



UNIVERSIDAD PARTICULAR
SAN GREGORIO
DE PORTOVIEJO

Carrera de Ciencias de la Educación

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADAS

En Ciencias de la Educación

Especialidad: Administración Secretarial

Tema:

**NORMAS DE PROTOCOLO DE LA SECRETARIA Y SU
PROTECCION EN EL AMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS
USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES PUBLICAS DE
MONTECRISTI.**

Autoras:

**Andrade Andrade Magda Marisol
Ordóñez Vaca Teresa Esmeralda**

DIRECTOR DE TESIS

Washington Pérez Andrade

Portoviejo - Manabí - Ecuador

2011



UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO" DE PORTOVIEJO

CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN.

TESIS DE GRADO

**PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN CIENCIAS
DE LA EDUCACION.**

ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION SECRETARIAL

TEMA

**NORMAS DE PROTOCOLO DE LA SECRETARIA Y SU PROYECCIÓN EN EL
ÁMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES
PÚBLICAS DE MONTECRISTI.**

AUTORAS

ANDRADE ANDRADE MAGDA MARISOL

ORDÓÑEZ VACA TERESA ESMERALDA

DIRECTOR DE TESIS

WASHINGTON PÉREZ ANDRADE

Portoviejo – Manabí – Ecuador

-2011-



UNIVERSIDAD PARTICULAR "SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN:

ASIGNATURAS SECRETARIALES.

APROBACIÓN.

Los miembros del Tribunal Calificador, una vez revisado, analizado y sustentado la Tesis de Grado de los estudiantes: Magda Marisol Andrade Andrade y Teresa Esmeralda Ordóñez Vaca.

Titulada: "NORMAS DE PROTOCOLO DE LA SECRETARIA Y SU PROYECCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI. 2010."

.....
Lic. Sara Ulloa Alvear

**COORDINADOR DE LAS
CARRERAS DE EDUCACIÓN**

.....
Lic. Washington Pérez

DIRECTOR DE TESIS

.....
DOCENTE MIEMBRO

.....
DOCENTE MIEMBRO

AUTORÍA

Las ideas, conclusiones, recomendaciones y propuesta de este trabajo,
son de exclusiva responsabilidad de las autoras.



Andrade Andrade Magda M.



Ordóñez Vaca Teresa E.

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS.

Una vez revisada la tesis: "*NORMAS DE PROTOCOLO DE LA SECRETARÍA Y SU PROYECCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI. 2010.*", presentada por las egresadas: Andrade Andrade Magda Marisol y Ordóñez Vaca Teresa Esmeralda, la considero apta para ser revisada y analizada por el Tribunal designado. Lo certifico.



LIC. WASHINGTON PÉREZ ANDRADE.

DIRECTOR.

Agradecimiento

*A Dios por estar con nosotros en todos los momentos
Y fortalecer nuestro espíritu.*

*A nuestros queridos maestros del semestre de
actualización, por sus enseñanzas muy valiosas.*

*A la Dra. Lubio Zambrano, catedrática del seminario de
tributación, que supo guiarnos y orientarnos.*

*Al Lic. Washington Pérez, por haber sido nuestro guía en
la ejecución de la investigación.*

*A nuestro gran amigo Freddy Macías, por sus
Sugerencias y orientación. Y a cada una de las
personas que de una u otra forma, estuvieron vinculadas
con este sueño: familiares y amigos, mil gracias por
su apoyo.*

Magna Andrade

Teresa Ordoñez

Dedicatoria

*Todo el esfuerzo plasmado en este trabajo
investigativo,
se lo dedico a mi querido esposo y compañero fiel:
Franklin Cedeño Durán, que me ha apoyado en todo
momento.*

*También con mucho amor, les dedico estas línea
a mis hermanos: Cecilia, Rolando, Millington, por
todo su cariño y apoyo incondicional y sus esfuerzo
a favor de mis estudios.*

Marisol

Dedicatoria

*Por impulsar con júbilo mi superación profesional,
dedico este trabajo investigativo: A mi Tía Esmeralda
Mendoza C. Ejemplo de amor en cada uno de mis
sueños.*

*A mis hijos: Glenda, Mariuxi y Carlos Andrés; que
son el eje de inspiración y motivación en el presente
logro y con quienes comparto la voluntad divina de
ser madre.*

Teresa

INDICE

PRELIMINARES

Carátula	
Autoría	I
Aprobación	II
Certificación	III
Agradecimiento	IV
Dedicatoria	V-VI
Índice	VII
PRINCIPAL:	
Introducción	1

CAPÍTULO I

1. Tema	3
1.1. Formulación del problema	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Preguntas de investigación	6
1.3. Delimitación de la investigación	7
1.4. Justificación	7
1.5.- Objetivos	11
1.5.1.- Objetivo general	
1.5.2.- Objetivos específicos	

CAPÍTULO II

2. Marco referencial	
2.1. El protocolo	12
2.1.1. Historia del protocolo	
2.1.2. Definición	13
2.1.3. Normas de protocolo	15
2.1.4. ¿Qué es la etiqueta?	16
2.1.5. Relaciones humanas	16
2.1.6. Relaciones Públicas	17
2.1.7. La secretaria o asistente	18
2.1.7.1. Misión de la secretaria	18
2.1.7.2. Perfil de la secretaria	21
2.1.7.3. La personalidad de la secretaria en el sector público	22
2.1.7.4. La secretaria y la política	23
2.1.7.5. Funciones de una secretaria	24
2.1.8. La sociedad	24
2.1.8.1. Socialización	24
2.1.8.2. Cultura	25
2.1.8.3. Clasificación de la cultura	29
2.1.8.4. Costumbres y tradiciones	29
2.2. Usuarios	30
2.2.1. Usuarios internos	33
2.2.2. Usuarios externos	34

2.2.3. El servicio	36
2.2.3.1. El servicio público	36
2.2.3.2. Principios básicos de la calidad del servicio	44
2.2.3.3. Atributos esenciales para operaciones de servicios	44
2.2.3.4. Factores claves para un buen trato al usuario	45
2.2.3.5. Las 10 reglas para una excelente atención al usuario	45
2.2.3.6. Código de ética profesional de la secretaria	46
2.2.3.7.- Reflexiones sobre el coaching profesional y la empresa	47
2.2.4. Hipótesis y variables	49
2.2.4.1. Hipótesis general	
2.2.4.2. Hipótesis específicas	
2.3. Identificación de variables	49
2.3.1. Variable independiente	
2.3.2. Variable dependiente	
2.3.3. Operacionalización de las variables	49

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA	52
3.1. Modalidad de la Investigación	52
3.2. Tipo de investigación	52
3.3. Métodos	53
3.4. Técnicas	54
3.5. Instrumentos	54
3.6. Población y muestra	54

CAPÍTULO IV

4. Análisis e interpretación de los resultados	56
4.1. Resultados de las encuestas aplicadas a las secretarias de Montecristi	56
4.2. Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios de Montecristi	80
4.3. Resultados de las encuestas a las autoridades de Montecristi	100

CAPÍTULO V

5. Conclusiones y recomendaciones	
5.1. Conclusiones	113
5.2. Recomendaciones	115

CAPÍTULO VI

6. Propuesta	116
---------------------	------------

Bibliografía

Anexos

INTRODUCCIÓN.

La presente investigación está estructurada en Capítulos. En el primer capítulo se plantea el problema o tema: *"NORMAS DE PROTOCOLO DE LA SECRETARIA Y SU PROYECCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI 2010"*, donde se ubica, contextualiza y se efectúa un planteamiento del problema a través de los antecedentes y análisis de las secretarías que laboran en las instituciones públicas del cantón Montecristi, respecto a su influjo social y cultural expresado en la atención de los usuarios que requieren sus servicios conforme las normas de protocolo y etiqueta que se deben aplicar y operar.

Se lo delimita y se presenta el **objetivo general**:

Determinar las normas de protocolo de las secretarías y su proyección en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

Además tres **objetivos específicos o ejes fundamentales** para que se logre el **objetivo general**.

El capítulo II, trata sobre el marco teórico, partiendo de los antecedentes de la problemática a investigar; y, analizando varias teorías relacionadas a los temas y subtemas que constan en el contenido teórico. Así, como una fundamentación científica relacionada a las normas de protocolo y etiqueta; y, servicio al usuario. Además de su fundamentación filosófica. Luego se elabora una hipótesis general y tres hipótesis específicas, que es uno de los puntos centrales, sobre los aspectos en que se refiere esta investigación.

En el capítulo III, se explica el marco metodológico que sirvió para determinar la posición cognoscitiva (conocimientos) adoptada por las investigadoras.

Asimismo señala el tipo de investigación aplicada, la metodología, a través de métodos y procedimientos empleados, las técnicas de investigación, así como las fuentes de información. Y se presenta la identificación de las variables, con su respectiva operatividad.

En el capítulo IV, se encuentran los resultados de la investigación, obtenidos a través de las encuestas experimentadas a las secretarías, autoridades y usuarios del sector público de Montecristi; con sus respectivos análisis e interpretación de estos resultados, expuesto en las tablas y gráficos.

En el capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones, que son consecuencia de la investigación de campo.

En el capítulo VI, se presenta la propuesta que diseña la solución del problema, a través de un plan de capacitación, lo que permitirá mejorar el nivel académico de las secretarías; y, por ende mejorará el servicio público, tanto en calidad como en calidez.

CAPÍTULO I.

1.- TEMA: *"NORMAS DE PROTOCOLO DE LA SECRETARIA Y SU PROYECCIÓN EN EL ÁMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS USUARIOS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI. 2010".*

1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cuál es la importancia y la proyección de las normas de protocolo de la secretaria en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi?

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Se extrae que es necesario establecer indagaciones estimables que permita la actualización de los continuos avances científicos y del desarrollo teórico – práctico, vinculado al servicio público del cantón Montecristi, donde las secretarias juegan un papel sumamente importante, porque de su preparación académica y humanística, va a depender su labor y la calidad del servicio que presta al usuario d este sector manabita. En esta actividad, las normas de protocolo y etiqueta, servicio al cliente, etc. Son pertinentes y relevantes, por cuanto permiten brindar un servicio eficiente y corregir ciertas deficiencias detectadas en cada una de las secretarias, en este caso del cantón Montecristi.

En todo lugar del mundo existen instituciones estatales, conscientes de lo importante que representa el servicio al usuario, la formación y desempeño de una secretaria, siguen potencializando y proyectando a la empresa a la que pertenecen, en aras de fortalecer el espíritu de respeto, buen trato, cordialidad, oportunidad, es decir, mucha afectividad hacia el usuario de turno.

Por esta razón, las normas de protocolo deben estar considerados como un elemento fundamental en la formación de cada secretaria.

Uno de los aspectos que perfila a una buena y eficiente institución pública, es tener claro que **"lo que no se evalúa, se devalúa"**, entendiéndose que es a los directores o gerentes, jefes departamentales, entre otros, a quien les corresponde esta actividad (capacitación y evaluación: seminarios, conferencias, entre otros), conforme a las tendencias tecnológicas y paradigmas empresariales de la actualidad.

En el Ecuador, en todos estos años de democracia, el usuario común y corriente, ha creado un paradigma negativo en su mente, sobre las entidades de servicio público; un concepto de desprestigio, poca confianza, de lentitud, de moverse las cosas solo por influencia, entre otros aspectos. Siendo éste uno de los principales problemas entre otros, fruto de que las secretarías de cada institución burocrática, no se han preparado profesionalmente para laborar en este puesto. Ya que la mayoría de ellas ingresaron por influencias políticas y familiares y de amigos, mas no por su perfil profesional, tal como lo expresa el artículo No 5 de la nueva Ley del Servidor Público; es decir, por concurso de méritos y oposición. Esto es lo que acontece con las secretarías de las entidades del cantón Montecristi, quienes en la mayoría no tienen el perfil profesional adecuado para atender al usuario.

En la actualidad, se busca entender lo relacionado con la teoría de las normas de protocolo, frente a lo pertinente y relevante que resulta brindar un servicio al usuario con calidad y calidez. Para esto resulta también imperioso, analizar el comportamiento o la conducta del ser humano (Secretarías de Montecristi-usuarios-autoridades) y conseguir un aprovechamiento en la praxis o desenvolvimiento profesional, de las secretarías en el ámbito de su labor específica en el cantón Montecristi.

Preparar a cada secretaria tanto en lo académico (normas de etiqueta y protocolo) como en su inteligencia emocional (relaciones humanas, valores éticos y morales, etc), representa una ardua tarea y de gran notoriedad, ya que este proceso, se requiere proyectar un mejor servicio al público que busca diariamente una asistencia en estas instituciones del estado.

En la actualidad, las normas de protocolo siguen siendo un espejismo, ya que un grupo significativo de las secretarias de Montecristi, no se han modernizado, provocando un desempeño laboral que deja mucho que desear. Esto se ve reflejado en el momento de cumplir con sus tareas: atención interna y externa, elaboración de oficios, agilidad para contestar el teléfono, comportamiento hostil, imagen física desmejorada, impuntualidad, entre otros aspectos atentatorios a la proyección de un excelente servicio. Por tanto, se requiere efectuar un seguimiento para corregir errores y reprogramar ciertas tareas y actividades, que proyecten a cada institución pública por el sendero que todo ciudadano demanda: recibir una atención con agilidad, oportunidad y buen trato.

A partir de estos resultados, fruto de las observaciones de las investigadoras y las encuestas a usuarios, secretarias y autoridades; es posible plantear diferentes soluciones. Todas estas fisonomías contribuyen para que se oferte un servicio con calidad y calidez, lo cual definitivamente permite el mejoramiento individual y colectivo de cada entidad pública Montecristenses

He ahí, lo pertinente y relevante de la presencia de las normas de protocolo y etiqueta de cada secretaria, para mejorar su aspecto: académico, corporal, psicológico y estético; y, tener un mayor prestigio, que solo da un oportuno y correcto desenvolvimiento laboral.

1.2.1.- PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN.

¿Las normas de protocolo como: respeto, amabilidad, cortesía, entre otras, se está aplicando en las instituciones públicas de Montecristi?

¿Las Secretarías que laboran en las instituciones públicas de este cantón: como Municipio, Senplades, colegios, registro civil, entre otras; están capacitadas para brindar un buen servicio al usuario?

¿El trato y atención que brindan las secretarías al sector público es: -excelente, -bueno, -regular.

¿Es necesario que las secretarías apliquen normas de protocolo para brindar un mejor servicio al usuario?

Las normas de protocolo que están aplicando las secretarías de Montecristi en las diversas instituciones públicas son: -excelentes, -aceptables, -deficientes.

¿Existe una buena relación de orden social y cultural entre el usuario y las secretarías del cantón, a través del servicio ofrecido?

¿Cree Ud. que es necesario que las secretarías, necesiten una mejor preparación académica y de normas de protocolo para brindar un servicio eficiente al usuario?

¿Para qué sirven las normas de protocolo? : **-Para brindar un mejor servicio, -Para ser más agradable con el usuario, -No es importante.**

¿Considera Ud. que las normas de protocolo influyen en la imagen y el buen servicio que brindan las secretarías de este cantón?

¿El protocolo propuesto por las secretarías en la atención al usuario, está influenciado por el aspecto socio-cultural?

¿La formación cultural de la secretaría es condición indispensable en las prácticas de normas de protocolo y por ende en el servicio al usuario?

¿Para brindar un buen servicio, se requiere como propuesta que las secretarías se capaciten y actualicen sus conocimientos?

1.3. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

CAMPO: Educativo. (Servicio al usuario)

AREA: Administración Pública.

ASPECTOS: Normas de Protocolo de la Secretaría en el ámbito socio-cultural de los usuarios del cantón Montecristi.

DELIMITACION ESPACIAL

La investigación se realizó en las instituciones públicas de Montecristi:

Municipio, **Senplades**, Instituto Pedagógico "23 de Octubre", Colegio Experimental "23 de Octubre", Cuerpo de Bomberos, Registro Civil, Jefatura Política, Comisaria Nacional, Banco Nacional de Fomento, Notaría, Empresa Eléctrica, Juzgado, Registraduría de la Propiedad, Centro de Salud.

