



Universidad Laica “Eloy Alfaro” De Manabí

Tema:

Las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, año 2017-2018.

Autora:


Adriana Catalina Moreira Romero

Facultad De Gestión Desarrollo Y Secretariado Ejecutivo

Carrera de Secretariado Ejecutivo

Manta, Febrero de 2018

Las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, año 2017-2018.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO.	REVISIÓN: 1
		Página ii de 57

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de tesis, cuyo tema del proyecto es **“Las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, año 2017-2018.”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde a la Señora **Adriana Catalina Moreira Romero**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo, período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 20 de febrero de 2018.

Lo certifico,

Lic. Jessica Sáenz Gavilanes
Docente Tutor(a)

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **Las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, año 2017-2018**, realizado por la Sra. **Adriana Catalina Moreira Romero**, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 20 de febrero 2018

Lic. Jessica Sáenz Gavilanes
Docente Tutora

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo va dedicado:

A Dios

Por haberme guiado por buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se me presentaban, por darme la salud necesaria y fortaleza para cumplir mis objetivos.

A Mis padres

Por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida y por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo.

A mi esposo

Por apoyarme durante todo el transcurso de mi formación profesional

A mi tutora

Por ser mi guía y apoyo para la realización del trabajo de investigación.

Gracias por creer en mí.

Adriana Catalina Moreira Romero

Autora

RECONOCIMIENTO

Con el más respeto, amor y comprensión agradezco a DIOS, por darme la oportunidad de vivir y permitirme mejorar día a día como ser humano, y a MIS PADRES por creer en mí y apoyarme siempre en mi formación profesional.

A la ULEAM, por abrirme sus puertas para impartir su cátedra y ser una profesional; a la FAGEDESE y a los DOCENTES por ser mi ejemplo a seguir, porque me enseñaron cada una de sus cátedras para poder enriquecerme en conocimientos y de esta manera poder lograr mis sueños.

A mi TUTORA JESSICA SÁENZ GAVILANES, por apoyarme y orientarme para cumplir con este trabajo; y a mis compañeras de estudio: Gema, Fernanda y Aida por haber compartido experiencias inolvidables durante la etapa de estudiantes universitarias.

A todos ellos GRACIAS por ser una parte importante en mi vida.

Adriana Catalina Moreira Romero

Autora

ÍNDICE

PORTADA	
TEMA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
APROBACIÓN DEL TRABAJO	iii
DEDICATORIA	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	6
1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	6
1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	7
1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	8
CAPÍTULO II	10
ETIQUETA Y PROTOCOLO	10
2.1 Definición de Etiqueta y Protocolo.....	10
2.2 Definición de Etiqueta	10
2.3 Tipos de Etiqueta.....	12
2.4 Definición de protocolo.....	13
2.5 Clases de Protocolos.....	13
2.6 Importancia del Protocolo.....	15
2.7 Objetivo del Protocolo	16
2.8 Principios básicos de la Etiqueta y el Protocolo	16
CAPÍTULO III	18
DESEMPEÑO LABORAL.....	18
3.1 Definición de Desempeño Laboral.....	18
3.2 Objetivos de la evaluación de desempeño.....	19
3.3 Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados.....	21
3.4 Proporcionar capacitación a los empleados.....	22

3.5 Determinar los incrementos salariales	22
3.6 La toma de decisiones para ascenso.....	23
3.7 La importancia de realizar investigación de personal	24
3.8 ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?.....	24
3.9 Desempeño laboral adecuado	28
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	30
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	36
Tema	36
Introducción	36
Objetivo General	37
Objetivos específicos.....	37
Metodología del trabajo.....	38
Desarrollo de la propuesta	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍAS.....	42
Webgrafía:.....	43
ANEXOS.....	44

RESUMEN

Las normas de etiqueta y protocolo, tienen diversas clasificaciones en función de quienes lo aplican, del motivo por el que lo emplean en su vida diaria y sobre todo en el ámbito laboral y social. En muchas ocasiones, no se tiene bien clara su definición, debido a que se mezclan conceptos que pueden pertenecer a las características de varios tipos de comportamientos.

El motivo por el cual se llevó a realizar este trabajo, se basó en analizar la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, ese fue su objetivo general. Mientras que como objetivos específicos se tomó en cuenta identificar si el personal administrativo de la empresa asiste a capacitaciones o seminarios constantemente y se estableció la importancia de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral.

El método empleado durante el proceso de la investigación fue observación, a fin de conocer directamente la realidad de la problemática. Para realizar la observación se realizó una encuesta que se cumplió tomando una muestra total de 10 personas en las cuales incluían la secretaria y el personal administrativo de la empresa.

Debido a la aplicación de encuesta se llegó a la conclusión, que la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo son un factor importante en el ámbito laboral de la secretaria, y a su vez esta investigación permitió realizar algunas recomendaciones dirigidas a las autoridades de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta con el fin de preparar a todo el personal administrativo mediante la elaboración de un manual que sirva de guía en la aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral.

INTRODUCCIÓN

Una Organización Inteligente para alcanzar el éxito busca que todos sus miembros aprendan y pongan en práctica todo el potencial de sus capacidades, la complejidad de adquirir compromisos, de asumir sus responsabilidades, de buscar el continuo auto-crecimiento, y de poder trabajar en equipo. Las normas de etiqueta y protocolo son muy importantes en cualquier lugar de trabajo, debido a que de esta manera se puede ser más eficiente y productivo a la hora de interactuar con el personal y la comunidad.

El protocolo y la etiqueta debe ser una actividad espontánea, su finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo independientemente del cargo que ostente. Por ello el personal administrativo debe dar mucha importancia a estas normas, debido al uso que ellas le dan no solo en el ejercicio profesional sino en su diario vivir con amigos y familiares. La etiqueta es el comportamiento en el trato social, caracterizado por muestras de cortesía, educación y deberes morales que deben ser complementados con el protocolo, que es el ceremonial de usos de estilos y costumbres que se observan en reuniones de carácter elevado y serio, actos, cuya solemnidad excluye todo grado de familiaridad y confianza.

La imagen de la secretaria está compuesta de varios detalles, empezando por el aseo personal, buen vestir, excelente postura, buenos modales, ya que la belleza tiene como base la salud corporal y la higiene, debe ser muy cuidadosa en su aspecto externo como en su comportamiento, su forma de hablar, sonreír, moverse, gesticular, esto hará que se sienta más segura de sí misma y logrará un aspecto más jovial y atractivo.

