



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA FECYT1
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

TEMA:

“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PROTOCOLARIOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBABURA IMBACOOPTA. CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2016”

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

Autora:

Blanca Nieves Cando Morales

Director:

Msc. Feliza Tabani Pabón

Ibarra, 2017

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Al haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación Ciencia y Tecnología de la Técnica del Norte la ciudad de Ibarra, he aceptado con agrado participar como director y guía de este Trabajo de Grado, con el siguiente tema de investigación: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PROTOCOLARIOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBABURA IMBACOOPT LTDA. CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2016”** de la estúdiante y ahora egresada: Blanca Nieves Cando Morales, previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español.

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

Atentamente,


Msc. Feliza Tabuni Pabón
DIRECTOR



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Blanca Nieves Cando Morales, con cédula de identidad Nro. 1003931373, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PROTOCOLARIOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBABURA IMBACOOPT LTDA. CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2016”**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, julio de 2017

Srta. Blanca Cando Morales

CI: 100393137-3

DEDICATORIA

A Dios Padre y a la Virgen María porque siempre me han dado su bendición, a mis padres, hermanas y hermanos quienes siempre estuvieron a mi lado en esta etapa de la vida estudiantil, confiando en mí, apoyándome aun en los peores momentos.

A mis amigos y amigas quienes fueron y son una motivación de lucha constante, sobre todo por la comprensión y cariño, son pocos pero ¡son los mejores!

A los maestros por compartir los conocimientos adquiridos, por la guía y consejos para cumplir con el aporte al desarrollo de la cultura y educación.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por el apoyo incondicional, paciencia y motivación para cumplir con éxito esta fase de la vida., a mis hermanos porque sé que sin ellos no estaría donde estoy ahora; a toda mi familia y amigos más cercanos por darme ese voto de confianza, cariño y motivación para seguir perseverando en mi propósito.

A la Universidad Técnica del Norte por abrir las puertas de la Casona Universitaria, por la oportunidad de obtener conocimientos en el ámbito profesional y obtener un título de tercer nivel y a la Cooperativa IMBACOOOP Ltda., por darme la apertura para esta investigación.

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRAC	xiv
INTRODUCCION	xv
CAPÍTULO I	1
1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. Fundamentación.	1
1.1.1. Fundamentación Filosófica.	1
1.1.2. Fundamentación psicológica - social	2
1.1.3. Fundamentación educativa	2
1.1.4. Fundamentación sociológica	3
1.1.5. Protocolo	4
1.1.5.1. Definición de Protocolo	4
1.1.5.2. Tipos de Protocolo	5
1.1.5.3. Clases de protocolo según donde se vaya a realizar el evento	6
1.1.5.4. El Protocolo Empresarial	7
1.1.6. Eventos	9
1.1.6.1 Clasificación eventos corporativos o empresariales	9
1.1.6.2. Eventos corporativos más comunes dentro de la institución	10

1.1.6.3. Cómo se organiza un evento corporativo	11
1.1.7. Las precedencias y los sistemas de ubicación de invitación	12
1.1.7.1. Ubicación de precedencias	12
1.1.8. Perfil del organizador de eventos	12
1.1.8.1. Etapas del organizador de eventos.	13
1.1.9. Recursos necesarios para la logística de eventos institucionales.	14
1.1.9.1. Recursos técnicos.....	15
1.1.10. Imagen empresarial.....	15
1.1.10.1. Elementos más importantes que dan forma a la imagen corporativa.....	16
1.1.10.2. Imagen corporativa y posicionamiento de producto.....	16
1.1.11. Interculturalidad	17
1.1.11.1. Definición de interculturalidad	17
1.1.11.2. Análisis de la correspondencia de hechos de cada cultura	18
1.1.11.3. Ecuador Intercultural	19
1.1.11.4. Interculturalidad en los eventos institucionales.	19
1.1.11.4.1. El Inti Raymi	19
1.1.11.5. La cultura como base de la etiqueta y el protocolo	20
1.2. Posicionamiento Teórico Personal	21
CAPITULO II.....	22
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
2.1. Tipos de Investigación	22
2.1.1. Investigación descriptiva	22
2.1.2. Investigación de campo.....	22
2.1.3. Investigación Bibliográfica.....	22
2.1.4. Investigación Propositiva	23
2.2. Métodos de Investigación.....	23

2.2.1. Método científico	23
2.2.2. Método deductivo	23
2.2.3. Método inductivo	23
2.2.4. Método analítico	24
2.2.5. Método estadístico	24
2.3. Técnicas e Instrumentos	24
2.3.1. Encuesta:	24
2.4. Matriz de Relación	25
2.5. Población:	26
2.6. Muestra	26
CAPÍTULO III	27
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	27
3.1. PROCESOS	27
CAPITULO IV	38
4. LA PROPUESTA	38
4.1. Título de la Propuesta	38
4.2. Justificación e importancia	38
4.3. Fundamentación de la propuesta	39
4.3.1. Fundamentación educativa.	39
4.3.2. Fundamentación Sociológica	40
4.4. Objetivos	41
4.4.1. Objetivo general:	41
4.4.2. Objetivos específicos:	42
4.5. Ubicación sectorial y física	42
4.6. Desarrollo de la propuesta	42
4.7. Impactos	70

4.8. Difusión.....	71
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
GLOSARIO DE TÉRMINOS	78
REFERENCIAS	80
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°: 1 Matriz de relación	25
Tabla N°: 2 Población Total	26
Tabla N°: 3 Entorno de desarrollo del evento.	28
Tabla N°: 4 Buena imagen a través de la organización de eventos.....	29
Tabla N°: 5 Modelo organizativo y adecuación de la imagen comunicacional.	30
Tabla N°: 6 Valores culturales en los eventos.....	31
Tabla N°: 7 Procesos a aplicarse antes de un evento.	32
Tabla N°: 8 Designación de una comisión de imprevistos.....	33
Tabla N°: 9 Buena organización de eventos institucionales.	34
Tabla N°: 10 La encargada de organizar eventos.....	35
Tabla N°: 11 Positivo de la aplicación de los procesos protocolarios.....	36
Tabla N°: 12 Implementación una guía de procesos protocolarios.....	37

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°: 1 Entorno de desarrollo del evento.	28
Gráfico N°: 2 Buena imagen a través de la organización de eventos.....	29
Gráfico N°: 3 Modelo organizativo y adecuación de la imagen comunicacional	30
Gráfico N°: 4 Valores culturales en los eventos.....	31
Gráfico N°: 5 Procesos a aplicarse antes de un evento	32
Gráfico N°: 6 Designación de una comisión de imprevistos.....	33
Gráfico N°: 7 Buena organización de eventos institucionales	34
Gráfico N°: 8 La encargada de organizar eventos.....	35
Gráfico N°: 9 Positivo de la aplicación de los procesos protocolarios	36
Gráfico N°: 10 Implementación una guía de procesos protocolarios.....	37
Gráfico N°: 11 Concepto y características de la ceremonia	47
Gráfico N°: 12 Inauguración de oficina Cayambe Coop. IMBACOOPTda.	47
Gráfico N°: 13 Asamblea de representantes.....	48
Gráfico N°: 14 Firma de Convenios.....	49
Gráfico N°: 15 Flores para el Paukar Raymi.....	50
Gráfico N°: 16 Inty Raymi	50
Gráfico N°: 17 Kulla Raymi.....	51
Gráfico N°: 18 Evento Deportivo.....	51
Gráfico N°: 19 Mesa directiva en la Inauguración.....	52
Gráfico N°: 20 Tipos de precedencia en la Coop. IMBACOOPTda.	53
Gráfico N°: 21 Cuadro de ubicación de precedencia	54
Gráfico N°: 22 Ubicación de precedencia	56

Grafico N°: 23 Ubicación francesa	57
Grafico N°: 24 Espacios verdes de la casa Tuparina de la comunidad La Compañía	58
Grafico N°: 25 Diseños	58
Grafico N°: 26 Bocaditos	59
Grafico N°: 27 Adornos florales de la mesa principal en una asamblea	60
Grafico N°: 28 Salón de actos Coop. IMBACOOOP Ltda.	61
Grafico N°: 29 Sugerencias para modales en mesa.....	61
Grafico N°: 30 Organización de eventos cultural Tumarina en ACLI.....	62
Grafico N°: 31 Tiempo de organización asamblea general.....	64
Grafico N°: 32 Como destacarse en una asamblea general	66
Grafico N°: 33 Personal de protocolo IMBACOOOP Ltda.	67
Grafico N°: 34 Errores de protocolo	70
Grafico N°: 35 Taller de difusión de la propuesta.....	71

RESUMEN

Con el objetivo de mejorar el desempeño en el procedimientos y conocimientos de la aplicación de los procesos protocolarios en los eventos organizados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOOP Ltda., se realizó la indagación previo al mejoramiento de la imagen institucional, cumplir con las normas de precedencia y apoyar con la correcta organización de eventos, además resaltar el valor intercultural dará un toque especial a este proyecto investigativo, para el desarrollo de esta investigación se contó con la colaboración de las autoridades administrativas y todos los involucrados en la organización de eventos, beneficiando a la institución financiera y todos los usuarios. El trabajo de grado se fundamenta en las teorías: filosófica; que estudia el conocimiento de los individuos, la ideología y la aplicación de conocimiento, psicológica; que estudia el comportamiento humano que demuestra en respuesta a una motivación, educativa; el aporte educativo es la base fundamental para el desarrollo personal e institucional y la sociológica porque el ser humano necesita adaptarse a los constantes cambios. El posicionamiento teórico personal del trabajo se basa en la teoría educativa, porque la educación es base de la sociedad, se busca capacitar y educar en los temas protocolarios. La propuesta: Guía de procesos protocolarios para mejorar la imagen institucional a través de la organización de eventos en la COOAC. IMBACOOOP Ltda., valorando la identidad cultural de la zona, aplicando los conocimientos ancestrales. Se recomienda la aplicación de los procesos protocolarios y talleres con énfasis en interculturalidad.

PALABRAS CLAVES: PROTOCOLO, EVENTOS, INTERCULTURALIDAD, ORGANIZACIÓN E IMAGEN.

SUMMARY

In order to improve the procedures and knowledge performance in the application of protocol processes in the events organized by the "Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOB", the investigation was carried out before to improve the institutional image, complying with the norms of precedence and supporting with the correct organization of events, in addition intercultural assessment will give a special touch to this project, for the development of this research, it had the collaboration of administrative authorities and all those, who are involved in the organization of events, benefiting to the financial institution and all its users. It was based on theories: Philosophical, which studies the knowledge of the individuals, their ideology and the application of knowledge. Psychological, that studies the human behavior in response to a motivation, education, the educational contribution is the most important part for the personal, institutional and sociological development because the human being needs to live with other people and need to adapt to constant changes. The personal theoretical positioning of the work is based on the educational theory because education is the basis of the society, it is necessary to train and educate in the protocol subjects. The proposal: The protocol processes guide to improve the institutional image through the organization of events in the "COOAC. IMBACOOB Ltda.", valuing the cultural identity of the area and applying the ancestral knowledge. It is recommended to apply the protocol processes and workshops, emphasizing interculturalism.

KEYWORDS: PROTOCOL, EVENTS, CULTURE, ORGANIZATION, IMAGE.



INTRODUCCION

Este trabajo de investigación, análisis de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura en el año 2016, La mencionada cooperativa, desde su constitución como una organización financiera ha venido fomentando la interculturalidad cuyo objetivo es garantizar la interacción de culturas y fomentar el “trabajo en minga”, y así ayudar a las comunidades a desarrollarse cada día más, en los ámbitos: educativo, social, económico y cultural.

La investigación surge de la necesidad e importancia de crear una imagen profesional, valorando la interculturalidad de los socios que lo integran, en la organización de eventos institucionales, culturales, etc. y que estos contribuyan al fortalecimiento de la buena imagen de la Cooperativa IMBACOOPT. Mediante esta indagación se quiere dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Qué factores influyen en la deficiente aplicación de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., ciudad de Otavalo provincia de Imbabura? Para obtener la respuesta a esta interrogante se determinó las siguientes unidades de observación como: Consejo Administrativo, Consejo de Vigilancia, socios fundadores y trabajadores de la Cooperativa IMBACOOPT Ltda.

Como objetivo general y fundamental para la realización de esta investigación se planteó: Analizar los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la Cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., para mejorar la imagen institucional, con la aplicación de una guía protocolaria basada en la cultura de la zona. Para concretar y cumplir con el objetivo general se definió los siguientes

objetivos específicos: Diagnosticar el nivel de conocimiento sobre normas protocolarias. Fortalecer la aplicación de los procesos protocolarios valorando la identidad cultural en la organización de eventos de la Cooperativa., finalmente; Elaborar y socializar la propuesta de guía de procesos protocolarios con enfoque intercultural para que se utilice como una herramienta de apoyo, en la organización de eventos de la Cooperativa y que esta sea enfocada en cumplir con la misión y visión de la misma.

La carencia de conocimientos hace que las instituciones financieras organicen eventos de una forma empírica sin aplicación de procesos organizativos y sin la valoración de cultura, razón por la cual se realizó una investigación directa, donde se pudo constatar la aplicación deficiente de procesos protocolarios, además la aplicación errónea de los conocimientos culturales en la misma, esto hace que la institución genere una imagen poco profesional acorde al nivel de crecimiento que posee.

El desconocimiento de las técnicas de organización de eventos y la poca actualización, han originado el desatino que se visibiliza en los eventos realizados dentro y fuera de la institución financiera en todos los ámbitos producidos, dando a notar al espectador la falta de profesionalidad y de nivel instruccional., por parte de los administrativos, socios fundadores y demás encargados de realizar dicho evento, por ende se ve la necesidad de crear una guía de procesos protocolarios valorando la identidad cultural que contribuya a fortalecer la imagen de la Cooperativa, dando profesionalidad y que lo participantes evidencien la solemnidad y formalidad de dicho acto, sintiéndose parte importante de la institución y de sus eventos.

El trabajo beneficiará al personal Administrativo de la Cooperativa y todos los involucrados en la organización de eventos, y de manera indirecta a todos los asistentes a distintos eventos, dando realce e importancia dentro del ámbito social. Esta investigación es factible porque

cuenta con la colaboración de todos los miembros de los Consejos Administrativo y Vigilancia, socios fundadores y trabajadores de la cooperativa.

El primer capítulo cuenta con las fundamentaciones, teorías de protocolo, imagen, interculturalidad e importancia de la misma en la aplicación dentro del ámbito organizativo. Además cuenta con el posicionamiento teórico personal. El segundo capítulo consta de la metodología, e instrumentos y la población total utilizada para la investigación. El tercer capítulo se conforma del análisis de los resultados de la encuesta realizada en la Cooperativa. Y en el capítulo cuarto se presenta la propuesta de una guía de procesos protocolarios, para mejorar la imagen institucional valorando la interculturalidad, se finaliza la investigación con la conclusión, recomendación, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación.

1.1.1. Fundamentación Filosófica.

El intercambio de valores entre los seres humanos y el medio que lo rodea permite equilibrar el lado racional e irracional para ser parte de una sociedad más llevadera, para el hombre siempre habrá un lugar de preferencia en el cual se pueda desenvolverse de la mejor forma natural, más amplia; con mayores posibilidades de desarrollo, además la formación de valores subjetivos será de acuerdo a la objetividad.

Según la UNESCO, (2011) define que:

La filosofía se manifiesta como una respuesta organizada y coherente a las distintas cuestiones fundamentales de la humanidad. Se acentúa el aspecto doctrinal, se plantean preguntas, pero también se dan respuestas, que son irrefutables puesto que se fundan en la razón. La doctrina es una visión del mundo, una construcción teórica, pero que se propone poner de manifiesto la realidad y entrar en una relación con la Verdad de un orden de saber absoluto. (p. 84)

La filosofía estudia la conducta que determina el comportamiento humano, da una respuesta fundada y coherente a las interrogantes, ya que el mundo cambia día a día como cambia también las culturas, la forma de intercambio de conocimientos y la actualización de datos, dar mayor complejidad al hombre para cumplir con la necesidad objetiva de la voluntad y conciencia. Además la filosofía se fundamenta en la razón, mas no en la doctrina del mundo, situando a la conciencia y convicción en la realidad de la vida diaria y a su adaptación a los cambios.

1.1.2. Fundamentación psicológica - social

Se refiere al proceso de aprendizaje del ser humano y su evolución diaria, la psicología es una ciencia que determina nuestra conducta estos pueden ser a través de diferentes estímulos suscitados a lo largo de la experiencia cotidiana, según Ibáñez, (2011) nos indica:

La psicología social es una disciplina que estudia cómo los fenómenos psicológicos están determinados y conformados por procesos sociales y culturales. En su larga historia, son muchas las temáticas tratadas con esta finalidad: mientras que en sus inicios los temas fundacionales tenían que ver básicamente con los instintos sociales, la imitación, la sugestión y los fenómenos colectivos, en su posterior institucionalización destacan temáticas como el análisis de la formación y cambio de las actitudes, la violencia y la agresión social, y los procesos de influencia (mayoritaria y minoritaria), conformidad y obediencia. (p. 53)

El enfoque psicológico cognitivo aclara la visión de la realidad del conocimiento, tanto cultural como social además ayuda a la apropiación de la conciencia, potencialidad de la capacidad lógica y transformación de la razón, cada cambio de conducta es simplemente una reacción de acontecimientos observados y experimentados. La psicología social y cultural trata de dar un aprendizaje crítico capaz de lograr cambios positivos en el medio en el cual se desenvuelve el ser humano y además poner como base primordial la transformación y el progreso social.

