la Mesa

La mesa es un espacio fundamental en la vida de las relaciones sociales y empresariales.

6.6.6 Pasos para colocar la mesa

Debemos tener en cuenta lo siguiente

- “Mantel

²⁰ http://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo_universidad_tecnologica_pereira/48_las_normas_de_protocolo.html
& Vinuesa Acosta, Rómulo. Urbanidad, Etiqueta y Protocolo. Quito-Ecuador. Exitotal Ediciones .abril 2007.p.12

- Manteles individuales
- Servilletas
- Vajillas
- Cubiertos
- Vasos y copas^{»21}

6.6.7 “Protocolo Empresarial

Hay que distinguir entre actos privados y actos públicos.

Actos privados. Son aquellos que no observan demasiada formalidad y se organiza para un grupo pequeño de persona.

Actos públicos. Son aquellos que corresponden al protocolo de eventos.

Reuniones. Las reuniones son muy útiles siempre y cuando se tenga claro el objetivo que se quiere alcanzar.^{»22}

6.6.8 “Protocolo Social

Son los modales básicos que debemos considerar ante la sociedad.

- Presentaciones. Si tiene la misma categoría, edad el hombre será presentado a la mujer.
- Saludos. Constituye el principio y el fin de un encuentro conforman la primera impresión que es fundamental y la última que es la que se llevará la persona que nos ha conocido de manera más nítida.
- Apretón de manos. El apretón de manos es sumamente importante para una primera impresión debemos considerar que debe transmitir confianza.
- Besos. Los besos se lo dará solo a familiares y amigos.^{»23}

²¹ <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-mesa.htm>

²² <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-empresarial.htm>

²³ <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-social.htm>

6.6.9 “Protocolo de Eventos

Hay que distinguir entre actos privados y actos públicos.

Actos privados. Son aquellos que entran dentro del protocolo empresarial.

Actos públicos. Son aquellos que cuentan con la asistencia de autoridades importantes en la sociedad como militares y eclesiásticos.

6.6.10 Debemos tomar en cuenta

- Invitados. Hacer un cálculo lo más aproximado posible del número de personas que van a asistir.
- Discurso. Equipo de amplificación, tarimas y al momento del discurso deben tener en cuenta el agua y orden de intervención”²⁴.

6.7 Etiqueta y Protocolo

“La Etiqueta hace referencia a los actos solemnes y ceremoniales que anteriormente se llevaban a cabo y ahora se lo aplica en su mayoría en actos públicos o privados. El Protocolo es el adecuado orden que se debe llevar a cabo en los diferentes encuentros de personas llámense estos eventos sociales, eventos públicos o ceremonias entre otros, esto con la finalidad de evitar algún tipo de problemas o inconvenientes durante dichos actos.

Se dice además que el protocolo hace referencia para los diferentes honores que las personas deben tener así como también la solemnidad que se debe desarrollar en algún tipo de ceremonia o actos importantes donde las personas se relacionan.”²⁵

²⁴ <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-eventos.htm>

²⁵ <http://es.scribd.com/doc/52283167/Definicion-y-Origen-de-Etiqueta-y-Protocolo#scribd>

6.8 “Gestión

La gestión se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio gestión se refiere a la acción y al efecto de administrar o gestionar un negocio.

6.8.1 Importancia de la Gestión

Es importante subrayar que la gestión tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido el primero de los citados puntuales es lo que se reconoce como estrategia es decir el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es la cultura o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión para fortalecer la misma para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello se une el tercer eje de la gestión: la estructura bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores cualificadas²⁶.

6.8.2 “La gestión eficaz

La gestión eficaz tiene como fin aplicar un modelo que permite alcanzar los objetivos de satisfacer las necesidades de gestionar las prioridades de la empresa de forma sistemática y eficaz.

²⁶ <http://definicion.de/gestion/#ixzz2I66ZwVO>

La gestión eficaz trata sobre los factores claves de una empresa la eficacia, coherencia y movilización del personal centrada en los objetivos. Sólo comprendiendo estos factores puede una empresa utilizar este enfoque de gestión de forma apropiada y alcanzar ventajas competitivo.

Las características de una gestión eficiente son:

- Eficacia
- Coherencia
- Movilización

Eficacia. Se refiere a la capacidad que tiene una empresa para lograr resultados significativos en determinados objetivos.

Coherencia. Se refiere a la capacidad que posee una empresa para mantener un enfoque de gestión que permita evitar desperdicios o contradicciones entre los esfuerzos que realizan.

La coherencia puede ser analizada en tres dimensiones:

- **Horizontal.** Es el resultado del lanzamiento y ejecución eficaz de las acciones de mejora de forma tal que todas las funciones del mismo nivel jerárquico trabajen juntas y unidas con el fin de alcanzar los objetivos prioritarios de la empresa.
- **Vertical.** Concentración de los esfuerzos en los mismos objetivos.
- **Estratégica.** Entre los objetivos de corto, mediano y largo plazo.

Movilización. La movilización de una empresa para implantar las acciones requeridas depende de la habilidad que posea para estimular la contribución de las personas que trabajan en la organización o que pueden contribuir al logro de los objetivos prioritarios.

6.8.3 La movilización de una empresa será más eficaz si se cumplen los siguientes requisitos:

- **Capacidad para centrarse en las prioridades.** Conocer cuáles son los objetivos prioritarios a lograr y ser tratados con especial atención tanto en: términos de organización esto se logra por medio de mecanismos propios de la gestión visual.
- **Implicación de los mandos operativos.** La movilización es más eficaz cuando está dirigida y apoyada por los mandos operativos de la organización y no por estructuras o “programas” laterales.
- **Actividad de mejora intensiva.** Tratar de mejorar día a día generando nuevas ideas.
- **La Gestión de Eventos.** Además de detectar y notificar los sucesos se encarga de clasificarlos y dimensionar su impacto en el servicio, se ocupa también de documentar el evento y derivarlo al proceso correspondiente para que tome medidas”²⁷.

6.8.4 La gestión se clasifica en procesos:

“Gestión de Incidencias. En caso de que el evento suponga una interrupción no planificada del servicio o fallos en uno o más.

Gestión de Problemas. Si una incidencia se repite a menudo y no se conoce la causa que la provoca.

Gestión de Cambios. A través de la Mejora Continua del Servicio nuevas solicitudes de cambio basadas en la similitud de los eventos”²⁸.

²⁷ Merli, Giorgio. La Gestión Eficaz. Madrid: Diaz de santos,S.A.1997.pp. 2,3,4

²⁸ http://itilv3.osiatis.es/operacion_servicios_TI/gestion_eventos.php

6.9 Administración

“Es una práctica profesional empleada en las organizaciones para que estas funcionen adecuadamente (eficiencia, eficacia) en la cual se aplica el proceso administrativo planear, organizar, dirigir y controlar.

6.9.1 Importancia

Todo organismo social depende de una buena administración, ya que sin esta no se llegaría a obtener buenos resultados y por ende dichos organismos desaparecerían.

La administración es indispensable en los organismos, con esta se llevan a cabo diferentes procesos cuyas funciones principales son el logro de los objetivos.”²⁹

6.9.2 “Administración del cambio.

La tecnología y la globalización son solo dos de las fuerzas que impulsan el cambio de las organizaciones y en la administración del talento humano; estos tipos de iniciativa de cambios no están diseñados para solucionar problemas que se presentan en la organización si no para ayudar a renovar el enfoque de todos con respecto a factores clave del éxito”.³⁰

6.9.3 “Existen tres tipos de habilidades que conforma la administración.

Las tres habilidades requieren competencias personales distintas cualidades de quien es capaz de analizar una situación proponer soluciones y resolver asuntos o problemas.

Sus habilidades son:

- Técnicas
- Humanas
- Conceptuales

²⁹ <http://promonegocios.net/foro/viewtopic.php?f=16&t=12364>

³⁰ Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Interamericanas S.A.2006 p. 9

Habilidad técnica. Consiste en buscar conocimientos, métodos, técnicas y equipos para la realización de tareas por medio de la experiencia profesional.

Habilidades humanas. Describe a la competitividad y el discernimiento para trabajar con personas en equipo.

Habilidades conceptuales. Se refiere a la capacidad para tratar con ideas y conceptos abstractos y están relacionadas con pensar, razonar, diagnosticar situaciones y formular alternativas de solución a los problemas³¹.

6.9.4 Los pilares de la administración son:

Planeación

La planeación se puede definir como metas a cumplir o alcanzar objetivos en beneficio a una organización o empresa para un logro deseado.

Organización

La organización es la agrupación de cada individuo para cumplir lo planificado con éxito.

Dirección

La dirección es el elemento que nos ayudará a logro y a la realización de todas las actividades planeadas.

Control

Es la verificación del desempeño efectuado por los organizadores con objetivos y metas fijadas.

³¹ Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Interamericanas S.A.2006 p. 2,3

6.9.5 Los pilares y su relación con los eventos

“Una de las formas de comunicación en cualquier institución es la realización de eventos. Realizar un evento con éxito requiere una acertada planificación por parte de quienes dirigen esta actividad organizacional.

6.9.6 Planificación y el papel del coordinador

Nombra como miembros del comité a personas que estén acostumbradas al trabajo en equipo y autorizadas para tomar decisiones a fin de controlar gastos. El coordinador debe ser la única persona autorizada para ordenar pagos”³².

6.9.7 Pasos para la planificación de un evento.

Producción

Antes de la realización de cualquier evento debemos tener en cuenta el talento humano y los equipos que nos ayudará a efectuar dicha actividad con éxito.

Presupuesto

Se debe tomar en cuenta el capital para el evento no olvide los imprevistos.

Montaje

El montaje es muy importante al momento de realizar el evento no debe olvidar las herramientas y equipos necesarios.

Ejecución

No es más que el inicio del evento y se llevará a cabo lo planificado.

6.9.8 Organización de Eventos

“Organizador las personas que conformarán este grupo deben reunir ciertas competencias como: talento organizativo, actitud creativa y pro-activa tanto desde

³² <http://www.eventplannerspain.com/ideas-y-consejos-eventos/checklist-de-planificaci%C3%B3n>

un enfoque ejecutivo como ejecutor con una amplia autoridad, habilidades de cada acción relacionada al evento.

En general para organizar cualquier evento o reunión es necesario seguir algunos pasos básicos:

- Programación
- Desarrollo
- Finalidad mediante alzarse en equipo

Programación

Es necesario tomar en cuenta todos los aspectos que corresponde a la organización y que deben realizarse en equipo mediante la asignación de funciones y tareas para coordinar, ejecutar y evaluar.

Son las siguientes:

- Nombrar comités para asignar tareas específicas
- Elaborar listas de asistentes
- Definir la fecha exacta
- Determinar el sitio
- Coordinar actividades
- Elaborar y distribuir invitaciones
- Disponer de recursos

Desarrollo

Antes de iniciar el evento debe observarse los siguientes aspectos:

- Adorno de lugar
- Temperatura y ambiente
- Baños deben estar impecables
- El lugar y el personal para distribuir refrigerios

Finalización

La finalización de eventos consiste en:

- El desmontaje.

- Evaluación del evento”³³

Dirección

“La dirección de eventos básicamente nos referimos a la supervisión de la organización y la ejecución de un evento la dirección está encargada de controlar que todo lo que se establece en los planes de organización sean correctamente ejecutadas señalando los errores que se deben corregir para que el evento tenga éxito”³⁴.