Es así como el protocolo y la etiqueta se han vuelto determinantes para la organización de un acto, a tal punto que muchas instituciones públicas y privadas cuentan con la participación del personal administrativo en el tema, por lo indispensable que se vuelve para el ámbito laboral. Por ello los conocimientos de

protocolo y etiqueta, brindan a las personas la posibilidad de conducirse apropiadamente en cualquier circunstancia, por consiguiente se vuelven con el pasar de los años en un instrumento clave para la realización de diversos eventos.

El personal que se dedique a la planeación, organización y desarrollo de cualquier evento dentro de una determinada institución debe poseer los conocimientos básicos de protocolo y etiqueta a fin de desempeñar adecuadamente tan importante labor. Ambos términos se encuentran siempre unidos, pues facilitan las relaciones institucionales, haciéndolas más agradables y dejando a las personas que las representan en el lugar que les corresponde, evitando situaciones incómodas y estableciendo normas que reglamentan toda la organización y desarrollo de un acto.

En este contexto la presente investigación permitió a conocer la manera de cómo aplicar las normas de etiqueta que rige el buen comportamiento de las personas al momento que se lleve a cabo un evento de carácter social, comercial, educativo, deportivo etc., proyectando así una excelente imagen como aportación a la cultura institucional.

La problemática que presenta la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, es muy evidente, la inadecuada aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo, esto es una desventaja que afecta a la empresa tanto de manera interna y externa. Esta investigación se realizará porque existe la necesidad de mejorar el nivel de interacción con las personas.

Es por esta razón que este proyecto investigativo tiene como propósito dar a conocer las normas de etiqueta y protocolo y su importancia que tienen estas en el desempeño laboral del personal. Sin embargo, a través de este estudio investigativo se realizarán varias indagaciones sobre estas variables que ayudaran a mejorar el desempeño de sus colaboradores.

La ejecución de este trabajo es factible de realizar por cuanto se cuenta con los recursos materiales, humanos y financieros para este efecto. Así como, la apertura de los directivos de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta y la colaboración del personal administrativo para la aplicación del estudio correspondiente en esta Empresa.

Se justifica que se utilizarán el método inductivo y de observación, además se tendrá el soporte de la investigación de campo utilizando las fuentes primarias y secundarias. A su vez se aplicarán los diferentes cuadros estadísticos los mismos que serán tabulados y analizados teniendo como fuente principal las encuestas realizadas y poder lograr el cumplimiento de este objetivo.

Determinando como objeto de estudio las normas de etiqueta y protocolo y cuyo campo de estudio será el personal administrativo.

Planteando el siguiente objetivo general:

- Analizar la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en la Cooperativa de Transporte Urbano Manta

Formulando los siguientes objetivos específicos:

- Describir la importancia de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral.
- Determinar los beneficios que tiene la etiqueta y protocolo en el desempeño laboral.
- Establecer el tipo de conocimiento que tiene el personal administrativo de la empresa respecto al tema de etiqueta y protocolo.
- Conceptualizar los términos Etiqueta y Protocolo y Desempeño Laboral.

La hipótesis trabajada en la presente investigación se la formuló de la siguiente manera: La aplicación de etiqueta y protocolo mejorará el desempeño laboral del personal administrativo de la Cooperativa de Buses Urbano Manta.

La metodología que es utilizada en el desarrollo de la tesis se dio a través de **Modalidad Básica De Investigación**, Los métodos, técnicas de investigación son instrumentos indispensables que ayudará a obtener información necesaria para el desarrollo del proyecto.

Investigación Bibliográfica – Documental, Este tipo de investigación permitirá incrementar la información que otorga la amplia gama de archivos, documentales en general y autores que con sus investigaciones ayudan a conceptualizar lo requerido. Así como el método empleado durante el proceso de la investigación fue **observación**, a fin de conocer directamente la realidad de la problemática, se empleó la técnica de las **Encuestas** dirigidas al personal administrativo, para la obtención de datos específicos que contribuyeron en la comprobación de la hipótesis y el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones.

Los instrumentos que se utilizaron para la recopilación de la información fueron: **Cuestionario de preguntas** para las encuestas dirigidas al personal administrativo de la Cooperativa de Transporte Manta. Se consideró como universo a la Cooperativa de Transporte Urbano Manta; y como población al personal administrativo de esta institución, obteniendo como muestra 10 personas que corresponde al proporcional que se les aplicó las encuestas.

En el Ecuador las instituciones, se han preocupado en capacitar al personal que colabora en su establecimiento con el fin de que sus clientes sean tratados con amabilidad y cortesía. Por otra parte, se han enfocado en proyectar una buena imagen a su empresa mediante la formalidad de su vestuario, el cual, debe ser la carta de presentación hacia el usuario.

Por lo tanto, es necesario que en La Cooperativa de Transporte Urbano Manta, se implemente estas normas de Etiqueta y Protocolo, con la finalidad de que ayude a mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores y la imagen de la empresa. Así mismo, sería bueno que se capacite de manera más continua a todo el personal administrativo para que fortalezcan sus conocimientos y pueda contribuir en los eventos sociales mostrando una excelente etiqueta.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para tratar de asociar el término de Etiqueta con el protocolo, se puede definir entonces que ésta es la herramienta fundamental del protocolo que guía las normas del comportamiento humano, en efecto lo que se pretende es que en las Instituciones que se presenta esta problemática se establezcan normativas de usos y costumbres en el desarrollo del evento, así mismo, que se determinen las reglas de cortesías, precedencia y honores que debe llevar el grupo protocolario al momento de llevar acabo un evento público y se pueda mostrar elegancias, orden y seriedad.

El Protocolo es la normativa o conjunto de reglas que son legisladas o establecidas por los usos y costumbres; se implanta como consecuencia de una necesidad social, sirven para normalizar las relaciones entre todas las personas y entre instituciones y gobiernos. Su objetivo fundamental es el civismo en el trato entre los seres humanos en sus diversos ámbitos sociales; político, social, cultural, empresarial, religioso, turístico, deportivo, etc. **(Fernández y Vázquez, 2012, Pág. 3)**

Esto quiere decir, que el protocolo se basa a un conjunto de normas y costumbre que repercuten para que exista la relación entre una sociedad a otra, como por ejemplo personas, instituciones o gobiernos, su interés se fundamenta en el buen trato que deben recibir las partes que intervienen en la relación y en los diferentes

ámbitos sociales que se encuentren, ya sean estos políticos, empresarial, turístico, deportivo, etc., no deben perder el hábito de la cortesía y buen trato.