1.1.3. Fundamentación educativa

La educación desde tiempos muy antiguos siempre ha sido un factor muy importante para el desarrollo humano ya que con el paso de los años se ha venido transmitiendo la educación y aprendizaje de la cultura de una forma más discreta en las comunidades con enseñanzas a través de actos u organizaciones que han ayudado a difundir los valores, cultural, identidad e idioma para fortalecer la vivencia ancestral y para que la aplicación de lo aprendido a través de estas vivencias sea una forma de ayuda al ser humano que se caracteriza como un ente social que con

el afán del “buen vivir” buscara siempre una forma de aprender y auto educarse un poco más, a través de su entorno social y cultural. Según Nicoletti, (2016) define que:

Es posible considerar la realidad educativa manifestándose en una doble dimensión: como estructura y como procesos objetivos que contribuyen de manera específica a la continuidad o cambio del proceso socio-histórico y cultural, es decir, la educación concebida como aparato genético de la sociedad, o según otras versiones, como transmisora de la herencia cultural de la humanidad (...) Esto es ya intervenir en el campo específico de lo pedagógico, porque el objetivo de lo pedagógico es la reflexión-acción: los procesos educativos. Dada la múltiple y compleja dimensionalidad de éstos, se debe tener en cuenta el nivel ideológico - político, el administrativo, el científico y el técnico. (p. 5)

La educación es una manera de comunicar y de transmitir los conocimientos adquiridos de generación en generación el sistema de comunicación se fortalecerá para una mejor valoración cultural a través de los años. La educación también es una forma de desarrollo de las civilizaciones humanas, siendo así responsabilidad del núcleo familiar los valores o el grado de educación que adquiera cada individuo y que lo aprendido pueda ser puesto en desarrollo para la continuidad de la cultura y lo que conlleva a la práctica de los conocimientos ancestrales y valoración de las saberes bajo el lineamientos del ama killa, ama shuwa, ama llulla, y estos conocimientos ancestrales será de gran ayuda para el campo educativo y pedagógico ya este campo se basa en la reflexión y acción.

1.1.4. Fundamentación sociológica

El ser humano necesita convivir con la sociedad, es por eso que la sociología se encarga de estudiar la conducta humana en un grupo de personas que conviven dentro de un entorno social formando grupos, las actividades que realizan para poder desarrollarse como un ser social y su forma de percepción de la vida dentro de la sociedad, definirá su forma de trabajo, desarrollo y progreso en equipo o el trabajo en minga. Según Centurión, (2010) nos indica que:

Creemos que la Sociología juega un papel clave en la cultura moderna y ocupa una posición central en las Ciencias Sociales, asimismo, que los discursos teóricos no tienen interés en sí

mismos, sino sólo, si contribuyen a elucidar aspectos empíricos de la realidad social en la que estamos inmersos.

El pensamiento sociológico nos permite, por un lado, entendernos a nosotros mismos, ampliar nuestros intereses e imaginación, abrir nuevas perspectivas acerca de las fuentes de nuestro propio comportamiento, por otro, puede redundar en una mejor comprensión del funcionamiento de las instituciones sociales y de escenarios culturales diferentes a los nuestros. Aprender sociología significa distanciarse de nuestras interpretaciones personales del mundo para mirar a las influencias sociales que conforman nuestras vidas. (p. 2)

La sociología permite a los seres humanos insertarse, conocerse así mismo dentro de la sociedad, vivir como seres sociables exigiendo derechos pero también cumpliendo obligaciones, es decir que el ser humano necesita vivir y compartir conocimientos sobre los saberes culturales con los demás, por el hecho de vivir inmerso en la sociedad, el trabajo en equipo es un factor muy importante para el desarrollo personal y comunitario.

1.1.5. Protocolo

En la definición más utilizada el término protocolo hace referencia a la terminología de protocollum, derivado del lenguaje griego, pero en nuestro idioma el protocolo es más entendido como un proceso o normativa establecida o creada que se debe cumplir con el propósito de mantener un orden estructural y jerárquico dentro en una sociedad.

El protocolo define ciertas conductas, acciones y procedimientos como una forma de comportamiento adecuada regulando desórdenes que se pudiesen suscitar dentro de una sociedad, además, el protocolo está vinculado con la etiqueta que define la forma de comportarse, vestirse y actuar ante el público.

1.1.5.1. Definición de Protocolo

Siendo el protocolo algo esencial en el desarrollo del ser humano y en el comportamiento humano dentro de la sociedad, ayudan a usar el sentido común de organización para su

aplicación dentro de eventos organizados, ya que es de suma importancia para una empresa o institución la buena coordinación del evento para que la institución pueda proyectar una buena imagen institucional. Según Pérez citado por Cuadrado, (2011) define que: “conjunto de normas consensuadas dependientes de la jurisprudencia, la tradición y el sentido común de los países que determinan el orden jerárquico de las autoridades en los actos oficiales, (...) su vestimenta, su comportamiento, todo lo que nos muestra la imagen y el poder” (p. 37). Por ende el protocolo viene siendo normas adaptadas por cada institución basada en un reglamento de orden y de buena organización para una excelente presentación y prestigio de la empresa o institución.

Según, Sánchez, (2011) manifiesta que:

El protocolo es la manifestación del respeto en la comunicación entre los seres humanos, y por tanto tiene un alto componente histórico ya que son los usos sociales o costumbres no escritas, además de las leyes los que ha ido determinando una especial forma de comportamiento (...) conjunto de normas, usos sociales y costumbres que determinan cual es el orden de la celebración o realización de un determinado acto o evento, bien sea de naturaleza pública o privada. (pp. 22- 23)

El protocolo estudia los procedimientos de planificación preservación del orden que son necesarios para una buena organización de eventos corporativos, culturales, deportivos ya que cumple con el control de procesos, organización de elementos necesarios ya que son indispensables para una buena presentación e imagen de la institución.

1.1.5.2. Tipos de Protocolo

Según Dorado & Garía, (2010) define los tipos de protocolo en los siguientes aspectos:

Siguiendo a The Communication Arts Institute, TRACOR, S.A.

- Oficial e institucional
- Social
- Empresarial

- Universitaria
- Deportiva (p. 16)

A continuación definiremos los tres principales ámbitos del protocolo en los que interviene la institución financiera: el oficial, social y el empresarial.

Protocolo oficial: son normas establecidas que regulan el correcto proceder en los actos institucionales u oficiales, en estos actos rige un estricto ordenamiento donde prima la precedencia, tratamiento e imagen institucional y sus tradiciones, esto se debe respetar y cumplir con las normas durante la celebración de un acto público oficial o privado.

Protocolo social: son cortesía en grupo social donde el buen comportamiento regula las relaciones interpersonales, la armonía de los asistentes, desde un matrimonio hasta la inauguración de una exposición de arte son considerados actos de convencionalismo y acuerdos tácticos.

Protocolo de empresa: son normas y técnicas establecidas según las necesidades de la empresas para cumplir con el objetivo de mantener la buena imagen y profesionalidad empresarial en los diferentes actos realizados, como son los lanzamientos de nuevos servicios, finalización de convenios, reuniones o juntas de directivos, asambleas, estas se basan en determinados códigos de conducta que establece la propia organización de manera interna y externa. (Dorado & Garía, 2010)

1.1.5.3. Clases de protocolo según donde se vaya a realizar el evento

Existen algunas clases de eventos donde se emplea el protocolo por lo que se podría decir que el protocolo se aplica de acuerdo a las necesidades y características de evento.

Atendiendo al lugar en el que se desarrolla el acto:

- Cerrado: se realiza en el interior del edificio.
- Abierto: cuando se realiza en el exterior del edificio.

Atendiendo a la función:

- **Protocolo estructural:** estructura y organiza actos protocolarios que implican eventos importantes o dificultosos.
- **Protocolo de gestión:** establece como deben ser las acciones humanas dentro de un determinado acto, es decir cómo y cuándo deben realizarse las cosas.
- **Protocolo de atención a personalidades:** define las normas que rigen la atención, conducta o comportamiento que permita atender correctamente a las personalidades.
- **De eficacia personal:** perfecciona la eficacia de las personas en sus relaciones con los demás.

Atendiendo a las reglas del protocolo en los actos públicos:

- **De carácter general:** son actos organizados por el Estado.
- **De carácter especial:** actos organizados por determinadas instituciones, con ocasión de acontecimientos propios de su ámbito.
- **No oficiales:** organizados por corporaciones, fundaciones, empresas o asociaciones.
- **Actos privados:** son actos de ámbito familiar o domésticos. (Arroyo & Morueco, 2013)

1.1.5.4.El Protocolo Empresarial

Según Cabero, (2012) nos indica: “El protocolo de empresa posee una entidad propia, siendo cada vez más las organizaciones que se conciencian de las necesidades de crear departamentos y gabinetes con responsables en esta área” (p. 16). Por la necesidad de mantener la imagen

corporativa se crea estos códigos de conducta ya que las empresas están en permanente desarrollo y crecimiento, son muy necesarias para mantener el orden de procesos en los eventos organizados por las empresas.

Tener el conocimiento adecuado de lo que es correcto, la forma correcta de proceder, la prudencia que hay que tener a la hora de vestir o escribir puede ser una forma instintiva. Zuñiga, (2006). Es muy importante adquirir nuevos conocimientos de lo que es apropiado y de lo que no, para poder identificar y realizar los trabajos de la manera más adecuada, además este tipo de conocimientos puede ser adquirida mediante procesos de observación y práctica.

El primer paso para evitar los vacíos de organización y protocolo consiste en clasificar los eventos:

- **Actos relacionados con los negocios:** son convocados por la presidencia o por el departamento correspondiente. Ejemplo: campaña para la presentación de un nuevo producto creditico, ahorro, depósitos a plazo etc.
- **Actos externos de carácter general relacionados con las instituciones:** son aquellas que vinculan la institución con la comunidad o con cualquier otra institución pública o privada. Ejemplo: premio al mejor expediente académico de estudios Universitarios relacionados con la Empresa, reconocimiento de cumplimiento con los entes de control SEPS.
- **Actos internos de carácter sectorial:** son actividades internas de la institución financiera, no cuentan con personas ajenas a la misma. Ejemplo: talleres, seminarios de empresa etc.
- **Actos relacionados con las empresas del grupo:** este tipo de actos tiene similitud con los actos de carácter interno, con la diferencia de que existe mayor participación. Ejemplo: junta general de accionistas, asamblea de representantes.

- **Actos externos de carácter general, cultural, publicitario y/o de imagen corporativa:** son celebradas con el patrocinio de la misma empresa o institución. Ejemplo: campeonatos deportivos, festivales culturales de danza tradicional. (Cabero, 2012)

1.1.6. Eventos

Los eventos son actos organizados con fin de cumplir con un objetivo de la empresa o institución. Según Jijena, (2009) nos indica que:

Evento es todo acontecimiento previamente organizado que reúne a un determinado número de personas en tiempo y lugar preestablecidos, que desarrollaran y compartirán una serie de actividades afines a un mismo objetivo para el estímulo de comercio, la industria, el intercambio social y la cultura en general. (p. 27)

Los eventos son formas de exponer nuestros criterios, creatividad e innovación es una serie de ideas de trabajo para que todos sean partícipes y conocedores de la trayectoria institucional forma pública, además conquista a más futuros clientes dando una imagen más profesionalidad, seriedad y confianza, en la imagen que proyecta en cada acto público que organice la institución.

1.1.6.1 Clasificación eventos corporativos o empresariales

Podemos tener distintas clasificaciones de los eventos corporativos. La complejidad en la organización dependerá en gran medida de la clasificación: religiosos, militares, políticos, entre otras. Cada uno de ellos se rige por unas determinadas características. Nos centramos en aquellos que afectan al ámbito empresarial.

Clasificación	Tipo de evento
Nacionales	Afectan al país de origen.
Internacionales	Afectan a otros países distintos al de origen.

Corporativos	Ferias, lanzamiento de nuevos productos, diálogos institucionales, inauguraciones, aniversarios, desayunos o almuerzo de trabajo.
Culturales	Festivales culturales, espectáculos de música tradicional, congresos de interculturalidad, ferias artesanales. etc.
Sociales	Nacimientos, bodas, cumple años, fiestas, eventos infantiles, etc.

(Ramírez Salazar , 2011)

1.1.6.2. Eventos corporativos más comunes dentro de la institución

Dentro de una institución o empresa

- **Asamblea:** Evento periódico formado por un grupo de personas cuyo objetivo es el de informar, sobre determinados aspectos de interés común. Las asambleas más conocidas son los parlamentos y del ámbito empresarial es la asamblea general de accionistas.
- **Conferencia:** Consiste en una exposición oral sobre un tema por parte de una o varias personas sobre distintos asuntos de competencia. El objetivo principal es el de proporcionar información a los asistentes y su duración podrá variar desde horas hasta días.
- **Inauguración:** Acto por el que se da a conocer al público los nuevos servicios. Los directivos que la representan y que productos aporta la empresa. Los medios de comunicación juegan un papel fundamental.
- **Firmas de convenios:** Son actos en los que dos o más partes suscriben y hacen suyo un documento mediante firma privada o pública. Es muy habitual la presencia de medios de comunicación. La firma de convenio es un punto muy importante dentro una organización, es un acto protocolar donde dos más personas o instituciones interactúan, esto confirma el profesionalismo y progreso de la institución, además se constata que hay un trabajo continuo

que transmita al público externo una imagen de solidez, atrayendo a más clientes hacia la institución.

Las fórmulas más habituales de firma de convenios son:

- **Convenio simple:** firma pública de tantos ejemplares como firmantes.
- **Convenio múltiple:** Firma publica de un único ejemplar, sin intercambio de carpetas.

El programa protocolario básico en una firma de convenios es:

- Lectura del texto que se va a firma.
- Firma de los documentos.
- Palabras de los firmantes.
- Posible rueda de prensa. (Dorado & Garía, 2010)

1.1.6.3. Cómo se organiza un evento corporativo

Aun cuando existen muchas empresas que se dedican exclusivamente a la organización de eventos no está demás que el personal conozca los procesos organizativos, que le permitan gestionar o supervisar las normas.

- | | |
|--------------------------|---------------------------------------|
| 1. Tipo de evento | 6. Planificación |
| 2. Presupuesto económico | 7. Características del evento |
| 3. Objetivo | 8. Invitados |
| 4. Destino | 9. Conformación del comité de eventos |
| 5. Imagen | |

Para la organización de eventos instituciones o corporativos existen ciertos reglamentos generados con la necesidad de da un toque más profesional y práctico, cumplir con el orden en la cual se debería ejecutar cada una de las actividades planificadas.

1.1.7. Las precedencias y los sistemas de ubicación de invitación

En este mundo tan dividido por la jerarquización, la sociedad se encarga de asignar diferentes posiciones o ubicación para las diferentes dignidades y situarle en un lugar que corresponde para mantener el orden dentro del evento para que no exista confusiones de donde debe ubicarse cada dignidad en el transcurso del evento. (Cuadrado, 2011).

1.1.7.1.Ubicación de precedencias

La ubicación de la presidencia dependerá mucho del tipo de mesa o el sistema que utilizamos, según Cuadrado, (2011) manifiesta que: “Toda mesa necesita una presidencia (realmente son dos), que son lugar donde se coloque el anfitrión (...) y la señora de la casa (...) en este caso las mesas que se empleen son las rectangulares para ubicación de las presidenciales” (p. 110).

El lugar donde ubiquemos a los presidentes o los anfitriones será un punto específico para que el anfitrión pueda visualizar todo su entorno y así hacer presencia con todos los invitados, además se debe resaltar al anfitrión como el centro de atención y que no quede en un rincón de la esquina.

1.1.8. Perfil del organizador de eventos

Deber ser una persona capaz de dar órdenes, coordinar cada punto que concierna a una organización, estar preparada para solucionar cualquier problema imprevisto, ser eficaz y eficiente, ver todos los detalles que no quede nada en el aire, cada detalle será de mucha importancia. (Arroyo & Morueco, 2013)

Sus principales tareas son:

1. Planificar todas las acciones
2. Administrar y supervisar las tareas delegadas a terceros
3. Contratar a proveedores para abastecer todos los servicios
4. Presupuestar los recursos necesarios para llevar a cabo el evento
5. Tener experiencia empresarial, social y habilidad para el manejo del personal

1.1.8.1.Etapas del organizador de eventos.

Investigación y diagnóstico

Antes de empezar es necesario contar con una serie de datos básicos y fundamentales para su planificación.

Por este motivo, se confecciona un cuestionario llamado briel que es un resumen de todo el evento con el fin de obtener toda información de la Institución que lo desarrolla. Los datos para realizar un briel son:

- Nombre de la empresa.
- Actividad de la empresa.
- Productos y o servicios que ofrece
- Público objetivo al que está dirigido.
- Presupuesto con la que cuenta la institución Coop.
- Conocer el propósito del evento.
- Directivos de la cooperativa y su participación en el acto.
- Fecha del evento.
- Intervenciones definidas.

- Invitados especiales.
- Lugares alternativos de realización.
- Número de invitados.
- Organigrama actual de la empresa.

Planificación

El organizador debe tener en cuenta detalles que determine la calidad y el éxito del evento.

Desarrollo

En esta etapa se pondrá en práctica las acciones planificadas anteriormente

Post-evento

Se evalúa si se han alcanzado o no los objetivos propuestos se lo realizara una vez concluido el evento.