6.10 “Gestión Administrativa

En la actualidad la gestión administrativa se presenta como un área del conocimiento humano repleta de complejidades y desafíos el profesional que utiliza la gestión administrativa como medio para vivir puede trabajar en los niveles más variados de una organización desde el nivel jerárquico y la supervisión elemental hasta la dirección general.

La administración por su parte no es otra cosa que la dirección racional de las actividades que realiza una organización con o sin fines de lucro.

“Es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar”³⁵.

“La Gestión Administrativa es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la organización. Por lo tanto, la administración es imprescindible para la existencia, supervivencia y el éxito de las organizaciones. Sin la administración las organizaciones jamás tendrían condiciones que les permitieran existir y crecer.

³³ <http://www.eventplannerspain.com/ideas-y-consejos-eventos/checklist-de-planificaci%C3%B3n>

³⁴ <http://web.upacifico.cl/noticias/direccion-y-produccion-de-eventos-carrera-lider-del-pais/>

³⁵ <http://es.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa-8839327>

La teoría general de la administración es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración de las organizaciones.

En cada organización el administrador define estrategias, diagnostica situaciones, evalúa recursos, planea su aplicación, resuelve problemas y genera innovación y competitividad. El administrador exitoso en una organización, puede no serlo en otra ya que no se les juzgará por lo que sabe respecto de las funciones que ejerce en su especialidad si no por la manera en que realiza su trabajo y por los resultados que obtiene de los recursos disponibles. Levitt planteaba que el conocimiento del administrador es tan solo uno de los múltiples aspectos de su capacitación profesional; también se le evalúa por su modo de actuar por sus actitudes, habilidades, competencias, personalidad y estilo de trabajo³⁶.

³⁶ Chiavenato, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Interamericanas S.A. 2006 p. 2

7. HIPOTESIS

La aplicación de Normas de Etiqueta y Protocolo contribuirá a mejorar la Gestión Administrativa entre funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

8. VARIABLES

Variable Independiente

Etiqueta y Protocolo

Variable Dependiente

Gestión Administrativa

8.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: ETIQUETA Y PROTOCOLO				
DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Es la imagen que se proyecta de la personalidad a través de formalidades con respeto y distinción de niveles jerárquicos lo que nos enriquecerá personal y profesionalmente.	Normas de etiqueta	Protocolo Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿En la institución se aplican las Normas de Etiqueta y Protocolo? <ul style="list-style-type: none"> • Todos los días • Cuando hay una reunión o evento empresarial • Cuando llegan clientes 2. ¿Qué resultados puede tener la institución a través de la aplicación de Normas Etiqueta y Protocolo? <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento • Confianza • Satisfacción • Problemas 3. ¿Quién es la persona encargada de organizar las reuniones y eventos de la institución? 	Entrevista
		Buenos modales		
	Reglas de cortesía	Imagen Saludos		
	Normas de Protocolo	Precedencia Eventos Reuniones		
Carácter moral y social		Sesión solemne Protocolo		

		Empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente • Funcionarios <p>4. ¿Dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. de un auditorio o salas de reuniones.</p> <p>Si ()</p> <p>No ()</p> <p>5. ¿Qué pasos utilizan al momento de planificar y ejecutar reuniones y eventos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción • Montaje • Ejecución <p>6. ¿Para la organización de eventos empresariales la institución cuenta con lo mencionado?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal capacitado • Equipos, tecnológicos adecuados 	
--	--	-------------	--	--

			<ul style="list-style-type: none">• Suficientes materiales• Financiamiento <p>7. ¿Las reuniones y eventos que organiza la institución son:</p> <ul style="list-style-type: none">• Improvisadas• Organizadas con suficiente tiempo	
--	--	--	--	--

VARIABLE DEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
<p>La gestión Administrativa es un conjunto de instrumentos para mejorar los procesos con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este puede ser económico o social.</p>	<p>Gestión eficaz Pilares administrativos</p>	<p>Planificación Organización Dirección Control</p>	<p>8. ¿Los eventos son evaluados después de su respectiva ejecución?</p> <p>Si () No ()</p> <p>9. ¿De una calificación de 1 a 5 si se cumple con los siguientes pasos al momento de la realización de las actividades?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeación • Organización • Dirección • Control <p>10. ¿Qué tipos de eventos realiza la institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones • Sesión solemne • Seminarios • Eventos sociales 	<p>Entrevista</p>

9. METODOLOGÍA

9.1. Métodos

“Para la presente investigación nos apoyamos en el método científico como el método general del conocimiento ya que llegamos a una idea de los fenómenos que se producían en la naturaleza y en la sociedad mediante la conjugación de la reflexión comprensiva y el contacto directo con la realidad objetiva; así también en los siguientes métodos: Inductivo, Deductivo, Histórico, Descriptivo y Analítico.

Inductivo. El método inductivo nos permitió ir de lo particular a lo general es decir determinar el nivel de conocimiento que tienen los funcionarios sobre Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa.

Deductivo. Partimos del problema y como incide la falta de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa llegamos a sintetizar los conceptos, juicios y razonamientos existentes sobre el mismo, mediante una investigación y un examen crítico con ello verificamos la hipótesis para un buen control en las actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Histórico. Conocimos el pasado del problema sobre su origen y evolución y así realizamos una diferenciación con la realidad en la que actualmente se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. lo que tiene que ver con la Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa información que nos ayudó a la utilización de nuevas técnicas.

Descriptivo. Realizamos una descripción objetiva de la situación actual en la que se desarrolla el problema y se realizó un diagnóstico sobre Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Analítico. Analizamos los mecanismos de control para la toma de decisiones efectivas y acertadas para los eventos que realiza esta entidad.

9.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo investigativo de campo se ejecutó en la parroquia Guanujo, ciudad de Guaranda, Provincia de Bolívar, durante el año lectivo 2013- 2014.

Diseñamos los siguientes tipos de investigación:

Por el propósito

Básica. Nos ayudamos de los distintos métodos procedimientos y técnicas básicas que la investigación científica proporciona las formas o medios que nos permitieron descubrir, sistematizar, enseñar y aplicar nuevos conocimientos.

Aplicada. Nos referimos de lo dicho en general a un caso particular Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Por el lugar

De campo. La información fue obtenida directamente de la fuente y se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. ubicada en la parroquia Guanujo cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

Por la participación

Cuantitativa. Por el universo de sujetos de la investigación.

Cualitativa. Por el argumento que se obtuvo de la información para el trabajo final.

Por el tipo de ocurrencia de los hechos

Transversal tiempo en que se asume el objeto de estudio año lectivo 2013 - 2014.

Por el alcance

Descriptiva. Por qué describimos de qué manera repercute la falta de un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa para las actividades efectuadas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda año lectivo 2013-2014”³⁷.

³⁷ Tesis Granja Zapata, Luisa Tatiana, Control de Archivo de Documentos, 2011 pp 54,57

9.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Para alcanzar los objetivos específicos de la investigación utilizamos las siguientes técnicas:

Encuesta. Esto nos permitió relacionarnos en forma indirecta con los encuestados a través de un instrumento de investigación, se aplicó a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Entrevista. Mediante la entrevista obtuvimos información directa y confiable por parte de los funcionarios para constatar como incide la falta de un manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa para el buen desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Funcionarios y socios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda Matriz.

CARGOS ADMINISTRATIVOS	Nº DE EMPLEADOS
Gerencia	1
Contabilidad	1
Crédito	3
Caja	2
Atención al Cliente	1
Secretaria	1
Sistemas	1
Servicios Generales	2
Funcionarios	12
Socios	7.738

9.4. UNIVERSO Y MUESTRA

El universo se obtuvo del número de socios que es de 7.738 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Muestra

Aplicando la siguiente fórmula:

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

Tamaño de la población (n) = 7.738

Probabilidad que el evento p

Ocurra = 0.5

Probabilidad que el evento q no

Ocurra = 0.5

Nivel de confianza (α) = 5%

Margen de confiabilidad (z) = 1.962

Error máximo permitido (e) = 0.05

Tamaño de la muestra (n) = 366.4543

Aproximadamente = 366

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

$$n = \frac{7.738 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{0,05(7738-1) + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \frac{7.738 \times 0,25 \times 3,8416}{0,0025(7737) + 0,25 \times 3,8416}$$

$$n = \frac{7440.087}{19,3425 + 0,9604}$$

$$n = \frac{7440.087}{20,3029}$$

$$n = \mathbf{366}$$

A los 12 funcionarios que conforman la institución, se llevó a cabo la entrevista.

9.5 PROCESAMIENTO DE DATOS

Con el procesamiento de datos llegamos a verificar el desconocimiento que tienen los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda., con respecto a las Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa esto nos ayudó a comprobar la hipótesis.

CAPÍTULO II

ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

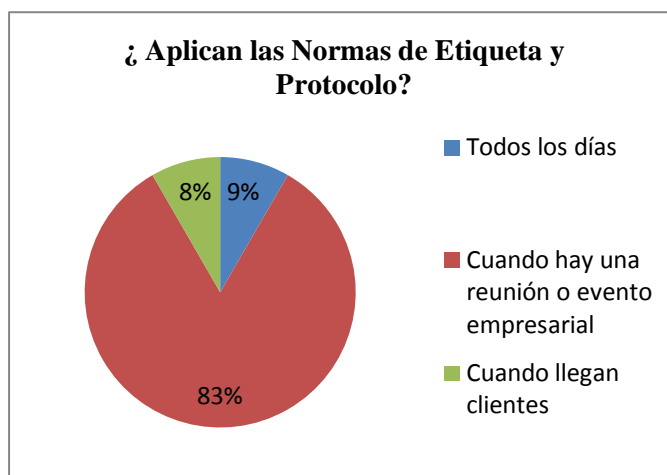
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA.

1. ¿En la institución se aplican las Normas de Etiqueta y Protocolo?

CUADRO N° 1

VARIABLE	CANTIDAD	%
Todos los días	1	9
Cuando hay una reunión o evento empresarial	10	83
Cuando llegan clientes	1	8
Total	12	100

GRÁFICO N° 1



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

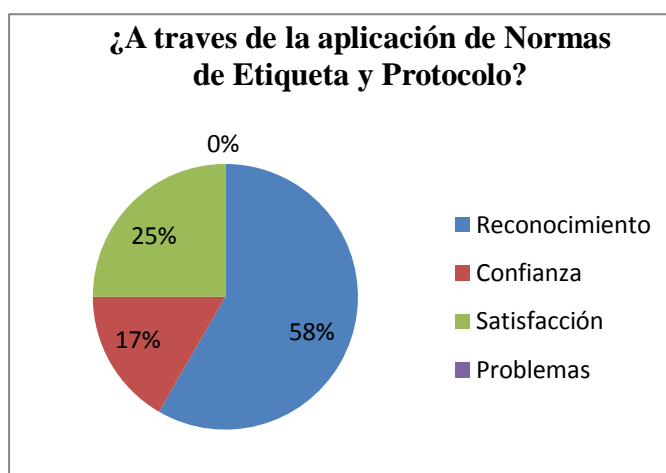
Los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda utilizan las Normas de Etiqueta y Protocolo solo cuando existe reuniones y eventos empresariales sin tomar en cuenta la importancia que tiene este último para su aplicación.

2. ¿Qué resultados puede tener la institución a través de la aplicación de Normas de Etiqueta y Protocolo?