La escritora francesa **Louise de Vilmorin** define: “La cortesía es el deseo de no ofender a nadie, de ser agradable en forma natural y que las malas maneras son un atentado contra la propia dignidad. Existen ciertas reglas de comportamiento en la vida y seguirlas hace más fácil y grata la convivencia”, desde las perspectivas del autor, en los lugares donde hay respeto ya sea hacia compañeros de trabajo, familia, amigos, etc., la convivencia es más fácil y se evitan conductas ofensivas e inadecuadas. El incumplimiento de reglas impuestas por la sociedad, muchas veces fundados en comportamientos o malas costumbres, genera rechazo y antipatía tendiendo a crearse un círculo antisocial.

1.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Este trabajo investigativo se encuentra fundamentado legalmente en el Reglamento de Ceremonial Público, Decreto ejecutivo 3432, Registro Oficial 727 en el:

Art. 113.- La Dirección General del Estado y Protocolo del Ministerio de Relaciones Exteriores controlará el cumplimiento de las normas que contiene este reglamento y, en los casos no previsto en el mismo, resolverá de conformidad con la costumbre, sin alterar las disposiciones del Reglamento Ceremonial Público. Todos los funcionarios y demás personas

a quienes se aplica este reglamento deberán acatar las decisiones e indicaciones de la Dirección General de Ceremonial del Estado y Protocolo.

Es decir que se deben llevar a cabo las indicaciones que se muestran en las normas protocolarias de acuerdo al acto social que se realice, así mismo, deberá respetarse la ubicación de cada una de las autoridades invitadas, deben ir tal como lo indica el orden designado, por ende, se deberá tener conocimiento de todos los contenidos que se muestran en los artículos, y así, tener como resultado una buena organización y precedencia.

1.3 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La Etiqueta y Protocolo, son dos términos muy antiguos que actualmente se relacionan entre sí, más aún en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo para las relaciones en las empresas. El origen de etiqueta tiene sus raíces en el siglo XVIII, y se le relacionaba con comportamientos propios de la sociedad de esa época donde fácilmente se le podía asociar con la “cultura” que tenían las personas, aunque la cultura como es hoy entendida difiere en este sentido, debido a que se ha comprobado que ésta no es universal.

Actualmente es comprendida como un sinnúmero de reglas que deben ser aplicadas en cualquier ámbito que toda persona se desenvuelva, desde el mismo momento que se dirige a los demás y durante todos los roles que esta persona desempeñe el resto del día como ejecutiva(o), ya sea desde el punto de vista social o familiar. En efecto, la etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe tener para salir victoriosa de cualquier situación que se le presente,

es decir, sin perder su imagen, manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuada.

El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez procede del griego (protos, primero y kollom, pegar, y refiere a la primera hoja pegada con engrudo). En su significado original, venía a decir que "protocollum" era la primera hoja de un escrito. La primera hoja en la que se marcan unas determinadas instrucciones. Esta definición marca el inicio de lo que más tarde será el verdadero significado del término protocolo.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), entre otros significados, protocolo es: "La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre". Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas.

Llevado este término a la actualidad, el protocolo se refiere al proceso, el orden y conjunto de actividades que se siguen a diario en la vida personal y profesional. En consecuencia, los dos términos están relacionados básicamente al conocimiento y aplicación que determinan definitivamente el comportamiento que toda persona asume en determinadas situaciones y la forma como las realiza, puede afectar positiva o negativamente la imagen de la empresa para la cual labora.

CAPÍTULO II

ETIQUETA Y PROTOCOLO

2.1 Definición de Etiqueta y Protocolo

La Etiqueta y Protocolo son un conjunto de convenciones culturales, la etiqueta está en continuo proceso de desarrollo y cambio, es decir las normas del buen trato deben adaptarse a su tiempo, a los cambios tecnológicos y a la globalización, por lo tanto, deben estar actualizando sus conocimientos para adoptar normas y costumbres que aporten a la buena imagen de la Institución.

Es importante que en cualquier tipo de organización se incluya dentro de su plan de capacitación, el tema de la etiqueta y protocolo, debido a que por medio de esta temática se mejorará el comportamiento de sus trabajadores y éste se reflejará en el buen trato hacia sus clientes beneficiando la imagen de la empresa.

2.2 Definición de Etiqueta

La etiqueta es un conjunto de normas y costumbres que las personas deben tener conocimiento para aplicarlas en diferentes actos de índole social y ceremonial, el cual nos permite una adecuada postura y relación con los demás ya sea en el ámbito social como laboral. La aplicación de la etiqueta nos lleva a mostrar una buena imagen de lo que y refleja el tipo de educación de las personas.

Según Cobos (2006) Indica que la Etiqueta: “Es la parte operativa del protocolo, es decir el poner en práctica las reglas convencionales o que vienen dadas por la costumbre”. Es decir que la Etiqueta y Protocolo en la actualidad son dos términos que van de la mano en el que se aplican normas y costumbres, que se deben poner en práctica en un determinado evento o acto ceremonial.

La etiqueta en la actualidad va mucho más allá del enunciado de las reglas de cortesía, el buen comportamiento y el estilo, sino que incluye esa consideración general que debemos mostrar hacia el mundo que nos rodea y por supuesto, el elemento fundamental con los demás, es la imagen que proyectamos continuamente a las personas de nuestro alrededor.

Desde la perspectiva del autor Cobos (2006) nos Indica que: “La etiqueta tiene que ver con los estilos, las formas, los usos y las costumbres que se guardan en todas las normas de relacionamiento social del mundo”. Ellos también resaltan que la Etiqueta es el estilo que tiene cada persona al momento de presentarse en un determinado acto social, en el cual intervienen las normas, costumbres que por ende ayudan al relacionamiento de las personas en el mundo social.

Es sumamente importante proyectar una imagen positiva y procurar que el atuendo que se refleje sea el adecuado, el preocuparnos por una imagen personal no puede considerarse como una señal de vanidad sino una muestra de cortesía elemental hacia los semejantes.