Se tendrá en cuenta dos aspectos importantes:

- Actividades de seguimiento.
- Aplicación de encuestas de satisfacción y reportes de resultados.

1.1.9. Recursos necesarios para la logística de eventos institucionales.

Para la ejecución de un evento dependerá mucho del lugar, espacio, del número de invitados que se va invitar y la duración del evento. Para la selección de lugar se debe considerar algunos factores ya estos pueden ser una parte esencial en nuestro evento como la selección del lugar, el tipo comida a servir, quienes van a servir, entre otros aspectos importantes ya que si dejas pasar uno solo de estos puntos el evento puede fracasar o de por si el anfitrión en el caso de la institución la imagen quedara muy mal. En casos como son las rendición de cuentas semestrales

hacia la asamblea de representantes siempre será de gran ayuda los medios tecnológicos como: proyector, computadora, parlantes, micrófono, etc. (Ramírez Salazar , 2011)

1.1.9.1. Recursos técnicos

En los recursos técnicos se prepararan los implementos que se van a utilizar en estos puede esta los siguientes implementos: pizarra de tiza liquida, aparatos electrónicos (computadora, tv, parlante), proyector hasta una señal de internet. Ya que la actualización de las TICS, ha marcado la diferencia en la competencia de los negocios. (Arroyo Gomez & Morueco, 2013).

1.1.10. Imagen empresarial

La imagen empresarial o institucional es la apariencia, representación o relación con algo concreto como es una institución y sus servicios que ofrece al público, tanto al público externo como al interno, esta imagen puede estar relacionada con diversos factores de percepción como son la visual como los colores con la que se identifican, las letras de logotipos, eslogan, los servicios que ofrecen y las imagen en los eventos organizados darán un toque que es de gran aporte para crear una buena imagen institucional, posicionando así en la mente del cliente o consumidor.

Para el posicionamiento de dicho producto o servicio hay factores que contribuyen una parte significativa, estos pueden ser manera positiva o negativa, el mantener la buena imagen institucional dependerá de cómo nosotros no presentamos a nuestros clientes.

Según Abellán , (2014) define que: “Signos de identidad, establecen una semejanza perceptiva entre la imagen y lo que presenta, consiguiendo un espacio interrelacionado, donde la imagen Corporativa adquiere una importancia fundamental, creando valor” (s. n). La imagen

que presenta y la imagen que quieren proyectar dependerá de lo que la institución o empresa realice para mantener esa imagen, si se cuida todos los aspectos de la organización y de sus entornos de organización creara un valor adicional, un valor que hace que el público se sienta atraída hacia la empresa y los servicio que ofrece.

1.1.10.1. Elementos más importantes que dan forma a la imagen corporativa.

- El nombre de la institución o empresa.
- El logo.
- El eslogan.
- Sitio web con dominio propio
- Y un diseño visual concreto, acorde a la imagen.

1.1.10.2. Imagen corporativa y posicionamiento de producto

Es un concepto relacionado de una forma muy estrecha con la cultura empresarial. La imagen corporativa debe ser consistente con el posicionamiento de producto de la empresa o los servicios de una institución financiera, de la línea de productos, o de la marca.

Una buena imagen corporativa total se puede considerar como la suma de todas las imágenes asociadas a las posiciones individuales del producto o servicio de la institución. Una imagen corporativa acertada debe también ser creíble. Es decir, la imagen debe estar relativamente cerca de sus comportamientos reales para resultar creíbles.

1.1.11. Interculturalidad

1.1.11.1. Definición de interculturalidad

La interculturalidad es la agrupación de varias culturas, definiendo como una organización pluricultural donde el respeto mutuo es la base de la convivencia. En estas relaciones se fortalece los conocimientos enriqueciendo y contribuyendo a la integridad del ser humano, esto quiere decir que ningún ser humano o cultura u organización es superior a la otra, condición que favorece a la integración y a la sana convivencia de todos los individuos. También hace énfasis en el respeto por la naturaleza y la diversidad de culturas y tradiciones que mantienen cada grupo social, también cabe mencionar que es inevitable la generación de problemas, pero la diferencia es que esto se resuelve a través del respeto mutuo y el dialogo constante entre partes involucradas.

La pluralidad de las lenguas y las distintas formas de comunicación hace que se note la falta de políticas de convivencia, observándose la notable jerarquización de la sociedad y las diferencias económicas. Desde la ética y de los valores sociales hacen énfasis en el respeto de la diversidad para que la interculturalidad se más práctica, efectuando la dinámica de las culturas, haciendo la comunicación como formas más efectiva de vínculo social y fomentando en la comunidades que la forma más efectiva de llegar a una vida de plenitud entre la sociedad es la de generar la igualdad de derechos, oportunidades y responsabilidades.

La interculturalidad es la integración de todos los pueblos y nacionalidades que comparten costumbres, tradiciones, creencias, para formar un grupo social unido y fuerte que se enfrenta a las adversidades que pueden azotar al pueblo originario buscan un bien común y el trabajo en minga es una de sus bases del progreso comunitario. Según FENOCIN, (2015) define que:

El reconocimiento de la identidad y la interculturalidad requiere de un diálogo con buena intención, que hay que impulsarlo con lo mejor que tienen las comunidades e individuos, con los aspectos más atractivos de sus culturas, favoreciendo la eliminación progresiva de prejuicios y resistencia mutuos. Un diálogo con buena intención, que hay que impulsarlo con

lo mejor que tienen las comunidades e individuos, con los aspectos más atractivos de sus culturas, favoreciendo la eliminación progresiva de prejuicios y resistencia mutuos. (s.n)

La interculturalidad es el respeto de la diversidad social, valorando los derechos del ser humano dentro de una sociedad común, donde la sociedad está integrada sin distinciones valiéndose de la democracia y la estabilidad social, además facilita el entendimiento para el beneficio común y de toda la sociedad, la interculturalidad constituye la apertura de nuevos campos del conocimientos y prácticas sin contradecir la estima, identidad y capacidades propias de la persona.

1.1.11.2. Análisis de la correspondencia de hechos de cada cultura

La integración de culturas es lo que hace que la sociedad pueda convivir de una forma más social y dinámica en todos los aspectos cotidianos que conlleva estar dentro un ambiente social, el intercambiar conocimientos en acciones y técnicas, la tecnología y la modernidad han influido de manera drástica en las culturas, y para conllevar esta tendencia es necesario que los individuos compartan experiencia a través de prácticas organizacionales como son los eventos culturales donde se expresa las vivencias de cada zona o grupo social, valorando la diversidad social.

Según Anda Gutiérrez, (2014) nos indica que:

La cultura se construye en la sociedad gracias a la compartición de experiencias humanas. Hemos visto que esas experiencias consisten tanto en el conocimiento como en acciones y técnicas, interacción con el entorno. De esta manera, las ideas, modelos, palabras, actitudes, comportamientos, productos, normas, procedimientos y formas de interactuar con el entorno se refiere a elementos culturales, siempre cuando sean compartidos. (p. 65)

Cada vez más las palabras son menos valoradas por ende la expresión a través de actos son muy necesarios, los procedimientos aplicados en la organización de eventos; social, institucional, cultural, etc., serán de gran impacto hacia la sociedad que lo observa y lo palpa en cada acto protocolario e institucional realizado por la Cooperativa.

1.1.11.3. Ecuador Intercultural

Según FENOCIN, (2015) manifiesta que:

La interculturalidad va mucho más allá de la coexistencia o el diálogo de culturas; es una relación sostenida entre ellas. Es una búsqueda expresa de superación de prejuicios, del racismo, de las desigualdades y las asimetrías que caracterizan al país, bajo condiciones de respeto, igualdad y desarrollo de espacios comunes. Una sociedad intercultural es aquella en donde se da un proceso dinámico, sostenido y permanente de relación, comunicación y aprendizaje mutuo. Allí se da un esfuerzo colectivo y consciente por desarrollar las potencialidades de personas y grupos que tienen diferencias culturales, sobre una base de respeto y creatividad, más allá de actitudes individuales y colectivas que mantienen el desprecio, el etnocentrismo, la explotación económica y la desigualdad social.

La interculturalidad no es tolerarse mutuamente, sino construir puentes de relación e instituciones que garanticen la diversidad, pero también la interrelación creativa. No es solo reconocer al “otro” sino, también, entender que la relación enriquece a todo el conglomerado social, creando un espacio no solo de contacto sino de generación de una nueva realidad común. (s.n)

La tolerancia y la práctica de las buenas relaciones son conceptos fundamentales, para ello se requiere que cada individuo este consiente de los derechos que tiene como también de las obligaciones que debe cumplir, impulsando al desarrollo del sistema educativo como base de una buena organización, la construcción de la interculturalidad viene desde los pueblos indígenas por ello el Ecuador, ha impulsado un sistema de educación exclusivo, educación intercultural bilingüe, dando un aporte significativo al de las comunidades que día a día van valorando y reluciendo sus saberes culturales, para fortalecer la sabiduría indígena en un futuro próximo.

1.1.11.4. Interculturalidad en los eventos institucionales.

1.1.11.4.1. El Inti Raymi

El Inti Raymi es una fiesta tradicional de las comunidades donde se celebra la cosecha agradeciendo a la Madre Tierra (Pacha Mama) por las bondades de la cosecha, una fiesta que marca el solsticio de verano donde el sol esta en lo más alto, en esta celebración las

comunidades indígenas de Otavalo realizan el ritual del JATUN PUNCHA la misma que cuenta con grandes eventos que necesitan ser organizados de una forma muy minuciosa cumpliendo con los protocolos para tener un gran impacto en la sociedad y entre los visitantes. Según Larrea, (2015) indica que:

El AYA UMA reconocido como el icono principal del INTI RAYMI en Otavalo, el cual posee y tiene cuatro cualidades importantes dentro de esta celebración, (...) personajes secundarios con vestimenta de países hermanos (...) so el complemento, (...) hoy en día también existen la participación de jóvenes mestizos y turistas que se integran y se fortalecen la práctica de la interculturalidad. (p. 37)

Esta representación del AYA HUMA hace que varias culturas se reúna con un mismo propósito el de agradecer a l dios sol y de festejar una año más de cosecha y la culminación del año agrícola andino, haciendo énfasis en la congregación de comunidades exponiendo las costumbres y tradiciones que mantiene cada una de ellas.

1.1.11.5. La cultura como base de la etiqueta y el protocolo

Cada día la empresa vive situaciones de constante exposición de la imagen que posee hacía el público externo, a través de su mismo público interno que son los trabajadores, los mismo que pueden estar emitiendo una imagen positiva o negativa, estas se definen por el comportamiento que los trabajadores demuestran en cada acción que realizan. Sin embargo, esta imagen viene determinada muchas veces no solo por el conocimiento del producto que los trabajadores pretenden ofrecer, viene de la influencia de la educación, cultura general, capacitación en aspectos tan importantes de procesos protocolarios y la interculturalidad que los trabajadores deben tener, para emitir una correcta imagen de la empresa. (Patiño, 2011)

1.2.Posicionamiento Teórico Personal

El trabajo de investigación tiene como base la teoría educativa.

Según Patiño, (2006) manifiesta que:

Las actividades de aprendizaje constituyen estrategias (...) centradas en el sujeto. El objetivo desde el modelo socio-cognitivo es que las actividades como estrategias de aprendizaje permitan el desarrollo de capacidades (...) se reconoce la importancia de visualizar al sujeto de la educación. Ello permite contextualizar el quehacer educativo en general y la práctica pedagógica (...) de acuerdo a las características específicas, saberes, aprendizajes, expectativas y demandas de educabilidad concreta (...). (p. 2)

La educación se adquiere desde el inicio de la vida es decir es un proceso de desarrollo, por ende la educación es muy importante e imparcial dentro de la organización social, el trabajo de investigación se fundamenta en la teoría educativa, porque busca socializar los temas protocolarios, diciéndolo de otra forma; educar a las autoridades y a las personas encargadas de la organización de eventos de la Coop. IMBACOOPT Ltda., ya que si obtienen más conocimientos sobre procesos protocolarios con enfoque intercultural, en la organización de eventos, puedan fortalecer la imagen institucional y con ello posesionar a la Cooperativa en un nivel más alto y de esta forma contribuir al desarrollo de la sociedad.

CAPITULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Tipos de Investigación

Para este de trabajo de grado se hizo referencia a los siguientes tipos de investigación porque enmarcan características útiles para la investigación.

2.1.1. Investigación descriptiva

Mediante la investigación descriptiva se logró establecer propiedades y sistematizar el objeto de estudio sobre un hecho o situación, ya que este tipo de investigación utiliza el método del análisis detallado, se extrajo información para la socialización de la guía.

2.1.2. Investigación de campo

Es de campo porque se realizó en la mismas institución, donde suscitan los hechos, se utilizó para realizar la aplicación de las encuestas a quienes originan el problema de investigación como son los administradores, trabajadores y socios fundadores.

2.1.3. Investigación Bibliográfica

Este tipo de investigación se utilizó para la recopilación de información teórica de fuentes bibliográficas fundamentándose en libros, revistas científicas e investigaciones anteriores de temas similares entre otros. Además fue de gran ayuda para fundamentar el marco teórico con el fin de profundizar el conocimiento sobre el problema para obtener resultados previos.

2.1.4. Investigación Propositiva

De carácter propositiva porque se propone alternativas de solución para el problema planteado, para implantar la propuesta de trabajo de grado se basó en los análisis y en los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

2.2.Métodos de Investigación

Los métodos utilizados para la investigación son:

2.2.1. Método científico

En este proceso de investigación tiene relación teórica- práctica porque busca solucionar el problema planteado, permitiendo que el personal de la Cooperativa aplique la proyección de una imagen de calidad cumpliendo con los procesos protocolarios.

2.2.2. Método deductivo

Se utilizó para el planteamiento del problema ya que este método establece un proceso de lo general a lo particular.

2.2.3. Método inductivo

Se utilizó para el análisis e interpretación de resultados para llegar a conclusiones y recomendaciones sobre el tema planteado, a través de las encuestas realizadas a las personas que tiene contacto directo con el problema.

2.2.4. Método analítico

Se aplicó para el análisis del problema y revisión ordenada de los elementos para luego encontrar los sub problemas que sirvieron de base para la estructuración y ejecución de los objetivos.

2.2.5. Método estadístico

Se utilizó para la presentación de datos con la elaboración de cuadros, gráficos como información que permitió la visualización de resultados de la investigación.

2.3. Técnicas e Instrumentos

Para recopilar la información se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos:

2.3.1. Encuesta:

Se aplicó a todo el personal que labora en el Cooperativa IMBACCOOP Ltda., el mismo que permitió acumular información a través del cuestionario planteado, sin intervención de cualquier tipo en el proceso de la aplicación de encuesta, para poder obtener información real además se podrá tabular, graficar y analizar los resultados. Estas encuestas se realizaron a los administrativos, socios fundadores y trabajadores de la Cooperativa.

2.4. Matriz de Relación

Tabla N°: 1 Matriz de relación

Objetivos Diagnostico	Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes de información
Determinar las normas protocolarias aplicadas en la Coop. IMBACCOOP Ltda.	Protocolo	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de organización. • Orden de ubicación de los invitados. • Procedimientos a seguir en un acto público o privado. 	Encuesta	Directivos, socios fundadores y trabajadores.
Diagnosticar la influencia de la imagen institucional dentro la sociedad.	Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Proyección de una imagen profesional. • Posicionamiento de la imagen institucional. • Promover la buena imagen institucional. 	Encuesta	Directivos, socios fundadores y trabajadores.
Evaluar el nivel de valoración de la interculturalidad.	Interculturalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la interculturalidad. • Fortalecer los conocimientos adquiridos en la comunidad. • Adaptar la cultura de la zona con los cambios actuales sin perder la identidad cultural. 	Encuesta	Directivos, socios fundadores y trabajadores.

Elaborado por: Blanca Cando

2.5.Población:

La población de esta investigación o universo es de 61 personas que conforman: Autoridades Administrativas, socios fundadores y trabajadores de la Cooperativa IMBACOOPTda.

Tabla N°: 2 Población Total

Unidades de observación	Total
Administrativos	10
Socios fundadores	29
Trabajadores	22
Total	61

Fuente: Coop. IMBACOOPT.

Elaborado: Blanca Cando

2.6.Muestra

Parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación.

No se calcula muestra porque la población no sobrepasa los 100.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

3.1.PROCESOS

Se utilizó la técnica de investigación: encuesta, que permitió recolectar datos a base de un cuestionario de 10 preguntas realizadas a los socios fundadores, Consejos de Administrativos y de Vigilancia y los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., razón por la cual se cuenta con un análisis importante para la realización de este trabajo de investigación.

Para la obtención de la información se empleó la encuesta a 10 miembros del Consejo de administración y de vigilancia, 29 socios fundadores y 22 trabajadores en las siguientes oficinas: 6 en Otavalo, 4 en La Compañía, 3 en Ibarra, 2 en San Pablo, 2 en Cayambe, 3 en Cotacachi, 2 en Atuntaqui, completando un total de 61 personas de la institución financiera IMBACOOPT Ltda. A través de esta encuesta se pudo realizar el análisis e interpretación de datos con las respuestas obtenidas, que dan las causas de la deficiencia de la aplicación de los procesos protocolarios en la organización de eventos y su valor intercultural.