CUADRO N° 2

VARIABLE	CANTIDAD	%
Reconocimiento	7	58
Confianza	2	17
Satisfacción	3	25
Problemas	0	0
Total	12	100

GRÁFICO N° 2



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

A más de obtener un reconocimiento por parte de la sociedad los funcionarios de esta institución consideran que conocer las Normas de Etiqueta y Protocolo ayudará a enriquecerse tener confianza, satisfacción a la hora de atender al cliente.

3. ¿Quién es la persona encargada de organizar las reuniones y eventos de la institución?

CUADRO N° 3

VARIABLE	CANTIDAD	%
Gerente	12	100
Funcionarios	0	0
Total	12	100

GRÁFICO N° 3



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmary Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

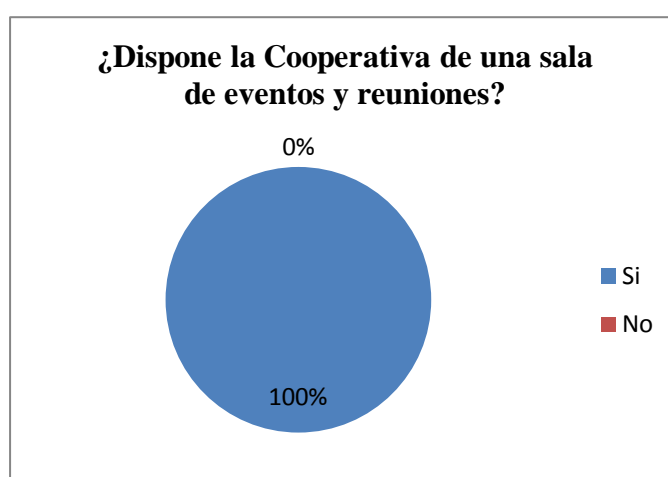
La persona encargada de la organización de eventos o reuniones de la institución recae en la gerente el gráfico nos señala que no existe una participación de los funcionarios en cuanto a la coordinación de las diferentes actividades que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

4. ¿Dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda de una sala de eventos y reuniones?

CUADRO N° 4

VARIABLE	CANTIDAD	%
Si	12	100
No	0	0
Total	12	100

GRÁFICO N° 4



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

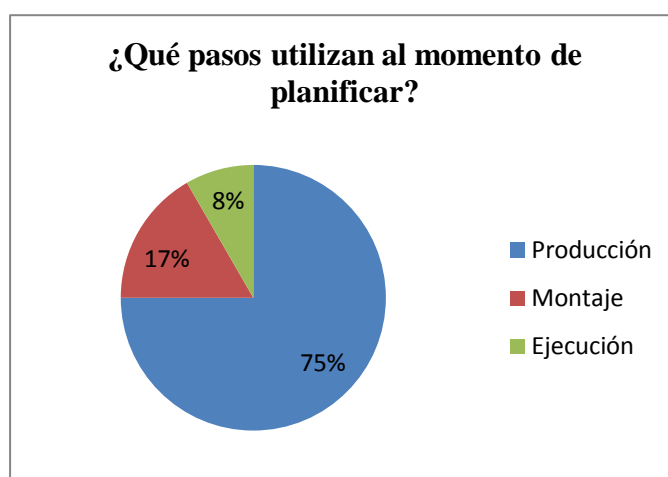
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda cuentan con dos salas una para reuniones y otra para eventos.

5. ¿Qué pasos utilizan al momento de planificar y ejecutar reuniones y eventos?

CUADRO N° 5

VARIABLE	CANTIDAD	%
Producción	9	75
Montaje	2	17
Ejecución	1	8
Total	12	100

GRÁFICO N° 5



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

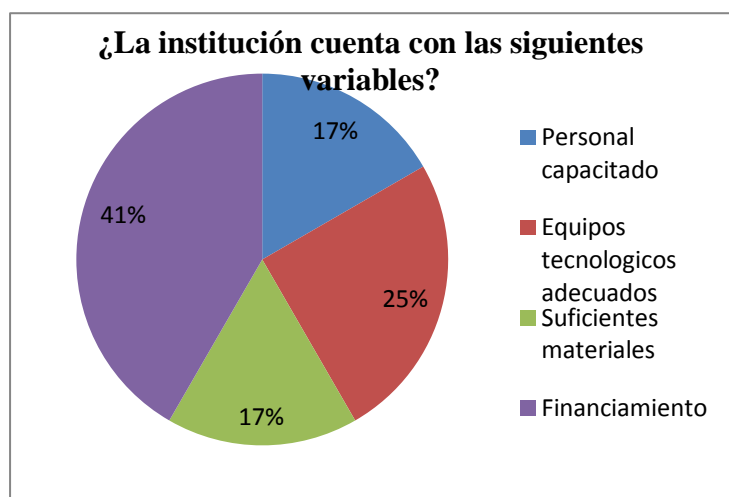
Al momento de realizar esta pregunta los funcionarios responden que la producción es importante al momento de planificar un evento y reuniones se refleja un porcentaje bajo en cuanto a montaje y ejecución de las actividades dentro de la institución.

6. ¿Para la organización de eventos empresariales la institución cuenta con lo mencionado?

CUADRO N° 6

VARIABLE	CANTIDAD	%
Personal capacitado	2	17
Equipos tecnológicos adecuados	3	25
Suficientes materiales	2	17
Financiamiento	5	41
Total	12	100

GRÁFICO N° 6



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los funcionarios están de acuerdo que cuenta con los Equipos Tecnológicos adecuados, financiamiento suficiente para la realizar cualquier tipo de eventos o reuniones sin embargo no existe personal capacitado que les asesore al momento de realizar los eventos.

7. ¿Las reuniones y eventos que organiza la institución son:

CUADRO N° 7

VARIABLE	CANTIDAD	%
Improvisadas	7	58
Organizadas con suficiente tiempo	5	42
Total	12	100

GRÁFICO N° 7



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

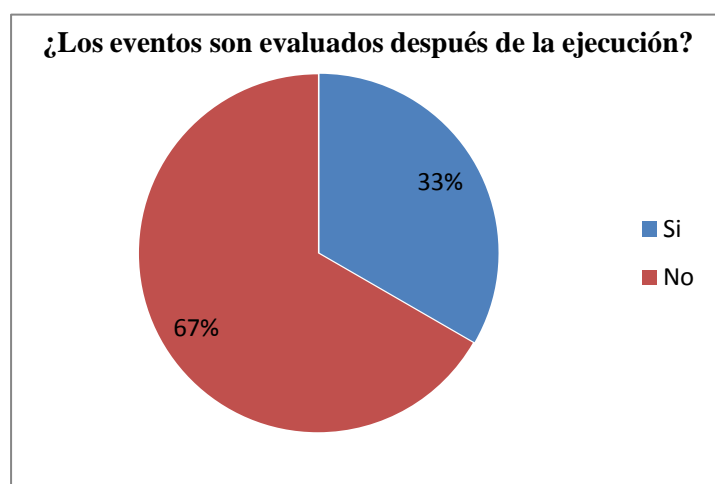
Las reuniones y eventos que realiza la institución son improvisadas mencionan que no existe una buena coordinación, ocasionando dificultades a la hora de la ejecución y un porcentaje bajo indica que si se organizan con suficiente tiempo.

8. ¿Los eventos son evaluados después de su respectiva ejecución.

CUADRO N° 8

VARIABLE	CANTIDAD	%
Si	4	33
No	8	67
Total	12	100

GRÁFICO N° 8



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Las respuestas evidencian que no existe una evaluación a los eventos que realiza la institución no se evalúa ni se da un seguimiento apropiado para su respectivo mejoramiento para futuros eventos a realizar.

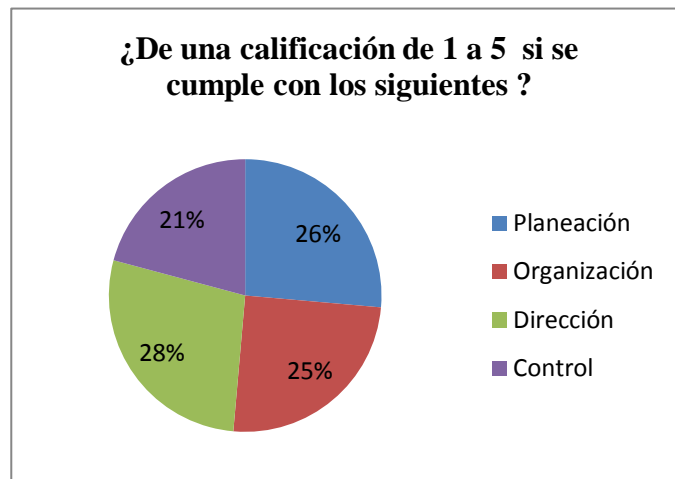
9. ¿De una calificación de 1 a 5 si se cumple con los siguientes pasos al momento de la realización de las actividades tomado en cuenta que:

- | | |
|--------------------|--------------|
| 1. Es Insuficiente | 4. Muy Buena |
| 2. Regular | 5. Excelente |
| 3. Buena | |

CUADRO N° 9

VARIABLE	CANTIDAD												Suma	100%
	2	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	1		
Planeación	2	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	1	19	26%
Organización	2	1	2	1	4	1	1	1	1	1	1	2	18	25%
Dirección	3	1	2	1	4	1	1	2	1	2	1	1	20	28%
Control	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	15	21%
Total	8	4	7	4	15	4	4	6	4	6	4	6	72	100%

GRÁFICO N° 9



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

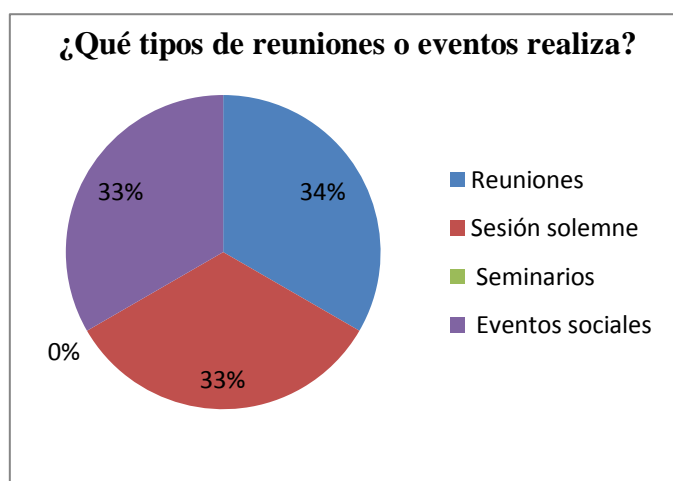
De acuerdo a las respuestas dadas a esta pregunta se puede determinar que los funcionarios se encuentran lejos de una adecuada aplicación de la administración lo que trae consigo una ejecución empírica de las actividades que esta institución realiza.

10. ¿Qué tipos de eventos realiza la institución?

CUADRO N° 10

VARIABLE	CANTIDAD	%
Reuniones	12	34
Sesión solemne	12	33
Seminarios	0	0
Eventos sociales	12	33
Total	36	100

GRÁFICO N° 10



Fuente: Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.

Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con referencia a la pregunta la institución realiza más reuniones y no se incluyen los seminarios los funcionarios indican que la institución debería aplicar y ejecutar mayor número de seminarios tanto al cliente interno y como externo.