Con los siguientes sectores sociales: Jefes, Secretarias, Servidores Públicos, usuarios.

DELIMITACIÓN TEMPORAL: La investigación se realizó desde el mes de agosto a diciembre del 2010.

1.4.- JUSTIFICACIÓN.

Esta investigación tiene su pertinencia y relevancia, debido a que las normas de protocolo, son la herramienta que deben manejar imperiosamente las secretarias que laboran en cada una de las instituciones públicas, en este caso las que trabajan en el cantón Montecristi y de esta manera proyectar un buen servicio en este entorno socio-cultural.

Por esta razón estas normas de protocolo, que son un conjunto de acciones de comunicación estratégica, coordinada y sostenida a lo largo del tiempo, tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos: escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Tiene la característica de ser una forma de comunicación bidireccional, puesto que no sólo se dirige a su público (tanto interno como externo) sino que también lo escucha y atiende sus necesidades; es decir, que el ser humano se expresa a través del comportamiento, lo cual incluye: costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser. Y con la conexión a las normas de protocolo, éstas se aprovechan para regular la interacción entre las personas, en este caso las secretarías y los usuarios, quienes son la razón y existencia de cada entidad pública.

Por consiguiente se debe brindar un servicio eficiente a cada usuario que es concretamente quien lo recibe, tratando de lograr seres éticamente comprometidos al mejoramiento de los modales de las personas que trabajan en la ciudad de Montecristi y en general de nuestro país.

“Una gran secretaria, hace una gran empresa”, para esto se requiere que quienes se dedican a esta importante y delicada función, en cada una de las instituciones públicas del cantón Montecristi, que manejen con mucho tino y eficiencia, las normas de imagen personal, etiqueta y protocolo, principalmente. Pues es menester resaltar que el hombre y mujer, desde que están sobre la tierra, siempre han tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos, donde el progreso que se ha tenido en todas las ciencias nos invita al mejoramiento continuo.

Es importante que toda persona dentro del protocolo se conozca a sí mismo y defina la verdadera imagen que tiene de sí y la compare con la que los demás guardan de ella. La razón es crear un espacio de diálogo y empatía entre los usuarios, lo que es muy importante para proyectar una imagen de formalidad de calidez y elegancia tanto en la vida personal como profesional.

En cuanto a las entidades públicas de Montecristi, actualmente, no se aplican normas de protocolo, lo cual afecta en el servicio que se oferta, por lo que es necesario que se combata urgente esta deficiencia, especialmente de las secretarías que laboran en estas instituciones, ya que dentro de cada organismo, son las personas que con mayor frecuencia están en contacto con el público y al no estar dispuestas para ejercer dicha función, se da una mala imagen, obteniéndose usuarios inconformes.

Esta investigación tiene su pertinencia, relevancia e impacto; ya que el problema planteado está latente y por lo tanto amerita ser tratado en aras de corregir y buscar soluciones, debido a que las secretarías y las instituciones públicas, requieren capacitarse y mejorar las actitudes de: cortesía, educación, buenos modales, respeto a los demás, prudencia y amabilidad para atender al público y causar un buen impacto en el sector público. Por esta razón se aspira que los resultados de esta investigación produzca un beneficio a:

- Los usuarios, por ser a ellos a quien hay que brindarle un servicio de calidad.
- Las secretarías de cada institución, de manera especial quienes conforman el área administrativa-secretarial, ya que al disponer de normas de protocolo abundante y de calidad y variabilidad; la atención al público se verá fortalecida.
- La comunidad y la sociedad en general, porque las instituciones públicas de Montecristi brindarán a través de su personal de secretaría, un servicio con mayor fortaleza cognitiva, procedimental y actitudinal, lo cual se verá plasmado

en cada usuario de los barrios o sector, donde los montecristenses habitan y se desenvuelven.

El presente trabajo investigativo fue **factible** establecerlo y realizarlo, por las posibilidades financieras, humanas, materiales y logisticas; disponibles por parte de los investigadores, las que permitieron cristalizar y alcanzar los objetivos propuestos.

1.5.- OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL.

Determinar las normas de protocolo de las secretarías y su proyección en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar las normas de protocolo que aplican las secretarías para atender al usuario.
- Establecer la importancia que tienen las normas de protocolo en las entidades públicas en relación a la atención que deben brindar las secretarías al usuario de Montecristi.
- Diseñar una propuesta de capacitación sobre el protocolo al personal de las instituciones públicas de Montecristi.

CAPITULO II

2.- MARCO REFERENCIAL.

2.1. EL PROTOCOLO.

2.1.1.- HISTORIA DEL PROTOCOLO.-

El protocolo nace al mismo tiempo que la sociedad. Es una necesidad de vivir pacíficamente.

El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez procede del griego (en griego deviene de 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, entre otros significados, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante, la creación de la corte dio un auge definitivo a las buenas maneras.

La nobleza, se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo. Un hecho que debemos tener siempre presente en nuestra vida. Se puede ser rico, culto e incluso un genio, pero todos somos personas y hay que comportarse educadamente con los demás. El auge de las buenas maneras era glosado por trovadores y novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o un caballero educado.

2.1.2.- DEFINICIÓN DEL PROTOCOLO. "El protocolo se lo puede definir como la regla ceremonial diplomática o palatina, establecido por decreto o costumbre. El protocolo regula muchos aspectos de la vida pública de las naciones y en consecuencia influye en toda la sociedad".¹

"Su objetivo es garantizar que quienes ocupan funciones públicas puedan ejercer sus cargos en ceremonias y otros actos oficiales, con un proceder normado"²

Su uso permite reconocer públicamente las jerarquías, el rol que cumplen las personas en sus funciones públicas y las deferencias que deban recibir por los cargos que ostentan o por lo representativas que son por sí mismas o por su jerarquía civil, religiosa, militar, intelectual o política.

En el manejo protocolar, dependiendo de los roles de las personas que participan en las ceremonias públicas, se ha homologado a nivel internacional algunos reconocimientos que son propios de la naturaleza de los ceremoniales, uno de ellos, es el orden de procedencia. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia.

Los acontecimientos más formales de la vida social son los que suelen denominarse protocolarios.

¹ VERA, José, Etal, El Libro de oro de la Etiqueta, Thema, equipo editorial, S.A, Buenos Aires OP.CIT. P.62. 2000.

² LOS VALORES, Urbanidad en el ámbito público y privado, Editorial Grupo Cultural S.A., Madrid-España. Pag.16. 2002.

La palabra protocolo da una cierta impresión de rigidez y esto hace que inspire recelos, sobre todo entre la juventud, sin embargo el ceremonial regula muchos aspectos de la vida pública e influye en toda la sociedad y de alguna manera se ve reflejada en las personas públicas que la representan.

Es importante conocer los valores fundamentales que se aprecian con el uso del protocolo:

-Imagen. El protocolo de empresa ayuda a difundir la imagen de la empresa mediante actos y apariciones públicas.

-Proyección. El protocolo ayuda a la proyección social de la empresa ya que contribuye a mejorar las relaciones con los públicos.

-Comunicación. El protocolo comunica los mensajes de la empresa de modo eficaz.

-Procedimiento. El protocolo establece unas normas y unas técnicas de organización, es decir, establece unos procedimientos de actuación que aporta calidad a los actos y a las relaciones.

-Rentabilidad. El protocolo de empresa es una herramienta que consigue incrementar los beneficios de la misma, optimizando el resultado de cada acto.

-Prestigio. El protocolo ayuda a conseguir una imagen favorable de la empresa como consecuencia de una actuación excelente.

Permite hacer una diferencia en un mercado competitivo, contribuye al liderazgo, reitera el compromiso con la calidad y la excelencia y, a la vez, genera confianza.

2.1.3.- NORMAS DE PROTOCOLO

“Son el conjunto de conductas y reglas sociales a conocer, respetar y cumplir, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar.”³

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

NORMAS	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
De carácter moral	Cumplimiento del deber moral. Inspiradas en la solidaridad con los semejantes	La obligación de usar buenos modales
De carácter social	De protocolo en sentido muy estricto o de etiqueta y reglas convencionales variables en el tiempo y en cada país	Obligación de vestir chaqué de día y smoking de noche
De carácter jurídico	Dictadas por el estado a la comunidad internacional	La disposición judicial que regula la precedencia de las autoridades.

³ GONZÁLEZ, Amanda, et al, Aptitud Secretarial Editorial de Libros Técnicos. Lima 27.P.I 2004.

2.1.4.- ¿QUÉ ES LA ETIQUETA?

Es la parte operativa del protocolo, es decir el poner en práctica las reglas convencionales o que vienen dados por la costumbre.

“Dar un nombre a un frasco, para saber cuál es su contenido, es muy común en la industria farmacéutica, del mismo modo en la vida social, la etiqueta designa o identifica a quien actúa en el ámbito de lo público o lo privado representando a una institución o por sí mismo”⁴

Del francés étiquette, y éste de la raíz germana stik que significa fijar o clavar, su origen semántico nos confirma que la etiqueta lo que hace es distinguir algo, de modo que se convierta en particular.

Por ello la etiqueta tiene que ver con los estilos, las formas, los usos, las costumbres que se guardan en todas las normas de relacionamiento social del mundo.

Cuando nos solicitan llevar un traje formal, nos han pedido observar etiqueta. Ésta por tanto, pone distancia inmediatamente en el trato que se va a llevar en una reunión ceremonial.

2.1.5.- RELACIONES HUMANAS.

Son las relaciones que se tienen con los semejantes y pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales y pueden ser formales, informales, estrechas, distantes, antagónicas, cooperativas, individuales o colectivas. Las Relaciones Humanas son las enderezadas a crear y mantener entre los individuos relaciones

⁴ LOS VALORES, Urbanidad en el ámbito público y privado, Editorial Grupo Cultural S.A., Madrid-España. Pag. 17. 2002.

cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Su importancia radica en la integración a grupos, el hombre, como ser social, necesita relacionarse para poder vivir.

Las Relaciones Humanas son las que se interesan en mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

2.1.6.- RELACIONES PÚBLICAS.

Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Las Relaciones Públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y única que debe ser estudiado para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos.

La importancia de las Relaciones Públicas radica en que permiten crear y mantener una imagen positiva de la empresa, lo que genera una buena promoción de ésta, y lo que a su vez genera un clima favorable para las ventas Y, por otro lado, permiten mantener una buena relación con los trabajadores, lo que genera un

buen ambiente o clima laboral, y lo que a su vez genera trabajadores motivados y eficientes.

Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a la organización dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

2.1.7.- LA SECRETARIA O ASISTENTE.

En términos estrictos la definición de asistente se refiere a: Persona titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o a grupos de individuos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral, etc.

La realidad es que hoy en día las secretarias o asistentes suelen ser personas perfectamente preparadas, capaces de resolver asuntos de manera independiente haciéndoles con esto el trabajo más fácil a sus jefes.

2.1.7.1. MISIÓN DE LA SECRETARIA

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

Contar con una secretaria que además de sus competencias administrativas, destrezas, habilidades en el ejercicio de su función tenga una alta confiabilidad en lo concerniente a sus competencias actitudinales, las cuales se le ha descuidado mucho y requieren dársele la atención necesaria para garantizar un excelente rol de la ejecutiva moderna.

No se puede ignorar, que el presente muestra grandes transformaciones económicas, comerciales en los actuales escenarios en donde se desenvuelven las empresas en pro de tener una participación preactiva, que le garantice no solo conquista de mercados, sino permanencia.

Todo ello hace que la empresa moderna se involucre más en cuál debe ser su recurso humano apto para garantizar un buen desempeño, productividad y desde luego, uno de los actores importantes es la secretaria ejecutiva que debe ser un buen aval de ayuda, cooperación en pro del desempeño de la gerencia.

El compromiso, participación de la gerencia moderna obligan a reestructurar el perfil de la secretaria ejecutiva y en donde a la hora de contratarla, se debe tomar muy en cuenta las competencias, pero especialmente las actitudinales, y otros aspectos que permitan seleccionar la idónea en el desempeño del cargo, en escenarios que se caracterizan por:

- La Importancia significativa del conocimiento, no sólo en la esfera de lo económico, donde la vitalidad de los sistemas productivos y la competitividad internacional dependen cada vez más de innovaciones tecnológicas y del conocimiento concomitante- sino también en todas las otras esferas socioculturales, llevando a considerar la sociedad actual como la sociedad del conocimiento” (García, 1996).

- El rol de las comunicaciones, la nueva apertura que ha generado Internet, informática que conlleva a saber manejar sus fundamentos básicos que le den paso

al manejo de herramientas que faciliten las comunicaciones y otras operaciones de oficina más fácilmente.

- Las exigencias que los sistemas económicos y comerciales hoy demandan a las empresas para ser competitivas y la forma de cómo colaborar con la gerencia en pro de facilitar su desempeño.

- La exigencia de responder a nuevas e impredecibles necesidades productivas y de ocupación.

- El rol, alcance de la competitividad.

Lo cierto que al evaluar los requisitos que deben cumplir las secretaria ejecutivas en la actualidad , se debe tener muy en cuentas todas las capacidades, competencias que el cargo demanda, no obstante, consideramos se haga énfasis en una de las grandes debilidades que se encuentra en el ejercicio de la función. Como son lo relacionado a las competencias actitudinales.

Sobre ella se ha escrito, que las competencias actitudinales, forman, junto a los conocimientos y habilidades, la triada de competencias laborales, que en su estándar más alto definen nuestras fortalezas de trabajo. La actitud, a diferencia de las otras competencias mencionadas, generalmente es una cualidad innata del ser humano y no fácilmente pasible de ser aprendida o adquirida, como si pueden serlo los conocimientos (en idiomas, por ejemplo) o las habilidades (práctica en el uso de un software en particular). Es importante para ambos actores la gerencia y su secretaria ejecutiva contar con buenas competencias actitudinales, por ejemplo la correspondiente al gerente serian: capacidad de Liderazgo; Iniciativa y

tenacidad; Relaciones públicas; Comunicación ; Planificación y organización estratégica; Orientación a resultados; Orientación a la calidad; Conciencia organizacional; Autoridad; Desarrollo y motivación de personas; Trabajo en equipo y delegación; Negociación y persuasión; Asunción de riesgos; Confianza en si mismo y autocontrol.

Es necesario prestarle mucha atención al ejercicio de las funciones, desempeño de la secretaria, y determinar cómo esta está plenamente identificada con su rol y si realmente ha evaluado su responsabilidad, alcance, repercusiones que genera su participación en apoyo de la gestión del gerente.

Evaluar, que tanto demuestra su autoconfianza en ella misma, su seguridad, sus emociones, comunicaciones, así, si está plenamente identificada con su desarrollo, necesidades de logros, autoconocimiento de si mismo, motivación, saber escuchar, ser asertiva, respetuosa, maneja adecuadamente las interrelaciones humanas.

En la medida que la gerencia colabore con el desarrollo, compromiso y logro de las funciones eficaces de su secretaria en el desempeño de sus funciones, le ayudará significativamente a lograr los objetivos propuestos, en donde ambos, se beneficiarán y cumplirán con una verdadera integración de equipo que conllevará resultados beneficiosos.

2.1.7.2. PERFIL DE LA SECRETARIA

“La secretaria es el centro de atracción o punto focal, razón por la que debe de tener una personalidad agradable y una gran habilidad, ya que en cierta forma, es la socia de su jefe y comparte con él la responsabilidad de mantener una rutina eficiente y agradable en la oficina, son esenciales las siguientes cualidades;

iniciativa, tacto, juicio, memoria, responsabilidad, honorabilidad, paciencia control y comprensión”⁵

- Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:
- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.
- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

2.1.7.3. LA PERSONALIDAD DE LA SECRETARIA EN EL SECTOR PÚBLICO.

Está condicionada por las configuraciones socio-culturales, que se refleja en el comportamiento y la forma de actuar emocionalmente ante una determinada situación.