2.3 Tipos de Etiqueta

La etiqueta, tiene que ver con el “saber estar”, “saber comportarse”. Define su ambiente, su vestir, su desempeño, dependiendo de lo que se va a realizar. Según Freire (2007) dice que se clasifica de la siguiente manera:

2.3.1 Estricta etiqueta: La determina el acto al cual se asistirá y la invitación que se reciba. Tiene que ver directamente con la vestimenta de la persona y el sitio donde se celebre el ceremonial o acto.

2.3.2 Etiqueta simple: Se aplica en las normas del vestir que pueden estar regidas por la misma persona. Es decir, la etiqueta simple la define el buen saber y entender de cada cual cuando no lo determina expresamente una invitación. Todo conocedor del ceremonial social está en capacidad de poder vestirse según la hora y sitio donde es invitado, esto lo llevará a estar elegantemente presentable y a la vez cumpliendo con las normas de etiqueta. Si es regido por una gala u ocasión especial vendrá especificada directamente en la tarjeta de invitación.

2.3.3 Etiqueta en el vestir: Como bien indicamos puede ser estricta o simple. Cuando se determina que es “estricta etiqueta” debe llevarse de la siguiente manera: El hombre “Frac”; La dama “Traje Largo”

2.4 Definición de protocolo

El protocolo hace hincapié en las normas de cortesía, como respeto a las personas, sea cual sea su condición social y personal, su principal objetivo es que las acciones en las que interviene o dirige se hagan correctamente para lograr la buena armonía. Para ello, utiliza normas, directrices y criterios capaces de adaptarse a determinadas actividades y situaciones.

Según Cobos (2006) manifiesta que el Protocolo: “es un conjunto de reglas de ceremonial público, diplomático, establecidas por decreto o por costumbre. Estas son obligatorias en lo público y referenciales en lo privado”.

Desde la perspectiva de los autores indican que el protocolo forma parte de un conjunto de normas que ya están regida en un documento o establecidas en una institución, las cuales deben ser cumplida al pie de la letra sin alterarse ninguna regla, por ende es necesario conocer cada una de estas directrices para saber manejarlas correctamente, ya sea esta en el ámbito público o privado.

2.5 Clases de Protocolos

El protocolo sirve para ordenar a las personas, los símbolos en un acto según su cargo que ostentan y según su finalidad del mismo. A continuación, Cabero (2012) menciona las clases de protocolo que existen:

2.5.1 Protocolo Institucional: Se definen los diferentes tipos de actos y se organizan los representantes de los distintos estamentos del Estado en actos institucionales, públicos o privados.

2.5.2 Protocolo Empresarial: Aunque en la actualidad la interrelación entre el sector privado y público es muy frecuente, hasta hace unos años la carencia de una normativa regularizada en la empresa, como la que existe en el mundo oficial, hacía que fuese difícil aplicar las pautas de actuación a la hora de organizar un acto. Quizás las más complicadas de resolver eran las de saber diferenciar los tipos de actos de la empresa, no tener claras las presidencias ni las precedencias y no conocer las pautas que se debían seguir en los actos públicos mixtos. De este modo, los parámetros básicos a la hora de realizar los actos empresariales y ordenar a sus invitados se basaban tan solo en sus estatutos y organigramas, en los usos sociales y en sus propias costumbres.

2.5.3 Protocolo Internacional: El protocolo en las organizaciones internacionales se rige, por un lado, por las normas del Protocolo Diplomático y por otro, por dos reglas generales: por la precedencia entre las organizaciones y por las reglas particulares para la prelación interna dentro de cada una de ellas. Debemos distinguir las precedencias entre las organizaciones internacionales: en primer

lugar, la Organización internacional más importante debido a su carácter mundial en la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A ésta, la siguen las Organizaciones regionales, políticas y militares y por último, los grandes organismos de carácter administrativo, económico, social o cultural.

2.6 Importancia del Protocolo

El protocolo se ha convertido en uno más, de los factores de competitividad que las empresas necesitan para consolidar su posición en el contexto económico y social en el que actúan, debido a que permite educar el comportamiento de una persona, establece la armonía, forma buenos hábitos y se mejora la convivencia con los demás; en general, ayuda al buen funcionamiento de las relaciones interpersonales con los usuarios y empresas públicas o privadas.

Protocolo comprende en todos los ámbitos, ya sean oficiales, diplomáticas, militares y sociales, las normas que hay que cumplir, pero a la vez es el “aceite” que permite a la complicada maquinaria de las relaciones humanas marchar en armonía y sin riesgo de oxidación. **(Alvarado, 2011, pág. 28)**

Según Alvarado dice que el protocolo se enlaza o se adhiere a cualquier ámbito social, este se asocia por medio de normas que se deben cumplir, por motivo que si no se aplica se formaría un caos laboral, debido a que el protocolo es el motor de una empresa que permite que las relaciones humanas funcionen y marchen sólidas sin ningún inconveniente que puedan afectar a las organizaciones, por esta razón, es importante que se apliquen estas normas en la Cooperativa de

Transporte Urbano Manta para obtener como resultado una buena armonía y convivencia social o laboral.

2.7 Objetivo del Protocolo

El objetivo del protocolo en las empresas según Cobos et al. (2006) nos manifiestan que “Su objetivo es garantizar que quienes ocupan funciones públicas puedan ejercer sus cargos en ceremonias y otros actos oficiales, con un proceder normado”.

Es decir, que el objetivo es que los actos sociales que se realicen en las empresas, ya sean públicas o privadas se puedan ejecutar con una guía protocolar que los direccionen a realizar un buen evento ceremonial y lograr por ende una buena crítica por parte de los invitados, por esta razón se pretende emplear estas estrategias en la Cooperativa de Buses Urbanos Manta para que sus actos sociales se los realice por medio de normas protocolares.

2.8 Principios básicos de la Etiqueta y el Protocolo

La oficina es una comunidad dice (Baquero, 2011, pág. 38), y como toda comunidad funciona mejor cuando los empleados de las distintas esferas jerárquicas son corteses entre sí. Pero en ocasiones no basta con ser corteses, sino que es preciso tener un conocimiento exacto sobre lo que es apropiado decir, la forma correcta de actuar, el modo indicado de vestir o de escribir una carta.

Este conocimiento puede ser instintivo, resultado de la buena crianza, o producto de la observación y la lectura de materiales apropiados. Por ello, las normas de

cortesía en la oficina generan una atmósfera agradable y rodearse de personas educadas y discretas, tal como lo describe (Brites, 2012, pág. 45), que se detallan a continuación:

- **Integridad y ética**

La integridad en el trabajo es la base del buen funcionamiento de la empresa. Por lo que actuar con integridad no les inspira confianza a los demás; y no importa qué tan brillante sea, sin el apoyo de sus colegas no puede realizar bien sus labores.

