

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Como producto del trabajo de investigación teórica sumado a la experiencia adquirida durante el proceso de elaboración del Manual de Protocolo Empresarial para eventos institucionales de una de las entidades financieras más importantes de El Salvador, se concluye lo siguiente:

- 1- Para todo profesional que se desarrolle en el ámbito de las disciplinas comunicativas como relaciones públicas, publicidad, periodismo, comunicación organizacional, mercadeo y otras áreas que velan por crear y mantener una imagen corporativa positiva en las empresas, es necesario adoptar el protocolo empresarial como un importante elemento de comunicación que mejorará su desempeño en el ámbito laboral. Esta relación interdisciplinaria en las comunicaciones empresariales promueve la toma de conciencia sobre la necesidad de establecer un procedimiento de calidad protocolaria para la organización de actos públicos en beneficio de la imagen externa e interna de la empresa.

- 2- En El Salvador, abordar el tema del protocolo aplicado a las empresas es aún una disciplina poco explorada en el ámbito privado y es que hay una limitada existencia de material bibliográfico actualizado en bibliotecas y librerías, que marque la tendencia de la evolución que ha tenido esta disciplina en los últimos quince años a nivel internacional. Lo anterior, obliga al interesado en indagar sobre el tema a comprar bibliografía en el extranjero, navegar por internet, asistir a cuanto seminario se imparta en el país, logrando así cierto dominio del tema. Evidentemente existe un potencial de desarrollo de la temática en el sector empresarial del país y una imperante necesidad de elaborar Manuales de Protocolo Empresariales, para los cuales

el presente proyecto de tesis marcará un precedente y modelo a seguir por otras instituciones privadas.

- 3- Un Manual de Protocolo empresarial para ser atractivo debe sintetizar en la medida de lo posible la extensa información detallada de las normas protocolarias a seguir y los criterios para el saber estar de los ejecutivos en la empresa. Prácticamente sería imposible poder plasmarlo todo en un solo documento y lo convertiría en largo y tedioso. El Manual de Protocolo Empresarial para eventos institucionales de Banco Agrícola constituye solamente una guía con lineamientos teóricos, de fácil lectura y comprensión, con información y nociones básicas para protocolizar la institución financiera y garantizar *procedimientos de calidad en la organización de actos*. Este documento constituye un enorme paso evolutivo en la profesionalización del departamento de comunicaciones en Banco Agrícola de cara a los retos que enfrenta ante sus competidores de trascendencia mundial en el sistema financiero nacional.
- 4- El contenido del Manual de Protocolo Empresarial para Eventos Institucionales de Banco Agrícola ha sido creado en el periodo 2007-2008 y por lo tanto únicamente contiene los procedimientos y normas establecidas en ese período, en otras palabras, no es rígido, ni absoluto, por el contrario permite modificaciones continuas.
- 5- Elaborar un procedimiento de calidad para optimizar la mejor imagen que la empresa quiere transmitir fijando normas de ordenación y de conductas del comportamiento humanos, así como las mejores formas de realizar el ceremonial de los actos organizados por la entidad, es simplemente el camino a seguir. Esta protocolización de la empresa que se consolida en un manual define procesos, normas, aspectos tangibles, físicos, visuales que son la base para lograr los objetivos de negocio propuestos con la ejecución del evento. Sin embargo, todo eso no es suficiente, el éxito de un evento

depende también de la creatividad, del esmero en el trabajo, la dedicación, el entusiasmo y la pasión con la que se trabaje durante la organización del acto, así como también influirá la experiencia, la dosis de sentido común para solventar imprevistos y un trabajo en equipo armónico tanto de los organizadores como por parte de todo el personal de la empresa anfitriona.

- 6- Elaborar un manual de protocolo empresarial implica revisar la identidad corporativa de la empresa y hacer un replanteamiento de los procesos en aquellas actividades que por costumbre se hacían ante la ignorancia en el tema, también implica ordenar aspectos internos y realizar tomas de decisiones para determinar aspectos claves en la comunicación y en el mejoramiento de infraestructuras para suplir necesidades que mejoren nuestra relación con los medios de comunicación, considerados como un público estratégico en las relaciones publicas para el fortalecimiento de la imagen institucional.

- 7- Finalmente se concluye que, con este proyecto de tesis, no solamente se logrará un impacto en la imagen corporativa de Banco Agrícola y de las empresas que decidan también elaborar un manual de protocolo de este tipo, al hacer sus eventos de forma más ordenada y eficiente para sí mismos, sino que además tiene un enorme potencial para impulsar la economía de muchos sectores a nivel nacional, debido a la constante inversión que implica y al creciente mercado de proveedores que pueden llegar a incorporarse en todos los actos empresariales, transporte, floristería, sedes, servicio de banquetes, imprentas, artículos promocionales, artesanías, entre otros que al mismo tiempo generan oportunidades de empleo. Sin duda, un impacto muy positivo para el país.