⁵ MCMILLAN Elizabeth, La secretaria moderna, Editorial Parramón. Pág. 5.

“La clase o tipo de secretaria se identifica según su: capacidad, talento, inteligencia, carácter, estímulo y aspiraciones”⁶

Otros aspectos que se pueden encontrar tienen que ver con: dinámica o lentitud, decisión, responsabilidad, conciencia, temperamento, confianza, orden o desorden, paciencia o intolerancia, racionalidad o irracionalidad, entre otros perfiles.

De todos estos rasgos o características, una secretaria obtendrá éxito laboral y profesional, es decir, con un eficiente desenvolvimiento, complementado con la práctica y el accionar cotidiano.

La administración pública exige actuar en un ámbito dinámico, flexible y en condiciones ambientales cambiantes. Además, debe tener: “la capacidad de conseguir amigos, así como también conservarlos. Estos son elementos esenciales para una buena labor en este sector (estatal)”⁷

2.1.7.4. LA SECRETARIA Y LA POLÍTICA.

La secretaria es un elemento básico en el desarrollo de cualquier institución. Por eso también es catalogada como una profesión de alto rango. Partiendo desde la Secretaría General de la Administración Pública de nuestro país. “Históricamente surge desde 1830 con la fundación de la república, cumpliendo en su primera etapa labores de despacho y trámites de presidencia. Posteriormente se le responsabilizó la coordinación ministerial hasta la actualidad que cumple un papel clave y destacado en el gobierno”⁸

⁶ **MIRANDA Rosa**, La secretaria en la municipalidad de Manta. Pág. 37.

⁷ HOITE, Dalton, Rel. Humanas, Editorial Iberoamérica, México, 1997.

⁸ **MANUAL DE INFORMACIÓN CULTURAL DEL ECUADOR**. Tomo II.

2.1.7.5. FUNCIONES DE UNA SECRETARIA

- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- Mejora y aprendizaje continuo e Imagen de éxito.

2.1.8. LA SOCIEDAD.

Todos sabemos a qué nos referimos cuando decimos "sociedad", sin embargo resulta difícil encontrar una definición que abarque todos los aspectos de la misma comunidad.

2.1.8.1. SOCIALIZACIÓN

La socialización es: "el mecanismo Socio-Cultural básico por el cual un conjunto social asegura su continuidad. Los principales agentes de la socialización son los padres y otros miembros de la familia. Las instituciones educativas y los medios de comunicación social. Por lo general, ellos cumplen la función de transmitir

valores y creencias, así como los significados otorgados a las relaciones interpersonales y a los objetos”⁹

Las generaciones adultas transmiten la cultura como patrimonio o legado, hay un doble juego ya que se selecciona lo que se transmite y el que recibe también selecciona según sus intereses.

Todo individuo es social, es decir se integran a la cultura y la sociedad tanto como la cultura lo integra a él.

La socialización comienza con el nacimiento y transforma a los individuos en seres sociales, en miembros de su sociedad. Este es el proceso que convierte progresivamente a un recién nacido con un muy limitado repertorio de conductas en un sujeto Social hasta llegar a ser una persona autónoma, capaz de desenvolverse por sí misma en el mundo en el cual ha nacido.

Mediante la socialización se transmite lenguajes de palabras y gestos, destrezas técnicas habilidades, la destreza de escribir, significados relacionados entre las personal y otros objetos, hábitos, valores, sentido común.

Referentes de las Frases	Conceptos
Edward Tylor.	Socialización: ("todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad."); Bienes Materiales (el arte), Simbólicas (Las creencias); Universalismo (rescata los aspectos sociales adquiridos)
Franz Boas	Socialización: "La cultura incluye todas las manifestaciones de los hábitos sociales de una comunidad" Bienes Simbólicos: "los productos de las actividades humanas en la medida que se van determinadas por dichas costumbres"
B. Malinowski	- Socialización: "Esta herencia social"; "La cultura incluye [...] procedimientos técnicos, ideas, hábitos y valores heredados". - Producción de bienes materiales: "La cultura incluye los artefactos, bienes".
	- Particularismo: "La cultura de una sociedad".

⁹ ENCICLOPEDIA BRITÁNICA, Editorial Santiago.

W.H. Goodenough	Socialización: "Es la forma de las cosas que la gente tiene es su mente, sus modelos de percibir las, de relacionarlas o de interpretarlas."
Clifford Geertz	Universalismo: "La cultura se comprende mejor como una serie de mecanismos de <u>control</u> que gobiernan la conducta"
M. Harris	<ul style="list-style-type: none"> - Herencia Biológica: "La cultura alude al cuerpo de tradiciones socialmente adquiridas que aparecen de forma rudimentaria entre los mamíferos, especialmente los primates. - Universalismo: "Cuando los antropólogos hablan de UNA cultura humana". - Socialización: "Se refiere al estilo de vida total, socialmente adquirido de un grupo de personas".
Anthony Giddens	<p>Producción de Bienes Simbólicos y materiales: "Cultura se refiere a los valores que comparten los miembros de un grupo dado, a las normas que pactan y a los bienes materiales que producen".</p> <p>Socialización: "Los valores son ideales abstractos, mientras que las normas son principios definidos o reglas que las personas deben cumplir".</p>

2.1.8.2.- CULTURA

La cultura es el conjunto de todas las formas, los modelos o los patrones, explícitos o implícitos, a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que la conforman. Como tal incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, vestimenta, religión, rituales, normas de comportamiento y sistemas de creencias. Desde otro punto de vista se puede decir que la cultura es toda la información y habilidades que posee el ser humano, lo cierto es que se entiende por cultura un patrón conductual no instintivo y variable.

El concepto de cultura es fundamental para las disciplinas que se encargan del estudio de la sociedad. "Es el sistema integrado de conocimientos, creencias y conductas de grupos humanos, que son resultado y parte integrante a la vez de la capacidad humana de aprender y transmitir conocimiento a las generaciones posteriores. Por lo tanto, la cultura está constituida por elementos como: lengua,

ideas, creencias, costumbres, tabúes, normas, instituciones, herramientas, técnicas, obras de arte, rituales, ceremonias y símbolos." ¹⁰

La cultura: para pasar de la influencia heredada a la aprendida, la personalidad de un individuo también depende de las circunstancias de su vida. Sea que se críe en una ciudad o en otra, que críe en un ambiente urbano o rural, en clase socio económica alta o baja.

La cultura determina ampliamente las experiencias que una persona posee, las frustraciones y ajustes que debe enfrentar y las normas de conducta que se le exigen. Cada cultura posee sus valores distintivos, su moral, y sus formas de comportamiento.

Así la cultura influye en la personalidad porque impone muchas de las características que una persona va a adquirir. El proceso de adquirir los rasgos de personalidad que son típicos de los miembros de una cultura particular, se denomina socialización.

La cultura moldea la personalidad, porque proporciona soluciones ya preparadas y ensayadas. Para muchos de los problemas de la vida. La cultura se convierte con el tiempo en un modo de vida.

Diferentes nociones de la cultura.

"La cultura o civilización, en sentido etnográfico amplio, es aquel todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad."

Edward Tylor.

"La cultura incluye todas las manifestaciones de los hábitos sociales de una comunidad, las reacciones del individuo en la medida en que se van afectadas por

¹⁰ BRITÁNICA, Enciclopedia universal ilustrada. Edito. Santiago. Chile. 748.

las costumbres del grupo en que vive, y los productos de las actividades humanas en la medida que se van determinadas por dichas costumbres"

Franz Boas (1930)

"Esta herencia social es el concepto clave de la antropología cultural, la otra rama del estudio comparativo del hombre. Normalmente se la denomina cultura en la moderna antropología y en las ciencias sociales. (...) La cultura incluye los artefactos, bienes, procedimientos técnicos, ideas, hábitos y valores heredados. La organización social no puede comprenderse verdaderamente excepto como una parte de la cultura"

B. Malinowski (1931)

"La cultura es una sociedad consiste en todo aquello que conoce o cree con el fin de operar de una manera aceptable sobre sus miembros. La cultura no es un fenómeno material: no consiste en cosas, gente, conductas o emociones. Es más bien una organización de todo eso. Es la forma de las cosas que la gente tiene en su mente, sus modelos de percibirlos, de relacionarlos o de interpretarlos."

W.H. Goodenough (1957)

"La cultura se comprende mejor no como complejos de esquemas concretos de conducta - costumbres, usanzas, tradiciones, conjuntos de hábitos- planes, recetas, fórmulas, reglas, instrucciones (lo que los ingenieros de computación llaman 'programas')- que gobiernan la conducta"

Clifford Geertz (1966)

"La cultura alude al cuerpo de tradiciones sociales adquiridas que aparecen de forma rudimentaria entre los mamíferos, especialmente entre los primates. Cuando los antropólogos hablan de una cultura humana normalmente se refieren al estilo de vida total, socialmente adquirido, de un grupo de personas, que incluye los modos pautados y recurrentes de pensar, sentir y actuar."

M. Harris (1981)

"Cultura se refiere a los valores que comparten los miembros de un grupo dado, a las normas que pactan y a los bienes materiales que producen. Los valores son ideales abstractos, mientras que las normas son principios definidos o reglas que las personas deben cumplir".

Anthony Giddens (1989)

2.1.8.3. CLASIFICACIÓN DE LA CULTURA

La cultura se clasifica, respecto a sus definiciones, de la siguiente manera:

- Tópica: La cultura consiste en una lista de tópicos o categorías, tales como organización social, religión o economía.
- Histórica: La cultura es la herencia social, es la manera que los seres humanos solucionan problemas de adaptación al ambiente o a la vida en común.
- Mental: La cultura es un complejo de ideas, o los hábitos aprendidos, que inhiben impulsos y distinguen a las personas de los demás.
- Estructural: La cultura consiste en ideas, símbolos o comportamientos, modelados o pautados e inter-relacionados.
- Simbólica: La cultura se basa en los significados arbitrariamente asignados que son compartidos por una sociedad.

2.1.8.4. COSTUMBRES Y TRADICIONES

Si algo caracteriza a los ecuatorianos es su hospitalidad, su buen sentido del humor y su especial acento al hablar. Los habitantes serranos, indígenas y campesinos, se distinguen por la conservación de sus ancestrales tradiciones, por comunicarse en quechua y por su especial cosmovisión de la existencia. Aman profundamente la tierra, se saben parte de ella y por eso realizan continuamente ofrendas, para honrar su origen, a las fuerzas de la naturaleza y a los dioses.

Los buenos modales dependen en gran parte de las costumbres aceptadas en determinados países y ambientes que van siendo enseñadas de generación en generación y que se los utiliza en el diario vivir.

2.2. USUARIOS

Dícese de quien tiene derecho de usar una cosa con cierta limitación, el usuario permite hacer mención a la persona que accede un servicio, los especialistas en marketing y ventas suelen distinguir las clases de usuarios, estos son: los activos que en la actualidad concretan compras o acceden a un servicio y los inactivos, en cambio hace tiempo que no realizan una compra o acceden a un servicio.

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente:

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

- Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar [1]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.
- Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio [1]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia [2]. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios: 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas), 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes) y 3) una determinada participación en el mercado.

Definición de "Satisfacción del Cliente":

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas [2]"

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- o Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- o Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- o Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- o Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- o Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente [2] situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

3. Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- o Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- o Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- o Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

2.2.1. USUARIO INTERNO

Es la compañera o compañero de trabajo. Son las personas que laboran al interior de la Institución, que requieren ser atendidos y a quienes se les debe satisfacer una necesidad laboral.

2.2.2. USUARIO EXTERNO

Es la persona fundamental en el servicio público, hacia quien trasladamos todo nuestro esfuerzo para satisfacer sus necesidades plenamente. Es el ciudadano o ciudadana que acude a la Institución en busca de información, productos o servicios.

Hay una máxima en las empresas que pocas veces recordamos "trata a tus empleados como quieras que ellos traten a tus clientes."

Es importante considerar que nuestros consumidores son los clientes externos pero también tenemos personas al interior de la empresa que requieren ser atendidos y satisfacer sus necesidades, específicamente centrando este artículo en la necesidad de información y procesos.

Si un departamento de la empresa no cumple con enviar la información o el material necesario para que otro departamento continúe un proceso, entonces estamos dejando de atender a nuestros clientes internos, lo que provocará diversos problemas que pueden llegar a afectar a los clientes externos.

Hay que cumplir con ambos, si un área necesita un equipo o un dato en determinado tiempo y no se le proporciona es como no cumplir con la entrega que un comprador solicitó específicamente; la primera genera retrasos, molestias, baja de motivación o de compromiso e incluso podría darse el caso de que sea la causa de la segunda, la cual genera un cliente insatisfecho y posible pérdida de la venta.

Se debe considerar a los departamentos como clientes internos siempre, cumplir con sus requerimientos y especificaciones para disminuir los problemas, quejas y devoluciones de los clientes externos.

Lamentablemente estamos acostumbrados a pasarnos la culpa de un área de la empresa a otra, por lo que es fundamental definir los alcances de cada área y su

forma y medios de relacionarse con las demás, definiendo el "producto" o "servicio" que se dará.

Los procedimientos deben integrarse para formar planes de acción para atender a nuestros compañeros de trabajo, lo que apoya al logro de resultados.

Por otra parte la forma en que nos comunicamos con los clientes internos se ve reflejada en como ellos se comunican con los externos; si la forma de trabajar es autocrática, amenazadora o grosera, simplemente no podemos pedirles que brinden una sonrisa y atiendan a los consumidores como si nada.

Así es como una buena atención en el exterior procede de una buena atención y respeto desde el interior.

Otra parte importante son los procedimientos claros y bien establecidos, de esa manera podemos definir cuando una etapa del proceso es responsabilidad de un departamento y cuando pasa a ser de otro, lo que nos ayuda a atender correctamente a nuestros clientes internos.

Regularmente olvidamos todas estas premisas y atendemos los requerimientos de nuestro personal, en el mismo o diferente departamento, hasta el último sin tener el menor pensamiento de que podemos estar retrasando una tarea que beneficiará a la empresa o que repercutirá en la atención al cliente externo.

Como hemos visto el trato cordial y el clima de trabajo agradable también son partes fundamentales. Imaginen que a un comprador le gritamos por no traer efectivo para hacer un cobro inmediato, pero que tal le gritamos al compañero o al empleado casi por cualquier cosa. ¿Con ese trato queremos que atienda bien a nuestros clientes? ¿Qué se reduzcan los costos? ¿Qué haya menor rotación de personal?

En resumidas cuentas, no se trata únicamente de ser respetuoso sino de tener la conciencia de que debemos atender a nuestro grupo de colaboradores con el mismo profesionalismo y lealtad que a nuestro grupo de clientes y compradores, de otra manera nuestra organización estará siempre cojeando de un lado y luego del otro y nos preguntaremos ¿qué pasa?

Preguntémonos ¿qué hacemos para facilitar el trabajo de los demás?, ¿qué hacemos para mantener el optimismo y el deseo de trabajo? ¿existe cohesión en mi empresa? Es decir, el deseo de pertenecer y trabajar para ella.

Por último, ¿es coherente pensar que un empleado satisfecho genera clientes satisfechos? Si así lo considera ponga manos a la obra y atienda a sus clientes internos tan bien como a los externos.

2.2.3. EL SERVICIO

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el usuario y el empleado, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

2.2.3.1. EL SERVICIO PÚBLICO.

“Son entidades que suministran una determinada clase de servicios al público, como: transporte, teléfonos, energía, calefacción, iluminación, agua, saneamiento, entre otros.”¹¹

En la mayoría de países, estas empresas son administradas por el Estado, brindando un servicio en iguales condiciones para todos los clientes.

¹¹ FOLLETO: La Administración Pública. 2000. Pág. 5. Quito.

Un cliente satisfecho conversa con más o menos 200 personas.

Desde el punto de vista mercadológico, como hemos dicho y recalcado anteriormente, ese cliente es nuestra mejor promoción a un bajo costo. Esto significa que la inversión de tiempo o metálica dedicada al cliente es más que justificada contablemente.