- **Puntualidad**

Ser puntual no significa llegar antes de tiempo a la citas, sino cumplirlas a la hora acordada. Hay que olvidar las excusas. El éxito de la ejecutiva es alcanzar la meta que se ha propuesto y rige para todo, entrega de documentos, envío de cotizaciones, correspondencia, despacho de pedido.

- **Discreción**

En el mundo empresarial la discreción desempeña un papel importantísimo. Ser discreto significa saber guardar las confidencias que le hacen, tanto aquellas relacionadas con los negocios como las de orden personal.

CAPÍTULO III

DESEMPEÑO LABORAL

3.1 Definición de Desempeño Laboral

Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Robbins y Judge (2013) explican que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral.

- **Desempeño de las tareas**

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas.

- **Civismo**

Se refiera a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo

- **Falta de productividad**

Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

3.2 Objetivos de la evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre asensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

A veces se olvida que uno de los beneficiarios más directos de la evaluación del desempeño es el propio empleado, no solamente la empresa. A través de esta herramienta se pueden establecer nuevas oportunidades como el ascenso a

puestos más acordes con sus habilidades y formación del trabajador dentro de la organización. Es por esto que es aconsejable que las evaluaciones de desempeño se realicen al menos una vez al año.

- **¿Qué se evalúa?**

Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

- **Resultados de las tareas individuales**

Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluar la administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.

- **Conductas**

En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que

se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.

- **Rasgos**

Los rasgos de cada individuo son los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables, dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de la organización experiencia, ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de rasgos para evaluar el desempeño laboral.

3.3 Determinar la razón para evaluar el desempeño de los empleados

Aamodt (2010) explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada, es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360

grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

3.4 Proporcionar capacitación a los empleados

Aamodt (2010) definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

3.5 Determinar los incrementos salariales

Aamodt (2010) refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el incremento salarial.

Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

3.6 La toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010) define que la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente.

- **Toma de decisión para despido**

Desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina. Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado.

3.7 La importancia de realizar investigación de personal

Aamodt (2010) explica que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo, para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si este mejora como resultado de la capacitación.

3.8 ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler y Verela (2011) exponen que las evaluaciones de los supervisores inmediatos todavía es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de un supervisor es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido, el supervisor debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores.

La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subordinados. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos autodirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no sea el mediador más

confiable del desempeño de un trabajador, con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso. Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño.

En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen las supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

- **Evaluación por parte de los colegas (pares)**

Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo autoadministrados. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la comunicación abierta, la motivación en las tareas de los empleados tiene como resultado la apatía, social viabilidad grupal, cohesión y satisfacción.

- **Comités evaluadores**

Algunas de las empresas usan comités evaluadores, por lo general están compuestos del supervisor inmediato del trabajador, y unos tres o cuatro supervisores. Usar múltiples evaluadores resulta ser positivo puede ayudar a resolver obstáculos como el prejuicio por parte de evaluadores individuales. Ya que también llega a ofrecer un recurso para introducir en la evaluación las diferentes facetas del desempeño de un trabajador que observan diferentes personas.

- **Autoevaluaciones**

Ocasionalmente, también se utiliza las autoevaluaciones del desempeño del personal de una organización, por lo común junto con las calificaciones de los supervisores. El problema esencial con las autoevaluaciones es que los empleados usualmente se califican a sí mismos más alto que como califican sus supervisores o sus colegas.

Un estudio que se realizó en una organización, llegó a la conclusión que si se le pide a un empleado calificar su propio desempeño laboral el 40% de los trabajadores en puestos de todos tipos se colocaron a sí mismos en el 10% superior y prácticamente todos los empleados restantes se clasifican a sí mismo al menos en el 50% superior; en otro estudio. Las autoevaluaciones en realidad se correlacionaron negativamente con su desempeño posterior en un centro de evaluación en contraste, un promedio de las calificaciones de supervisor, colega y

subalterno del trabajador predijeron el desempeño en el centro de evaluación del sujeto.

- **Evaluación por parte del personal subalterno**

En ciertas empresas permiten que los subalternos evalúen el desempeño de sus supervisores, un proceso que muchos denominan retroalimentación ascendente. Tal procedimiento ayuda a la alta gerencia a comprender los estilos administrativos de sus subalternos y a identificar problemas potenciales con los individuos y a tomar las medidas correctivas con cada gerente, según se requiere.

La investigación apoya la idea de que la retroalimentación ascendente puede ayudar a mejorar el desempeño de un gerente.

- **Evaluación de 360° grados**

La evaluación de 360° grados denominada también evaluación integral, es una de las más utilizada hoy en días por las organizaciones, ya que la información del desempeño se recopila completamente alrededor de un trabajador, desde sus supervisores, subalternos, colegas, y clientes internos o externos. Usualmente esto se realiza con propósitos de desarrollo en vez de que sea para aumentos de salario. El crecimiento común consiste en conseguir que quienes califican llenen las encuestas de evaluaciones en línea acerca de quiénes van a calificar.

Luego se reúne toda esta retroalimentación y se realizan reportes individualizados que llegan a los trabajadores evaluados. Entonces el empleado puede reunirse con su superior para desarrollar un plan de automejoría.

3.9 Desempeño laboral adecuado

Las organizaciones para ser competitivas, deben realizar esfuerzos permanentes a fin de convertir el potencial humano en personal con un desempeño de excelencia. El desempeño depende de varios factores trascendentes como lo son:

- Aspectos tecnológicos (herramientas, maquinarias y utensilios de trabajo)
- Procedimientos administrativos (políticas de la empresa, procedimientos)
- Aspectos culturales (valores, costumbres, modo de dirigir una empresa).

También existen factores que dependen únicamente del empleado como lo son:

- Conocimiento: la persona debe de poseer los aspectos conceptuales y prácticos para poder efectuar un trabajo. Parte importante de estos conocimientos es saber acerca de la empresa sus orígenes, misión, objetivos y planes de la empresa así como sus estrategias.
- Habilidades: este término se refiere a la capacidad mental y psicológica necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación.