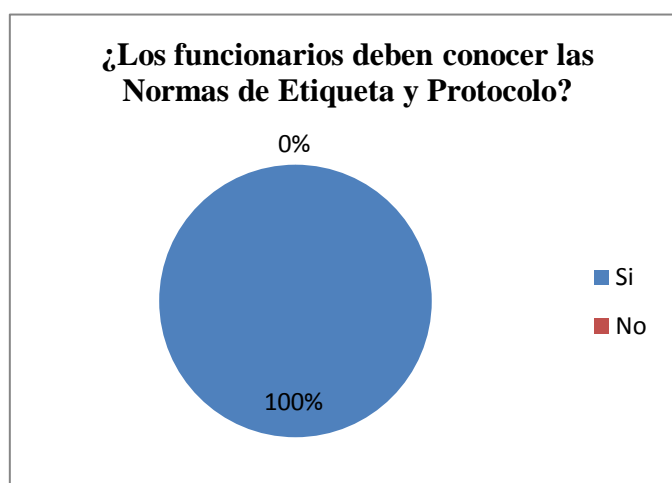
ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA.

1. ¿Considera usted que los funcionarios deben conocer las Normas de Etiqueta y Protocolo?

CUADRO N °1

VARIABLE	CANTIDAD	%
Si	366	100
No	0	0
Total	366	100

GRÁFICO N° 1



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

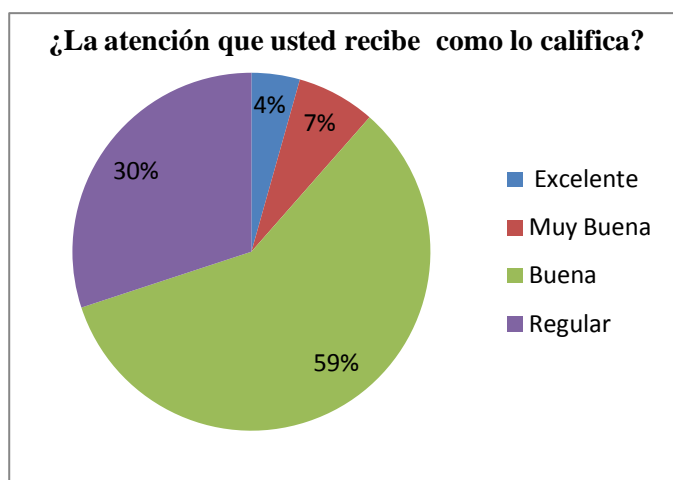
Las personas encuestadas en su mayoría manifiestan que los funcionarios si deben conocer a fondo las Normas de Etiqueta y Protocolo para que exista una buena relación entre funcionarios, socios para que se proyecte una imagen diferente de la institución.

2. ¿La atención que usted recibe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda., cómo lo calificaría?

CUADRO N° 2

VARIABLE	CANTIDAD	%
Excelente	16	4
Muy Buena	26	7
Buena	214	59
Regular	110	30
Total	366	100

GRÁFICO N° 2



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

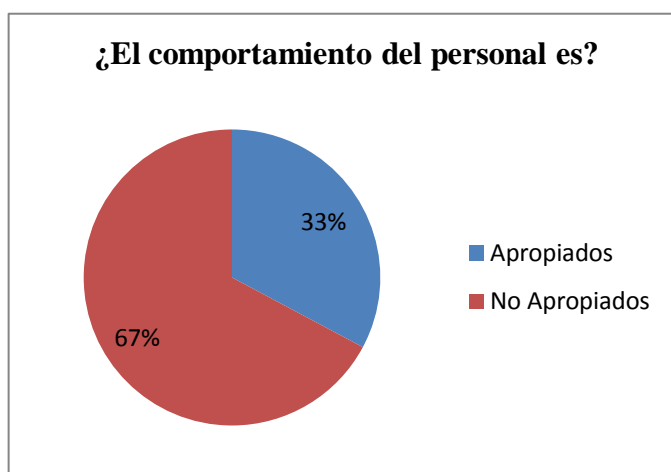
Al analizar estos resultados se puede apreciar que la mayoría de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda consideran que la atención recibida de los funcionarios es buena pero manifiestan que debería ser excelente la atención al cliente.

3. ¿El comportamiento del personal a su criterio es:

CUADRO N° 3

VARIABLE	CANTIDAD	%
Apropiados	120	33
No apropiados	246	67
Total	366	100

GRÁFICO N° 3



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un gran porcentaje de los socios encuestados responden que los modales y la atención al cliente que reciben de los funcionarios no son apropiados sugieren que debería basarse en la cordialidad y amabilidad.

4. ¿Al momento de ingresar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. se nota una buena actitud y disponibilidad a la hora de atenderlo?

CUADRO N° 4

VARIABLE	CANTIDAD	%
Si	100	27
No	266	73
Total	366	100

GRÁFICO N° 4



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

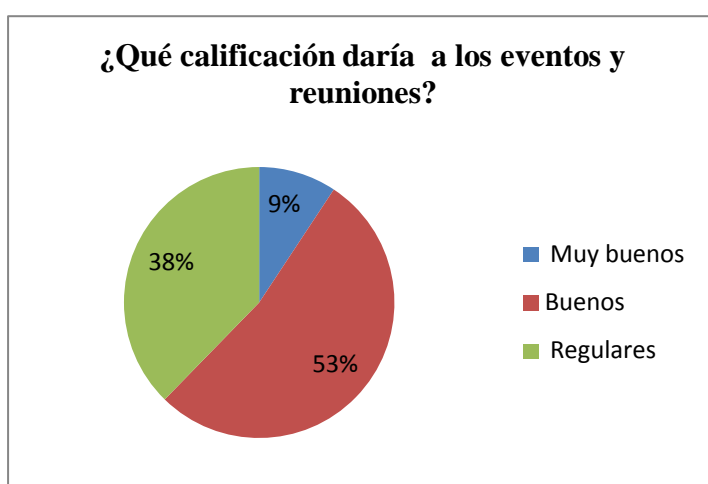
Los clientes responden que no todos demuestran una buena actitud y disponibilidad al momento de atenderles y esto ocasiona desconfianza al pedir información.

5. ¿Qué calificación daría a los eventos y reuniones que realiza la institución?

CUADRO N° 5

VARIABLE	CANTIDAD	%
Muy buenos	34	9
Buenos	194	53
Regulares	138	38
Total	366	100

GRÁFICO N° 5



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

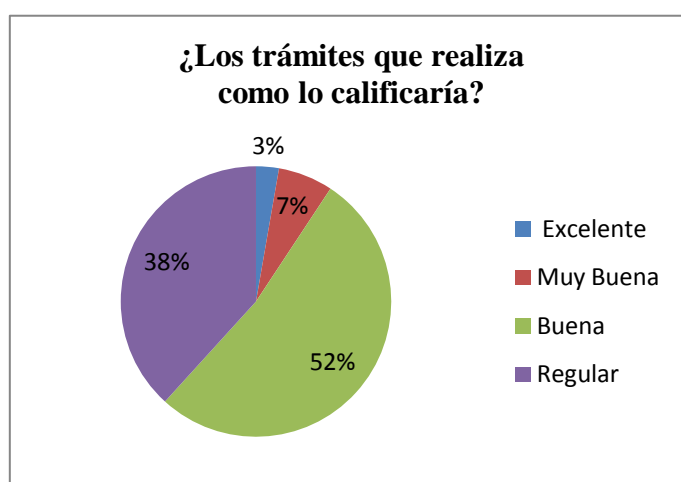
Como podemos observar en el gráfico los eventos y reuniones que realiza la institución son buenos lo que es realmente preocupante; que los mismos no lleguen a ser muy buenos y un porcentaje medio aseguran que son regulares.

6. ¿Cómo calificaría los trámites que realiza en la institución?

CUADRO N° 6

VARIABLE	CANTIDAD	%
Excelente	10	3
Muy Buena	24	7
Buena	192	52
Regular	140	38
Total	366	100

GRÁFICO N° 6



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

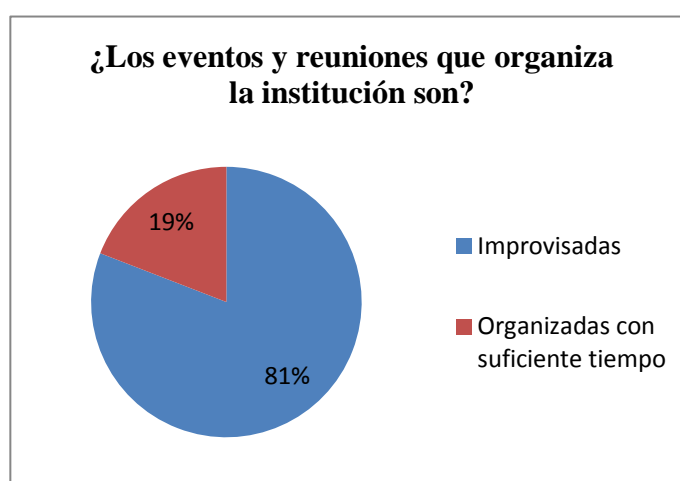
Las encuestas revelan que los trámites que realizan en la institución no llegan a ser excelentes por lo que los clientes sugieren que deberían tener en cuenta los más mínimos detalles al momento de gestionar.

7. ¿Los eventos y reuniones que organiza la institución son:

CUADRO N° 7

VARIABLE	CANTIDAD	%
Improvissadas	296	81
Organizadas con suficiente tiempo	70	19
Total	366	100

GRÁFICO N° 7



Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.
Autoras: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los socios mencionan que las reuniones son improvisadas y no lo realizan con suficiente tiempo y esto provoca un malestar y expresan que es lamentable que no se cuente con una planificación adecuada para las diferentes actividades que organizan.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteada en este trabajo de investigación ha sido comprobada que la aplicación de Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa mejorará la atención al cliente y proyectará una buena imagen institucional.

Nos basamos en la pregunta número uno con lo planteado.

¿En la institución se aplican las Normas de Etiqueta y Protocolo?

Dando como resultado que solo aplican estas normas cuando hay reuniones y eventos.

Por esta razón afirmamos que existe un desconocimiento por parte de los funcionarios en referencia al tema de investigación.

2.3 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.3.1 Conclusiones

- 1.** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda existe demasiados vacíos en cuanto a las Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa ocasionando una mala imagen como institución.
- 2.** No existe un verdadero trabajo en equipo debido a la descoordinación en la realización de las actividades que no permiten cumplir con el objetivo institucional.
- 3.** La organización de eventos no es la adecuada no cumplen con una buena gestión administrativa lo que ocasiona malestar e inconformidad por parte de esta institución a sus clientes y socios.
- 4.** Se debe tomar en cuenta la evaluación de todo evento que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda para el mejoramiento y posterior ejecución de nuevas actividades con una visión diferenciadora para satisfacer a socios y clientes.
- 5.** Las condiciones de la sala de reuniones no son las apropiadas a la vista de los clientes internos de la institución.

2.3.2 Recomendaciones

1. Que apliquen las Normas de Etiqueta y Protocolo como un referente para la correcta realización y ejecución de las actividades que realice esta entidad.
2. Se recomienda que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. se dé mayor preferencia a capacitaciones para el personal interno y externo, área de Etiqueta y Protocolo.
3. Todas las instituciones deben conocer la importancia de la Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa vivimos en un mundo donde el éxito depende del comportamiento de las personas que conforman la institución hacia el entorno que les rodea más aún si dependen de un cliente.
4. Ofrecer un manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa la cual contenga lo necesario para un buen desenvolvimiento de las actividades correspondientes a la cooperativa.
5. Sugerencias que debe tomar en cuenta los funcionarios en beneficio de la sala de reunión.