Un cliente molesto o no satisfecho habla con la misma cantidad de personas y se convierte en anti-promoción creando un efecto de domino el cual deteriora no solo la imagen y reputación de la empresa pero afecta al igual los ingresos. Sin lugar a dudas, esta situación puede incidir significativamente en la desaparición de la entidad empresarial, especialmente en las pequeñas y medianas empresas. Las estadísticas indican que la desatención y mal trato a los clientes se encuentra entre las primeras causas de los fracasos de las PYMES, especialmente en las que ofrecen servicios.

Es importante, por tanto, tomar el valor y la importancia real que se merece nuestros futuros y potenciales clientes, ya que de ellos dependemos en un futuro fracaso o éxito en todo orden de negocio, como una clínica de atención Kinésica. Espero que este y otros sencillos consejos les hayan servido y que a futuro los podamos aplicar, ya que tarde o temprano nos enfrentaremos a una alta competencia laboral y es primordial, para crecer, mantenerse y triunfar, marcar la diferencia. Y no olvidemos que un cliente satisfecho, es un cliente feliz que nos recomendará a sus amigos y por tanto es nuestra mejor ventana de propaganda al público.

15 BENEFICIOS DE UNA BUENA ATENCIÓN AL CLIENTE

La preocupación por la calidad de la atención al cliente (AC) no constituye un actitud "romántica", sino que la misma está estrechamente vinculada a la mayor o menor capacidad de las empresas para generar rentabilidad.

Esta afirmación se ve confirmada por los múltiples y variados "beneficios y ventajas" que le genera a una empresa la preocupación por la calidad de la AC. El mantenimiento de altos niveles de calidad en la AC genera a las empresas los siguientes beneficios:

1. Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios.
2. Incremento de las ventas y la rentabilidad (la alta calidad permite, entre otras cosas, fijar precios más altos que la competencia).
3. Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
4. Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario (los clientes satisfechos compran más de los mismos servicios y productos).
5. Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
6. Más clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca, las referencias de los clientes satisfechos, etcétera.
7. Menores gastos en actividades de marketing (publicidad, promoción de ventas y similares): las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para "reponer" los clientes que pierden continuamente.
8. Menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión).
9. Mejor imagen y reputación de la empresa.
10. Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (aunque sean productos y servicios similares a los de los competidores, los clientes los perciben como diferentes e, incluso, como únicos).

11. Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.
12. Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
13. Menos quejas y ausentismo por parte del personal (más alta productividad).
14. Menor rotación del personal.
15. Una mayor participación de mercado.

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Aunque las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple. El plan estratégico de una empresa, que es su carta de navegación, está lleno de buenos propósitos e intenciones. La visión y misión empresariales plantean situaciones "ideales" que en muchos de los casos no llegan a ser cumplidas. Uno de los aspectos en los cuales se presentan más vacíos, entre lo que reza el plan estratégico y la realidad, es la atención al cliente. Todos sabemos que frases como las siguientes son populares en las misiones estratégicas, las asambleas de accionistas y las juntas directivas: "nuestros clientes son la base de nuestro crecimiento", "para ellos trabajamos", "son la fuerza que nos impulsa a seguir adelante"... Pero también sabemos que muy pocas veces esto se cumple en un 100%.

A continuación planteo el que es considerado el decálogo de la atención al cliente, cumpliendo a cabalidad con él se pueden lograr altos estándares de calidad en el servicio al cliente.

1. El cliente por encima de todo.
2. No hay nada imposible cuando se quiere.
3. Cumple todo lo que prometas.
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
5. Para el cliente, tu marcas la diferencia.
6. Fallar en un punto significa fallar en todo.
7. Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos.
8. El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente
9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Atención al cliente: el tiempo es oro.

La puntualidad en las citas es un auténtico valor añadido a la ya supuesta calidad de los servicios. Cada vez hay menos personas dispuestas a perder el tiempo en una sala de espera. Cumplir el horario resulta a veces difícil, pero, poco a poco, tenemos que "educar" a nuestros clientes más impuntuales. A la larga, tanto ellos como los demás lo agradecerán y nuestro centro tendrá una imagen de excelente organización y profesionalidad. Además, cumplir el horario previsto permitirá que el profesional y el cliente gocen de una relación más relajada y sin prisas por el retraso. Seguramente como futuros profesionales tendremos un espacio para nuestra propia consulta y tener este consejo en cuenta es de suma importancia para el éxito.

En suma, una atención correcta es la condición imprescindible para tener una buena imagen y mantener una clientela asidua. Pero no es suficiente. La creciente competencia y un público cada vez más exigente hacen necesaria la formación complementaria de nosotros como profesionales para dominar las técnicas

elementales de la comunicación, la atención al cliente e, incluso, del saber estar y las buenas maneras.

Atención: la clave del crecimiento

Soy director general de una refaccionaria industrial cuyas ventas bajaron sensiblemente en los últimos tres meses. ¿La razón? Los empleados de mostrador (10 personas) no tienen una buena actitud hacia los clientes, pues responden con una negativa incluso cuando tenemos el producto en existencia. ¿Cómo puedo mejorar la atención al cliente sin supervisar todo el tiempo el desempeño de mi personal? ¿Qué acciones debo tomar para que se comprometan con la empresa?

Ing. Pablo Márquez Cruz

Así comenzaba refiriéndose Pablo Marques cuando se le pregunto por consejos y su opinión acerca de la importancia de una buena atención al cliente. Es claro que el director, dueño o gerente de una empresa no puede preocuparse como atiende su personal, ya que tiene otras labores que atender, entonces que hacer para potenciar la atención al cliente y motivar a los vendedores?. Es una pregunta que en parte hemos respondido anteriormente, pero Pablo Márquez hace énfasis en que La verdadera satisfacción del cliente es clave para generar su lealtad. Pero, ¿cómo medir el agrado de los consumidores por el servicio que reciben? He aquí la respuesta:

- a) Pregunta a tu cliente qué es lo que realmente espera encontrar en tu negocio y da una respuesta inmediata (incluye también una consulta kinésica).
- b) Asegúrate que toda persona que entre a tu tienda salga con el producto que busca. Así que procura tener una amplia variedad de artículos y resurtir periódicamente. Fortalece la relación con tus proveedores y compra sólo lo que el público demanda.

La habilidad de escuchar

En el desarrollo de este tema hemos visto con una visión general sobre aspectos de una buena y mala atención al cliente y cómo influye esto en el éxito o fracaso de nuestra empresa, es por ello que considero importante hacer énfasis en como poder rendir al máximo como vendedores, pequeños detalles que marcan la diferencia, tales como el simple hecho de escuchar, esa habilidad a veces poco desarrollada por las personas y que también frustran una buena atención. Como adelanté anteriormente, una de las partes esenciales de la comunicación es saber escuchar. Va más allá de lo que nosotros oímos con nuestros oídos. Significa escuchar con la mente.

Hay que escuchar los hechos y los sentimientos. Porque la gente se expresa con ambos elementos. Por ejemplo: "La video filmadora que compré se descompuso durante el viaje de vacaciones y perdí la oportunidad de grabar paisajes y situaciones que jamás voy a tener la posibilidad de repetir". La respuesta tiene que contemplar hechos y sentimientos. Es necesario involucrarse activamente en la conversación. Comprender lo que está diciendo el cliente, y con gestos y palabras transmitirle que comprende la situación y ofrecer las soluciones que están dentro del compromiso de venta. Mientras se atiende al cliente, no hay que distraerse. Ni tampoco permitir que otros empleados, clientes o cosas que estén sucediendo dispersen nuestra atención. Eso muestra al cliente que "él" es importante y nos estamos ocupamos de su problema.

Hay que esperar que el cliente termine de hablar antes de formular la respuesta. Se debe evitar interrumpir y contestar apresuradamente. No hay que perder ni una palabra de lo que el cliente tiene para decirnos.

No se debe prejuzgar. En general la apariencia o aspecto exterior de un cliente no debe ser la pauta para juzgar si puede o no comprar un producto o servicio; porque

se corre el riesgo de perder una venta importante. "Las apariencias engañan".
Gracias.

¿Qué ocurre con una mala atención?

Una mala atención al cliente es la primera razón que alegan los clientes cuando deciden cambiar de compañía. Pero un buen sistema puede contribuir a mejorar la situación. Son las conclusiones de un estudio realizado, mediante consulta a 12.000 personas en 12 países de Europa.

Según este estudio, los clientes cada vez cambian con más frecuencia de empresa. Durante los últimos seis meses, el 60% de los encuestados había cambiado de empresa. Los clientes pueden cambiar por razones económicas, pero el principal factor es la mala atención al cliente. Otro resultado del estudio refleja que el 96% de los clientes sería más fiel a las empresas si se les recompensara por ello.

La tecnología de atención al cliente tiene que sofisticarse para resolver situaciones habituales con mayor celeridad y dar soluciones más eficaces a los problemas que surjan, sugiere East. "La fuga de clientes depende de dos cosas: servicio y dinero".

En conclusión vemos muchos datos estadísticos, números y cifras que nos indican como los clientes cambian constantemente de empresas principalmente por la mala atención, sin embargo la clave esta en reencantarlos, atraerlos con buenos precios, tecnología al servicio de ellos, grato ambiente y sobre todo una buena atención.

2.2.3.2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

- a. El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- b. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- c. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- d. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- e. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.
- f. Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

2.2.3.3. ATRIBUTOS ESENCIALES PARA OPERACIONES DE SERVICIOS.

- Eficiencia, precisión.
- Uniformidad, constancia.
- Receptividad, accesibilidad.
- Confiabilidad.
- Competencia y capacidad.
- Cortesía, cuidado, entrenamiento.
- Seguridad.
- Satisfacción y placer.

2.2.3.4. FACTORES CLAVES DEL PARA UN TRATO AL USUARIO.

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de placer al servir al cliente
- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

2.2.3.5. LAS 10 REGLAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL USUARIO.

1. No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.
2. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
3. Haga que los primeros 30 segundos cuenten
4. Sea natural, no falso o robotizado
5. Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
6. Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede)
7. Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente

8. Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
9. Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
10. Manténgase en forma, cuide su persona.

2.2.3.6.- CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DE LA SECRETARIA, SEGÚN LA FIAS.

-Los deberes que impone la profesión a toda secretaria son: probidad, moderación, confraternidad, secreto profesional, interés, voluntad de superación y unión gremial a nivel nacional e interamericano.

-Es obligación de toda secretaria, desenvolverse en todos los actos de la vida, con honor y dignidad, sometiéndose a la más estricta moralidad, elevando así su prestigio profesional y decoro profesional.

La secretaria debe actuar con honestidad y buena fe. No debe intervenir en gestiones dolosas, ni ejecutar actos que estorbe el buen desenvolvimiento de la administración pública o privada.

-La conservación del secreto profesional, es un deber ineludible. Es la obligación de conservar en secreto, no solo las revelaciones efectuadas por terceros, sino debe también tener alcance a las confidencias de colegas.

-La secretaria está obligada a guardar el secreto profesional en todo lo que por razón de su profesión haya visto, oído o comprendido, salvo en un caso trascendental:

--Al jefe en aquello que estrictamente le concierne.

--A las personas responsables de una misión o cargo, cuando la revelación sea útil.

--A las autoridades oficiales en los casos previstos por la ley.

-Deberá cultivar sus aptitudes y conocimientos, a fin de que su trabajo se ejecute al más alto nivel de rendimiento. Demostrará permanentemente afán de

superación en el aspecto moral, social e intelectual; teniendo en cuenta que la capacitación es la base del progreso.

-Deberá integrarse a la estructura de la empresa para la cual preste sus servicios y se identificará con sus objetivos y políticas.

-Deberá abstenerse de ejercer influencias sobre una empresa invocando vínculos políticos, religiosos, de raza o de amistad. Y;

-Deberá ser firme y constante en la ejecución de los trabajos y compromisos adquiridos, tratando de defender el buen nombre de su jefe y de la empresa, en todas las circunstancias.

2.2.3.7.- REFLEXIONES SOBRE EL COACHING PROFESIONAL Y LA EMPRESA.

El coaching consiste en interpretar la lectura de un evento, para generar opciones nuevas formas o cursos de acción posible para resolver conflictos.

El coaching es una poderosa herramienta para mejorar la gestión de líderes o funcionarios, personas de todo tipo, especialmente hoy, dado que en el entorno en que vivimos, se caracteriza por una dinámica de cambios que desafía nuestras habilidades de adaptación y un flujo de información que satura el correo electrónico y nuestra velocidad óptima de asimilación de nuevos conceptos.

Todo lo anterior configura algunas barreras que demorarán su aceptación e implementación productiva al interior de nuestra cultura latinoamericana, tales como:

-Desorientación.- No existe un concepto de lo que es exactamente el coaching o para qué sirve o cuáles son sus bases conceptuales. Además, hay experiencias de negativas de procesos dirigidos por no especialistas.

-Malas experiencias previas.- Hemos aprendido a desconfiar de conceptos de avanzada en el ámbito del liderazgo, gestión, mejoramiento continuo y otras novedades que nos llegaron del norte, precedidas de un aura de recetas mágicas para el éxito instantáneo. Hemos abrazado estas novedades sin mucho estudio ni análisis y con expectativas desmesuradas.

-Utilidad.- Las organizaciones y los ejecutivos no se han percatado aún de la utilidad del coaching y su impacto sobre el desarrollo de habilidades requeridas para mantener el norte estratégica e identificar lo realmente importante en un ambiente saturado de datos. Tampoco hay, en nuestro medio, evidencias empíricas que muestre resultados estadísticos válidos.

2.2.4. HIPÓTESIS

2.2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Las secretarias de las instituciones públicas de Montecristi no son profesionales y por tanto no aplican las normas protocolarias adecuadas en la atención a los usuarios.

2.2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Las secretarias de las instituciones públicas de Montecristi no aplican normas de protocolo.

La atención de las secretarias a los usuarios en las entidades públicas de Montecristi no es la más idónea.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

2.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

Normas de protocolo que aplican las secretarias en las entidades públicas de Montecristi.

2.3.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Proyección en el ámbito socio-cultural en los usuarios Montecristenses

2.3.3. OPERATIVIDAD DE LAS VARIABLES.

2.3.3.1.- VARIABLE INDEPENDIENTE: NORMAS DE PROTOCOLO DE LAS SECRETARIAS.