- Personalidad: se refiere a los distintos modos de actuar y percibir en el mundo. En términos generales, dichos estilos se refieren al manejo de las relaciones interpersonales, el pensamiento y las emociones.
- Compromiso: se trata del involucramiento efectivo para lograr la misión y objetivos de la empresa. Esto se debe a que el trabajador debe de estar trabajando con las condiciones adecuadas en su área de trabajo tanto como en el clima laboral, como en su grado de capacitación.

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

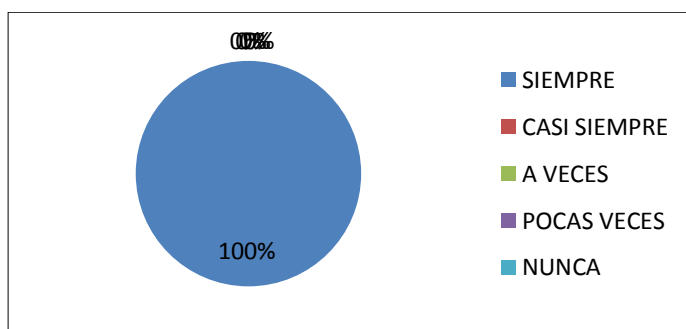
1. ¿Considera usted que en los eventos que realiza la Cooperativa de Transporte Urbano Manta se aplican las normas de etiqueta y protocolo?

Tabla 1

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
SIEMPRE	10	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
POCAS VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
 Autora: Adriana Moreira Romero

Ilustración 1



Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
 Autora: Adriana Moreira Romero

Análisis e interpretación:

A la pregunta considera usted que en los eventos que realiza la Cooperativa de Transporte Urbano Manta se aplican las normas de etiqueta y protocolo, el 100% que representan a las 10 personas encuestadas respondieron que SIEMPRE. Esto quiere decir que si se aplican de manera adecuada las normas de etiqueta y protocolo.

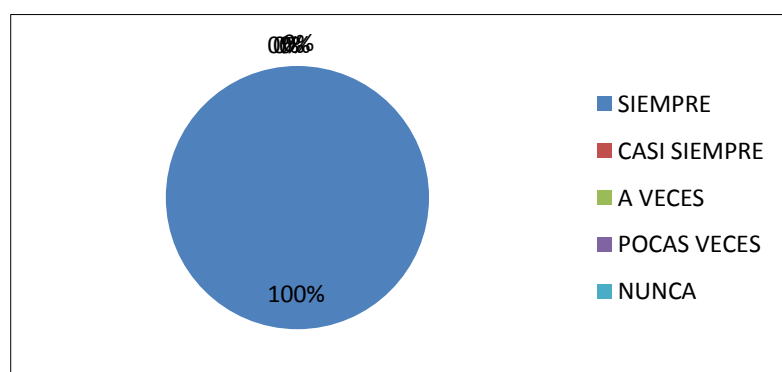
2. ¿Considera usted que las normas de etiqueta y protocolo son un instrumento que dan formalidad a un evento?

Tabla 2

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
SIEMPRE	10	100%
CASI SIEMPRE	0	0%
A VECES	0	0%
POCAS VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Ilustración 2



Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Análisis e interpretación:

La Cooperativa de Buses Urbanos Manta de acuerdo con la pregunta que si consideran que las normas de etiqueta y protocolo son instrumentos que dan formalidad a un evento, el 100% de los encuestados respondió que siempre.

Este porcentaje corrobora que es de gran importancia la aplicabilidad de las normas de etiqueta y protocolo en todo evento y para esto el personal debe de estar bien capacitado.

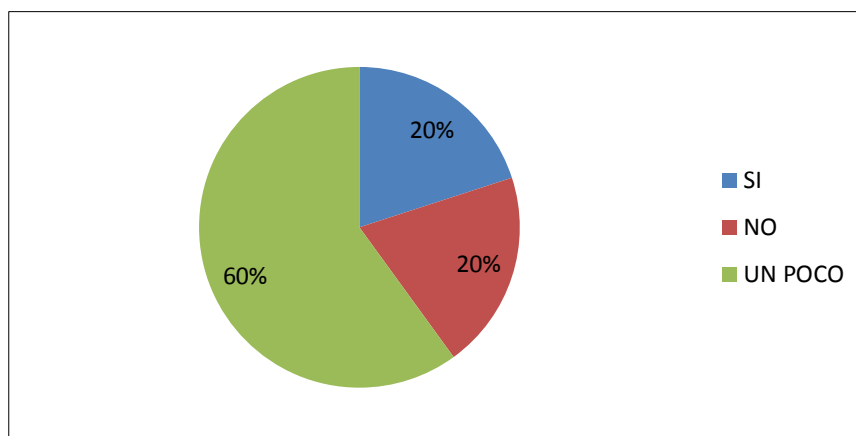
3. ¿Conoce usted las normas de etiqueta y protocolo?

Tabla 3

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	2	20%
NO	2	20%
UN POCO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Ilustración 2



Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Análisis e interpretación:

Con respecto a la pregunta si el personal administrativo tiene conocimiento de las normas de etiqueta y protocolo el 60% que representan a 6 personas encuestadas indicaron que un poco del tema, mientras que un 20% confirman que sí y el otro 20% indicaron que no tienen conocimiento del tema.

Con una aceptación de la mayoría de encuestados que afirman que solo conocen un poco del tema de las normas de etiqueta y protocolo, se da a la conclusión que se debería hablar del tema con mayor frecuencia.

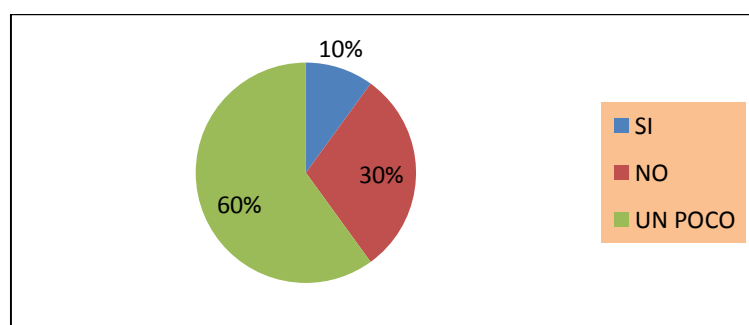
4. ¿Conoce usted el orden de precedencia que se utilizan en los actos solemnes?

Tabla 4

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
SI	1	10%
NO	3	30%
UN POCO	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Ilustración 4



Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Análisis e interpretación:

Respecto a la pregunta ¿Conoce usted el orden de precedencia que se utilizan en los actos solemnes?, se pudo obtener como resultado que un 10% de las personas encuestadas afirman que si tienen conocimiento del tema, por otra parte un 30% indicaron que no conocen del tema y por último el 60% restante dijeron que solo conocen un poco del tema de precedencia que se utilizan en los actos solemnes.