4.2 Recomendaciones

- 1- Con el propósito de mejorar la calidad de profesionales graduados de la carrera Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Doctor José Matías Delgado, se recomienda incluir dentro del plan de estudios la asignatura “Protocolo aplicado a las empresas”, en la cual se estudien los fundamentos de esta disciplina emergente en nuestro país que sin lugar a duda se constituye en un elemento imprescindible para una efectiva comunicación organizacional y un adecuado desempeño profesional de los estudiantes en su vida laboral.

- 2- Se recomienda a las universidades que ofrecen carreras relacionadas a la comunicación organizacional, al gremio de agencias de Relaciones Publicas, a los departamentos de comunicaciones del sector empresarial del país, así como a los centros de convenciones encargados de organizar eventos, a que se unan para hacer sinergias a favor del enriquecimiento de literatura de vanguardia sobre protocolo empresarial, en librerías y bibliotecas. De esta forma, se despertará un mayor interés y dominio del tema entre los profesionales que actualmente se desempeñan en esta rama de las comunicaciones y se crearán las condiciones propicias para fomentar la creación de manuales de protocolo empresarial en las diferentes empresas que operan en El Salvador.

- 3- A partir del documento guía que se dará a conocer a todos los ejecutivos participes de los eventos institucionales de Banco Agrícola, se recomienda crear un plan de capacitaciones periódicas en las que se ampliarán cada uno de los temas abordados en el Manual, a fin de reforzar conceptos en el manejo de relaciones interpersonales, el saber estar de los ejecutivos en eventos institucionales, hacer ejercicios prácticos y aclarar dudas para garantizar la proyección de una buena imagen de los ejecutivos que se traduce en buena imagen de la empresa hacia sus diferentes públicos.

Algunos temas pueden ser, las presentaciones y el saludo, el discurso, la etiqueta social, el vestuario en eventos corporativos del banco, la cortesía a los invitados, las políticas de Banco Agrícola para eventos corporativos, entre otros.

Adicionalmente a las capacitaciones, se recomienda que para darle mayor realce y trascender profesionalmente como gerencia de comunicaciones, los involucrados en la organización de eventos adopten como parte de su léxico cotidiano terminología técnica del protocolo empresarial, que les permita un mayor grado de sofisticación al expresarse. Por ejemplo, en lugar de decir “edecanes” un término que hasta cierto punto ha sido desvirtuado, referirse a estas personas como “Auxiliares de Protocolo”, en lugar de “mesa principal”, llamarla “Presidencia”, en lugar de “la tarjetita dentro de la invitación”, referirse a ella como la “nota auxiliar”, sustituir “cómo debemos vestir”, por “cuál será el código de vestuario”, estos por citar algunos ejemplos que darán una mejor imagen en cuanto al dominio del tema.

- 4- De acuerdo a una característica propia de un Manual de Protocolo Empresarial para eventos institucionales, se recomienda que el organizador de eventos de la gerencia de comunicaciones de Banco Agrícola, realice una revisión semestral del contenido del mismo para mantenerlo actualizado de acuerdo a los cambios que se generen en la empresa.
- 5- El éxito de un evento es directamente proporcional al éxito de los involucrados en la organización del mismo, en este sentido se recomienda a las empresas poner especial atención en la contratación de un organizador de eventos, ya que desempeña una labor de gran responsabilidad y requiere un alto nivel de conocimientos en el tema protocolar, así como valores humanos, características personales y profesionales acordes a la actividad que va a realizar.

- 6- Una de las decisiones más acertadas que una empresa puede tomar al elaborar su Manual de Protocolo empresarial enfocado en eventos corporativos es la creación de un espacio físico adecuado para atender a los medios de comunicación. En este sentido, se recomienda concretar el proyecto de construcción de una sala de prensa de acuerdo a las especificaciones presentadas en el Capítulo V, página 92 del Manual de Protocolo para Eventos Institucionales de Banco Agrícola. Este esfuerzo, marcaría la diferencia en el ámbito público y privado de El Salvador, colocando a la institución en otro nivel de cultura protocolar del país.

- 7- Como recomendación final, se sugiere que todas las empresas del país, inicien el proceso de creación de un Manual de Protocolo empresarial para eventos corporativos esto les permitirá tener más claro el significado y la importancia que tiene protocolizar la empresa para fortalecer su identidad e imagen institucional.

Reflexión final:

Un evento institucional sin manual de protocolo empresarial, es como un velero sin rumbo que navega en alta mar y avanza sin destino alguno; en nuestro país esto sucede no porque no existan especialistas calificados en protocolo que gozan de experiencia, sino porque no hay memoria histórica de la cultura protocolar en el país.

Con la incorporación de este manual de protocolo el evento empresarial se convierte en un velero que no solo avanza en su navegación, sino que además tiene rumbo y destino final... ¡el tan anhelado liderazgo empresarial!