A B S T R A C T O			C O N C R E T O	
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Básico	Técnicas /Instrumentos
<p>NORMAS DE PROTOCOLO.- El protocolo se lo puede definir como la regla ceremonial diplomática o palatina, establecido por decreto o costumbre. El protocolo regula muchos aspectos de la vida pública de las naciones y en consecuencia influye en toda la sociedad, ya sea por su historia, normas y principios de etiqueta y sus diversas relaciones.</p> <p>VERA, José, Etal, El Libro de oro de la Etiqueta. Thema, equipo editorial, S.A, Buenos Aires</p>	<p>Protocolo</p> <p>Relaciones Humanas</p> <p>Relaciones públicas</p> <p>-Secretaria</p>	<p>-Historia.</p> <p>-Definición.</p> <p>-Normas.</p> <p>-Etiqueta.</p> <p>-Formales</p> <p>-Informales</p> <p>-Estrechas</p> <p>-Distantes</p> <p>-Cooperativas</p> <p>-Antagónicas</p> <p>-Escuchar</p> <p>-Informar</p> <p>-Persuadir</p> <p>-Consenso.</p> <p>-Misión</p> <p>-Perfil</p> <p>-Personalidad</p> <p>-Política</p> <p>-Funciones</p>	<p>¿Cree Ud. que las normas de protocolo como: respeto, amabilidad, cortesía, entre otras, se está aplicando en las instituciones públicas de Montecristi?</p> <p>¿Cree Ud. que las Secretarias que laboran en las instituciones públicas de este cantón como Municipio, Serplades, colegios, registro civil, entre otras, están capacitadas para brindar un buen servicio al usuario?</p> <p>¿El trato y atención que brindan las secretarias del sector público es: -excelente, -bueno, -regular.</p> <p>¿Considera Ud. que es necesario que las secretarias apliquen normas de protocolo para brindar un mejor servicio al usuario?</p> <p>Las normas de protocolo que están aplicando las secretarias de Montecristi en las diversas instituciones públicas son: -excelentes, -aceptables, -deficientes.</p> <p>¿Cree Ud. que existe una buena relación de orden social y cultural entre el usuario y las secretarias del cantón, a través del servicio ofrecido?</p>	<p>ENCUESTA:</p> <p>-Autoridades</p> <p>-Secretarias</p> <p>-Servidores públicos</p> <p>-Usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.</p>

**2.3.3.2.- VARIABLE DEPENDIENTE:
CULTURAL DE LOS USUARIOS.**

ÁMBITO SOCIO-

A B S T R A C T O			C O N C R E T O	
Conceptualización	Categoría	Indicadores	Básico	Técnicas/ Instrumentos: encuesta
<p>ÁMBITO SOCIO-CULTURAL DE LOS USUARIOS.- Es el mecanismo Socio-Cultural básico por el cual un conjunto social asegura su continuidad. Los principales agentes de la socialización son los padres y otros miembros de la familia. Las instituciones educativas y los medios de comunicación social. Por lo general, ellos cumplen la función de transmitir valores y creencias, así como los significados otorgados a las relaciones interpersonales y a los objetos.</p> <p>BRITÁNICA, Enciclopedia universal ilustrada. Edito. Santiago, Chile. 748.</p>	<p>ÁMBITOS:</p> <p>-Social</p> <p>-Cultural</p> <p>-Costumbres y Tradiciones</p> <p>USUARIOS:</p> <p>-Interno</p> <p>-Externo</p> <p>SERVICIO P.</p>	<p>-Padres</p> <p>-Familia</p> <p>-Inst. educativas</p> <p>-Medios de com.</p> <p>CLASIFICACIÓN:</p> <p>-Tópica</p> <p>-Histórica</p> <p>-Mental</p> <p>-Estructural</p> <p>Simbólica</p> <p>-Hospitalidad</p> <p>-Humor</p> <p>-Dialecto</p> <p>-Compañero lab.</p> <p>-Ciudadano</p> <p>-Inst. Del estado:</p> <p>-Principios</p> <p>-Atributos</p> <p>-factores</p> <p>-Reglas</p>	<p>¿Cree Ud. que es necesario que las secretarías, necesiten una mejor preparación académica y de normas de protocolo para brindar un servicio eficiente al usuario?</p> <p>¿Para qué sirven las normas de protocolo? : -Para brindar un mejor servicio, -Para ser más agradable con el usuario, -No es importante.</p> <p>¿Considera Ud. que las normas de protocolo influyen en la imagen y el buen servicio que brindan las secretarías de este cantón?</p> <p>¿El protocolo propuesto por las secretarías en la atención al usuario, está influenciado por el aspecto socio-cultural?</p> <p>¿La formación cultural de la secretaria es condición indispensable en las prácticas de normas de protocolo y por ende en el servicio al usuario?</p> <p>¿Cree Ud. que para brindar un buen servicio, se requiere como propuesta que las secretarías se capaciten y actualicen sus conocimientos?</p>	<p>-Autoridades</p> <p>-Secretarías</p> <p>-Servidores públicos</p> <p>-Usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.</p>

CAPITULO III

3.- METODOLOGÍA.

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

De campo

Porque se realizó de manera directa en el escenario donde ocurrió el problema; aquí se recogió opiniones de las autoridades, secretarías, servidores públicos y usuarios.

Bibliográfica

Puesto que se acudió a fuentes de información como textos, revistas, artículos publicados en el internet que sirven de respaldo y soporte técnico para la investigación.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Exploratoria

Por cuanto se coleccionaron criterios de las autoridades, secretarías, servidores públicos y usuarios que servirán de base para el logro de objetivos.

Descriptiva

Se describen, cuali-cuantitativamente las categorías del problema investigado, permitiendo la profundización en el objeto de estudios que le dará rigor científico al trabajo investigado.

Explicativa

Al permitir la relación entre causa y efecto, antecedentes y consecuencias de hechos relacionados al problema de estudio.

Cuantitativa

El proceso de la investigación contempló la recolección de datos que luego fueron tabulados y organizados en tablas y gráficos estadísticos que reflejan aspectos cuantificables del fenómeno investigado.

Propositiva

La investigación culmina con la elaboración de una propuesta alternativa para enfrentar la problemática detectada.

3.3. MÉTODOS

Científico

Al considerar una serie de reglas y procedimientos que brindaron confiabilidad y validez al trabajo investigativo, es así que en la investigación se ha observado una realidad, se ha identificado un problema, se ha hecho una descripción y análisis, se recogieron datos en el lugar de los hechos, se verificaron las hipótesis y por último se formularon conclusiones y sus respectivas alternativas.

Inductivo-Deductivo

Puesto que se partió de hechos particulares para llegar a reglas generales y viceversa. Este proceso permitió centrar la atención en el objeto de estudio a través de la observación, experimentación, comparación, abstracción y generalización, faces que fueron analizadas, considerando los puntos de vistas del equipo de investigadores a la luz del Marco Teórico.

Analítico Sintético

Se realizó un estudio de cada una de las variables con sus respectivas categorías, partiendo de la observación del problema y planteamiento de hipótesis y verificación a través de los resultados que se obtuvieron, los mismos que permitieron plantear las conclusiones del trabajo investigado.

3.4. TÉCNICAS

Encuesta a las Autoridades Servidores Públicos, usuarios y secretarias.

3.5. INSTRUMENTOS

Formulario de encuestas.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN.-

La población está constituida por los siguientes sectores involucrados:

25 Autoridades

49 Secretarias

89 Servidores públicos y usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

MUESTRA.-

Se utilizó el total de la población, por ser una cantidad manejable.

25 Autoridades

49 secretarias

89 Servidores públicos y usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

3.7.- RECOLECCION DE LA INFORMACION

La información fue recogida en la ciudad de Montecristi, a través de encuestas a las Autoridades, Servidores Públicos y Secretarias de las Instituciones Públicas de Montecristi.

3.8 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACION

La información fue procesada mediante el sistema de tabulación y elaboración de tablas estadísticas y gráficos, que luego fueron descritos analizados e interpretados con el sustento de marco teórico. El análisis del resultado permitió extraer las conclusiones finales y recomendación con miras a elaborar la propuesta.

CAPÍTULO IV

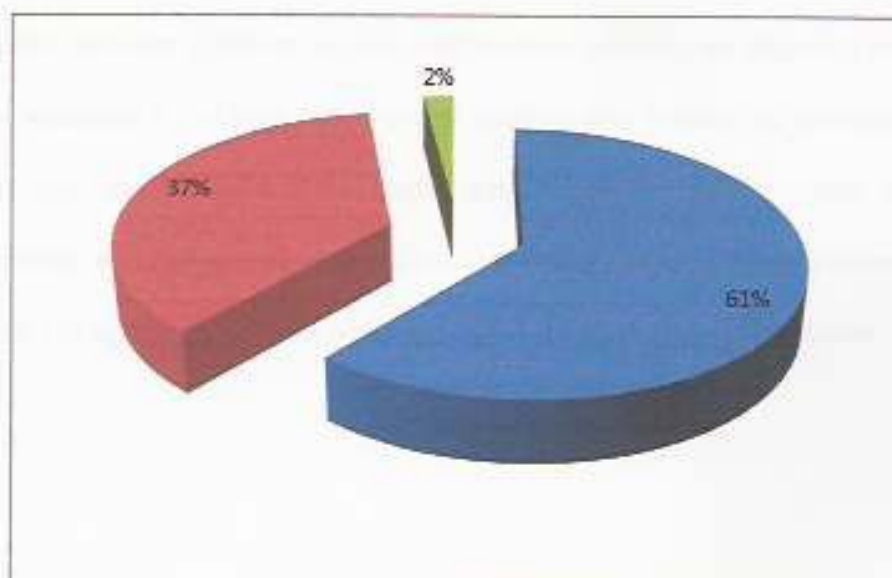
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS SECRETARIAS DE MONTECRISTI.

TABLA Y GRÁFICO No 1

Para que sirven las normas de Protocolo?

Orden	Alternativas	f	%
1	Brindar un buen servicio	30	61%
2	Ser más agradable	18	37%
3	No es importancia	1	2%
	total	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI
ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 1.

Referente al cuadro y gráfico No 1, de las secretarías del cantón Montecristi encuestadas, sobre la pregunta:

¿Para qué sirven las normas de Protocolo?

El 61% respondieron que son útiles para brindar un buen servicio. Mientras que el 37% respondió que ofertar un servicio de calidad, es para ser más agradable. Y por otro lado, el 2% estima que esto no tiene importancia.

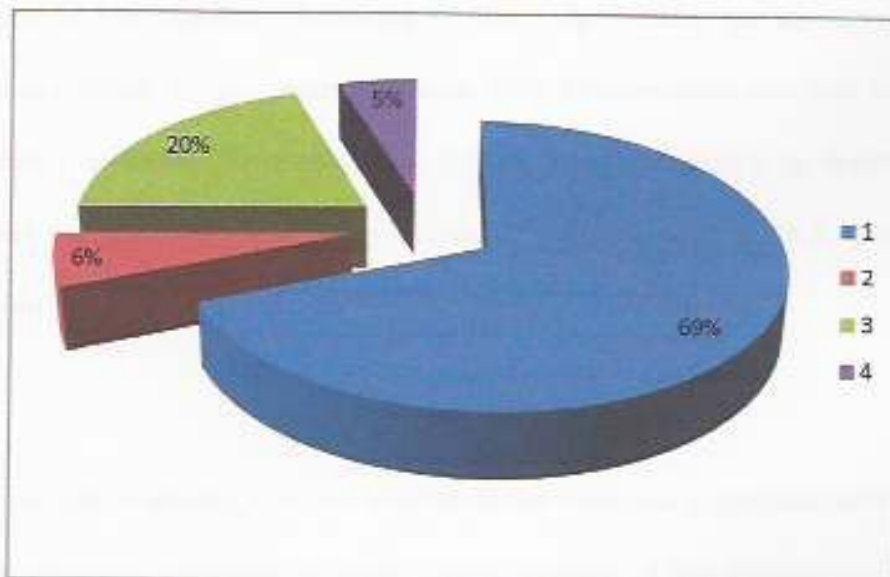
Con esta respuesta se deduce que las secretarías están conscientes que brindar un buen servicio, debería ser la misión de ellas y de todo elemento humano que labora en el sector público, en este caso en este cantón manabita.

Se considera que aún existe en algunas instituciones públicas, en este caso en Montecristi, personas naturales y jurídicas en el sector público, que brindan un servicio a paso muy lento, lo cual desmejora y deja mucho que desear. Elementos como: la atención, concentración, agilidad mental y dinamismo, es lo que aún hace falta en estas instituciones del estado. He aquí, lo importante de la aplicación de las normas de protocolo.

TABLA Y GRÁFICO No 2

¿Aplica normas básicas de protocolo: Saludos, contacto visual, claridad al hablar?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	34	69%
2	NO	3	6%
3	A VECES	10	20%
4	NUNCA	2	5%
	TOTAL	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 2.

La tabla y gráfico -2- determina que el 69% de las secretarias del sector público del cantón Montecristi, creen que **SÍ aplican las normas básicas del protocolo (saludos, contacto visual, claridad en hablar, tener paciencia, etc)**. Por otro lado el 6% considera que NO es así; mientras el 20% estiman que utilizan a veces estas reglas. Y finalmente, el 5% manifiestan que nunca las emplean.

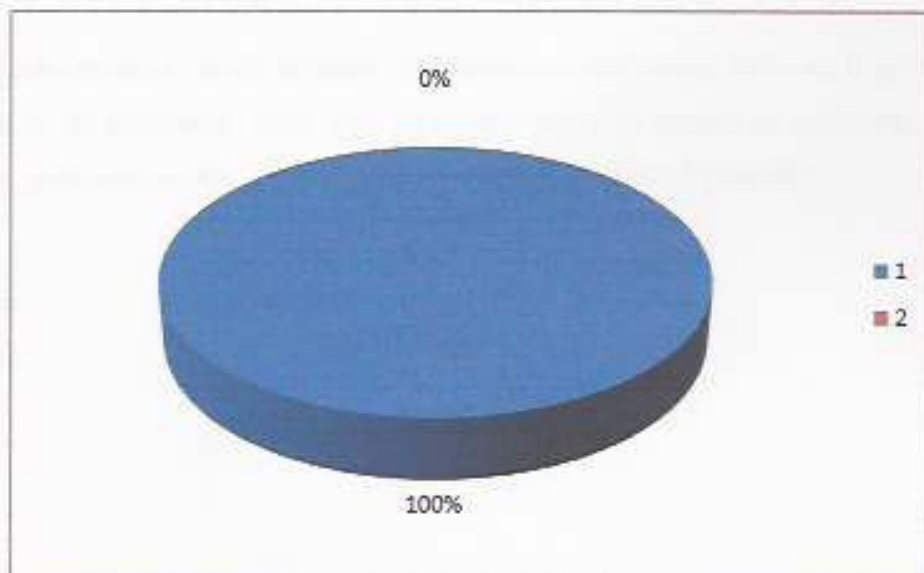
El resultado de esta sugerión, demuestra en forma significativa que las secretarias de las instituciones públicas de este cantón manabita, están familiarizadas con este tema (normas de protocolo y etiqueta). Sin embargo, se estima que aún existen o se detectan, ciertas deficiencias y debilidades relacionadas al trato que ellas dan al usuario o cliente, en estas instituciones gubernamentales; lo cual hay que corregir en este orden.

Es pertinente que se indique, que sólo a través de una adecuada y oportuna utilización de las normas de protocolo y etiqueta, se puede lograr proyectar a una entidad pública hacia un próspero ámbito cultural y un empoderamiento social; que a la vez permita al usuario obtener un beneficio y la satisfacción de sus necesidades en este proceso (atención al cliente).

TABLA Y GRÁFICO No 3

¿Considera usted que es necesario que las secretaría aplique normas de protocolo para brindar un mejor servicio al usuario?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	49	100%
2	NO	0	0%
	TOTAL	49	100%



SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE

FUENTE: MONTECRISTI

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 3.

La tabla y gráfico No -3— de las secretarias de las instituciones públicas de Montecristi encuestadas, respecto a la pregunta:

¿Considera usted que es necesario que las secretaria aplique normas de protocolo para brindar un mejor servicio al usuario?

El 100% de las secretarias, es decir la totalidad de ellas (49), manifestaron que es pertinente y relevante aplicar estas normas, para brindar y mejorar la calidad del servicio que brindan.

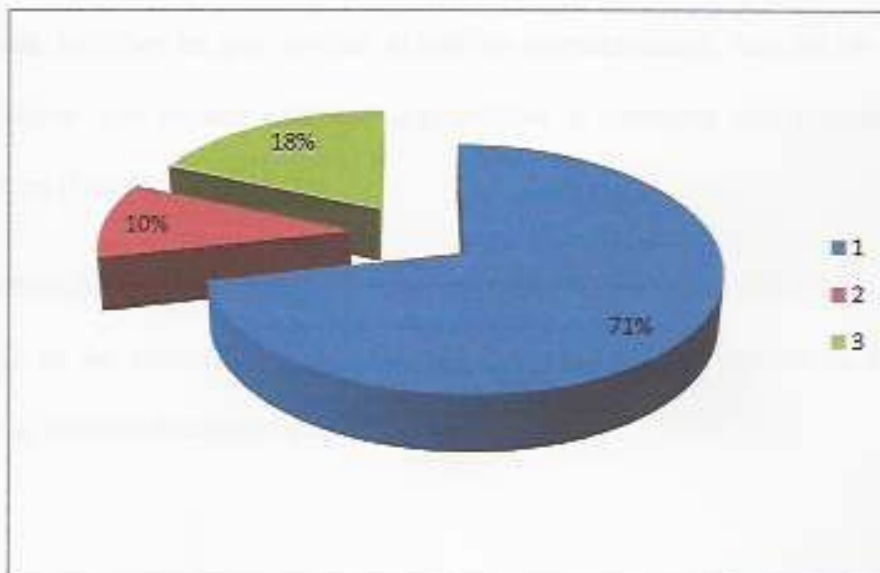
Por lo tanto se deduce, que el nivel de servicio depende de la capacitación de cada de ellas (secretarias). Por lo consiguiente, es imperioso que se manifieste que existen aciertos que ratificar y deficiencias que corregir del servicio ofertado en el sector público, donde la aplicación de las normas de protocolo y etiqueta son una prioridad.