1. El entorno en el cual se desarrolla los eventos. ¿Cumple con las normas protocolarias?

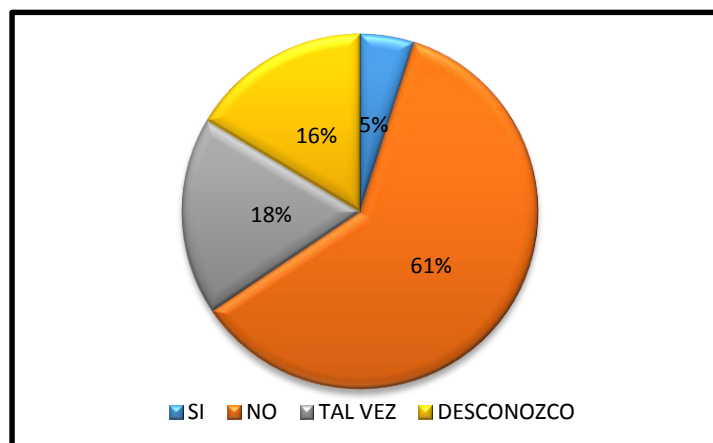
Tabla N°: 3 Entorno de desarrollo del evento.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	5%
NO	37	61%
TAL VEZ	11	18%
DESCONOZCO	10	16%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 1 Entorno de desarrollo del evento.



Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Más de la mitad de los encuestados manifiestan que el entorno en el cual se desarrolla los eventos no cumple con las normas protocolarias, se hace notable la carencia de una guía con normas protocolarias, razón por la cual la organización de eventos no es la adecuada.

2. ¿Usted cree que es necesario difundir la buena imagen institucional a través de la organización de eventos y que estas sean enfocadas al fortalecimiento de la identidad cultural?

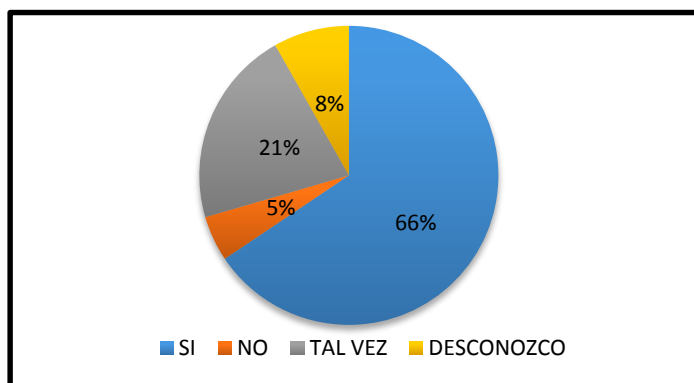
Tabla N°: 4 Buena imagen a través de la organización de eventos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	40	66%
NO	3	5%
TAL VEZ	13	21%
DESCONOZCO	5	8%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 2 Buena imagen a través de la organización de eventos



Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de los encuestados están de acuerdo que es necesario fortalecer la imagen institucional y valorar la identidad cultural; la aplicación del protocolo es muy necesario ya que fomenta una imagen profesional, además proyecta más confianza a la institución.

3. ¿Cree usted que es necesario que los usuarios conozcan el modelo organizativo con el fin de adecuar la imagen comunicacional y cumplir con las normas protocolarias?

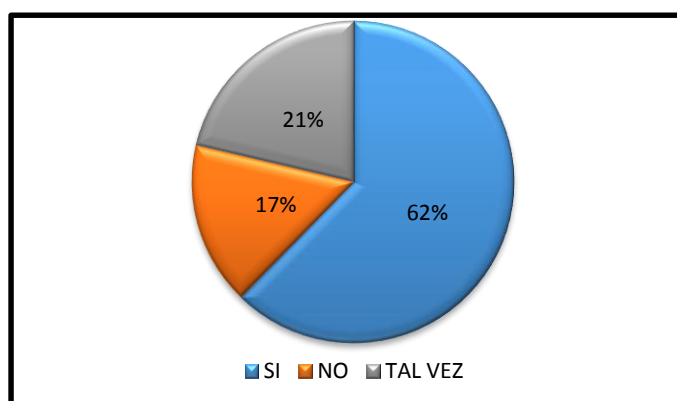
Tabla N°: 5 Modelo organizativo y adecuación de la imagen comunicacional.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	38	62%
NO	10	16%
TAL VEZ	13	21%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 3 Modelo organizativo y adecuación de la imagen comunicacional



Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuesta demuestran que más de la mitad de los encuestados creen que es necesario que los usuarios conozcan el modelo organizativo con fin de proyectar una imagen adecuada, la forma de comunicación con los asistentes siempre ha sido una muy efectiva para llevar las buenas relaciones humanas y que estas sean utilizadas para fomentar las raíces culturales de la zona.

4. ¿Usted considera necesario establecer los valores culturales en los eventos, con la finalidad de fortalecer la identidad?

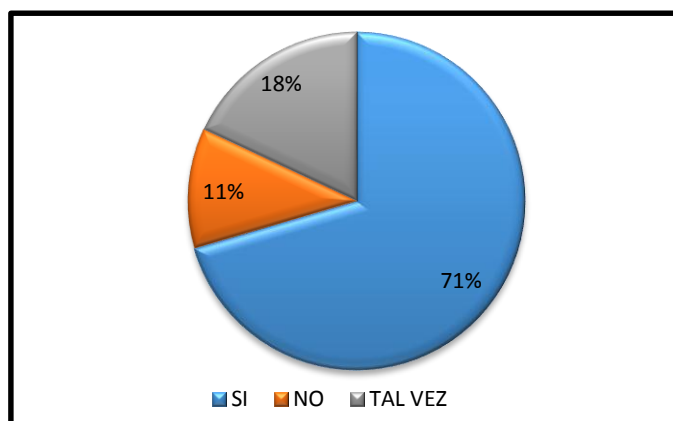
Tabla N°: 6 Valores culturales en los eventos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	43	70%
NO	7	11%
TAL VEZ	11	18%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 4 Valores culturales en los eventos



Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Hay muy pocos de los encuestados que creen que no es necesario fortalecer la identidad cultural en los eventos y una mayoría considera que es de suma importancia fortalecer las tradiciones culturales en los eventos, pues son la base del nacimiento de la institución, Coop. IMBACCOOP Ltda., por ende la aplicación de las normas protocolarias son importantes para el fortalecimiento cultural.

5 ¿Conoce usted sobre los procesos que se debe aplicar antes de organizar un evento?

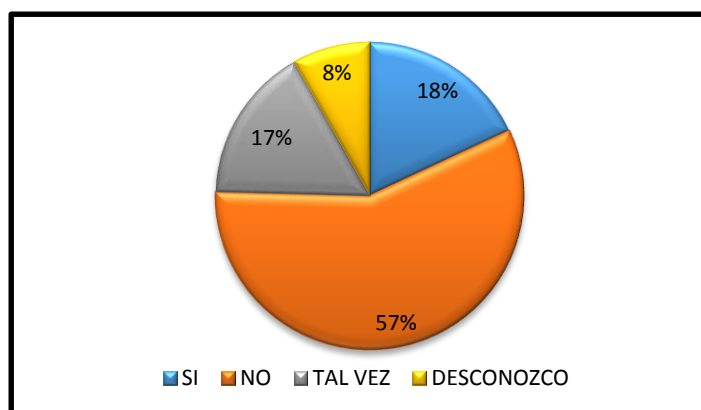
Tabla N°: 7 Procesos a aplicarse antes de un evento.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	18%
NO	35	57%
TAL VEZ	10	16%
DESCONOZCO	5	8%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Grafico N°: 5 Procesos a aplicarse antes de un evento



Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados han manifestado que no conocen los procesos a seguir antes de organizar un evento, lo que evidencia que si sería necesario una guía de protocolos y que es necesario realizar una capacitación actualizada ya que si un acto o evento sale mal, la imagen institucional se vería afectada, estos deben ser planificados, organizados, dirigidos y tener un control de cada proceso, para obtener resultados favorables para la imagen de la institución.

6 ¿En la organización de eventos de la Cooperativa existe una comisión encargada de solucionar imprevistos?

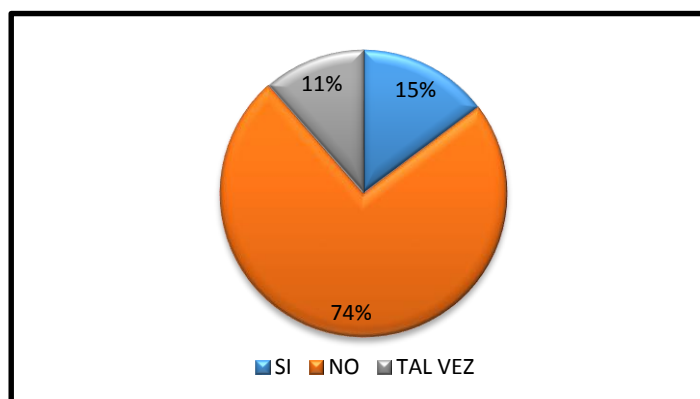
Tabla N°: 8 Designación de una comisión de imprevistos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	15%
NO	45	74%
TAL VEZ	7	11%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Grafico N°: 6 Designación de una comisión de imprevistos



Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mitad de los encuestados opinan que la forma de organización de eventos dependerá mucho de la capacidad resolutoria de la persona encargada de organizar por ende es necesario que las personas encargadas de realizarlo, tengan una guía específica de protocolo con lo que evitará inconvenientes.

7 ¿Cree usted que con el fortalecimiento cultural y buena organización de eventos la Cooperativa promoverá una imagen institucional más profesional?

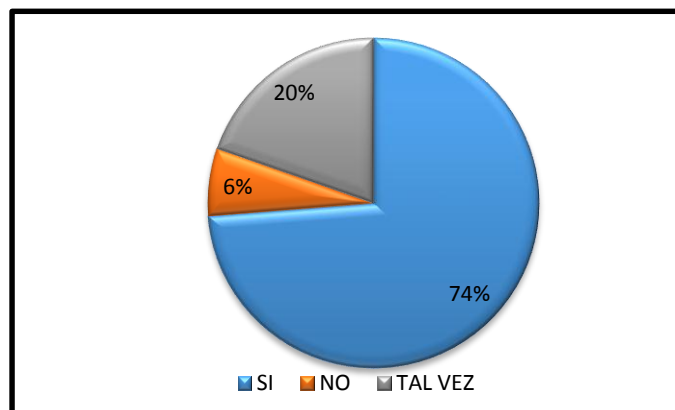
Tabla N°: 9 Buena organización de eventos institucionales.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	45	74%
NO	4	7%
TAL VEZ	12	20%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Grafico N°: 7 Buena organización de eventos institucionales



Fuente: Coop. IMBACCOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se verificó que más de la mitad de los encuestados consideran que una buena organización de eventos promoverá una buena imagen a la cooperativa, dando profesionalidad y confianza a los socios, además la valoración cultural que se dé a cada evento será de gran ayuda para dar un valor agregado a cada acto, fomentando la unidad y trabajo en minga.

8 ¿La persona que se encarga de organizar los eventos de la Cooperativa aplica los procesos protocolarios?

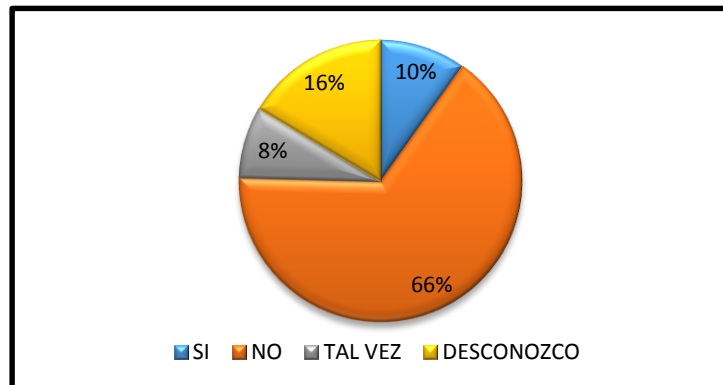
Tabla N°: 10 La encargada de organizar eventos.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	10%
NO	40	66%
TAL VEZ	5	8%
DESCONOZCO	10	16%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 8 La encargada de organizar eventos



Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Los resultados de la encuestados resalta que más de la mitad ha manifestado que no ha observado que se aplique procesos protocolarios en la organización de los eventos que realiza la Cooperativa, por la falta de conocimiento y aplicación de los procesos protocolarios, se comete muchos errores los mismos que afectan a la imagen institucional.

9 ¿Cree usted que sería positivo la aplicación de los procesos protocolarios en los eventos, con énfasis en la buena imagen y valorando la cultura?

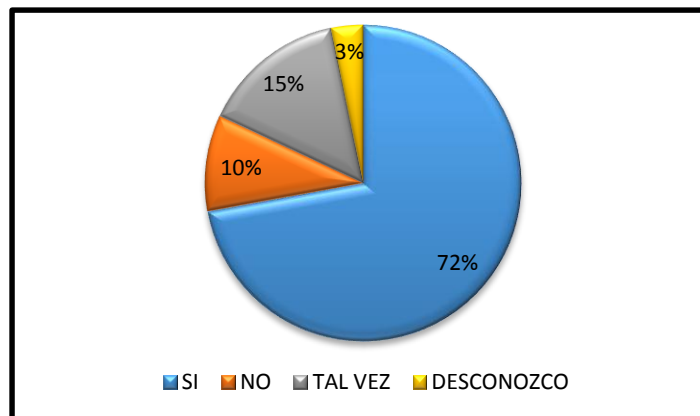
Tabla N°: 11 Positivo de la aplicación de los procesos protocolarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	72%
NO	6	10%
TAL VEZ	9	15%
DESCONOZCO	2	3%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 9 Positivo de la aplicación de los procesos protocolarios



Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se evidencia que una mayoría muy importante considera que es primordial preservar la cultura como base del desarrollo humano y promover la valoración a través de aplicación de protocolos en los eventos instituciones y culturales.

10 ¿Cree usted que es necesario implementar una guía de procesos protocolarios para la organización de eventos?

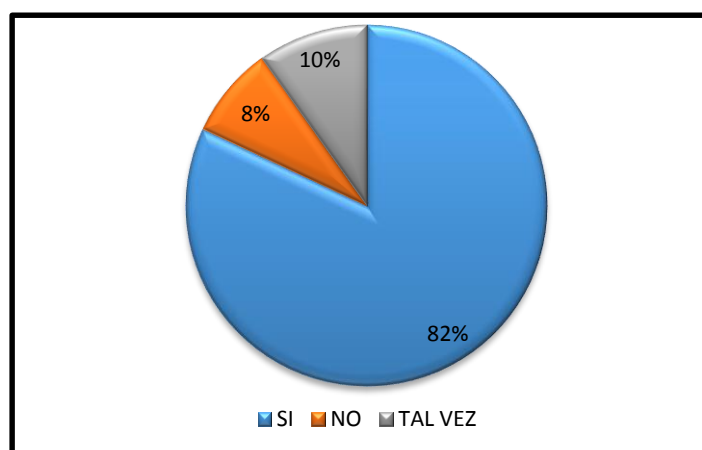
Tabla N°: 12 Implementación una guía de procesos protocolarios.

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	50	82%
NO	5	8%
TAL VEZ	6	10%
TOTAL	61	100%

Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

Gráfico N°: 10 Implementación una guía de procesos protocolarios



Fuente: Coop. IMBACOOOP.

Elaborado: Blanca Cando

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayoría de los encuestados expresan que si es necesario implementar una guía de procesos protocolarios ya que la falta de conocimiento de las formalidades, procesos, ubicación y la valoración intercultural, ha estancado el desarrollo de la buena imagen institucional.

CAPITULO IV

4. LA PROPUESTA

4.1. Título de la Propuesta

GUÍA DE PROCESOS PROTOCOLARIOS, PARA MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL VALORANDO LA INTERCULTURALIDAD EN LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, DE LA COOAC. IMBACOOPT LTDA.

4.2. Justificación e importancia

Con la aplicación de la investigación realizada a los socios fundadores, trabajadores y administrativos de la Coop. IMBACOOPT Ltda., se determinó que la organización de eventos se cumple de una forma empírica, motivo por el cual se presenta una propuesta acorde a los conocimientos, experiencia, misión y visión de la institución, para un buen manejo de los eventos protocolarios que realiza la institución financiera. Al conocer muy poco acerca de la organización de eventos, se genera desacuerdos entre los encargados dando lugar a la propagación de una mala imagen institucional tanto interna como externa a la hora de realizar dichos eventos. Conocer sobre el adecuado manejo de procesos del Protocolo mediante la implementación de una guía con procesos protocolarios para la organización de eventos, ayudará a ampliar los conocimientos de las personas encargadas de la organización de eventos y aportará al crecimiento y fortalecimiento de la imagen valorando la identidad cultural de la Cooperativa.

Esta guía es importante porque servirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., como un instrumento de ayuda personal al encargado que trabaja en la

institución, para que desarrolle de manera adecuada los eventos solemnes, programas culturales, inauguraciones, lanzamiento de productos crediticios, plazos fijos, entre otros. Tener una buena imagen institucional facilita y proporciona oportunidades de negocios e inversiones de futuros socios, para la institución, esto traerá beneficios de crecimiento, posicionamiento a nivel de cooperativas, dando credibilidad y confianza; a los socios, clientes y usuarios de la Cooperativa manteniendo la misión de la institución el “trabajo en minga”.