3. TÍTULO

LA PROPUESTA

MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO DE EVENTOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN PEDRO” LTDA.

3.1 INTRODUCCIÓN

La Etiqueta y Protocolo son reglas que nos ayudan a mostrar una imagen impecable de nosotros hacia los demás reglas que deberían ser aplicadas en todo momento. Recordemos que nuestro comportamiento habla de nosotros y sobre todo la imagen que se pretende dar a los demás.

Estos dos términos nos ayudarán a brindar un servicio más afectuoso con nuestros socios y clientes que acuden a la institución ¿por que no aplicarlos en nuestro diario vivir?

“Es un conocimiento básico de las normas de Etiqueta y Protocolo es la correcta organización de todo tipo de eventos y ceremonias. Saber cómo actuar o vestirnos según la situación es muchas veces el primer paso para lograr que los demás tengan una buena impresión de nuestra persona”³⁸.

Las autoras de este Manual de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa, consideran que contribuirá a mejorar la atención al cliente y mostrar una imagen diferente a cada evento que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda esto será un soporte de consulta para el buen desenvolvimiento de las actividades.

3.2 JUSTIFICACIÓN

³⁸ <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-etiqueta.htm>

“Etiqueta y Protocolo son factores que pueden llegar a influir de diferentes maneras tanto positivas como negativas en un individuo estas normas de cortesía son imprescindibles.

Por lo expuesto buscamos obtener resultados para recomfortar los modales y hábitos que deben adquirir los que pertenecen a la institución para desenvolverse ante la sociedad y lograr los objetivos propios y las expectativas laborales”³⁹.

Tendrán una actitud diferente y sus comportamientos serán los adecuados al momento de comunicarse con los demás cabe recalcar que el conocer las Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa el reconocimiento como institución verá reflejada en cada uno de los funcionarios.

Por ello ofrecemos un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa normas de suma importancia al momento de socializarse un evento que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Esto es con la finalidad de crear un ambiente agradable para optar un gran desarrollo empresarial siempre estar dispuesto a brindar ayuda de una manera cortés y educada a quienes soliciten un servicio. Puesto que su comportamiento influye de manera importante ya que es la imagen de la institución.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 Objetivo General

³⁹ <http://secretariaetiquetayprotocolo.blogspot.com/2012/02/justificacion.html>

Elaborar un Manual de Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión Administrativa de la Cooperativa y Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Mostrar la verdadera importancia de la aplicación de las Normas de Etiqueta y Protocolo en la Gestión administrativa para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.
- Mejorar mediante el manual, la organización de eventos, reuniones, atención y servicio al cliente interno y externo que forman parte de esta entidad.
- Socializar el Manual con los funcionarios que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

3.4 DESARROLLO

ETIQUETA Y PROTOCOLO

“Es necesario que cualquier tipo de organización tenga en cuenta incluir dentro de su plan de capacitación el tema de la Etiqueta y el Protocolo buscando optimizar el comportamiento de sus trabajadores esto se refleja en el trato con todos sus clientes beneficiando la imagen de la empresa.

Las recomendaciones que han sido consignadas en este manual se convertirán en una herramienta adicional que cada persona debe tener consigo para asegurarse de que su comportamiento corresponda adecuadamente a lo que se espera de él y de la organización para la cual labora.

Etiqueta

Es una herramienta fundamental del protocolo que guía las normas del comportamiento humano⁴⁰ es importante recordar que la convivencia de las relaciones humanas ayuda a la eficacia y mejorar así la calidad de la personalidad hacia los demás incluyendo la amabilidad y la cortesía.

Qué es la cortesía

“Es la sensación del ser humano de tener valores para tener una vida más fácil y menos compleja y reflejado en el sentimiento de paz interior.”⁴¹

Normas de cortesía

Si seguimos estas normas muy seguramente quedaremos bien con nosotros y la sociedad en la que estamos.

Algunas formas de demostrar cortesía se pueden dar a través de las siguientes expresiones.

- “Buenos días
- Buenas noches

⁴⁰ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

⁴¹ <http://es.slideshare.net/Salomonnn/normas-de-cortesa-12056148>

- Buenas tardes
- Gracias
- Con permiso
- Disculpe
- Muy amable
- Pase usted
- Por favor
- No volverá a suceder
- Le ofrezco mi puesto⁴²

Reglas de la cortesía

- “Ser amable en el trato a los demás.
- Sembrar en los demás el valor del servicio.
- Saludar amistosamente.
- Ser solidario con los demás.
- Reconocer los méritos de los otros.
- Ayudar desinteresadamente⁴³.

Protocolo

“Es el proceso el orden y/o conjunto de actividades que se siguen a diario en la vida dentro del término protocolo es imposible olvidar mencionar el término ceremonial que se refiere básicamente a formalidades que dependiendo de la cultura.”⁴⁴.

Diferencia entre socio y cliente

Socio. Persona que conforma una entidad financiera.

Cliente. Persona que acude de vez en cuando a una entidad financiera a solicitar información.

⁴² <http://es.slideshare.net/Salomonnn/normas-de-cortesa-12056148>

⁴³ <http://es.slideshare.net/Salomonnn/normas-de-cortesa-12056148>

⁴⁴ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

ETIQUETA Y PROTOCOLO ASOCIADO CON LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Atención al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece una persona a otra.

Servicio al cliente

El servicio al cliente es dar una información adecuada sobre una institución u organización sobre el servicio que presta.

Clientes interno y externo

Clientes interno

Son aquellas personas que adquieren servicios ofrecidos por una institución cuyas decisiones determinan la posibilidad de que la organización prospere en el tiempo.

Clientes externos

Son las personas que trabajan en la empresa y hacen posible la producción de bienes y servicios.

“Reglas para un buen servicio al cliente

Un buen servicio al cliente es imprescindible para mantener una buena imagen institucional para que los cliente se sientan interesados por la misma.

- El trato al cliente.
- La atención telefónica.
- Escuche a sus clientes.
- No hacer promesas si no vamos a mantenerlas.
- Dejar hablar al cliente.
- Ante cualquier reclamación debemos tratar amablemente al cliente.
- Adelantarse a las necesidades del cliente.

- Sonreír a las personas les hace saber que pueden tener confianza al momento de solicitar información^{»45}.

“La imagen empresarial

Son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la empresa, a través del primer contacto que éste tenga con un trabajador de la misma, la imagen la determinará por lo tanto el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el trabajador y ante la capacidad de resolución que tenga éste ante cualquier situación que se le presente el cliente.^{»46}

“Imagen Corporativa

La imagen corporativa se refiere a cómo se observa una organización, esta imagen se diseña con el fin de atraer a los clientes para promover interés sobre ella.

Ante la creciente importancia de la imagen corporativa esto conlleva el éxito organizacional.

Hay que recordar que la imagen visual resultante por la percepción por parte del público es la denominada identidad visual corporativa, que refuerza la imagen general de una entidad.

Debemos tomar en cuenta la marca corporativa que identifica nuestra entidad

Marca. Es el nombre, símbolo término o una combinación de ellos asignado a un producto o servicio. Recordemos que una marca desconocida es una marca sin valor

Requisitos de la marca

Las empresas disponen de tres recursos para definir una política de marca que les lleve a configurar una imagen pública favorable.

⁴⁵ <http://www.comercionista.com/promocion-venta/reglas-buen-servicio-cliente>

⁴⁶ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

- Los signos verbales y gráficos que distinguen la marca que actúan como aval del resto de la comunidad.
- El conjunto de recursos de comunicación comercial que se relacionan con la marca.
- Las relaciones de la comunicación personal tarea de los servicios de relaciones públicas cuya finalidad es establecer lazos de confianza.

El nombre adoptado es el elemento que puede ser escrito o pronunciado.

Debe cumplir con una serie de requisitos

- **Funcionales.** Debe ser pronunciable, memorizable y original.
- **Semánticos.** Debe ser compatible con los atributos de la empresa ya sea de producto o servicio.
- **Expresivos.** Cualidades del nombre.

Debemos definir los signos visuales

Imago tipo. Son aquellos elementos relevantes de la identificación que pueden ser reconocidos por un símbolo, señal o diseño.

Logotipo. El nombre con alguna caracterización de tipo visual.

Recuerde

- Una marca debe ser fácil de leer, pronunciar y recordar
- Es muy diferente de las marcas competitivas
- Concuerda con la identificación de su empresa

Percepción de imagen

La percepción de imagen no es más que la información visual que logramos captar en cada imagen por medio de la luz que entran por nuestros ojos.

Visualidad del color

Es uno de los factores en la realización de imagen por medio de diferentes pruebas con colores distintos⁴⁷.

¿Qué nos expresan los colores?

Puede optar por los siguientes colores según su significado tomando en cuenta la identificación de su empresa.

- **Azul.** Este color sugiere reposo serenidad, descanso, frescura.
- **Amarillo.** Sabiduría, discernimiento.
- **Verde.** Compasión, benevolencia, generosidad.
- **Negro.** Poder social, poder intelectual, tristeza.
- **Rojo.** Valor perseverancia bondad amor.
- **Blanco.** Pureza
- **Morado.** Sacrificio, desprendimiento.
- **Gris.** Incertidumbre, miedo.
- **Café.** Pertenencia y seguridad.

Factores para proyectar una buena imagen

“Buena presencia

La presencia se transmite junto con la imagen corporal, aquellos elementos que son parte de la comunicación no verbal forman parte de la presencia de cada uno.

La actitud corporal los gestos, mirada, sonrisa y vestimenta son elementos que forman parte de una buena presencia, es la imagen que transmitimos de nosotros mismos.

A nuestros clientes les gusta relacionarse con gente que pueden sentir afines a sus gustos e intereses esa identificación entre la imagen del empleado y la de los clientes produce vínculos más positivos.

⁴⁷ Limón Peña Moisés. Imagen Corporativa Estrategia Organizacional de Comunicación Global. México. Trillas. 2008. pp.49,59,62,67,68

Cuando nuestros clientes sienten que somos parecidos a ellos, ellos creen que podemos entender mejor lo que necesitan y pueden confiar en nosotros”⁴⁸.

“El Cabello

Es importante resaltar que no todos los cabellos largos o cortos quedan bien es necesario tener una asesoría para que pueda usted determinar que corte es el más indicado hacerse tomando en cuenta su edad su trabajo o cualquier rol que desempeñe.

La Sonrisa

Es agradable ver como un trabajador sonríe a todos sus clientes pues denota alegría, positivismo, buen ambiente laboral, seguridad no obstante al sonreír los dientes deben ir acompañando esa imagen por la buena limpieza oral que se tenga.

Por lo tanto la higiene oral no debe descuidarse y es importante mantener en el lugar de trabajo los elementos necesarios para mantener un buen aliento en todo momento especialmente en días donde el trabajo es extenuante y muchas veces no hay tiempo para realizar esta tarea en su hogar.

La imagen en sus manos

Las uñas es otro elemento de nuestro cuerpo que debe mantenerse adecuadamente, más cuando tenemos contacto directo con nuestros clientes.

El llevarlas sin limar, sucias, denota un gran descuido y una total falta de higiene manténgalas limpias si no puede ir al manicurista al menos límelas y píntelas con un brillo solamente.

No se le ocurra arreglárselas en público evite las decoraciones recargadas recuerde los colores claros le dan a usted mayor elegancia y sobriedad en sus manos.