Se concluye entonces, que la preparación cognitiva e intelectual, debe ser la proyección de cada una de las secretarias, sobre todo en lo referente a las normas de protocolo, relaciones humanas, computación etc. para brindar un servicio de calidad y calidez.

TABLA Y GRÁFICO No 4

¿Considera usted que el usuario queda satisfecho con su servicio?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	35	71%
2	NO	5	10%
3	EN PARTE	9	18%
	TOTAL	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 4.

La tabla y gráfico No —4— de las secretarías del sector público de Montecristi encuestadas, respecto a la pregunta:

¿Considera usted que el usuario queda satisfecho con su servicio?

El 71% de ellas consideran que SÍ cubren las expectativas del usuario, el 10% manifiestan que NO es así. Y el 18% estiman que la satisfacción es en parte.

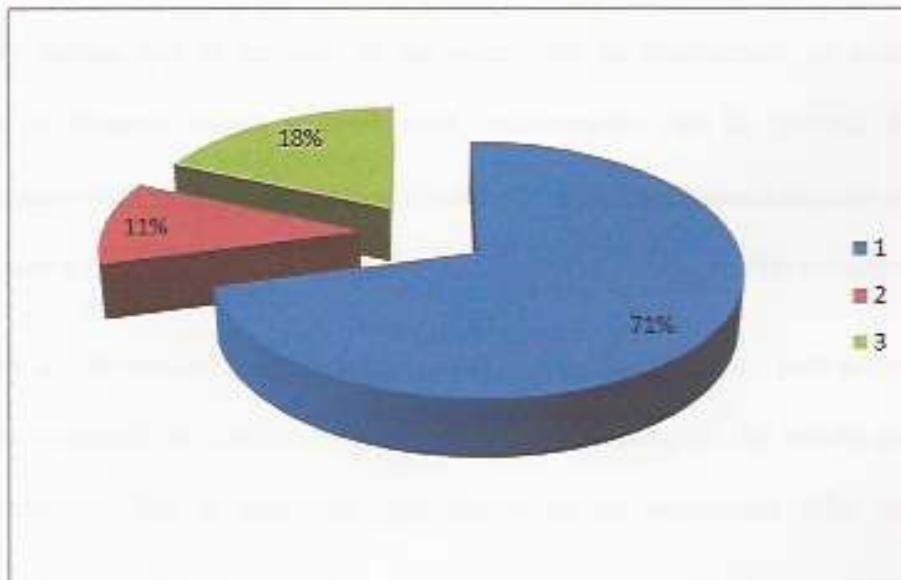
Por lo tanto se deduce en forma proporcional, que el nivel de servicio que brindan las secretarías, satisface en gran medida al público montecristense. Aún así, es imperioso que se manifieste que existen prácticas que ratificar y carencias que corregir del servicio ofertado en el sector público.

Se concluye entonces, que la preparación cognitiva e intelectual, debe ser la proyección de cada una de las secretarías, sobre todo en lo referente a las normas de protocolo, para brindar un servicio de calidad y calidez.

TABLA Y GRÁFICO No 5

¿Ha asistido a Seminario de atención al cliente, protocolo, Relaciones Humana?

Orden	Alternativas	F	%
1	SI	35	71%
2	NO	5	11%
3	A VECES	9	18%
	TOTAL	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 5.

La tabla y gráfico No 5, de las 49 secretarias encuestadas, a través de la pregunta:

¿Ha asistido a Seminario de atención al cliente, protocolo, Relaciones Humanas?

El 71%, indica que Sí ha asistido a cursos de capacitación, mientras el 11% respondieron que NO se han capacitado. Mientras que el 18% que su participación a seminarios ha sido A VECES.

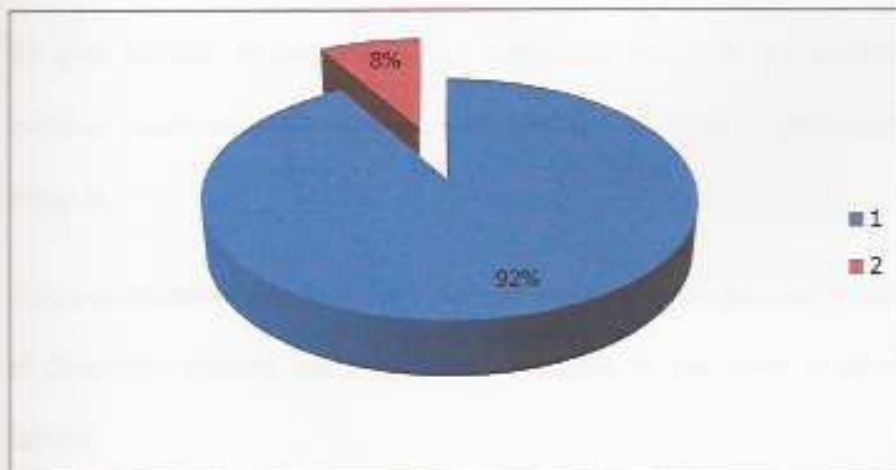
Entonces se deduce que la mayoría de las secretarias de Montecristi, se están preparando en diversos cursos y seminarios, relacionados con las normas de protocolo, relaciones humanas, atención al cliente, etc. Y de esta manera mejorar en forma eficiente y oportuna el servicio prestan las instituciones donde ellas trabajan.

Esto expresa que la capacitación constante es una necesidad imperiosa, para actuar con eficacia y cumplir los objetivos que persigue cada institución del estado del cantón Montecristi. Por lo tanto, la capacitación de las secretarias debe ser constante.

TABLA Y GRÁFICO No 6

¿Cree usted que las secretarias, necesitan una mejor preparación Académica y de normas de protocolo para brindar un servicio eficiente al usuario?

Orden	Alternativas	f	%
1	EXCELENTE	45	92%
2	MUY BUENA	4	8%
	TOTAL	49	100%



SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE
 FUENTE: MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADES- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 6.

Conforme a la tabla y gráfico -06- de las secretarias encuestadas, a través de la pregunta:

¿Cree usted que las secretarias, necesitan una mejor preparación académica y de normas de protocolo para brindar un servicio eficiente a los usuarios?

: 92% de ellas respondieron que es una idea Excelente; y, el 8% que es una reflexión muy buena.

En gran medida, la mayoría de las secretarias indicaron que recibir este tipo de eventos académicos, lo que permite mejorar el aspecto profesional en forma integral.

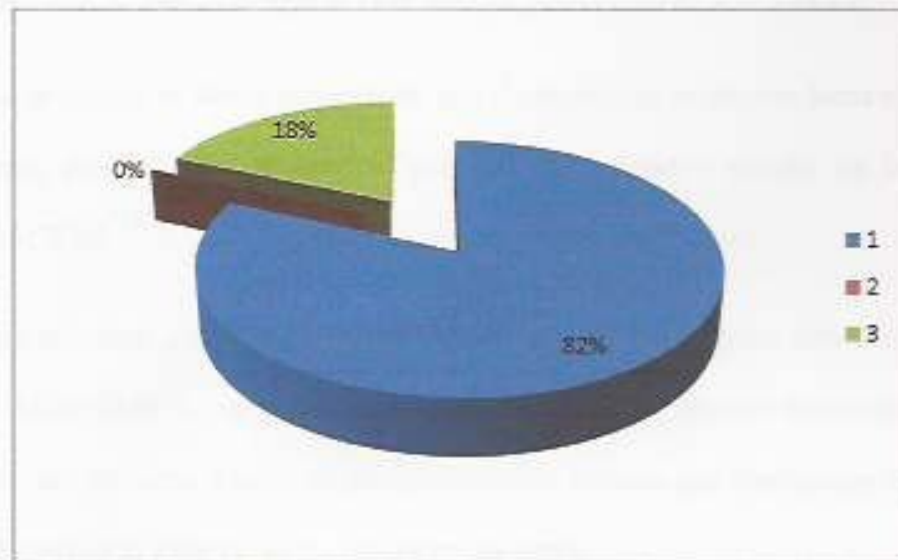
Estos elementos de capacitación son muy importantes, porque ayudan a potenciar el desarrollo técnico, psicológico y emocional; y, por ende el desenvolvimiento laboral.

Este resultado es interesante, debido a que las secretarias, están conscientes de lo pertinente y relevante que resulta asistir a estos programas académicos. Lo que permite mejorar la atención donde trabajan, lo cual es sumamente trascendental.

TABLA Y GRÁFICO No 7

¿Cree usted, que para brindar un buen servicio, se requiere como propuesta que las secretarias se capaciten y actualicen sus conocimientos?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	40	82%
2	NO	0	0%
3	A VECES	9	18%
	TOTAL	49	100%



SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE
 FUENTE: MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 7.

La tabla y gráfico No -07— de las secretarias de Montecristi encuestadas, respecto a la pregunta:

¿Cree usted, que para brindar un buen servicio, se requiere como propuesta que las secretarias se capaciten y actualicen sus conocimientos?

El 82% creen que Sí. Mientras que el 18% estiman que es necesario A VECES.

Por lo tanto se deduce en forma mayoritaria, que el camino que se impone hacia el mejoramiento para brindar un servicio público con calidad y calidez es la **CAPACITACIÓN**.

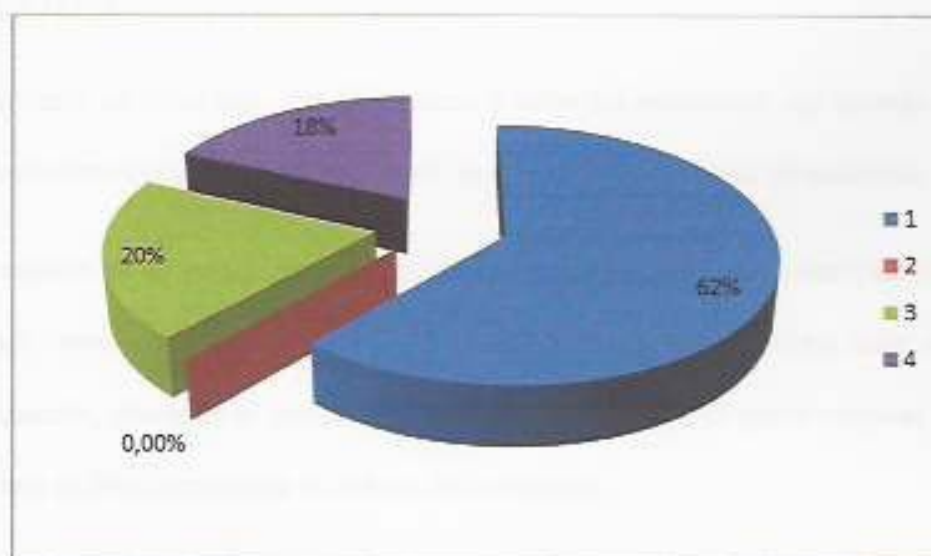
Se concluye entonces, que la preparación debe ser global y sistémica, donde la formación **ACADÉMICA**, no es la excepción. Por lo tanto, se requiere de mucha preparación del intelecto, a pesar de presentarse otros factores que desmejoran la calidad del servicio al usuario en las entidades del estado.

Las normas de protocolo, son muy importantes. Por eso se deben tomar en cuenta para corregir y potenciar el nivel científico-laboral de las secretarias del cantón Montecristi.

TABLA Y GRÁFICO No 8

¿ La vestimenta en su lugar de trabajo es:

Orden		f	%
1	Formal	30	62%
2	Provocativa	0	0%
3	Casual	10	20%
4	Deportiva	9	18%
	TOTAL	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADES- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 8.

La tabla y gráfico No -08—referente a **la vestimenta que utilizan en su lugar de trabajo:**

Las secretarías de Montecristi encuestadas contestaron: un 62%, que en su campo laboral visten con ropa FORMAL, el 20% se pronunció que su vestimenta es CASUAL; y, el 18% que su estilo de engalanarse para ir al trabajo es DEPORTIVO.

Por lo tanto, se considera que las señoras y señoritas secretarías que laboran en las instituciones públicas de Montecristi, en su mayoría, se visten formalmente.

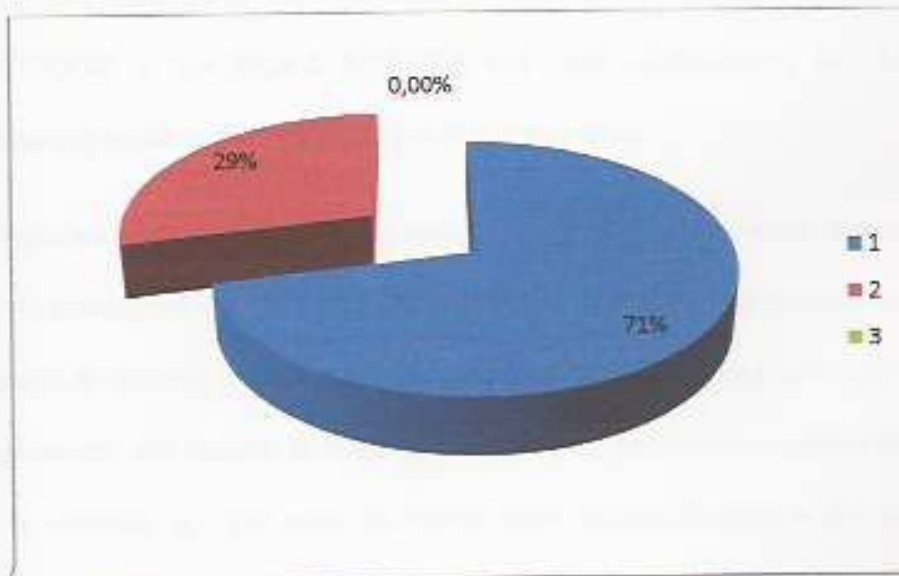
Este aspecto es de suma importancia, debido a que las personas, principalmente quienes tienen un contacto directo con el público o el usuario, deben tener una presentación adecuada al puesto que desempeñan, porque el perfil corporal de cada una de ellas, representa la imagen de la empresa.

Este aspecto se debe mejorar y efectuar un aporte significativo para el desarrollo estético, sin dejar de lado que debe ir de la mano con la inteligencia emocional, que es donde radica el buen trato, una afable sonrisa, un buen apretón de manos, un afectuoso saludo, etc.

TABLA Y GRÁFICO No 9

¿Ser puntual para usted es llegar al trabajo o a reuniones Sociales?

Orden	Alternativas	f	%
1	Antes	35	71%
2	Exacto	14	29%
3	Más tarde	0	0%
	TOTAL	49	100%



FUENTE: SECRETARÍAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADES- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 9.

Conforme a la tabla y gráfico No -09-, de las 49 secretarías de Montecristi encuestadas, concierne a la pregunta:

¿Ser puntual para usted es llegar al trabajo o a reuniones Sociales?

Al respecto, las secretarías contestaron: el 71% que llegar puntual es ASISTIR ANTES DE EMPEZAR CUALQUIER EVENTO, el 29% cree que se debe CONCURRIR A LA HORA EXACTA EN QUE COMIENZA EL ACTO. Mientras que nadie se pronunció que es llegar más tarde.