Esta propuesta es factible porque se observó la falta de organización en los actos que la institución realiza, la forma de ubicación de los directivos e invitados, los tratamientos a las autoridades, por esta razón la propuesta se basa en una guía práctica ya que es fácil de adaptar a los procesos de organización. Muchas veces este tipo de actos parece insignificante pero dados los cambios globales es muy importante para el posicionamiento y crecimiento dentro de la sociedad, además el comportamiento y orden debe ser adecuado en todo momento, y por esta razón la actualización en procesos protocolarios valorando la identidad cultural es un eje fundamental para mantener la buena imagen institucional.

4.3.Fundamentación de la propuesta

4.3.1. Fundamentación educativa.

La educación como base del desarrollo de saberes es un eje fundamental del desarrollo de la sociedad, en el comportamiento organización y en la forma de relacionarse con las personas, el respeto y valoración por el medio ambiente. Una persona guiada en la práctica de saberes tendrá más oportunidades en la vida y más aún una institución debe mantener la buena imagen y cumplir con los procesos de los buenos modales y organización de actos públicos y privados. Según Robinson & Aronica, (2015) manifiesta que: “La educación es una cuestión que afecta al ámbito mundial, pero también es un tema profundamente personal. Ninguno de los otros fines

puede cumplirse si olvidamos que la educación consiste en enriquecer las mentes y corazones de seres humanos” (p. 88). La educación es parte fundamental para cumplir un objetivo tanto personal como institucional porque a través de las destrezas y conocimientos adquiridos se podrá fortalecer los valores, orden, cultura e imagen dando una proyección institucional de acuerdo a las exigencias del cambio global y competitivo.

Existen muchos factores que determinan la forma de aplicación, recibir educación y aplicarlo, se basa en la motivación recibida, existen similares motivaciones, para alumnos y trabajadores, sin embargo recordemos que cada persona es un ser único e irrepetible, por lo que reaccionará de diferente forma a cada estímulo, ya que a algunos reaccionan muy bien los procesos creativos y a otros se les complica, Bou, (2013) estas diferencias se las aplica en distintas maneras y con un nivel de conocimiento adquirido, pero la diferencia es que si todos tuviesen la misma motivación para desarrollar la creatividad, el nivel coeficiente y el proceso de aprendizaje sería mucho más eficiente y eficaz.

4.3.2. Fundamentación Sociológica

Según Schaefer, (2006) manifiesta que: “La sociología es el estudio sistemático de comportamiento social y los grupos humanos” (p. 21). Lo social se basa en el comportamiento de grupos humanos, centrándose en las relaciones que mantienen cada ser humano con el resto, además los cambios y evoluciones son la consecuencia de esas relaciones humanas que han desarrollado en el diario vivir. El ámbito de la sociología consiste en tener conciencia de la relación del ser humano con la sociedad basándose en la capacidad de la observación, sin mencionar a la valoración de las experiencias y las condiciones culturales, además se dice que el conocimiento basado en el sentido común no siempre va a ser la correcta, por ende la inserción del hombre en la sociedad es uno de los factores más importantes para el desarrollo de la sociedad en común. (Schaefer, 2006)

En la actualidad la tecnología es de gran importancia ya que los cambios globales son uno de los factores que denominan la evolución y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Según Ministerio de Educación y Ciencia (citado por Santillan, 2015), nos indica que:

Las transformaciones tecnológicas nos han llevado también a una reevaluación de su papel en los cambios sociales en los que se manifiesta también como uno de los elementos fundamentales, junto con las tecnologías de la información, las de la energía y el marco legal que permite, apoya, coarta o prohíbe, su desarrollo. Desde nuestro punto de vista, es el desarrollo tecnológico el principal motor social hasta el punto de considerar la historia como la forma en que distintas sociedades han respondido a las nuevas realidades provocadas por los cambios tecnológicos. Las innovaciones tecnológicas pueden alterar el tejido social y la propia estructura de una sociedad de una manera mucho más dramática e insoslayable que cualquier otro campo del saber. (p. 66)

La innovación tecnológica ha afectado de una manera significativa en el campo de la sociedad, realizando cambios en la estructura social, así como a la hora de utilizar la tecnología moderna, pero también la tecnología es uno de los avances que permite que los seres humanos puedan estar en constante comunicación promoviendo la interacción con los pueblos y la sociedad en general, en la actualidad si la sociedad no se actualiza en los temas tecnológicos es considerado como un analfabeto en las TICs, el cambio constante y evolutivo de la humanidad exige a la sociedad en general ser más competitivos, más desarrollados socialmente, en lo humano, económico, en la educación, entre otros.

4.4.Objetivos

4.4.1. Objetivo general:

Elaborar una guía de procesos protocolarios, valorando la interculturalidad para mejorar la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., en la organización de eventos, a través de talleres.

4.4.2. Objetivos específicos:

- Implementar una guía de procesos protocolarios que contenga especificaciones sobre normas de organización de eventos valorando la cultura.
- Socializar la propuesta en la Cooperativa IMBACOOPTda. a través de talleres con el contenido y estructura adecuada, enfocado a los eventos empresariales e interculturales.
- Entregar la guía con procesos protocolarios en organización de eventos con enfoque intercultural al presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPTda.

4.5.Ubicación sectorial y física

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPTda., se encuentra ubicada en la Comunidad de La Compañía, parroquia El Jordán perteneciente al cantón Otavalo, situada al sur – occidente de la ciudad. Dentro de la Cooperativa se observa la diversidad cultural existente entre los socios: Afro Ecuatorianos, mestizos y por supuesto a la etnia kichwa Otavalo, trabajadores y socios fundadores, mismos que comparten costumbres y tradiciones trabajando en minga.

4.6.Desarrollo de la propuesta

GUÍA DE PROCESOS PROTOCOLARIOS

PARA MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL
VALORANDO LA INTERCULTURALIDAD EN LA
ORGANIZACIÓN DE EVENTOS, DE LA COOAC.
IMBACOOPT LTDA.

Elaborado por: Blanca Cando

2016 – 2017



INTRODUCCIÓN

Con la intención de definir el orden general del protocolo y determinar la solemnidad a cada acto que se organiza dentro de la institución financiera IMBACCOP Ltda. La guía de procesos protocolarios esta creado para que sea una herramienta de ayuda a la hora de organizar cualquier tipo de evento de la Cooperativa, esta guía contiene los temas más fundamentales en la organización de eventos haciendo referencia a la cultura de la zona.

Los temas seleccionados están organizados en cinco partes como son los: conceptos y definiciones, orden de presencia y ubicación de invitaciones, decoración de la mesa principal y el lugar del evento, organización de eventos institucionales culturales y deportivos; además del personal organizador de los eventos.

El contenido de la guía de procesos protocolares con enfoque intercultural para los eventos organizados por la Cooperativa contiene detalles de cómo seleccionar los lugares para la organización, planificación, desarrollo y la evaluación, los bocaditos a brindar a los participantes para generar las relaciones publicas en el mismo evento.

Además de aplicar o crear una simple guía de procesos protocolares contiene el valor agregado que ajusta a la realidad de la institución y a su realidad cultural, para poder insertar a nuevos socios de la institución a ser partícipes de los servicios que brinda la misma. Para la realización de esta guía se hizo un análisis completo del entorno organizativo de los eventos como institucionales, culturales, deportivos, y los mismos actos solemnes que hacen parte de la Cooperativa y de la imagen que genera hacia el público externo.

Misión de la Coop. IMBACOOPT Ltda.

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que a través del trabajo en minga, se orienta a la satisfacción de las necesidades de servicios financieros y no financieros de sus socios, ajustada a los principios y normas que regula la economía popular y solidaria, en un marco de respeto y consideración para sus comunidades y el medio ambiente dentro de la Provincia”.

Visión de la Coop. IMBACOOPT Ltda.

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda., en el 2018 tendrá reconocimiento nacional y presencia a nivel local, enfocada a la satisfacción y bienestar de sus socios; con suficiente liquidez y solvencia que garanticen el desarrollo institucional y el de las comunidades del sector”.

Valores institucionales de la Cooperativa IMBACOOPT Ltda.

- Ama killa, ama shuwa, ama llulla.
- Respeto por la pachamama
- Fortalecimiento de la cultura.
- Responsabilidad social
- Innovación constante.
- El cliente es lo primero.
- Conducta ética responsable.
- Trabajo en equipo.
- Desarrollo de liderazgo participativo.

PRIMERA PARTE I

CONCEPTOS Y DEFINICIONES

¿Qué es protocolo?

Protocolo: es determinar y constituir aquellas normas a efectuar para una mejor organización de eventos que realizan las personas en la sociedad, no solo en las áreas oficiales e institucionales sino también en lo cultural, más aun cuando se trata de dar una buena imagen institucional.

Protocolo empresarial e institucional

- Son las reglas sociales y formales que deben cumplirse en una empresa. Establece las pautas y los límites que rigen el accionar de la institución en cuestión.
- Suele regular el comportamiento de la empresa tanto en su interior como hacia el exterior.

El Ceremonial

El ceremonial nace de la necesidad de conservar la buena armonía y establecer vínculos entre los Estados.

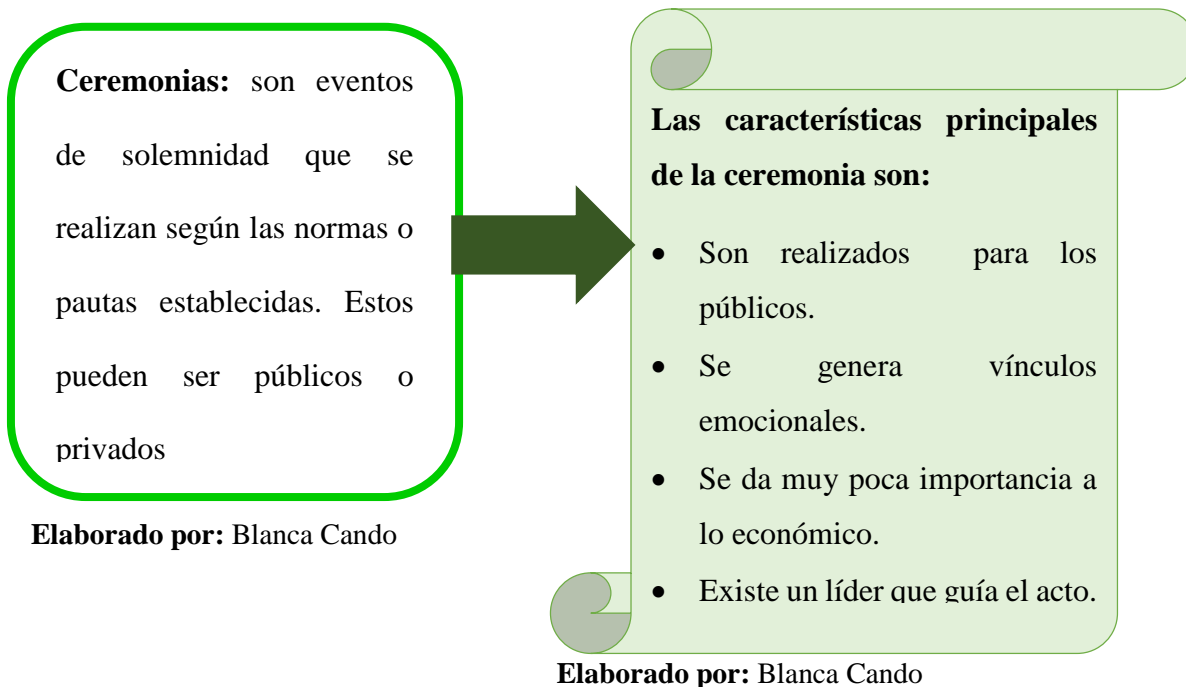
- Se rige por un conjunto de normas de carácter operativo.
- Son normas internacionales.
- Se aplican en los países que se rigen por el sistema protocolar occidental.

Funciones del ceremonial

Ordenadora: Ordena las jerarquías evitando los conflictos, con la intención de que sus tareas siempre estén imbuidas por un sentido profundo de la armonía y la estética.

Ética: Modela nuestro comportamiento, para hacer de nosotros seres capaces de controlar nuestros impulsos, reacciones y reflejos menos deseables

Grafico N°: 11 Concepto y características de la ceremonia



¿Qué es un evento?

Evento: es un acontecimiento que requiere ser programado, ejecutada, controlada con el fin de cumplir con un objetivo determinado puede ser de índole empresarial público o privado.

Grafico N°: 12 Inauguración de oficina Cayambe Coop. IMBACOOPTda.



Fuente: Coop. IMBACOOPTda.

- Los eventos responden a situaciones de grupo y se realizan en espacios y tiempos determinados.
- Tienen Objetivos pre-fijados, cuidadosamente desarrollados y seguidos rigurosamente durante todas las etapas de su planificación y ejecución.

¿Qué es un evento Institucional?

Es un evento organizado por la empresa que ayuda a presentar o potenciar un determinado producto/servicio o una determinada marca.

- Es una forma de acercamiento de la empresa con sus clientes, lo que facilita el cumplimiento de los objetivos de fidelización frente a la competencia del mercado actual.

Según la clasificación de los eventos de acuerdo a su temática dentro de la Institución Financiera tenemos los siguientes:

EVENTOS: dentro de esto tenemos:

1. **Eventos institucionales:** son de carácter interno e importante para la unidad organizadora, porque cada actividad bien realizada demuestra profesionalismo y confianza hacia los que los observan.

Grafico N°: 13 Asamblea de representantes



Fuente: Coop. IMBACOOOP Ltda.

a) **Eventos solemnes:** son celebradas de acuerdo a un contexto de formalidad y con una estricta programación. Como son los actos de:

- Aniversario institucional
- Inauguración de nuevas agencias o cajas registradoras.
- Reconocimiento y homenajes.

- Asambleas generales.

Para la organización de este tipo de evento la responsabilidad será del Consejo de Administración quien delegara las funciones a los respectivos encargados.

Grafico N°: 14 Firma de Convenios



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

b) **Eventos interinstitucionales:** actividades que se realizan entre dos o más instituciones, para generar vínculos estrechos, a través de:

- Firma de convenios o acuerdos
- Entrega de donaciones, visitas protocolares.

2. **Eventos culturales:** son actos celebrados con la valoración y conservativa de las culturas de la zona, dentro de estas tenemos las celebraciones del Paukar Raymi, Inty Raymi, Kulla Raymi las cuales son organizadas por la Coop. IMBACOOPT Ltda., porque la valoración de las costumbres y tradiciones y su aplicación en las celebraciones hace que los pueblos se unan cada vez más para generar un trabajo en minga donde la reciprocidad es la fuente de desarrollo.

- **Paukar Raymi:** Es una celebración por el florecimiento de las plantas, en honor a la Pachamama agradeciendo por los frutos nuevos que se genera en esa época del año, en este acto también se realiza el (tumarina) con las flores. Este evento cultural se la organiza entre los meses de febrero y marzo, es una fiesta de florecimiento donde la Pacha Mama está en

pleno renacimiento para dar frutos, los mismos que se cosecharan en los meses de junio a julio, la Cooperativa “IMBACOOB” Ltda., organiza una ceremonia en el lugar considerado sagrado Centro Ceremonial “Tupatan” donde todos los socios y comuneros participan como muestra de respeto a la Pachamama.

Grafico N°: 15 Flores para el Paukar Raymi



Fuente: Coop. IMBACOOB Ltda.

- **Inty Raymi:** Es la fiesta más grande e importante que se celebra a nivel nacional especialmente en las comunidades indígenas, es una fiesta que se celebra cada solsticio de verano iniciando con la ceremonia de inicio el 23 de junio hasta mediados de julio, donde todos los comuneros salen a bailar al son de la música tradicional, en agradecimiento al dios sol, a la Pachamama por la cosecha, además coincide con el término del ciclo agrícola andino.

Grafico N°: 16 Inty Raymi



Fuente: Coop. IMBACOOB Ltda.

- **Kulla Raymi:** es una celebración que se realiza en el mes de septiembre, fiesta que da inicio a la siembra de los granos en la tierra, se celebra la fertilidad de la Pachamama (madre tierra), para que siga dando frutos abundantes cada año.

Grafico N°: 17 Kulla Raymi



Fuente: Coop. IMBACOOOP Ltda.

3. **Eventos deportivos:** son eventos organizados con el fin de promover el deporte y la diversión en los jóvenes de la comunidad generando entrenamiento y competitividad entre sí, tratando de generar más sociabilidad, nuevas estrategias para ganar y sobresalir.

Grafico N°: 18 Evento Deportivo



Fuente: Coop. IMBACOOOP Ltda.

SEGUNDA PARTE II

ORDEN DE PRECEDENCIA Y UBICACIÓN DE INVITADOS

ORDEN DE PRECEDENCIA

Es el orden que asigna el protocolo a las autoridades, organismos o instituciones en actos oficiales, bajo la idea de precedencia, es decir, qué persona u organismo es prioritario sobre otro. Este orden está regulado o creado por la misma institución de acuerdo a la necesidad que requiera de manera que no haya lugar a discusión o conflicto.

Grafico N°: 19 Mesa directiva en la Inauguración



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

Cómo se establece la precedencia

- **Vía consuetudinaria:** Establecida por usos y costumbres de cada comunidad.
- **Vía normativa:** Establecida por leyes, decretos o resoluciones del Estado.
- **Vía interpretativa:** Establecida a través de la interpretación y necesidad de la institución.
- **Regla Centro Métrico:** Establece que el anfitrión, dueño de casa o quien ocupe su lugar, se ubicará en el punto central de referencia de un lugar: referencia, estrado, palco, mesa, etc.