Con este resultado se puede corroborar que es necesario una capacitación referente al tema.

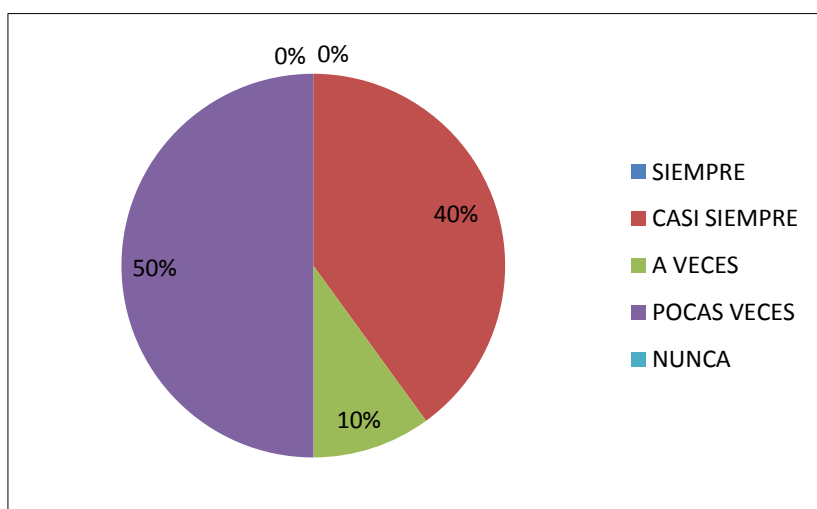
5. ¿Cada qué tiempo reciben capacitación sobre las normas de etiqueta y protocolo?

Tabla 5

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	4	40%
A VECES	1	10%
POCAS VECES	5	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Ilustración 5



Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Análisis e interpretación:

Según la interrogante N° 5 de la tabla y el gráfico arriba citado el 40% de las personas encuestadas opinaron que casi siempre reciben capacitaciones sobre las normas de etiqueta y protocolo, el 10 % dijeron que a veces y el 50% opinó que pocas veces reciben ese tipo de capacitaciones.

Ante los resultados se puede observar que una gran mayoría requiere que se los prepare de una mejor forma para que puedan atender al cliente como se debe.

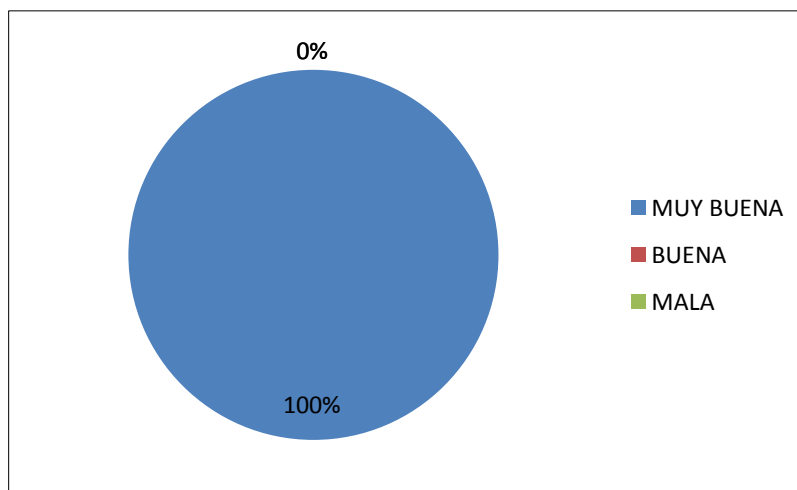
6. ¿Cuál es la importancia que tienen las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral?

Tabla 6

ALTERNATIVAS	RESULTADOS	PORCENTAJES
MUY BUENA	10	100%
BUENA	0	0%
MALA	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Ilustración 6



Fuente: Cooperativa de Buses Urbanos Manta
Autora: Adriana Moreira Romero

Análisis e interpretación:

Según la interrogante N° 6 de la tabla y el gráfico arriba citado el 100% de las personas encuestadas opinaron que las normas de etiqueta y protocolo son de gran importancia en el desempeño laboral.

Debido a este porcentaje se pudo dar cuenta que siempre se debe estar preparado para todo tipo de evento o reunión laboral y tomar en cuenta la etiqueta y el protocolo para que de esta manera la empresa de una buena imagen ante la sociedad.

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Tema

Creación de un manual como guía de aplicación de las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral.

Introducción

La propuesta para esta investigación con el tema Normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral surge porque la autora pretende mejorar las actividades diarias de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, con el propósito de convertirla en una herramienta administrativa que se pueda utilizar para mejorar el rendimiento laboral de los trabajadores.

Esta propuesta permitirá el buen desempeño tanto del personal administrativo como de los socios que hacen parte de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, este manual servirá de apoyo para la realización de eventos y actos solemnes que son en los cuales se debe demostrar la etiqueta y la buena imagen que tiene la empresa.

El proyecto servirá también como estrategia de motivación al personal, porque mediante la creación de este manual ellos podrían adquirir más conocimientos que les será útil no solo para su vida laboral, sino que también les servirá de gran ayuda en su contexto social. De la misma manera esta propuesta de la creación del manual de etiqueta y protocolo permitirá una mayor fluidez entre compañeros de la empresa y la comunicación con los usuarios.

Objetivo General

- Elaborar un manual de etiqueta y protocolo para su aplicabilidad en actos solemnes, reuniones generales y de todo tipo de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta, dicho manual que aportará de una manera positiva y de gran ayuda para su buena imagen institucional.

Objetivos específicos

- Recopilar información necesaria que permita la realización del manual de etiqueta y protocolo.
- Identificar los temas más relevantes que debería de tomar en cuenta el personal de la Empresa.
- Mejorar la imagen corporativa de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta con el desempeño laboral de sus trabajadores.

Metodología del trabajo

Para la creación de este manual de etiqueta y protocolo se hará uso de una serie de herramientas, mismas que forman parte sustancial para el desarrollo teórico y práctico del presente trabajo. Es necesario hacer una revisión y comparación bibliográfica; puesto que, partir de este punto se valorará la información que sustenta la propuesta tomando a consideración ciertas particularidades.