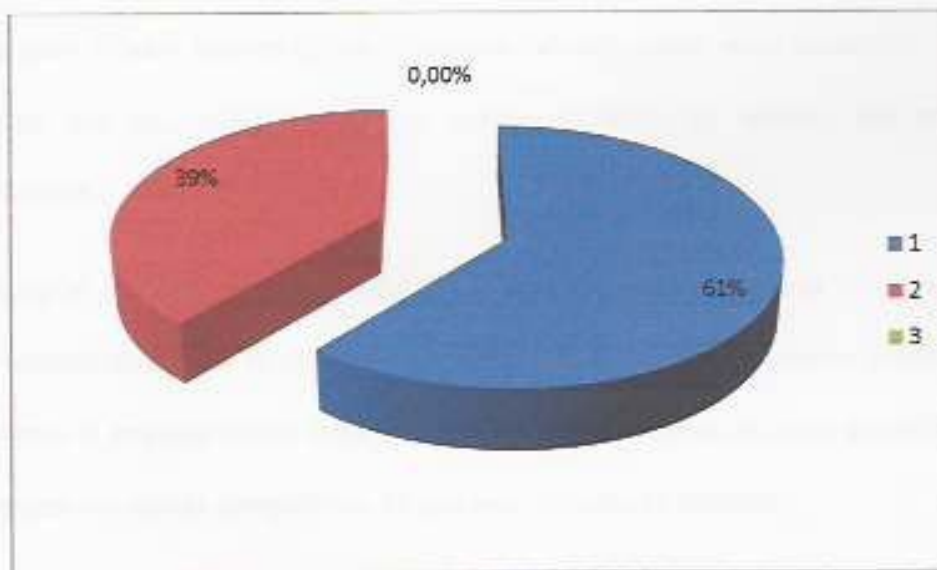
Esto significa que la mayoría de las secretarías de Montecristi, están conscientes que toda profesional que labora en este puesto, en los eventos referentes al trabajo, sean estos de carácter interno o externo, la puntualidad juega un papel importante para proyectar una imagen de respeto, seriedad y de una buena organización que tiene la empresa; y, por ende un mayor nivel de planificación y de cultura disciplinaria.

Esto expresa que la política de cumplimiento y respeto de los horarios son sagrados y que están siendo eficientes, conforme a los objetivos y la proyección que persigue la institución frente la sociedad, en este caso de Montecristi.

TABLA Y GRÁFICO No 10

¿Cuándo usted contesta el teléfono responde con?

Orden	Alternativas	f	%
1	Tono Suave	30	61%
2	Tono Entusiasta	19	39%
3	Impaciente	0	0%
4	total	49	100%



SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE
 FUENTE: MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADES- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 10.

Conforme a la tabla y gráfico No -10— respecto a la pregunta:

Cuando usted contesta el teléfono responde con:

Las secretarías de Montecristi encuestadas, contestaron lo siguiente: el 61% que lo hacen en TONO SUAVE, mientras que el 39% manifestaron que contestan el teléfono en FORMA ENTUSIASTA.

Una secretaria que se encuentre con un alto nivel académico; y, de manera especial que conozca bien las normas de protocolo y de etiqueta, además que posea unos sólidos valores éticos y morales (afecto), entre otros elementos, es probable que su rendimiento en el trabajo y fuera del mismo, sea más satisfactorio.

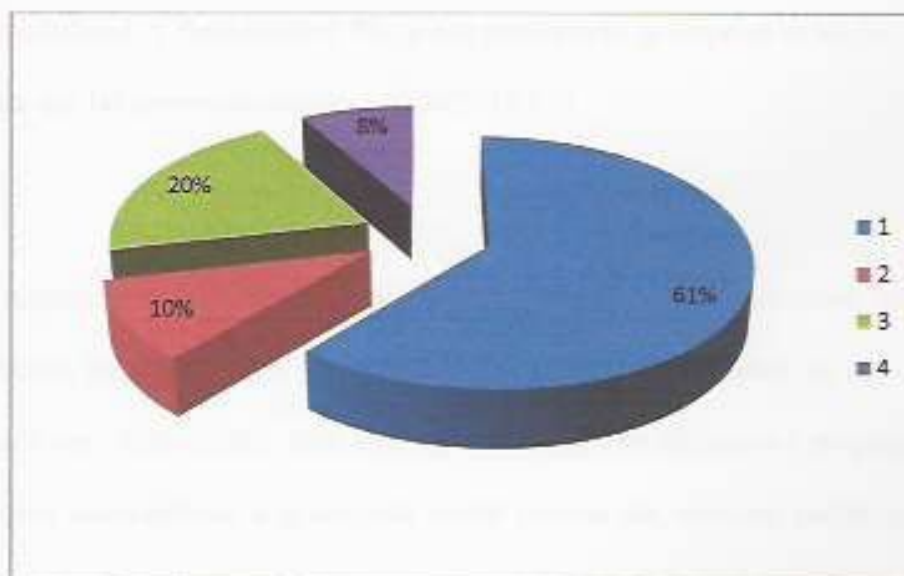
Contestar el teléfono debe hacerse con un alto nivel de delicadeza y cortesía. Esto indiscutiblemente, le permitirá proyectar una mejor imagen, tanto personal como para la empresa donde trabaja. Además se convertirá en un serio ejemplo a seguir para sus demás compañeras, ya que este proceso es sistémico.

Este parámetro, es necesario implementarlo, para que no conspire u obstaculice el mejoramiento de proyección de las entidades públicas de Montecristi.

TABLA Y GRÁFICO No 11

o se puede contribuir a mejorar la imagen de la empresa?

Orden		f	%
1	Capacitación	30	61%
2	agilidad	5	10%
3	Responsabilidad	10	20%
4	Aplicación de Seminario	4	9%
	TOTAL	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADES- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 11.

Conforme a la tabla y gráfico No --11-- respecto a la pregunta:

¿Cómo se puede contribuir a mejorar la imagen de la empresa?

Las secretarias de Montecristi encuestadas, contestaron lo siguiente: el 61% indican que se incrementa con CAPACITACIÓN, el 10% que se consigue atendiendo con AGILIDAD al usuario, el 20% que se consigue laborando con responsabilidad. Y finalmente el 8% que el prestigio de la empresa es mayor, en la medida que las secretarias asistan a SEMINARIOS.

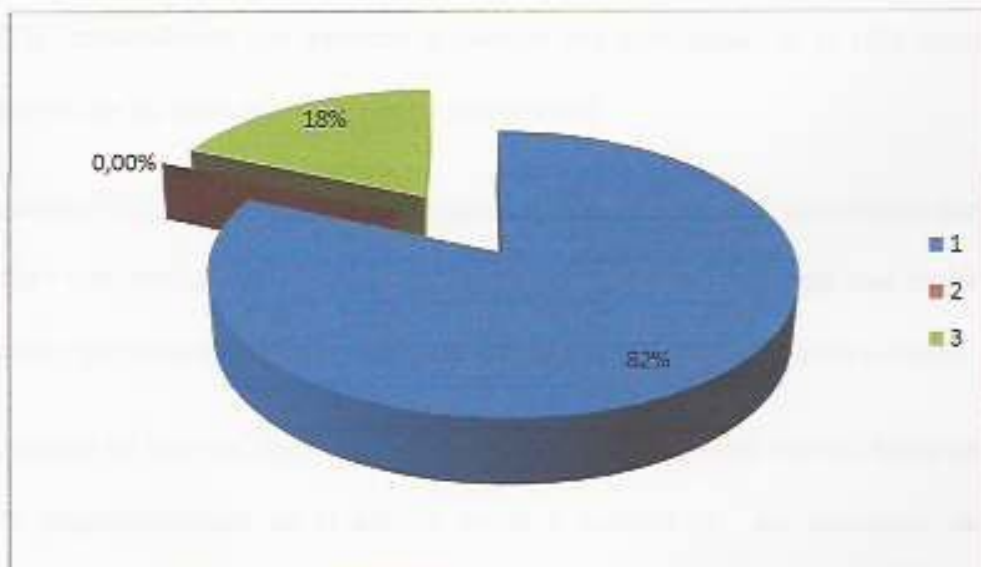
Esta respuesta es interesante. Pero también es sumamente significativo que las secretarias, tengan el perfil y la vocación para efectuar esta labor, ya que estos aspectos son primordiales, para efectuar un trabajo con eficiencia y proyectar en el ámbito socio-cultural a la empresa donde prestan sus servicios profesionales, porque además aumenta: la autoestima, seguridad, confianza, seguridad, entre otros aspectos.

Todos estos parámetros son necesarios, para el desarrollo institucional, de lo contrario se convertirán en un impedimento conspirador, que obstaculiza brindar un servicio de excelencia a la sociedad montecristense.

TABLA Y GRÁFICO No 12

Siente usted que atiende al usuario con?

Orden	Alternativas	f	%
1	Cordialidad	40	82%
2	Indiferencia	0	0%
3	lentitud	9	18%
4	total	49	100%



FUENTE: SECRETARIAS DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE MONTECRISTI
 ELABORADO: MARISOL ANDRADES- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 12.

De acuerdo a la tabla y gráfico -12—de las secretarias de las instituciones públicas del cantón Montecristi, respecto a la pregunta:

Siente usted que atiende al usuario con.....

El 82% respondieron que atienden al público con cordialidad; y, el 18% están reflexivas que su labor la está haciendo con lentitud.

Esta deducción, indica que las encuestadas, están de acuerdo y conscientes que atender con cordialidad es un valor moral que permite entregar una mejor atención y por ende el usuario sentirá una mayor satisfacción por el trato recibido.

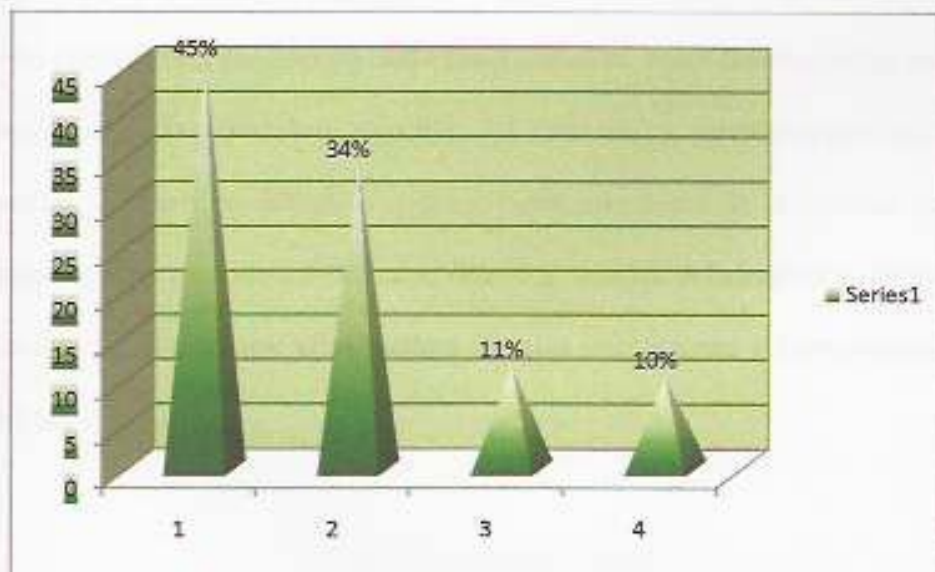
Esta actitud de servicio, también ayuda a proyectar a la entidad pública hacia un mayor empoderamiento en el ámbito social y cultural en los habitantes de Montecristi y que a todo ser humano le encanta recibir un buen trato de los demás.

4.2. ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PUBLICOS Y USUARIOS DE MONTECRISTI.

TABLA Y GRÁFICO No 13

Aplican las Secretarias normas básicas del protocolo (saludos, contacto, visual Claridad al hablar, paciencias).

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	40	45%
2	NO	30	34%
3	A VECES	10	11%
3	NUNCA	9	10%
	TOTAL	89	100%



SERVIDORES PUBLICOS Y

FUENTE: USUARIOS

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO

N. 13.

La tabla y gráfico -13- determina que el 45% de los servidores públicos y usuarios encuestados del cantón Montecristi, creen que las secretarias, **SÍ aplican las normas básicas del protocolo (saludos, contacto visual, claridad en hablar, tener paciencia, etc).** Por otro lado el 34% considera que **NO** es así; mientras el 11% estiman que las secretarias aplican a veces estas reglas. Y finalmente, el 10% manifiestan que nunca las emplean.

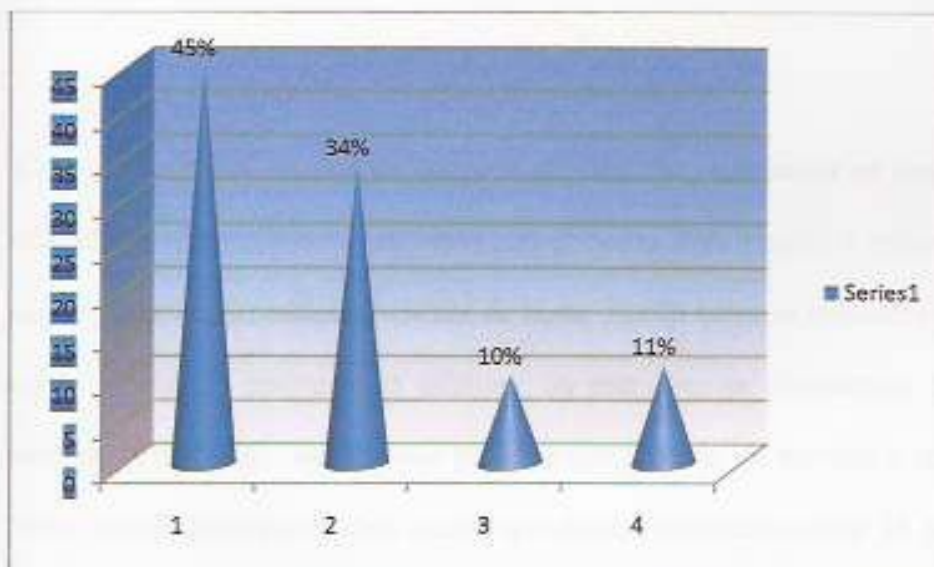
El resultado de esta sugerión, demuestra en forma significativa que las secretarias de las instituciones públicas de este cantón manabita, están familiarizadas con este tema (normas de protocolo y etiqueta). Sin embargo los servidores públicos y los usuarios, que son en definitiva quienes están más cerca de la realidad de este asunto, opinan que aún existen o se detectan, ciertas deficiencias y debilidades relacionadas al trato que ellos reciben en estas instituciones gubernamentales; lo cual hay que corregir.

Es pertinente que se indique, que sólo a través de una adecuada y oportuna utilización de las normas de protocolo y etiqueta, se puede lograr proyectar a una entidad pública hacia un próspero ámbito cultural y un empoderamiento social; que a la vez permita al usuario obtener un beneficio y la satisfacción de sus necesidades en este proceso (atención al cliente).

TABLA Y GRÁFICO No 14

¿Es atendido con agilidad y dinamismo al requerir información por parte
De la secretaria?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	40	45%
2	NO	30	34%
3	A VECES	9	10%
3	NUNCA	10	11%
	TOTAL	89	100%



SERVIDORES PÚBLICOS Y

FUENTE: USUARIOS

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 14.