- **Regla de la Derecha:** El lugar de honor es a la derecha del dueño de casa o punto central de referencia. Es decir, la segunda persona en el orden de precedencia, se ubica a la derecha del anfitrión, o sea, a la derecha del centro. **Regla de la Derecha:** Excepciones: Anfitrión y su esposa. Excepciones: Anfitrión e invitado de igual jerarquía.

Tipos de precedencia en los actos protocolarios

Hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La mesa se ubicara al frente y centro de la sala o lugar de reunión.
- En la mesa estarán ubicados los que dirigen la asamblea, estarán en un número impar para poder cumplir con el orden de precedencia.

Grafico N°: 20 Tipos de precedencia en la Coop. IMBACOOPT Ltda.



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

- **Presidencia de pie:** estos tipos de presidencias son propias del aire libre, en locales cerrados o puede ser un evento muy breve. Se utilizan más para los recibimientos oficiales por lo tanto el orden de presidencia es lineal. Ejemplo: visita a las oficinas recién inauguradas, visitas pastorales a la CEDE del ACLI o la COOP. IMBACOOPT Ltda.
- **Presidencia sentada:** son para actos de más de 30 minutos y es algo más formal.

Se utiliza el sistema de variación: la persona que preside va en el centro, y los demás invitados se los ubicada alternando de izquierda y derecha. Ejemplo: entrega de reconocimientos al mejor empleado del año, cumplimiento y superación de las metas, calificación más alta en concursos escalonamiento de puestos.

- **Presidencia en par:** cuando los asistentes son en número par, se puede dar de doble presidencia.
- **Presidencia impar:** lo preside solo una persona, es recomendable no superar las 9 personas para este tipo de presidencia.
- **Doble presidencia:** es cuando la persona que preside va con su esposa o cónyuge. Ejemplo: actos culturales, bodas etc.

Grafico N°: 21 Cuadro de ubicación de precedencia

CUADRO DE UBICACIÓN DE PRECEDENCIA PROTOCOLAR EN LA MESA PRINCIPAL EN UNA ASAMBLEA GENERAL.				
N	Lugar	Ubicación	Quien lo ocupara.	¿Por qué?
1	Centro de la mesa.	Primer puesto de honor.	Presidente de la IMBACOOOP.	Le corresponde a la persona que organiza el evento de la Coop.
2	Lado derecho del anfitrión.	Segundo puesto de honor	Presidente del consejo de Vigilancia.	Invitado de honor o va a participar en el desarrollo del evento.
3	Lado izquierdo del anfitrión.	Tercer lugar de honor	Vicepresidente del Consejo de Administración.	Invitado de honor.

4	Lado derecho del anfitrión.	Cuarto lugar de honor.	Vicepresidente del Consejo de Vigilancia.	Invitado de honor.
5	Lado izquierdo del anfitrión.	Quinto puesto de honor.	Secretaria del Consejo de Administración.	Invitado de honor.
6	Lado derecho del anfitrión.	Sexto lugar de honor.	Secretaria del Consejo de Vigilancia.	Invitado de honor.
7	Lado izquierdo del anfitrión.	Séptimo lugar de honor.	Gerente General.	Invitado de honor.

Elaborado por: Blanca Cando

La presidencia corresponde al máximo representante, pero, se le puede ceder a personalidades de relevancia como el líder de los socios fundadores u otras autoridades que se considere necesario e de importancia en la mesa principal.

Tomar en cuenta las siguientes cuestiones a la hora de ubicar los invitados

Existen ciertas normas generales de ubicación de invitados en un evento.

- No se puede olvidar las presidencias
- Intercalar hombres y mujeres por igual para que nos e vea la diferenciación de géneros.
- No ubicar a personas que puedan caerse mal hacer lo máximo para ubicarlas por separado.

Normas generales del Protocolo

- En todo acto debe existir una presidencia claramente identificada, diferente del resto.
- El lugar de honor.
- Los invitados.
- Los civiles nos regimos por la ley de la derecha.

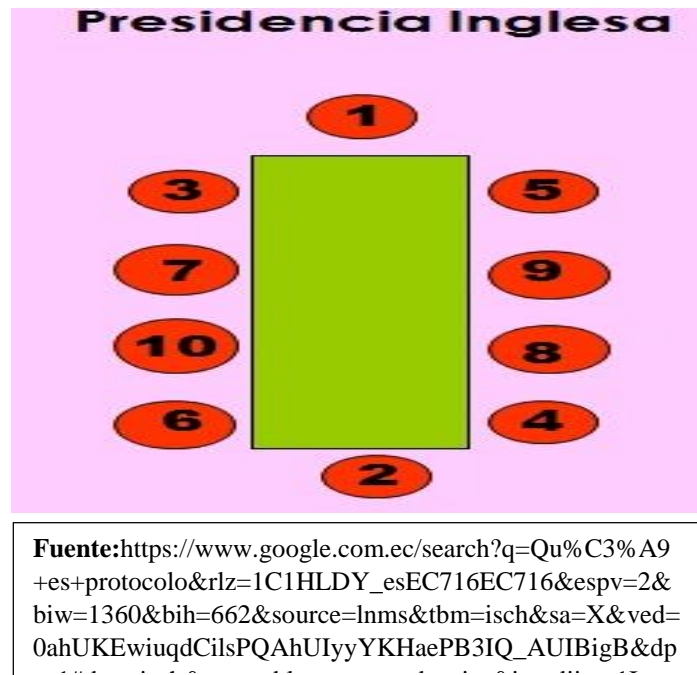
- Para la ubicación de las personas se debe tomar en cuenta el reglamento de ceremonial y las normas de precedencia.

Sistemas de colocación respetando las precedencias

Los anfitriones se deben ubicar, de ser posible frente a la puerta de acceso para que ellos estén al tanto de todo lo que sucede en la sala de reuniones. Hay sistemas de presidencia para determinar dónde se va a ubicar al anfitrión.

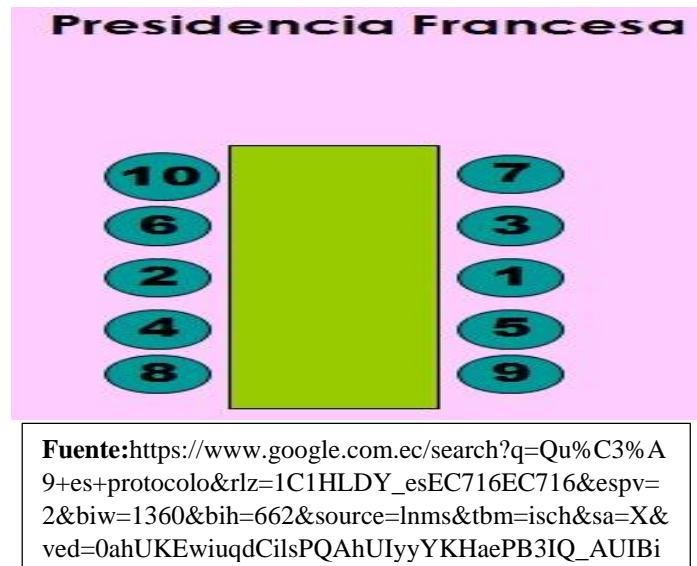
- **Precedencia inglesa:** los lugares principales se ubican en los extremos de la mesa, es una forma de colocación con más elegancia, además se requiere que el número de invitado sea un número par, el inconveniente de este sistema es que el anfitrión no podrá comunicarse con todos los asistentes, se aísla el anfitrión de los invitados.

Grafico N°: 22 Ubicación de precedencia



- **Precedencia francesa:** se ubica a los anfitriones en el centro de la mesa, permite que el anfitrión tenga comunicación con todos los invitados y al igual que el otro método necesita que el número de invitados sea par.

Grafico N°: 23 Ubicación francesa



TERCERA PARTE III

LA DECORACIÓN DE LA MESA PRINCIPAL Y EL LUGAR DEL EVENTO

Para realizar un evento se puede utilizar varios elementos, entre puede ser las hojas de plantas de la zona como son de maíz, los granos secos para distintas ocasiones, logrando una imagen original e implacable, pero sin caer en la exageración de los elementos en la mesa solo lo necesario, y lograr que la gente que asista se sienta halagada y bienvenida. El decorado, la iluminación, los accesorios y las flores dan una imagen distinta a cada evento dependiendo del estilo y los colores que se utilicen. Los eventos institucionales permiten acercarnos a los clientes, ganar su confianza de una manera eficaz.

Lugares más adecuados para realizar un evento

Espacios verdes: Hay muchos elementos importantes a la hora de seleccionar un lugar para el evento. Un lugar con espacios verdes ayudara a crear una ambientación y decoración que cree una imagen más relajada y de unidad. Los lugares rodeados con áreas verdes darán color y vida a la convención o reuniones de trabajo de larga duración.

Grafico N°: 24 Espacios verdes de la casa Tuparina de la comunidad La Compañía



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

Diseños al unísono o todo bajo un mismo diseño: Desde el logo de las convocatorias e invitaciones, la decoración, el personal de protocolo, todo debe reflejar la esencia de la institución. Tener cada detalle bajo control ayudará a trasladar el mensaje en un mismo sentido hacia el objetivo.

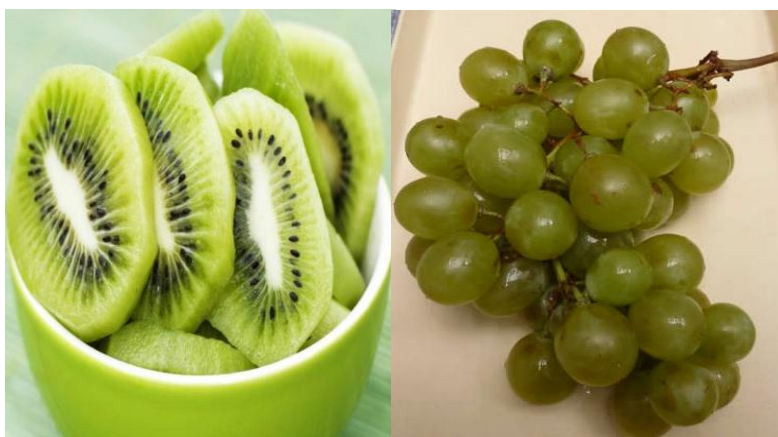
Grafico N°: 25 Diseños



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

Mesas temáticas: si en caso de colocar una mesa de bocaditos de dulce como las famosas ‘candy-bar’, en este caso sería más enfático colocar una mesa dulce o de aperitivos con los colores de institución financiera (verde y amarillo), pero se hace énfasis en los productos naturales, se utilizara las frutas de color amarillo y verde. Este tipo de mesas se convertirán en el lugar perfecto para dejar los folletos informativos, detalles que identifiquen a la empresa.

Grafico N°: 26 Bocaditos



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

Existen diferentes diseños de mesa por ende se puede variar la decoración, los más comunes son:

- **Mesas redondas:** se utiliza en un ambiente más familiar y con menos espacio del lugar de la reunión.
- **Cuadradas:** son de uso más limitado se hace énfasis en la presidencia ya que solo cierto número de personas pueden ocupar.
- **Rectangulares:** son utilizadas en un ambiente más amplio sería lo ideal para una reunión de trabajo con todos los miembros del a Coop. Tanto consejos como socios fundadores y jefes de departamentales.

Elementos de mesa

Un sencillo adorno con flores, frutas, granos o alguna artesanía del lugar puede darle un toque formal, cultural dando una imagen especial a la mesa principal. Las flores nos “visten” el evento. Las flores le dan clase, elegancia, calidez y alegría, so también una forma más agradable de recibir a los invitados.

Los elementos de la mesa son los recursos a utilizarse como por ejemplo: en una reunión de trabajo puede ser:

Grafico N°: 27 Adornos florales de la mesa principal en una asamblea



Fuente: Coop. IMBACOOPTda.

- La mesa estará decorada con una combinación de flores de maíz, rosas blancas y gypsophila o nube, en un florero de mediano. Colocar en el piso centro de la mesa principal.
- Mantel color verde si se está realizando la asamblea en mes de florecimiento simbolizando el florecimiento (primavera) o amarillo en mes de cosecha simbolizando los granos secos.
- Una mesa rectangular para 7 personas o más dependiendo del caso pero, siempre un número impar.
- Botellas de agua sin la etiqueta o en caso de servir chicha en una jarra colocar el número de vasos de cristal correspondientes.
- Un mantel de acuerdo al color que represente a la institución verde o amarillo
- Sillas ubicadas de acuerdo al número de invitados y a los sistemas de precedencia.

Grafico N°: 28 Salón de actos Coop. IMBACOOPT Ltda.



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

- El palco se ubica a lado derecho del anfitrión, con un micrófono de mano, un vaso de agua y en el piso a lado del palco se colocara un adoro floral igual a la mesa principal pero un poco menos en cantidad.
- Las imágenes publicitarias atrás de la mesa directiva o mesa principal que estén visibles.
- El lugar contara con todo lo necesario, sillas para el número de asistentes, servicio de baño cerca de lugar, entre otros elementos.

Grafico N°: 29 Sugerencias para modales en mesa

Modales en la mesa

- Evitar hacer ruido al beber o comer cuando se está en la mesas con los demás invitados.
- Ser puntual.
- No apoyar los codos sobre la mesa.
- No se pase las manos sobre la cabeza, así sea para acomodarse el cabello.
- Beba en silencio.
- Evitar bostezar.

Elaborado por: Blanca Cando

CUARTA PARTE IV

DE LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS

La organización de este evento contara con los siguientes aspectos fundamentales para este tipo de ceremonial ancestral, las cuales deben ser ejecutadas a cabalidad, además se aplicara los procesos protocolarios para poder resaltar la buena imagen organizacional de la institución.

Grafico N°: 30 Organización de eventos cultural Tumarina en ACLI



Fuente: Coop. IMBACOO Ltda.

Pautas para seguir en los actos corporativos

- Planearlos con suficiente anticipación para que tengan éxito.
- Aplicar la precedencia de los asistentes al ubicarlos en los puestos que les corresponden.
- Citar a los asistentes con un mes de anticipación para asegurar la presencia de todos, a no ser que se trate de una reunión urgente y extraordinaria.
- Almorzar en las instalaciones donde se lleva a cabo la reunión o dar un tiempo prudencial para que lo haga cada uno por su cuenta, y reanudar después las conversaciones.
- No interrumpir la reunión sin un motivo verdaderamente urgente.

Pasos a cumplir antes del evento:

1. Organizar un orden día.
2. Designar actividades al personal seleccionada para cumplir con el evento.
3. Hacer la ubicación de los dirigentes en la mesa principal.
4. Colocar las sillas de los asistentes en una distancia de aceptable para facilitar la movilidad de los asistentes.
5. Realizar el arreglo de la mesa principal y de su entorno de acuerdo a la ocasión, en este evento resaltara las flores, enfatizar en las flores existentes en la comunidad y en los productos de la comunidad como son: flor de maíz, los granos, en sí para los centros de mesa y otros elementos naturales de la zona. .

Procesos de organización de eventos

Todas las reuniones o cualquier tipo de evento envuelven a la buena comunicación, relaciones interpersonales dentro de la sociedad y vida empresarial. Dependiendo del tipo de evento se toma en cuenta los siguientes aspectos.

1. **Clasificación del evento:** En este primer paso se determina dentro de que representación categorial de la reunión como: conferencia, inauguración, ceremonias culturales, aniversarios, entre otros.
2. **Organizadores:** Se puede delegar a algún personal de la institución o realizar la contratación a empresas organizadoras, pero es recomendable que realice la organización una persona capacitada y que requiera de tiempo y disposición para dedicarse plenamente a estructurar dicho evento y que se mantenga la buena imagen institucional.

3. Lugar de realización: Se debe tomar en cuenta varios aspectos como: ubicación del lugar, espacio físico, disponibilidad de equipos tecnológicos, comodidades para los asistentes, servicio higiénico, la ubicación del lugar tiene que ser estratégico o en lugar propio.

Además el equipamiento del lugar se debe realizar con anticipación y comprobar que todo funcione de acuerdo a lo organizado y en el tiempo planificado.

4. Seleccionar la fecha del evento: Al organizar un evento se deberá tomar en cuenta de que tipos de público se está convocando, constatar la asistencia, explorar las opciones de días y fecha, y escoger el día más conveniente para realizar el evento.

Las estaciones de año también se deben tomar en cuenta para evitar las fechas donde hay mayor presencia de frío o calor cuando se va a realizar al aire libre.

5. Tiempo de organización: Cada evento necesita un tiempo determinado para su organización, hasta para que les llegue la invitación o convocatoria y que estos a la vez organicen su agenda.

Grafico N°: 31 Tiempo de organización asamblea general



Fuente: Coop. IMBACOOOP Ltda.

Si se trata de un evento cultural como son los “murupallay akllay raymi”, “paukar raymi”, “inty raymi” entre otros eventos culturales se lo realizar. Antes de la misma deberían presentar

un esquema previo de la organización y que concepto se utilizara para cada evento, seleccionar a los encargados de la organización, realizar la proforma presupuestaria, definir, quienes se van a ubicar en la mesa directiva, quien va saludar o dirigirse al público.

6. Objetivos del evento: Definir el propósito del evento enfocándose en mantener la buena imagen institucional, valorar la identidad intercultural, fomentar el orden de los procedimientos de la organización de eventos.