La propuesta está orientada a la búsqueda de la calidad laboral, con la correcta aplicación de las normas de etiqueta y protocolo que proporcionen en sus labores diarias que permita crear un mejor ambiente de trabajo. La metodología se basa en la actualización de conocimientos respecto a la etiqueta y protocolo, con lo que se busca la participación de cada uno de los miembros que forman parte de la empresa, a su vez lograr reforzar conocimientos que ya poseen.

Desarrollo de la propuesta

La propuesta antes mencionada se realizará para facilitar a los empleados de la empresa una buena comunicación y una imagen positiva a la empresa, esto debido a que en el manual estarán incluidos temas relevantes que permitirán desenvolverse de una manera efectiva en cualquier acto solemne o laboral, esta creación del manual se hará poco a poco recopilando la información necesaria y eficiente.

Para esto se llevará un lapso de un mes y luego que ya esté realizado se llevará a cabo un acto solemne en el cual asistirá el personal administrativo y los socios de la Cooperativa, en este evento se dará la presentación del manual con el tema de Las normas de etiqueta y protocolo, el cual se repartirá a cada asistente al acontecimiento.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la siguiente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Mediante el estudio realizado se determinó la carencia de conocimiento de las normas de etiqueta y protocolo, como lo indican los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada esto también se evidenció debido a que no existe la buena comunicación entre los empleados y la atención con los usuarios.
- A pesar de que algunos empleados saben algo del tema de etiqueta y protocolo, esto no es suficiente porque aparte de saberlo también deben de aplicarlo, como en el uso de uniforme no todos constan con este distintivo que hace que le dé una buena imagen y presentación de la Empresa.
- El plan de creación de un manual ayudará de una manera positiva a la empresa y les permitirá conocer a las secretarias las normas de etiqueta y protocolo para que de esta manera lo apliquen en los eventos protocolarios.

RECOMENDACIONES

Emitidas las conclusiones respectivas se recomienda:

- Que los dirigentes de la Cooperativa de Transporte Urbano Manta capaciten continuamente al personal de la empresa con el correcto uso de las normas de etiqueta y protocolo.
- Que las secretarias se actualicen en conocimientos con el tema de etiqueta y protocolo.
- Que la propuesta planteada por la autora se ejecute para que las secretarias cuenten con un manual requerido como herramienta para organizar los eventos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍAS

- ABAD, C. (2012). Normas de protocolo de la secretaria en su empresa. Revista de sectorariado española, 116-124.
- Alvarado, María. (2011). "PROTOCOLO Y EMPRESA", EDITORIAL UOC, Primera edición, Barcelona – España.
- ANTEROLA, J. (2011). Utilización de normas de etiquetas y protocolo de la secretaria actual. Madrid, España: Ediciones Masson.
- ASECIO, L. (2011). La importancia de la etiqueta y el protocolo. México D.F.: Anales de Comportamiento.
- BAQUERO, G. (2011). El funcionamiento de la oficina. Madrid, España: Editorial Norma-Capitel.
- Cabero, Cristina. (2012). "Gestión de Protocolo", Ediciones Paraninfo S.A., Madrid – España.
- CALVO, S. (2010). Ceremonial, Protocolo y Etiqueta. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Prías.
- Freire, Magdalena (2007). Etiqueta, Protocolo e Imagen Empresarial. Seminario Taller
- Gómez Carlos, y Amilcar. (2003). "Gerencia de Relaciones Publicas y Protocolo", Editorial CEC, S.A., Caracas – Venezuela.
- MEJÍA, E. P. (2001). EL ARTE DE LA ETIQUETA . COLOMBIA: REVISTA DINERS.

- ZUÑIGA, A. E. (2006). ETIQUETA MODERNA. COLOMBIA: D' VINNI LTDA.

Webgrafías:

- Recuperado en: Fernández Jorge y Vásquez; (2012), “Antecedentes Histórico Protocolo”
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3867679.pdf>
- Recuperado en: Capítulo II: El desempeño laboral
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>
- Recuperado de: Desempeño laboral: concepto, importancia, medición-Control Group
<https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Recuperado de: "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)". CAMPUS DE QUETZALTENANGO QUETZALTENANGO, MARZO DE 2015 MONICA IVETTE SUM MAZARIEGOS CARNET 15552-10 TESIS DE GRADO
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

ANEXOS

ENCUESTA

Dirigida a:	Personal administrativo de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MANTA, de la ciudad de Manta.
Realizada por:	Adriana Catalina Moreira Romero
Tutelada por:	Lic. Jessica Sáenz - Docente FAGEDESE.
Instrucción:	Estimados colaboradores de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE URBANO MANTA, se agradecerá su colaboración en la aplicación de la presente encuesta, para lo cual solicito lea cuidadosamente cada una de las preguntas y señale con una X dentro de la repuesta que según su criterio considera más adecuada.

1. ¿Considera usted que en los eventos que realiza la Cooperativa de Transporte Urbano Manta se aplican las normas de etiqueta y protocolo?

ALTERNATIVAS	
SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
POCAS VECES	
NUNCA	

2. ¿Considera usted que las normas de etiqueta y protocolo son un instrumento que dan formalidad a un evento?

ALTERNATIVAS	
SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
POCAS VECES	
NUNCA	

3. ¿Conoce usted las normas de etiqueta y protocolo?

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	
UN POCO	

4. ¿Conoce usted el orden de precedencia que se utilizan en los actos solemnes?

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	
UN POCO	

5. ¿Cada qué tiempo reciben capacitación sobre las normas de etiqueta y protocolo?

ALTERNATIVAS	
SIEMPRE	
CASI SIEMPRE	
A VECES	
POCAS VECES	
NUNCA	

6. ¿Cuál es la importancia que tienen las normas de etiqueta y protocolo en el desempeño laboral?

ALTERNATIVAS	
MUY BUENA	
BUENA	
MALA	

FOTOS



Elaborado por: Adriana Moreira
Fuente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Descripción: Tutoría con la Licenciada Jessica Sáenz



Elaborado por: Adriana Moreira
Fuente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Descripción: Revisión del Trabajo de investigación

Aplicación de encuestas en la Cooperativa de Buses Manta



Elaborado por: Adriana Moreira

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano Manta

Descripción: Encuesta a la Secretaria de la Empresa

Elaborado por: Adriana Moreira

Fuente: Cooperativa de Transporte Urbano Manta

Descripción: Aplicación de encuesta en la Empresa