Uso de los perfumes y los desodorantes

Muchas personas utilizan perfumes que son incómodos para el olfato de los demás tanto para hombres como mujeres es recomendable utilizar durante el día olores discretos que denoten su elegancia pero no la obstaculice hasta tal punto que las personas no deseen estar cerca de usted.

⁴⁸ <http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>

En el caso de los desodorantes, también el mal olor denota una falta de higiene, se recomienda que busque una marca que le permita transpirar normalmente y de acuerdo a su piel.

El maquillaje

Existen maquillajes apropiados para cada ocasión para cada tipo de rostro en el ambiente laboral se requiere de un maquillaje discreto, duradero, con colores suaves que combinen con el tipo de vestimenta que se tiene puesta, no es recomendable usar tonos muy brillantes de día.

La naturalidad en el rostro es respetable según creencias de muchos, pero no es apropiada para imagen de la empresa.⁴⁹

Accesorios

El uso de muchos accesorios puede ocasionar una mala imagen en vez de darle un toque de elegancia y complemento a la vestimenta, lo que hacen es perder por completo la elegancia que debe caracterizarla.

“Vestuario

Caballeros

Deben resaltar el buen gusto a la hora de vestir así mismo deben cuidar el largo de los pantalones el color de la correa o cinturón deben combinar con los zapatos, recordando que siempre deben estar limpios, cuidar que las medias combinen con el color del pantalón, las medias blancas solamente se usan con ropa deportiva. Finalmente cuidar que los puños y cuello de la camisa estén siempre limpios.

Recomendaciones

- Cuando adquiera camisas tenga en cuenta la forma de su rostro y la del cuello de su camisa las camisas con cuellos a largados favorecen a los rostro redondos las de cuellos ancho van mejor con los rostros delgados.

⁴⁹ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

- Las camisetas a cuadros o rayas no son adecuadas para una ocasión formal o en la noche.
- Las camisetas con dos botones en las puntas de cuello son informales por lo tanto no se usaran con corbata⁵⁰

“Damas

En el caso del pantalón

Hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado largo ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar. De igual manera no es recomendable usar ningún tipo de pescadores para trabajar donde usted se desempeñe como ejecutiva de una empresa puesto que denota mucha informalidad a la hora de presentarse a trabajar.

Faldas

Su largo no debe sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no llevarlas tampoco demasiada apretada la tela debe ser igual que el pantalón.

Blusas

No deben ser transparentes siempre es recomendable buscar alguna ropa interior tipo “camisilla” para ser usada por debajo que le permita ser más discreto con la transparencia además de tener en cuenta que las blusas no deben ser muy escotadas y sin mangas.

En su defecto la ropa del hombre debe tener igual cuidado que la de la mujer en el planchado ya que una camisa o pantalón arrugado denota una mala presentación y cuidado personal

Finalmente si usted utiliza uniformes asignados por la empresa llévelos con decoro es desagradable observar a funcionarios de diferentes empresas llevando uniformes que por el diseño son elegantes a lo lejos pero cuando usted se acerca puede observar con detenimiento como el descuido afecta inmediatamente su presentación.

Ejemplo. Hilos colgados, botones medio suelto, la tela manchada y sucia etc.

⁵⁰ Dávila Álvarez, Patricia. Imagen, Etiqueta y Protocolo-Relaciones Públicas. Loja. Ediloja Cía. Ltda. 2012.pp.41,42

Recuerde que la primera impresión es lo primero que captan los sentidos al entablar una primera relación personal o empresarial”⁵¹.

CÓMO RELACIONARSE EFECTIVAMENTE

“Las Presentaciones - Auto presentaciones

Las presentaciones y auto presentaciones en el contexto de las relaciones humanas se convierte en una forma de socialización que puede conducir al éxito o al fracaso profesional.

Por lo general realizar una excelente presentación puede conducir al fortalecimiento de nuevas relaciones muy importantes para negocios o intercambios que favorecen positivamente el desarrollo de la empresa.

Como principio fundamental las presentaciones se deben llevar a cabo cuando el momento sea el oportuno o prudente.

Es importante tener en cuenta que las presentaciones pueden ser formales o informales, dependiendo de la clase que sea, así se debe utilizar los términos adecuados, es decir utilizar siempre el usted a menos que ya exista la suficiente confianza emplear expresiones como “me permito presentarle es un honor presentarle, es un gusto presentarle.

Los saludos y despedida

Los saludos al igual que las despedidas son expresiones de cordialidad, afecto, fraternidad entre amigos, familiares y expresiones de relaciones públicas en el entorno laboral.

Algunos más cordiales que otros todos denotan un contacto que pretende preservarse a través del tiempo y que proyecta una imagen correcta o incorrecta de la persona que lo realiza.

Algunas de las recomendaciones son:

⁵¹ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

- No bese a los jefes delante de personas ajenas a la empresa aun cuando exista la confianza.
- No rechace un beso que no esperaba para evitar hacerle un desaire a la persona.
- Cuando llegue a donde este una persona mayor a saludar sea hombre o mujer levántese no espere que esta se incline hacia usted para saludarlo.
- Levántese cuando llegue al lugar donde se encuentra la persona de mayor jerarquía dentro de su empresa.
- Mantenga siempre limpias sus manos evite la sudoración excesiva.
- Si usted es mujer extienda su mano para saludar o presentarse a otra mujer esta recomendación da una correcta imagen de profesionalismo en donde labore.
- No apriete demasiado la mano de la persona a la que saluda incomoda y afecta su imagen personal.
- Salude con la mano dando un apretón franco, equitativo, firme sin tratar de dominar con la mano este momento tan importante.
- Los apretones sueltos, no emiten una correcta imagen y por el contrario da a entender una falta de compromiso y de contacto con la persona a la que saluda.”

LA IMAGEN A TRAVÉS DE LA ETIQUETA TELEFÓNICA

Uno de los aspectos más importantes que denotan la imagen de la empresa y su imagen personal es la etiqueta telefónica.

Debe demostrar calidez en su tono de voz personal y distíngase mediante su nombre, el de su empresa y su departamento a la hora de responder evite algunas acciones como comer, fumar, y hablar al mismo tiempo con otra persona.

Concentre toda su atención en la persona que llama y hágala sentir importante evite decir las siguientes expresiones que solo denotan falta de compromiso y deterioran la imagen empresarial”⁵²

“Actitud positiva en el trabajo

⁵² <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

Una de las cosas que espera un cliente es una actitud positiva por parte de la persona que lo atiende o lo recibe.

Cuando un empleado tiene una actitud negativa hacia el trabajo que realiza lo transmite a los socios y clientes.

Los clientes que son atendidos con una actitud negativa reaccionan de igual manera se ponen a la defensiva se quejan de los empleados se predisponen de manera negativa con la empresa.

Las actitudes humanas son reflejo de nuestros estados de ánimo si nos sentimos mal tendremos una mala actitud con nuestro entorno y trataremos mal a los demás, de igual manera si nos sentimos bien con nosotros mismos trataremos bien a los demás y alimentaremos un círculo en la relación con los clientes.

Mantener el lugar de trabajo en buen estado, limpio y ordenado.

Una manera de mostrarle a los clientes nuestra actitud positiva nuestra amabilidad y disposición es manteniendo nuestro ámbito de trabajo en óptimas condiciones.

Un lugar ordenado y limpio habla por nosotros acerca de nuestra manera de relacionarnos con los demás.

Ejemplo

Supongamos que debo atender clientes en mi escritorio el escritorio está sucio lleno de papeles desordenados la silla para mi cliente tiene roto el tapizado piense.

¿Cómo se sentiría mi cliente?

Ahora supongamos que debo recibir a mi cliente en mi oficina la misma esta aromatizada hay una silla tapizada y brindarle una taza de café.

¿Cómo se sentiría ahora su cliente?

Recuerde una buena imagen habla bien de usted y de su empresa”⁵³.

“La Etiqueta en Eventos Empresariales

Uno de los aspectos que se consideran de mayor importancia para proyectar una correcta imagen empresarial son los eventos empresariales.

Y se consideran de mucha importancia ya que esta ocasión permite poner en práctica y mostrar la cultura organizacional y la cultura que cada persona o trabajador posee.

Es una oportunidad para demostrar que su cultura personal está basada en unos buenos principios y las normas de etiqueta no están por demás olvidadas.

Es recomendable por lo tanto que en eventos empresariales como las despedidas a alguna persona en particular en celebraciones de aniversarios, eventos promocionales, en fiestas de fin de año, su etiqueta debe ser impecable”⁵⁴.

COMO ORGANIZAR UN EVENTO

Eventos

Un evento es un acto que realiza una empresa para presentar o potenciar un determinado producto o servicio para poder dar a sus clientes la oportunidad de un acercamiento directo a su empresa.

“La organización de eventos

Es el proceso de planificación y producción de ceremonias, fiestas, convenciones u otro tipo de reuniones, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades.

⁵³ <http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>

⁵⁴ <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>

La organización de un evento requiere una amplia planificación anticipada y una serie de preparativos, esto es la clave para que un evento sea todo un éxito.

Cada evento se desarrolla en torno a un objetivo en el que se basarán la organización, el público objetivo o los participantes, los invitados del evento.

Esto también se aplica al equipo de organización que necesitará para desarrollar el evento para identificar de forma correcta”⁵⁵.

Pasos para la organización de eventos

- **Agenda**

La agenda concreta la programación del trabajo en temas correctamente formulados, es necesario establecer plazos correctos para tratar los diversos puntos de la agenda.

- **“Trabajo en equipo**

Al realizar los eventos dentro de la organización es importante tener en cuenta que hay que organizar un cronograma de actividades a realizar para que se cumplan con los objetivos del evento la persona encargada de realizar el evento debe tener un grupo que la acompañe, el trabajo en equipo debe cumplir con ciertas tareas para que todo salga a la perfección es primordial que durante los días del eventos se logre tener un grupo de relacionistas que sean el apoyo para cualquier inconveniente del momento.

La labor es hacer sentir a gusto a los participantes del evento, demostrándoles que cualquier inconveniente o necesidad pueden recurrir a este grupo para solucionarlo”⁵⁶.

- **“Anfitrión**

⁵⁵ <http://isoc.org/wp/chapter-events/primer-es/>

⁵⁶ <http://rrppsoluciones.wordpress.com/2006/11/19/trabajo-en-equipo-en-los-eventos-2/>

El anfitrión es la persona que se ocupa de la organización general del acto o evento puede ser una autoridad que representa a una institución o entidad pública o privada.

Por lo general es el máximo responsable de la organización del evento de convocar, recibir y despedir a los invitados, además facilita las presentaciones entre ellos y sobre todo asume las necesidades y decisiones relacionadas con el protocolo.

Un buen anfitrión es una persona comprometida que cuida hasta los más mínimos detalles siempre está atento a todo lo que ocurre para que no haya problemas sin dejar de lado a sus invitados.

Entre las funciones que desempeña el anfitrión están las siguientes:

- Asume la responsabilidad de la organización del evento.
- Convoca a todos los invitados.
- Financia los gastos de la organización.
- Ocupa el primer lugar en las líneas de saludo al recibir a los invitados.
- Ayuda en las presentaciones entre los invitados que no se conocen.

Es muy importante que la persona encargada de la planificación del evento trabaje estrechamente con el organizador y coordinador del evento ya que la agenda cambiará con frecuencia desde el momento de la conversación inicial hasta el mismo día del evento⁵⁷.