7. Planificación de las actividades: Se debe realizar un cronograma de actividades donde se planifique los tiempos espacios a manejarse, determinando los siguientes aspectos:

- Tema o motivo de la convocatoria
- Objetivos de la reunión
- Quienes van a intervenir en la reunión o evento
- Definir el día y la duración de cada sesión
- Seleccionar el lugar que se destinara para dicho evento
- Preparar los equipos técnicos que se van a utilizar

8. Organizar el servicio de catering en el evento: Programar el lunch, cenas, almuerzos y desayunos de trabajo.

9. Evaluación del evento: Es importante realizar una evaluación de todo el proceso de la organización del evento con fin de ser necesario hacer cambios o arreglar cualquier error en los próximos eventos.

Establecer encuestas, cuestionarios, recabar opiniones que tenga en cuenta:

- Calidad del evento

- Organización del evento
- Satisfacción en la comunicacional
- Actividades creativas

Grafico N°: 32 Como destacarse en una asamblea general

Como destacarse en una asamblea

- Prepare muy bien el tema a exponerse
- Asista puntualmente
- Escuchar a los demás mientras hablan
- Participar con ideas
- Haga sugerencias, no de órdenes.
- Si no está de acuerdo con un algún planteamiento, manifiéstelo en forma muy profesional.
- No tema a equivocarse: no siempre tenemos la razón.
- Dirija la mirada a los demás cuando hable, no estar distante con la mirada.
- No de señales de aburrimiento, ni de prisa.

Elaborado por: Blanca Cando

QUINTA PARTE V

PERSONAL ORGANIZADOR DEL EVENTO

Grafico N°: 33 Personal de protocolo IMBACOOPT Ltda.



Fuente: Coop. IMBACOOPT Ltda.

La comisión organizadora debe estar constituida por un presidente, secretario, tesorero y vocales.

Actividades de los Comités.

Los Comités son los encargados de la planificación del Congreso y la conformación de las comisiones especializadas.

El presidente: su primera función consistirá en la redacción del reglamento del congreso, que será aprobado por el resto de la comisión.

- a.** Abrir y cerrar el congreso y el responsable de que todo salga según lo planeado.
- b.** Será el anfitrión del evento, recibiendo a las autoridades disertantes y el público asistente.

El secretario: el alma de congreso, de él dependerá toda sincronización del mismo.

- c.** Deberá establecer los tiempos, lugares, contactarse con los expositores o disertantes, con el público y con los otros miembros de la comisión.

Personal de Protocolo

El personal que maneja el protocolo en un evento será un profesional capacitado y preparado en la área, organización de congresos, manejo de medios audiovisuales y atención al cliente, es decir, que comprenda todas las etapas de la organización de un evento y de todos los recursos que forman parte.

Funciones del personal de Protocolo

- Conocer el día en que se llevará a cabo el evento.
- Saber la hora exacta en que iniciará el evento.
- Conocer todo sobre el local en que se desarrollará el evento, servicios que presta (garaje, baños, sala de prensa, traducción simultánea, etc.)
- Saber si el local cuenta con servicio médico en caso de emergencia.
- Identificar claramente el tipo de evento en el que se prestará los servicios.
- Conocer la lista de autoridades que se prevé asistirán al evento.
- Saber el número de personas que asistirán al evento.
- Realizar la distribución de los sitios de honor.
- Realizar la distribución de las precedencias en la mesa directiva.
- Si el caso lo requiere realizar un mapa de ubicación.
- En todo momento estar pendiente de la mesa directiva y de sus requerimientos, además colocar el agua y retirar las sillas.
- Tener listo los materiales que servirán para trabajar en el evento. (puntero láser, copas, agua, etc.)

- Llegar al evento como mínimo 30 minutos antes de la hora señalada.
- Revisar que todo este conforme a lo planificado en la agenda del evento.
- Conocer sobre el programa que se desarrollará en el evento.
- Distribuir el trabajo entre todos los compañeros que asistan en el evento.
- Ubicarse en la entrada del salón para saludar y recibir cordialmente a las personas invitadas.
- Acompañar a las personas a los lugares establecidos previamente.
- Estar pendientes para ubicarse en sus respectivos lugares antes de dar inicio al programa.
- No descuidar las puertas, no dejarlas sin personal de Protocolo.
- Estar pendiente en todo momento del desarrollo del evento y las posibles necesidades que se presenten.
- Mientras esté cumpliendo funciones de Protocolo poner en tono de silencio el celular.
- No masticar chicle.
- Saludar siempre
- Ser puntual

Grafico N°: 34 Errores de protocolo

Errores más comunes en la organización de eventos

- Ubicación de las banderas.
- Ubicación de los invitados.
- Orden de los oradores.
- Demasiada rigidez o familiaridad.
- Reglas del Ceremonial
- Regla de Precedencia
- Regla del Orden Alfabético

Elaborado por: Blanca Cando

4.7.Impactos

Impacto social

Esta investigación permitirá que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACCOOP Ltda., mejorar su imagen institucional a través de la organización de eventos que se realizará con aplicación de normas protocolarias, además fortalecer y promover el bienestar de los grupos de interés y de la sociedad en general.

La bienestar social forma parte integral de la cultura, reconociendo la importancia realizar operaciones para crear valor económico social y cultural, para los colaboradores y para fomentar el trabajo en minga en las comunidades.

Impacto educativo

Fortalecer la práctica de valores con el desarrollo de talleres y el trabajo en equipo como uno de los ejes fundamentales que la Cooperativa fomenta para el éxito de la misma y aprender a desarrollar las capacidades y habilidades de la creatividad expresando lo que han aprendido a lo largo de la vida ya sea de forma empírica o en aulas de aprendizaje.

En la organización de eventos se aplicará: trabajo en equipo, resolver conflictos, posicionar la imagen institucional a través del cumplimiento de las normas protocolares y el orden de cumplimiento de los procesos de organización de eventos, y liderar el mercado cooperativo con un valor agregado que será enfocado en la valoración de la interculturalidad de todos los socios que integra la institución.

4.8. Difusión

Grafico N°: 35 Taller de difusión de la propuesta

Taller de difusión en una sesión con duración jornada completa			
Objetivo:	Fomentar la adecuada coordinación en la organización de eventos cumpliendo con las normas protocolares y manteniendo la identidad cultural, para una mejor proyección de la imagen institucional.		
	Temas	Desarrollo	Materiales
Primera parte	<ul style="list-style-type: none">• Organización de eventos• Planificación general de un evento.	Se dará la explicación de los conceptos a través de las diapositivas.	Proyector Computadora Marcadores Pizarra de tiza líquida

	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos empresariales y Planificación de Contingencia 	Se expondrá un video de una organización de eventos donde se evidencie la aplicación del protocolo.	
20 minutos de receso			
Segunda parte	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al Ceremonial. • Protocolo, decoración del lugar del evento y fases del evento. • Relaciones Públicas y Ceremonial. • Ubicación de precedencias. 	<p>Explicación de conceptos ayudados por las diapositivas.</p> <p>Desarrollo de una mini dramatización del protocolo ceremonial.</p>	<p>Proyector</p> <p>Computadora</p> <p>Marcadores</p> <p>Materiales para la dramatización.</p> <p>Pizarra de tiza liquida.</p>
60 minutos hora de almuerzo			
Tercera parte	<ul style="list-style-type: none"> • Leyes, normas y usos sociales del Ceremonial • Recepciones. Logística protocolar en un evento. • Características del personal de protocolo. 	<p>Explicación de conceptos ayudados por las diapositivas.</p>	<p>Proyector</p> <p>Computadora</p> <p>Marcadores</p> <p>Pizarra de tiza liquida</p>

Elaborado por: Blanca Cando

Logros alcanzados:

- Que los socios fundadores conozcan el concepto de organización de eventos aplicando las normas de protocolo y de su importancia en el desarrollo de la Cooperativa.
- Que los trabajadores entienda el concepto de la buena imagen que se puede lograr a través una correcta organización de eventos con el valor agregado de la cultural de la zona.
- Saber lo importante que es; hacer sentir al invitado como una parte esencial en la institución y que la participación del cliente y los directivos de la institución creen un vínculo estrecho, atrayendo a nuevos socios con la propagación de la imagen profesional y más humano
- Concientizar a los Miembros del Consejo Administrativo como de Vigilancia la importancia de la aplicación de los procesos protocolarios en los eventos culturales basados en los conocimientos tradicionales de los socios fundadores.
- Conocer la importancia de realizar eventos en un ambiente más al aire libre para que los asistentes puedan disfrutar del entorno y puedan centrarse en el concepto y objetivo del evento.
- Hacer énfasis en la proyección de los colores de la institución en todos sus eventos generando una marca inolvidable, llegando al cliente con mucho más eficiencia

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El personal administrativo de la cooperativa, conoce sobre el concepto intercultural, sin embargo se evidencia que a la hora de exponer y resaltar los rasgos culturales en los eventos, no son utilizados adecuadamente.
- Con los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal administrativo, se evidenció que existe un alto nivel de desconocimiento en procesos protocolarios, razón por lo cual los eventos se organizan en forma empírica.
- Los eventos institucionales, culturales deportivos entre otros, organizados por la Cooperativa IMBACOOPT Ltda., son desarrollados sin tomar en cuenta las normas de precedencia, lo cual afecta en la imagen institucional.
- Se evidencia que existe poco conocimiento en cuanto a normas protocolarias, por lo cual es necesario la implementación de una guía de eventos protocolarios que faciliten la organización, desarrollo y evaluación de los eventos que se realiza.
- La Cooperativa IMBACOOPT Ltda., no cuenta con un área o departamento que se encargue específicamente de la organización de eventos, razón por la cual se necesita un manual o guía de procesos protocolarios.
- Se evidencia que la falta de planificación de tiempo y de llevar una agenda ordenada hace que la persona encargada de programar capacitaciones y talleres de aprendizaje no cumpla

a cabalidad su función de actualización en conocimientos organizativos de eventos protocolarios.

- Se observa que la organización de eventos se lo realiza de una forma empírica razón por la cual, no se toma en cuenta la decoración en colores, detalles del lugar del evento de acuerdo al objetivo inicial que llevo a organizar.
- Se evidencio que la aceptación de los administrativos de recibir una capacitación en normas de protocolo y organización de eventos hace que la organización se encamine en una via de desarrollo de mantener la buena imagen institucional.

RECOMENDACIONES

- La aplicación de capacitaciones actualizadas en materia de organización de eventos protocolarios y otros temas relacionados con el mejoramiento de la imagen institucional y que ayuden a valorar la identidad cultural de la zona.
- Los consejos de administración y de vigilancia deberán recibir actualizaciones en organización de eventos e insertado los rasgos culturales en cada evento organizado.
- La Cooperativa IMBACOOOP Ltda., a través de un delegado de organizar eventos debería poner en práctica las normas Protocolarios en su labor diaria, lo que permitirá proyectar una buena imagen institucional.
- Los consejos de administración deben organizar capacitaciones actualizadas en normas protocolarias, enfocadas en la identidad cultural para que los encargados de la organización de eventos puedan poner en práctica lo aprendido, y que la Cooperativa promueva una imagen más profesional.
- Realizar una evaluación de conocimientos en temas protocolarios previos a la organización de un evento.
- Tomar en cuenta la aplicación de los valores humanos para fomentar las buenas relaciones humanas, para que la organización de cualquier tipo de evento se desarrolle de acuerdo a lo planificado, aportando a una buena imagen de organización y ejemplo de trabajo en equipo.

- Es necesario implementar una guía de proceso de organización de eventos con la aplicación de normas protocolarios y que mejor que sea fomentando las bases e identidad cultural.
- El conocimiento de la cultura hace que la Cooperativa IMBACOP Ltda., proyecte una imagen más familiar y de confianza y por ende se debe fortalecer esa imagen, fomentando e incluyendo nuevas ideas de protocolo, cumpliendo con el lema “trabajo en minga”.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Acontecimiento: s. m. Hecho o situación considerada de cierto interés o importancia: no se puede negar la evidencia de los acontecimientos.

Minga: es una antigua tradición de trabajo comunitario o colectivo con fines de utilidad social. Ciertamente el significado de la minga se deriva del conocimiento que tenían los aborígenes de que realizando un trabajo compartido para el bien común, se lo hace más rápido y mejor.

Solemnidad: s. f. Cualidad de solemne. Actitud grave y formal con que se expresa una cosa a la que se da gran importancia. Seriedad frivolidad. Acto público importante que se celebra con esplendor. Ceremonial

Cooperativa: Sociedad formada por productores, vendedores o consumidores con el fin de producir, comprar o vender de un modo que resulte más ventajoso para todos.

Eventos: El término evento proviene del latín eventus y, de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), tiene tres grandes usos. En varios países latinoamericanos, un evento es un suceso de importancia que se encuentra programado. Dicho acontecimiento puede ser social, artístico o deportivo.

Interculturalidad: es la interacción entre culturas, es el proceso de comunicación entre diferentes grupos humanos, con diferentes costumbres, siendo la característica fundamental: “la Horizontalidad”, es decir que ningún grupo cultural está por encima del otro.

Diversidad: se refiere a la diferencia o a la distinción entre personas, animales o cosas, a la variedad, a la infinidad de cosas diferentes, a la semejanza, a la disparidad o a la multiplicidad.

Estrado: s. m. Tarima sobre la que se pone un trono real o la presidencia de un acto solemne subió al estrado para recoger el premio. Entarimado, sitio de honor de un salón de actos que generalmente está más elevado que el resto de la sala el conferenciante ocupó el estrado.

Capacitación. Auto capacitación, la investigación permite adquirir nuevos conocimientos o mejorar los conocimientos previos.

Ceremonial. Conjunto de reglas y formalidades para la celebración de determinada solemnidad.

Consustancial. La forma de distribuir los temas de estudio, buscando los que tengan su misma naturaleza y puedan combinarse con otros.

Entrenamiento. En la búsqueda de distintos contenidos, los cuales sirven de entrenamiento, para realizar bien la investigación.

Global. Que se refiere a todo un conjunto y no a sus partes.

Gradual. Que va, sucede o se desarrolla de forma sucesiva y continua, por grados.

Palcos. Habitación independiente a modo de balcón, con varios asientos, qué hay en teatros y en otros espectáculos

Precedencia. Circunstancia de preceder a una cosa o persona en el tiempo o en el espacio o de tener más importancia que otra persona o cosa.

Sistemático. Que sigue o se ajusta a un sistema (conjunto ordenado de normas y procedimientos).

REFERENCIAS

- Abellán , M. (2014). *BRANDING & SPACES* . Bracelona : Monsa .
- Anda Gutiérrez , C. (2014). *CONTEXTUALIZACIÓN DE FENÓMENOS SOCIALES, POLÍTICOS Y ECONÓMICOS* . México : LIMUSA.
- Arroyo Gomez , C., & Morueco , R. (2013). *Eventos corporativos y protocolo empresarial*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Bou, J. (2013). *COACHING EDUCATIVO* . Bogotá: Ediciones la U.
- Cabero Soto, C. (2012). *Gestión de protocolo*. España: Paraninfo.
- Centurión, S. E. (2010). *Sociología de la Educación* . Obtenido de http://sisinfo.unrc.edu.ar/repositorio/sial/programas/facu5/5_2010_6649_1115710.pdf
- Cuadrado Escalpez , C. (2011). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios* . Madrid : Fundación Cofemeta .
- Dorado Juárez , J., & Garía Isa, M. (2010). *Protocolo, relaciones públicas y comunicación* . España: SINTESIS.
- FENOCIN. (2015). *Interculturalidad* . Obtenido de <http://www.fenocin.org/interculturalidad/>
- González, D. d. (2011). *Fundamentos del ceremonial y del protocolo* . España: Síntesis.
- Ibáñez García , T. (2011). *Introducción a la psicología*. Barcelona: UOC.
- Jijena Sánchez , R. (2009). *CÓMO ORGANIZAR EVENTOS CON ÉXITO*. Buenos Aires : Ugerman.
- Larrea, M. V. (2015). *INTI RAYMI*. Quito: Studio 21.
- Nicoletti, J. A. (2016). *Fundamento y construcción del Acto Educativo*. Obtenido de https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/8065/Fundamento_y_construccion_del_Acto_Educativo_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Patiño Diaz , L. (2011). *Etuqueta y Protocolo base la imagen empresarial* . Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2011i2011-057.html>
- Patiño Torres , M. (2006). *Modelo socio-cognitivo: Teoría educativa y de diseño curricular*. Obtenido de <http://svmi.web.ve/wh/documentos/Modelo%20SC%20Teoria%20Educ.pdf>

Ramírez Salazar , M. (2011). *innovación en gestión de eventos organizacionales* . Bogotá: Ecoe Ediciones .

Robinson , K., & Aronica , L. (2015). *Escuelas Creativas* . Barcelona : Penguin Random House.

Sánchez González , D. (2011). *Fundamentos del ceremonial y del protocolo* . España : Síntesis S.A.

Santillan , P. (2015). *Tesis 2230*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4433/1/05%20FECYT%202230%20TESIS.pdf>

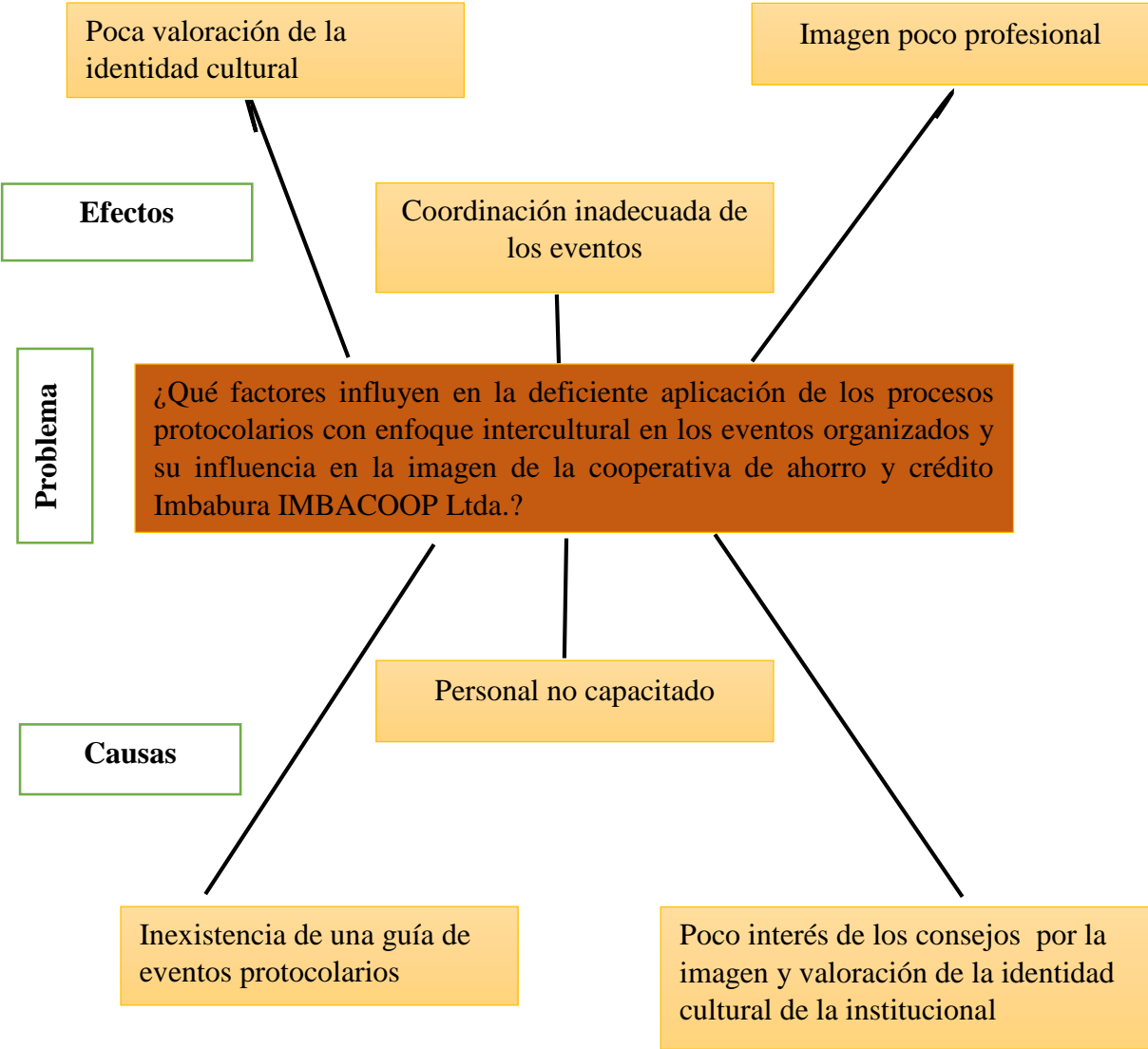
Schaefer, R. (2006). *Introducción a la Sociología* . España: Mc Graw Hill.

UNESCO. (2011). *La Filosofía Una Escuela De La libertad* . Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001926/192689S.pdf>

Zuñiga, A. (2006). *Etiqueta Moderna*. Colombia: Círculo de Lectores.

ANEXOS

ARBOL DE PROBLEMA



Matriz de Coherencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuáles son los factores que influyen en la falta de aplicación de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPTda. Matriz ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en el año 2016?</p> <p>Sub problemas (interrogantes)</p> <p>¿Cómo evaluar el nivel de conocimiento sobre normas protocolarias, a todos los miembros de la institución?</p> <p>¿Cómo se podría asesorar a los colaboradores de la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPTda., para mejorar la imagen institucional, con la aplicación de guías protocolarias basadas en la cultura.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Evaluar el nivel de conocimiento sobre normas protocolarias, a todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPTda.</p> <p>Fortalecer la aplicación de los procesos</p>	<p>1. Fundamentación.</p> <p>1.1.1.Fundamentación Filosófica.</p> <p>1.1.2.Fundamentación psicológica - social</p> <p>1.1.3.Fundamentación educativa</p> <p>1.1.4.Fundamentación sociológica</p> <p>1.1.5.Protocolo</p> <p>1.5. 1.Definición de Protocolo</p> <p>1.1.5.2.Tipos de Protocolo</p> <p>1.1.5.3.Clases de protocolo según donde se vaya a realizar el evento</p> <p>1.1.5.4.El Protocolo Empresarial</p> <p>1.1.6.Eventos</p> <p>1.1.6.1.Clasificación eventos corporativos o empresariales</p> <p>1.1.6.2.Eventos corporativos más comunes dentro de la institución.</p> <p>1.1.6.3.Cómo se organiza un evento corporativo</p> <p>1.1.7.Las precedencias y los sistemas de ubicación de invitación</p>	<p>VI: Procesos de etiqueta y protocolo con enfoque intercultural</p> <p>VD: Influencia en la imagen de la cooperativa.</p>	<p>Tipos de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva - De Campo - Propositiva <p>Diseño de investigación</p> <p>Corte transversal</p> <p>Población Muestra: Personal administrativo, secretaria, y usuarios.</p> <p>Técnicas de Investigación:</p> <p>Método inductivo – deductivo</p> <p>Se utilizara para el análisis de interpretación de resultados para llegar a conclusiones y recomendaciones sobre el tema planteado.</p> <p>Método estadístico</p>

Matriz de Coherencia

<p>Coop. IMBACOOOP Ltda., en lo relacionado con la organización de eventos tanto interna como externamente en los actos de la institución, para proteger la imagen institucional?</p> <p>¿Sería factible hacer la entrega de la guía didáctica de procesos protocolarios con enfoque intercultural para que sea utilizado como una herramienta de mercadeo, a través de los actos institucionales que realice y así proyectar una buena imagen?</p>	<p>protocolarios valorando la identidad cultural en la organización de eventos de la Coop. IMBACOOOP Ltda.</p> <p>Elaborar y socializar la guía de procesos protocolarios con enfoque intercultural para que sea utilizado como una herramienta de apoyo, en los eventos organizados por la Cooperativa y que esta sea enfocada en cumplir con la misión y visión de la misma.</p>	<p>1.1.7.1.Ubicación de precedencias 1.1.8.Perfil del organizador de eventos 1.1.8.1.Etapas del organizador de eventos 1.1.9. Recursos necesarios para la logística de eventos institucionales. 1.1.9.1.Recursos técnicos 1.1.10.Imagen empresarial 1.1.10.1.Elementos más importantes que dan forma a la imagen corporativa. 1.1.10.2.Imagen corporativa y posicionamiento de producto 1.1.11. Interculturalidad 1.1.11.1.Definición de interculturalidad 1.1.11.2.Análisis de la correspondencia de hechos de cada cultura 1.1.11.3.Ecuador intercultural 1.1.11.4.Interculturalidad en los eventos institucionales. 1.1.11.5.La cultura como base de la etiqueta y el protocolo.</p>		<p>Se utilizara para la elaboración de cuadros, gráficos como información que permitió la visualización de resultados.</p> <p><u>Instrumentos:</u></p> <p>Observación: La observación se realizara directamente en el lugar de los hechos al personal que labora dentro de la Cooperativa Imbacoop Ltda. Puesto con el contacto directo permitirá captar información real.</p> <p>Encuesta: Se aplicara a todo el personal que labora en el Cooperativa Imbacoop Ltda. , que permita tener información real para tabular graficar y analizar.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



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

ANEXOS 1

ENCUESTA

Tema: Análisis de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda. Matriz ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en el año 2016.

Objetivo: Determinar el nivel de conocimiento y aplicación de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en la organización de eventos de la Cooperativa IMBACOOPT Ltda., del cantón Otavalo, provincia Imbabura.

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

Instrucción: Señale con un la respuesta que elija.

1. El entorno en el cual se desarrolla los eventos. ¿Cumple con las normas protocolarias?

Si Tal vez
No Desconozco

2. ¿Usted cree que es necesario difundir la buena imagen a través de la organización de eventos y que estas sean enfocadas al fortalecimiento de la identidad cultural?

Si Tal vez
No Desconozco

3. ¿Cree usted que es necesario que los usuarios conozcan el modelo organizativo con el fin de adecuar la imagen comunicacional y cumplir con las normas protocolarias?

Si Tal vez
No

4. ¿Usted considera necesario establecer los valores culturales en los eventos, con la finalidad de fortalecer la identidad?

Si Tal vez
No

5. ¿Conoce usted sobre los procesos que se debe aplicar antes de organizar un evento?



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

Si () Tal vez ()
No () Desconozco ()

6. ¿En la organización de eventos de la Cooperativa existe una comisión encargada de solucionar imprevistos?

Si () Tal vez ()
No ()

7. ¿Cree usted que con el fortalecimiento cultural y buena organización de eventos la Cooperativa promoverá una imagen institucional más profesional?

Si () Tal vez ()
No ()

8. ¿La persona que se encarga de organizar los eventos de la Cooperativa aplica los procesos protocolarios?

Si () Tal vez ()
No () Desconozco ()

9. ¿Cree usted que sería positivo la aplicación de los procesos protocolarios en los eventos, con énfasis en la buena imagen y valorando la cultura?

Si () Tal vez ()
No () Desconozco ()

10. ¿Cree usted que es necesario implementar una guía de procesos protocolarios para la organización de eventos?

Si () Tal vez ()
No ()

GRACIAS, por su colaboración...

FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS



Foto: aplicación de las encuestas a los consejos de Administración y Vigilancia
Fuente: Blanca Cando



Foto: aplicación de las encuestas a los trabajadores
Fuente: Blanca Cando



Foto: Aplicación de las encuestas a los Socios Fundadores
Fuente: Blanca Cando

FOTOGRAFÍAS DE LA SOCIALIZACIÓN



Foto: Socialización de la guía de procesos a los trabajadores
Fuente: Blanca Cando



Foto: Socialización de la guía a todos los miembros de la Coop. IMBACOOPTda.
Fuente: Blanca Cando



Foto: Socialización de la guía a todos los miembros de la Coop. IMBACOOPTda.
Fuente: Blanca Cando



KULKI KAMAK WASI IMBACOOPT

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO IMBABURA "IMBACOOPT"

Oficio s/n

La Compañía, 27 de diciembre del 2016

Magister
Raimundo López
DECANO DE LA FECYT
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE
Presente.

De mi consideración

Reciba un cordial saludo de a nombre de la Cooperativa IMBACOOPT Ltda., deseándole muchos éxitos en sus funciones que desempeña diariamente.

En respuesta al oficio presentado por la Srta. **BLANCA CANDO MORALES**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español de la Universidad Técnica del Norte, solicitando el permiso correspondiente para desarrollar dentro de la institución financiera, la investigación referente a su Trabajo de grado, con el tema: "Análisis de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOPT Ltda. Ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en el año 2016.", expreso en mi calidad de Presidente de la Cooperativa IMBACOOPT Ltda., la **AUTORIZACIÓN** para que la mencionada solicitante desarrolle la investigación descrita sin ningún inconveniente.

Atentamente,

Sr. José Antonio Morales Castañeda
PRESIDENTE DE COOP. IMBACOOPT LTDA.



Trabajo en minga

DIRECCION:

MATRIZ C. LA COMPAÑÍA - OTAVALO
CALLE República del Ecuador Y G.
Barralshui

CONTACTOS:

Correo electrónico: imbacoopt@hotmail.com
Facebook: [imbacoopt.com](https://www.facebook.com/imbacoopt.com)



KULKI KAMAK WASI IMBACOOP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO IMBABURA "IMBACOOP"

CERTIFICADO

La Compañía, 06 de febrero del 2017.

Yo, Sr. José Antonio Morales Castañeda, con cédula de ciudadanía N°: 100225454-6, presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOP Ltda. CERTIFICO:

Que: La Srta. Blanca Cando Morales, portadora de la cédula ciudadanía Nro. 100393137-3, aplico los instrumentos de investigación como es la encuesta a todos los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, socios fundadores y trabajadores (61 personas), de la Cooperativa IMBACOOP Ltda., con la finalidad de obtener datos necesarios para el desarrollo del trabajo de grado: "Análisis de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOP Ltda. Ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en el año 2016".

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado/da hacer uso del presente como estime conveniente.

Sr. José Antonio Morales Castañeda
PRESIDENTE DE COOP. IMBACOOP LTDA.



Trabajo en minga

DIRECCION:

MATRIZ C. LA COMPAÑÍA - OTAVALO
CALLE. República del Ecuador Y G.
Humillakut
TEL. 077 224 4311

CONTACTOS:

Correo electrónico: imbacoop@hotmail.com
Facebook: [imbacoop.com](https://www.facebook.com/imbacoop.com)
Teléfono: 077 224 4311



KULKI KAMAK WASI IMBACOOP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBABURA "IMBACOOP"

CERTIFICADO

La Compañía, 24 de junio del 2017.

Yo, Sr. José Antonio Morales Castañeda, con cédula de ciudadanía N°: 100225454-6, Presidente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbabura IMBACOOP Ltda. CERTIFICO:

Que: La Srta. Blanca Cando Morales, portadora de la cédula ciudadanía Nro. 100393137-3, egresada de la carrera de Secretariado Ejecutivo en Español, realizó la socialización de la guía de procesos protocolarios en la organización de eventos con enfoque intercultural, como PROPUESTA ALTERNATIVA, del Trabajo de investigación en una socialización a los miembros de la Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, trabajadores y socios fundadores de la Cooperativa IMBACOOP Ltda.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando al interesado/da hacer uso del presente como estime conveniente.

Sr. José Antonio Morales Castañeda
PRESIDENTE DE COOP. IMBACOOP LTDA.



Trabajo en minga

DIRECCION:

MATRIZ C. LA COMPAÑÍA - OTAVALO
CALLE República del Ecuador Y G.
Rumiñahui

CONTACTOS:

Correo electrónico: imbacoop@hotmail.com
Facebook: [imbacoop/](https://www.facebook.com/imbacoop/)
Teléfono: 062 2222222



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



CERTIFICADO

A petición del señor(ita): BLANCA NIEVES CANDO MORALES, portador(a) de la cedula de ciudadanía número 100393137-3, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley Orgánica de Educación Superior, inciso segundo y después de recibir el análisis del programa URKUND, certifico que el trabajo de grado, "ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PROTOCOLARIOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBABURA IMBACOOPTA. CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2016", tiene un porcentaje del (6%), por lo que declaro apto a este trabajo para que sea designado tribunal y prosiga con los trámites pertinentes para su titulación.

Atentamente,


MSc. Feliza Tabani Pabón Pozo
Nº: 0400764874
DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Urkund Analysis Result

Analysed Document: tessiss - copia.docx (D29526335)
Submitted: 2017-06-30 06:18:00
Submitted By: blanq1991@gmail.com
Significance: 6 %

Sources included in the report:

proyecto lis88888.docx (D29509621)
Morales Bautista 7201.docx (D20943229)
http://sisinfo.unrc.edu.ar/repositorio/sial/programas/facu5/5_2010_6649_1115710.pdf
<http://www.fenocin.org/interculturalidad/>
https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/8065/Fundamento_y_construcci_n_del_Acto_Educativo_pdf?sequence=1&isAllowed=y
<https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2011/2011-057.html>
<http://svmi.web.ve/wh/documentos/Modelo%20SC%20Teoria%20Educ.pdf>
<http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001926/192689S.pdf>

Instances where selected sources appear:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, Blanca Nieves Cando Morales, con cédula de identidad Nro. 1003931373, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autora de la obra o trabajo de grado denominado: **"ANÁLISIS DE LOS PROCESOS PROTOCOLARIOS CON ENFOQUE INTERCULTURAL EN LOS EVENTOS ORGANIZADOS Y SU INFLUENCIA EN LA IMAGEN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBABURA IMBACOOPT LTDA. CIUDAD DE OTAVALO PROVINCIA DE IMBABURA EN EL AÑO 2016"**, que ha sido desarrollado para optar por el título de: **Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español** en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, julio de 2017

Srta. Blanca Cando Morales

CI: 100393137-3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN
A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional determina la necesidad de disponer textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE	1003931373
APELLIDOS Y NOMBRES	CANDO MORALES BLANCA NIEVES
DIRECCIÓN	OTAVALO, COMUNIDAD LA COMPAÑÍA.
E-MAIL	blanq1991@gmail.com
TELÉFONO FIJO	TELÉFONO MÓVIL 0982625101
DATOS DE LA OBRA	
TEMA	“Análisis de los procesos protocolarios con enfoque intercultural en los eventos organizados y su influencia en la imagen de la cooperativa de ahorro y crédito Imbabura IMBACOOOP Ltda. Ciudad de Otavalo provincia de Imbabura en el año 2016”
AUTOR	CANDO MORALES BLANCA NIEVES
FECHA	Julio,2017
PROGRAMA	PRE-GRADO
TÍTULO POR QUE OPTA	LICENCIADA EN LA ESPECIALIDAD DE SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL
DIRECTOR	MSc. Feliza Tabani Pabón

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Blanca Nieves Cando Morales, con cédula de identidad Nro. 1003931373, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, julio, 2017



Srta. Blanca Cando Morales

CI: 100393137-3