“Perfil del evento

Definición de la fecha del evento así como tiempos de montaje y desmontaje revisión de presupuesto, vigilancia, limpieza, requisitos de teléfonos.

- Planeación del servicio de alimentos y bebidas
- Programar horarios
- Ubicación
- Contactos

57 <http://www.manuales.com/manual-de/que-importancia-tiene-el-anfitrion-en-protocolo>

- Espacio necesario
- Requisitos de equipos audiovisuales
- Organización de la recepción o sala

Selección de un lugar de celebración

La selección de un lugar depende considerablemente de la amplitud del evento por lo general la amplitud se determina por el número de participantes las actividades realizadas durante el evento y si hay espacio adicional disponible con fines de exposición.

Condiciones

- El lugar de celebración debe estar al tanto de todas las actividades para anticiparse a posibles problemas.
- Capacidad y tamaños adecuados de la sala donde se celebrará el evento.
- Flexibilidad para modificar la distribución/mesas de la sala.
- No existen obstrucciones visuales en la sala iluminación interior (flexibilidad para ajustar/oscurer).)
- Posibilidad de controlar la luz natural.
- Acceso cercano a los aseos.
- Disponibilidad de equipos audiovisuales casi todos los eventos incorporan uno o más elementos de equipos audiovisuales.

Confirme la disponibilidad de cada una de las siguientes opciones

- Acceso a Internet de alta velocidad (con cable/inalámbrico).
- Micrófonos necesarios.
- Proyector y mandos a distancia portátiles.
- Monitores de pantalla plana, pantallas de televisión para opciones de vídeo.
- Pizarras de soporte, pizarras blancas y accesorios.
- Toma de corriente

Gastos

- Gastos de las instalaciones donde se celebrará el evento.
- Gastos de los servicios de restauración.
- Gastos de alquiler de equipos audiovisuales.
- Gastos de servicios de oficina.
- **Realice una lista de invitados**

Es importante realizar una lista de invitados para que todos sean convocados y no olvidados.

Mencione el evento a los invitados antes de enviar las invitaciones.

Envíe con anticipación un mensaje de “reserve la fecha” en el proceso de planificación en papel o en formato electrónico.

Envíe una invitación detallada en la que se incluya los puntos destacados de la agenda en papel o en formato electrónico.

Vuelva a enviar la invitación detallada con una nota personalizada en formato electrónico.

Llame a los invitados e invíteles formal y personalmente al evento.

Exija la puntualidad de los asistentes

Una vez enviada la comunicación es necesario recalcar la puntualidad de llegada al evento.

Realización del evento

Una vez preparado será el momento de celebrar el evento tenga en cuenta lo siguiente:

- Algunos asistentes siempre llegan pronto.
- Algunos asistentes siempre llegan tarde.
- Suele surgir algún tipo de problema técnico.

Al final del programa tiene lugar una evaluación final para determinar los niveles de logro obtenidos por la entidad en relación con los objetivos específicos establecidos⁵⁸.

Participación en la organización de las fiestas patronales de la parroquia Guanujo

⁵⁸ <http://isoc.org/wp/chapter-events/primer-es/>

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. Desde mucho tiempo atrás se ha visto relacionada con las fiestas en homenaje al “Patrón San Pedro” de Guanujo conmemoraciones que inician desde 12 de junio hasta 29.

La institución financiera lleva a cabo la participación cada 27 de junio, cuya entidad lleva el nombre de “San Pedro”

Sugerencias como llevar a cabo las fiestas patronales.

- Deben considerar el tiempo que les llevara a realizar el evento.
- La gerente o (persona encargada de la festividad convocara a una reunión ordinaria con 48 horas de anticipación a todos los que conforman la institución, deberá asistir el secretario obligatoriamente para que tome nota de lo hablado en la reunión para la organización del evento.
- Delegar a cada funcionario las actividades que deben asumir.
- Deberán tener en cuenta el montaje y desmontaje del evento a realizar
- Dos días antes deberán verificar si todo lo planeado se está cumpliendo satisfactoriamente.

Aniversario de la Cooperativa “San Pedro” Ltda.

El aniversario de la institución es muy importante, mediante ello se da a conocer la trascendencia que se ha venido dando durante muchos años, motivo por el cual debe ser celebrado a lo grande.

Toma en cuenta:

- “Asigna una fecha para la fiesta de aniversario podría ser en los días o semanas alrededor de la fecha de fundación de la institución.
- Escoja un tema para la fiesta la cual debe estar relacionada con los servicios ofrecidos por su entidad.
- Invitar al evento de aniversario a socios, clientes y público en general por medios de comunicaciones.
- Promocione los servicios que presta la cooperativa.
- Envíe un comunicado de prensa a los periódicos locales”⁵⁹.

⁵⁹ <http://pyme.lavoztx.com/cmo-celebrar-el-aniversario-de-tu-compaa-5802.html>

Agasajo Navideño de Funcionarios dentro de la Cooperativa San Pedro Ltda.

Ficha de amor y paz donde renace la confraternidad entre una persona y otra en el ámbito laboral.

Como festejar la navidad entre compañeros de trabajo.

- Antes de realizar el evento deberá ser planificado organizado con suficiente tiempo no olvide los adornos navideños.
- Envié tarjetas de invitación navideñas indicando el día, lugar, fecha y hora del agasajo a todos los funcionarios de su cooperativa.
- El día de la celebración recíbalos con una sonrisa y demuéstreles cuan importantes son que pertenezcan a su entidad.
- Inicie el programa con un mensaje navideño y deles a conocer sobre el evento.
- Los funcionarios deben participar en la novena del niño dentro de ello (esta los villancicos, el coffee break, añada un vino en cada mesa).
- Al finalizar el programa proporcíóneles un presente acorde a la fecha y de gracias por haber asistido.

TOMAR EN CUENTA LOS SIGUIENTES PASOS AL MONENTO DE REALIZAR UNA REUNIÓN EN SU COOPERATIVA

Reunión. Es la agrupación de varias personas en un momento y espacio dado, se debe tener en cuenta el objetivo y la organización de la reunión que permita el seguimiento de sus resultados.

Indicaciones

- **Directivo.** Se encargará de dar a conocer sobre la reunión ya sea ordinaria o extraordinaria al secretaria(o)
- **Secretaria(o).** Redactará la convocatoria y hará llegar a los miembros de la organización.
- **El número de participantes.** En este caso son 12 funcionarios de la cooperativa deberán asistir a la sesión indica por el secretario
- **La reunión puede ser realizada.** Por una mesa redonda (abierta, cerrada) foro, conferencia según la clase de reunión que realice.

- **Al inicio de la reunión.** El secretario dará a conocer el orden del día, al culminar se llevara una acta de constancia de lo hablado para dar a conocer en próxima reunión.

“GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa busca en el mundo moderno y se caracteriza por tendencias que influyen mucho en las organizaciones y su estilo con la administración de personas, por lo tanto a través de las fronteras proporciona nuevas y mayores oportunidades.

Gestión de Talento Humano

La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos generales relacionados con las personas”⁶⁰.

Como administrar con eficiencia el tiempo

“La administración del tiempo es similar las técnicas ideas y trucos particulares le permitirán lograr avances hacia una manera de trabajar productiva y eficiente; pero únicamente el abordar el proceso en todo su ancho frente le llevará a una práctica sostenida que asegure una eficacia permanente.

- Evaluar su práctica laboral actual.
- Planificar el trabajo y trabajar el plan.
- Fijar objetivos claros.
- Invertir tiempo para ahorrar tiempo.”⁶¹

“HIGIENE SEGURIDAD Y CALIDAD DE VIDA

En toda organización es prioritario desarrollar un proceso continuo para mejorar la calidad de vida laboral, de salud y bienestar de la población trabajadora a través del mejoramiento del medio ambiente de trabajo el fortalecimiento y crecimiento social.

⁶⁰ Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos*. México. Interamericanas S.A. 2002 pp. 4,8

⁶¹ <http://www.leadersummaries.com/ver-resumen/como-administrar-su-tiempo>

Higiene Laboral

Está relacionada por las condiciones ambientales del trabajo que garantice la salud física y mental, y las condiciones del bienestar de las personas

Los principales programas de higiene están relacionadas con:

- Ambiente físico de trabajo
- Iluminación
- Ventilación
- Temperatura
- Ruido

Ambiente psicológico de trabajo

- Relaciones humanas agradables
- Tipo de autoridad agradable y motivadora
- Estilo de gerencia democrática y participativa
- Eliminación de posibles fuentes de seres.

Aplicación de principio de ergonomía (armonía)

- Máquinas y equipos adecuados a las características humanas
- Mesas e instalaciones ajustada a las personas
- Herramientas que reduzcan la necesidad de esfuerzo físico y humano.

Salud ocupacional

Salud ocupacional es un estado físico, mental y social de bienestar, es una relación entre cuerpo, mente y normas sociales.

Seguridad en el trabajo

Está relacionada con la prevención de accidentes y con la administración de riesgo ocupacional.

Un programa de seguridad requiere de las siguientes etapas:

- Establecimiento de un sistema de indicadores que abarque estadísticas de accidentes.
- Desarrollo de informes sobre medidas tomadas
- Desarrollo de normas y procedimientos para prevención de seguridad preventiva.
- Recompensas a los gerentes y supervisores por la administración eficaz de la función de seguridad.

Calidad de vida laboral

Se refiere a la preocupación por el bienestar en general y la salud por los trabajadores en el desempeño de sus tareas, las organizaciones requiere personas motivadas que participen activamente en los trabajos que ejecuten y que sean recompensadas adecuadamente por su contribución con la empresa”⁶².

“Clima Laboral

El clima laboral u organizacional como herramienta para mejorar la productividad de nuestra organización podría entonces tratarse de algo prioritario.”⁶³.

SALA DE REUNIONES

⁶² Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México. Interamericanas S.A. 2002 pp. 83,84

⁶³ <http://www.climalaboral.com.es/>

Una sala de reuniones es una habitación o un sitio adecuado para la agrupación de individuos para la toma de decisiones.

“Condiciones que debe cumplir una sala de reuniones

La sala de reuniones es uno de los espacios importantes en cualquier institución, ya que allí se reúnen con clientes y socios y la impresión que se lleven de este espacio de trabajo influirá de modo directo sobre la imagen de la empresa, es necesaria que la decoración sea cuidada.

En primer lugar debemos intentar que el ambiente no luzca muy recargado ya que debe inspirar una imagen de seriedad y sobriedad ante nuestros clientes además debemos generar un espacio cómodo, acogedor y relajante que proporcione bienestar a todos los presentes.

El mobiliario de la sala

Lo más recomendable a la hora de la decoración de la sala de reuniones es crear un ambiente armónico ya que dará amplitud y pureza al ambiente darle color a la sala a partir del uso de colores vivos.

En cuanto a las sillas se recomienda las que tengan ruedas, por su practicidad y funcionalidad así evitaremos marcas y rayones en el suelo.

Cómo decorar las paredes de la sala de reuniones

Las paredes podemos pintarlas de blanco si queremos lograr que nuestro espacio luzca más amplio y organizado, además si cuenta con ventanas la sala de reuniones es preferible colocar cortinas de colores claros que permitan el paso de la luz natural.

Pero si queremos darle un toque divertido a este ambiente, podemos elegir algún color llamativos para las paredes siempre procurando dejar el techo de color blanco.

Objetos de decoración para la sala de reuniones

En cuanto a los detalles decorativos lo ideal es equipar la sala de reuniones con objetos simples de madera, cristal o metal también colgar uno o dos cuadros o decorar las paredes con fotografías de la empresa a través de los años. Evita los detalles demasiado personales los cuales deben estar reservados para el hogar.

El objeto infaltable en la sala de reuniones debe ser una alfombra, mientras los colores combinen con el mobiliario y las cortinas⁶⁴.

Conexiones

Las conexiones de una sala de reuniones deben cumplir con las instalaciones adecuadas para no ocasionar ningún problema al momento de conectar un equipo.

Micrófono

Los micrófonos deben constar de una buena instalación, verifique antes de iniciar un programa o a la vez un evento que funcione correctamente recuerde que los micrófonos deben ser instalados a una distancia adecuada a la persona que va hablar.

Espacio

Una sala de reuniones debe tener el espacio adecuado para que los participantes tengan la opción de movilizarse.

Iluminación

Debe cumplir con una buena iluminación tanto natural como artificial, la luz se debe fijar a nivel del ojo si es artificial evite los focos de alto voltaje.

Ruido

⁶⁴ <http://oficinaybienestar.com/n/2550/como-decorar-una-sala-de-reuniones.html>

Es importante que la sala de reuniones se encuentre en un lugar fuera de ruidos para que no exista interrupción al momento de la comunicación, y evitar posibles daños en un futuro.

3.5 PLAN OPERATIVO

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	ENERO				FEBRERO			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Últimas correcciones del manual de Etiqueta y Protocolo	Fernanda Carvajal, Rosmery Patín	x	x						
Manual Terminado	Fernanda Carvajal, Rosmery Patín			x					
Entrega del manual a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda.	Fernanda Carvajal, Rosmery Patín				x				
Socialización del Manual de Etiqueta y Protocolo	Fernanda Carvajal, Rosmery Patín					x			

3.6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL APORTE

Conclusiones

- El manual ayudará al buen desenvolvimiento de actividades.
- Será una guía al momento de organizar un evento.

- Contará con los temas más esenciales en beneficio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Recomendaciones

- Que los funcionarios conozcan y demuestren interés sobre las Normas de Etiqueta y Protocolo.
- Que el manual entregado por las autoras, no permanezca en un lugar olvidado por parte de los que conforman esta entidad.
- Y lo primordial que apliquen lo expuesto en su diario vivir.

3.7 BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. México. Interamericanas S.A.2006 pp. 2,3
- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. México. Interamericanas S.A. 2002 pp. 4,8,83,84

- Dávila Álvarez, Patricia. Imagen, Etiqueta y Protocolo-Relaciones Públicas. Loja. Ediloja Cía. Ltda. 2012.pp.41,42
- Limón Peña Moisés. Imagen Corporativa Estrategia Organizacional de Comunicación Global. México. Trillas. 2008. pp.49, 59, 62, 67, 68
- Merli, Giorgio. La Gestión Eficaz. Madrid: Diaz de santos,S.A. 1997.pp. 2,3,4
- Tesis Granja Zapata, Luisa Tatiana, Control de Archivo de Documentos, 2011 pp. 7, 9
- Tesis Granja Zapata, Luisa Tatiana, Control de Archivo de Documentos, 2011 pp. 54-57
- Vinuesa Acosta, Rómulo. Urbanidad, Etiqueta y Protocolo. Quito-Ecuador. Exitotal Ediciones .abril 2007.p.12

WEB GRAFÍA

- <http://www.eumed.net/ce/2011a/lapdg.htm>
- www.significados.com/gestion/
- www.laseguridad.ws/consejo/consejo/html/descargas/tips_protocolo.doc
- <http://es.wikipedia.org/wiki/guanujo>
- http://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/02/di_sposiciones_constitucionalesNORMAS-DE-REGULACI%C3%93N.pdf
- http://uide.edu.ec/SITE/norma_juridica.pdf
- http://www.espe.edu.ec/portal/files/reglamentos/REGLAMENTO_REGIMEN_ACADEMICO_2008.pdf
- <http://www.mafius.com/2011/concepto-de-actividad-financiera>
- <http://definiciona.com/agiotista/>
- <http://www.expansion.com/diccionario-economico/entidad-financiera.html>
- <http://definicion.de/expectativa/>

- <http://definicion.de/protocolo-empresarial>
- http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_la_etiqueta.html
- <http://definicion.de/sonrisa/>
- <http://www.taringa.net/posts/info/16494849/130-normas-de-etiqueta-en-la-mesa.html>
- http://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/que_es_el_protocolo_su_aplicacion_oficial_y_social.html
- http://www.protocolo.org/modelos/manual/protocolo_universidad_tecnologica_pereira/48_las_normas_de_protocolo.html
- <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-mesa.htm>
- <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-empresarial.htm>
- <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-social.htm>
- <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-eventos.htm>
- <http://es.scribd.com/doc/52283167/Definicion-y-Origen-de-Etiqueta-y-Protocolo#scribd>
- <http://definicion.de/gestion/#ixzz2I66ZwVO>
- http://itilv3.osiatis.es/operacion_servicios_TI/gestion_eventos.php
- <http://promonegocios.net/foro/viewtopic.php?f=16&t=12364>
- <http://www.monografias.com/trabajos33/que-es-la-administracion/que-es-la-administracion.shtml>
- <http://www.eventplannerspain.com/ideas-y-consejos-eventos/checklist-de-planificaci%C3%B3n>
- <http://web.upacifico.cl/noticias/direccion-y-produccion-de-eventos-carrera-lider-del-pais/>
- <http://es.slideshare.net/mianacru/gestion-administrativa-8839327>
- <http://www.euroresidentes.com/protocolo/protocolo-etiqueta.htm>
- <http://secretariaetiquetayprotocolo.blogspot.com/2012/02/justificacion.html>
- <http://es.slideshare.net/Salomonn/normas-de-cortesa-12056148>
- <http://www.comercionista.com/promocion-venta/reglas-buen-servicio-cliente>
- <http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=10>
- <http://isoc.org/wp/chapter-events/primer-es/>
- <http://rrppsoluciones.wordpress.com/2006/11/19/trabajo-en-equipo-en-los-eventos-2/>

- <http://www.manuales.com/manual-de/que-importancia-tiene-el-anfitrión-en-protocolo>
- <http://isoc.org/wp/chapter-events/primer-es/>
- <http://www.leadersummaries.com/ver-resumen/como-administrar-su-tiempo>
- <http://www.climalaboral.com.es/>
- <http://oficinaybienestar.com/n/2550/como-decorar-una-sala-de-reuniones.html>

ANEXOS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA.

1. ¿En la institución se aplican las Normas de Etiqueta y Protocolo?

- Todos los días
- Cuando hay una reunión o evento empresarial

- Cuando llegan clientes
- 2. ¿Qué resultados puede tener la institución a través de la aplicación de Normas Etiqueta y Protocolo?**
- Reconocimiento
 - Confianza
 - Satisfacción
 - Problemas
- 3. ¿Quién es la persona encargada de organizar las reuniones y eventos de la institución?**
- Gerente
 - Funcionarios
- 4. ¿Dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. de una sala de eventos y reuniones?**
- Si
 - No
- 5. ¿Qué pasos utilizan al momento de planificar y ejecutar reuniones y eventos?**
- Producción
 - Montaje
 - Ejecución
- 6. ¿Para la organización de eventos empresariales la institución cuenta con lo mencionado?**
- Personal capacitado
 - Equipos tecnológicos adecuados
 - Suficientes materiales
 - Financiamiento

7. ¿Las reuniones y eventos que organiza la institución son:

- Improvisadas
- Organizadas con suficiente tiempo

8. ¿Los eventos son evaluados después de su respectiva ejecución.

- Si
- No

9. ¿De una calificación de 1 a 5 si se cumple con los siguientes pasos al momento de la realización de las actividades tomado en cuenta que:

1. Es Insuficiente
2. Regular
3. Buena
4. Muy Buena
5. Excelente

10. ¿Qué tipos de eventos realiza la institución?

- Reuniones
- Sesión solemne
- Seminarios
- Eventos sociales

ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA.

1. ¿Considera usted que los funcionarios deben conocer las Normas de Etiqueta y Protocolo?

- Si
- No

2. ¿La atención que usted recibe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda como lo calificaría?

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular

3. El comportamiento del personal a su criterio es:

- Apropriados
- No apropiados

4. Al momento de ingresar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda. se nota una buena actitud y disponibilidad a la hora de atenderlo?

- Si
- No

5. ¿Qué calificación daría a los eventos y reuniones que realiza la institución?

- Muy buenos
- Buenos
- Regulares

6. ¿Cómo calificaría los trámites que realiza en la institución?

- Excelente
- Muy Buena
- Buena
- Regular

7. ¿Los eventos y reuniones que organiza la institución son:

- Improvisadas
- Organizadas con suficiente tiempo

FICHA DE OBSERVACIÓN

**DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “SAN PEDRO” LTDA.**

Objetivo:

Identificar las Normas de Etiqueta y Protocolo utilizadas por el personal en la Gestión Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.

Lugar: Guanujo (Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda.)

Observador/a: Fernanda Carvajal y Rosmery Patín

1. ¿Los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Pedro” Ltda aplican las normas de etiqueta y protocolo?

Si ()

No ()

2. ¿Al momento de ingresar el cliente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro se nota una buena actitud y disponibilidad a la hora de atenderlos?

Si ()

No ()

3. ¿Existen un buen ambiente de trabajo entre funcionarios?

Si ()

No ()

4. ¿Cuentan con las suficientes herramientas y equipos de trabajo para realizar sus tareas?

Si ()

No ()

5. ¿Existe un buen compañerismo entre funcionarios?

Si ()

No ()

6. ¿Cuenta la sala de reuniones con:

- Iluminación adecuada
- Espacio adecuado
- Ventilación
- Mobiliario
- Conexiones
- Decoración
- Ruido

ENTREVISTA REALIZADO A LOS FUNCIONARIOS



ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS



SALA DE REUNIONES





SAN PEDRO LTDA."
SU COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
GUANUJO - ECUADOR

LIC. LUISA TATIANA GRANJA ZAPATA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA., TIENE A BIEN:

CERTIFICAR:

Que las Srta. FERNANDA CARVAJAL Y ROSMERY PATIN realizaron la socialización y entrega del MANUAL DE NORMAS DE ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA., el 2 y 3 de febrero de 2015 de 18:00 a 19:00.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a las interesadas dar al presente el uso que le convenga.

Guaranda, 4 de febrero de 2015.

LIC. TATIANA GRANJA ZAPATA
Gerente General



Dirección: Adolfo Páez, Guanujo
Teléfono: 03-2981-001



SAN PEDRO LTDA."
SU COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
GUANUJO - ECUADOR

LIC. LUISA TATIANA GRANJA ZAPATA GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA., TIENE A BIEN:

CERTIFICAR:

Que las Srtas.: CARVAJAL TOAPANTA DEISSY FERNANDA Y PATIN GUARANDA ROSMERY SUSANA realizaron la investigación sobre ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN PEDRO LTDA., contando con el dato de 7738 socios de la matriz hasta mayo del 2014, cabe señalar que no es el total que mantiene la cooperativa como socios activos ya que se tomó solo de referencia la matriz.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a las interesadas dar al presente el uso que les convengan.

Guaranda, 1 de diciembre de 2014.

LIC. TATIANA GRANJA ZAPATA
Gerente General



Dirección: Adolfo Páez, Guanujo
Teléfono: 03-2981-001