Referente al cuadro y gráfico No 14, de los servidores públicos y usuarios del cantón Montecristi, sobre si **¿Ha sido atendido con agilidad y dinamismo al requerir información por parte de la secretaria? :**

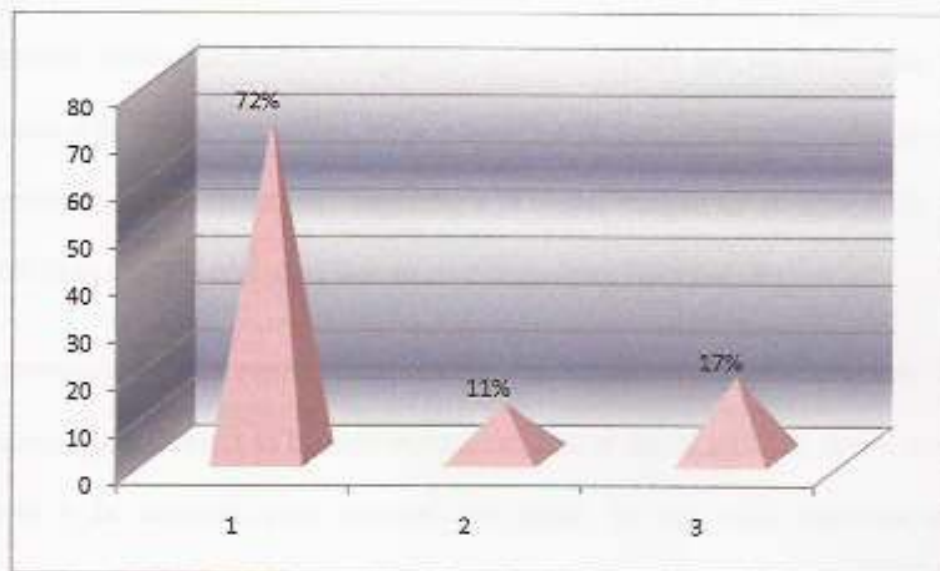
el 45% respondieron que Sí. Mientras que el 34% respondió que NO ha sido atendido con prontitud, el 10% que esto ocurre a veces. Y por otro lado, el 11% estima que NUNCA ha recibido una atención solicitada con rapidez y soltura.

Con esta respuesta se deduce que persiste una alta deficiencia en cuanto a la velocidad y el oportunismo adecuado con el que se debe brindar y solucionar un requerimiento o necesidad al cliente de turno. Por lo tanto se considera que aún existe en algunas instituciones públicas, en este caso en Montecristi, personas naturales y jurídicas en el sector público, que brindan un servicio a paso muy lento, lo cual desmejora y deja mucho que desear. Elementos como: la atención, concentración, agilidad mental y dinamismo, es lo que hace falta en estas instituciones del estado. He aquí, lo importante de la aplicación de las normas de protocolo.

TABLA Y GRÁFICO No15

¿Considera usted que el trabajo que realizan las secretarias, contribuyen a la imagen de la empresa?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	64	72%
2	NO	10	11%
3	EN PARTE	15	17%
	TOTAL	89	100%



SERVIDORES PÚBLICOS Y

FUENTE: USUARIOS

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO

N. 15.

La tabla y gráfico No -15— de los servidores públicos y usuarios de Montecristi, a través de la pregunta:

¿Considera usted que el trabajo que realizan las secretarias, contribuyen a la imagen de la Empresa?

Al respecto, ellos contestaron lo siguiente: el 72% indican que las secretarias, Sí favorecen a la buena reputación de la empresa a la que pertenecen; también un 11% estiman que su aporte NO beneficia a la buena imagen de su institución. Y por otro lado un 17% considera que su contribución es EN PARTE.

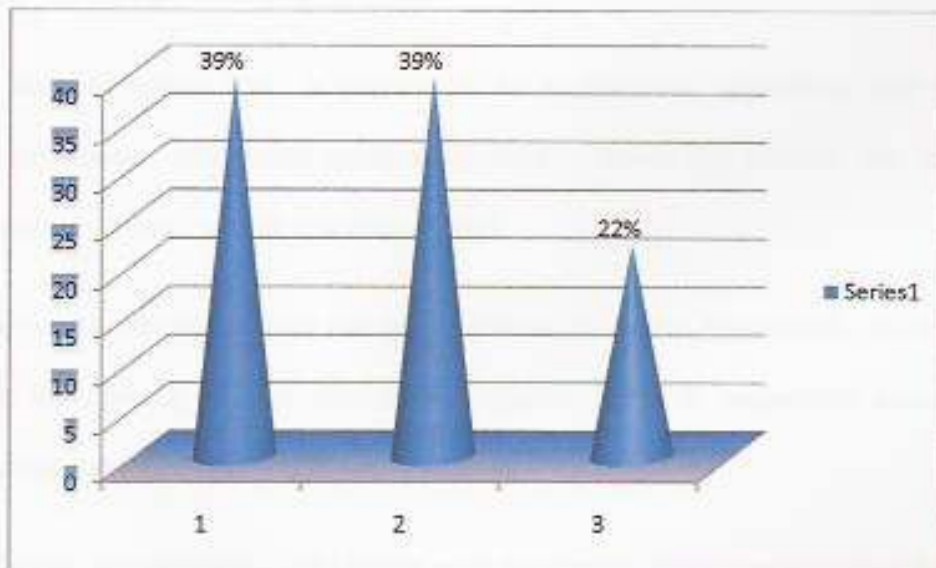
Esta respuesta es interesante. Pero también es sumamente explicativo que las secretarias, para mejorar la imagen institucional en el sector público; deben tener el perfil y la vocación para efectuar esta labor, ya que estos aspectos son primordiales, para efectuar un trabajo con eficiencia y proyectar en el ámbito socio-cultural a la organización donde prestan sus servicios profesionales.

Todos estos parámetros son necesarios, para el desarrollo institucional, de lo contrario se convertirán en un impedimento conspirador, que obstaculiza brindar un servicio de excelencia a la sociedad montecristense.

TABLA Y GRÁFICO No 16.

¿ Existe una buena Interacción entre el usuario y la Secretaria?

Orden	Alternativas	f	%
1	SIEMPRE	35	39%
2	A VECES	35	39%
2	NUNCA	19	22%
	TOTAL	89	100%



SERVIDORES PÚBLICOS Y

FUENTE: USUARIOS

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 16.

De acuerdo a la tabla y gráfico No -16— los servidores y usuarios montecristense, a través de la pregunta:

¿Existe una buena Interacción entre el usuario y la Secretaria?

El 39% consideran que SI coexiste esta reciprocidad; sin embargo, otro 39% estima que la correlación apreciable se da A VECES; y, por último el 22% indican que este estado se presenta en parte.

Por lo tanto se deduce que, la mayoría de los encuestados, consideran que sí existe una buena interacción usuario-secretaria, a través del servicio que las instituciones públicas prestan a la colectividad.

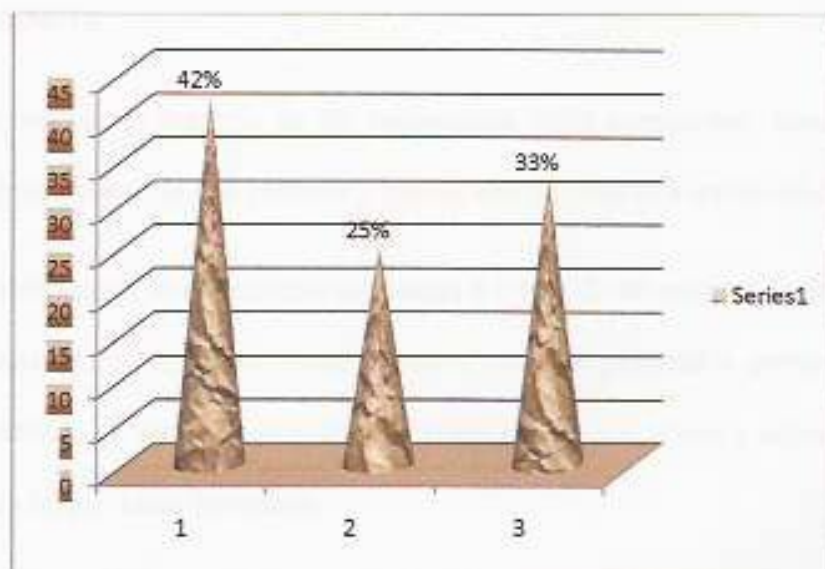
Esta respuesta, también aprecia que en el servicio del cantón Montecristi, existen algunas deficiencias, cuyas anomalías conspiran hacia la proyección socio-cultural del servicio que oferta el sector público.

En definitiva, las secretarias que laboran en la burocracia, demandan actualizar los conocimientos y que junta a la experiencia, les permita brindar un servicio de calidad.

TABLA Y GRÁFICO No 17

¿ Cuando la Secretaria contesta el teléfono, responde con:

Orden	Alternativas	f	%
1	TONO SUAVE	38	42%
2	TONO ENTUSIASTA	22	25%
3	IMPACIENTE	29	33%
	TOTAL	89	100%



FUENTE:
ELABORADO:

SERVIDORES PÚBLICOS Y USUARIOS
MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N.17.

Conforme a la tabla y gráfico –17— de los servidores públicos y usuarios, a través de la pregunta:

Cuando las Secretarias contesta el teléfono, le responden con:

el 42% manifiesta que las secretarias lo hacen con un TONO SUAVE, el 25% con un TONO ENTUSIASTA; y, el 33% indica que le responden con una actitud de IMPACIENCIA.

En gran medida, la mayoría de los encuestados están conscientes que el buen trato se puede expresar con palabras y gestos, uno de ellos es a través del diálogo.

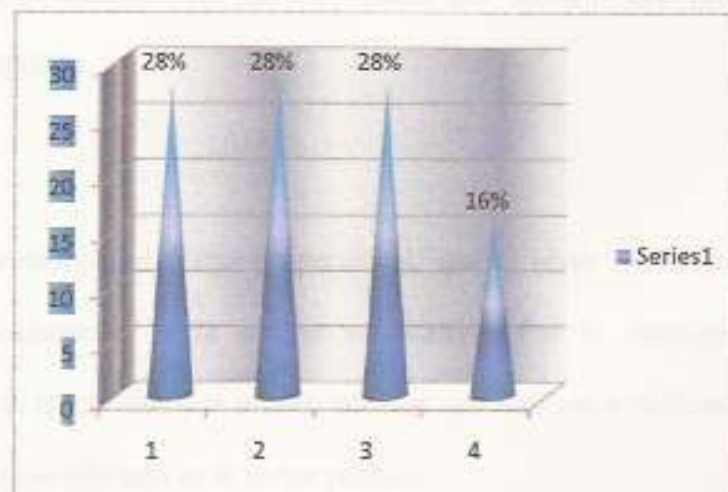
Este también es un elemento que se maneja a través de las normas de protocolo, las mismas que permiten un mayor desenvolvimiento personal y profesional de cada secretaria. Y por ende brindar una mejor proyección social y cultural de la empresa a la que ellas pertenece.

Por lo tanto, no se puede hablar de un servicio de calidad, si no se considera en este proceso la participación de las reglas protocolarias, ya que su presencia representa una base fundamental para obtener un buen servicio al usuario, en este caso los del cantón Montecristi.

TABLA Y GRÁFICO No 18

¿Cómo califica la calidad de servicio, que proporciona la Secretaría?

Orden	Alternativas	f	%
1	EXCELENTE	25	28%
2	MUY BUENA	25	28%
3	BUENA	25	28%
4	RÉGULAR	14	16%
	TOTAL	89	100%



FUENTE: SERVIDORES PÚBLICOS Y USUARIOS
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDÓÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 18.

La tabla y gráfico No -18— de los servidores públicos y usuarios de Montecristi encuestados, respecto a la pregunta:

¿Cómo califica la calidad de servicio, que proporciona la Secretaria?.

El 28% consideran que es excelente, el 28% muy buena, el 28% que es buena. Mientras el 16% manifestaron que la calidad del servicio que brindan las secretarías es regular.

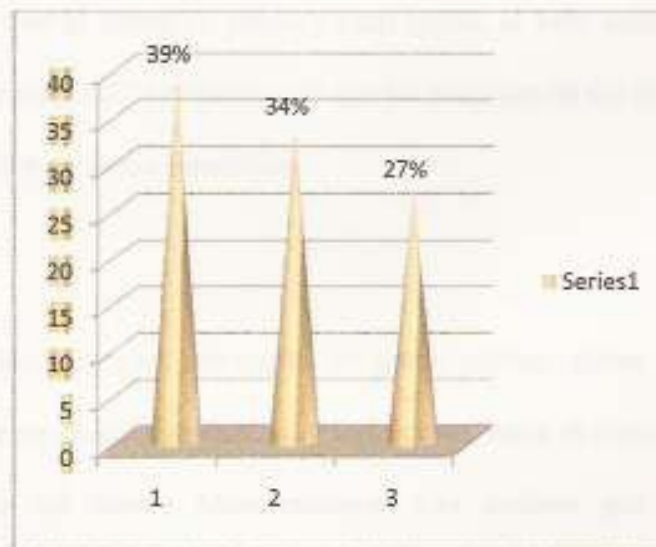
Por lo tanto se deduce en forma proporcional, que el nivel de servicio no se inclina mayoritariamente hacia ningún calificativo. Por lo consiguiente, es imperioso que se manifieste que existen aciertos que ratificar y deficiencias que corregir del servicio ofertado en el sector público.

Se concluye entonces, que la preparación cognitiva e intelectual, debe ser la proyección de cada una de las secretarías, sobre todo en lo referente a las normas de protocolo, para brindar un excelente servicio.

TABLA Y GRÁFICO No 19

¿En los actos Públicos, las secretarías hacen uso del protocolo?

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	35	39%
2	NO	30	34%
3	A VECES	24	27%
	TOTAL	89	100%



FUENTE: SERVIDORES PÚBLICOS Y USUARIOS
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 19.

La tabla y gráfico No –19—referente a los servidores públicos y usuarios del cantón Montecristi, sobre si:

¿En los actos Públicos, las secretarias hacen uso del protocolo?

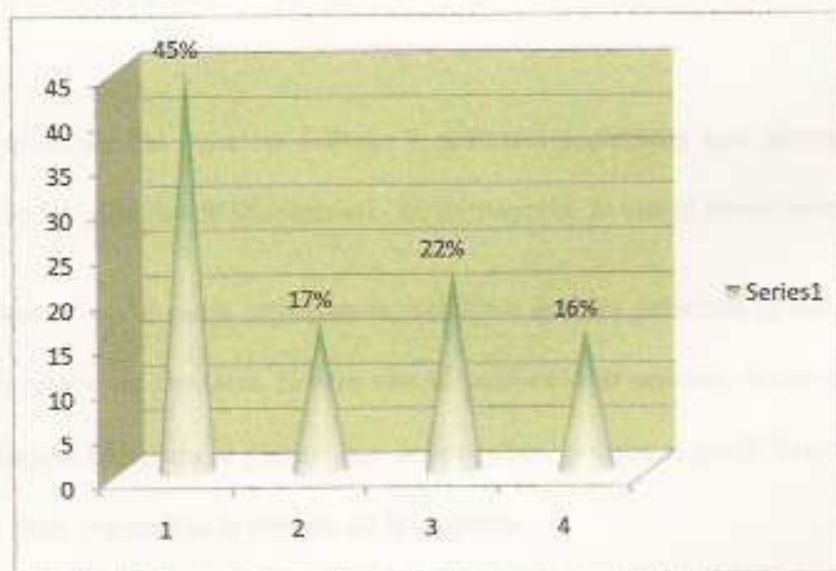
El 39%, manifiestan que SÍ ponen en práctica estas reglas, el 34% estiman que NO lo hacen. Mientras que el 27% se pronunció que las practican en sus funciones secretariales A VECES o en forma esporádica.

Por lo tanto, se considera que las secretarias del sector público, deben mejorar este aspecto y efectuar un aporte significativo y fortificante, hacia el desarrollo de cada entidad pública del cantón Montecristense. Las mismas que buscan proyectarse en el ámbito social y cultural de este sector.

TABLA Y GRÁFICO No 20.

¿ La vestimenta de la Secretaria es:

Orden		f	%
1	Formal	40	45%
2	Provocativo	15	17%
3	Casual	20	22%
4	Deportivo	14	16%
	TOTAL	89	100%



FUENTE: SERVIDORES PÚBLICOS Y USUARIOS
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 20.

Conforme a la tabla y gráfico No -20— de acuerdo a la pregunta:

¿ La vestimenta de la Secretaria es:

Los servidores públicos y usuarios encuestados, contestaron lo siguiente: el 45% manifiestan que la vestimenta laboral de las secretarias montecristenses es FORMAL; el 17% estiman que es provocativo, el 22% indican que es casual; y, el 16% es deportivo.

Entonces se medita que las señoras y señoritas secretarias que laboran en las instituciones públicas de Montecristi, en su mayoría, se visten formalmente.

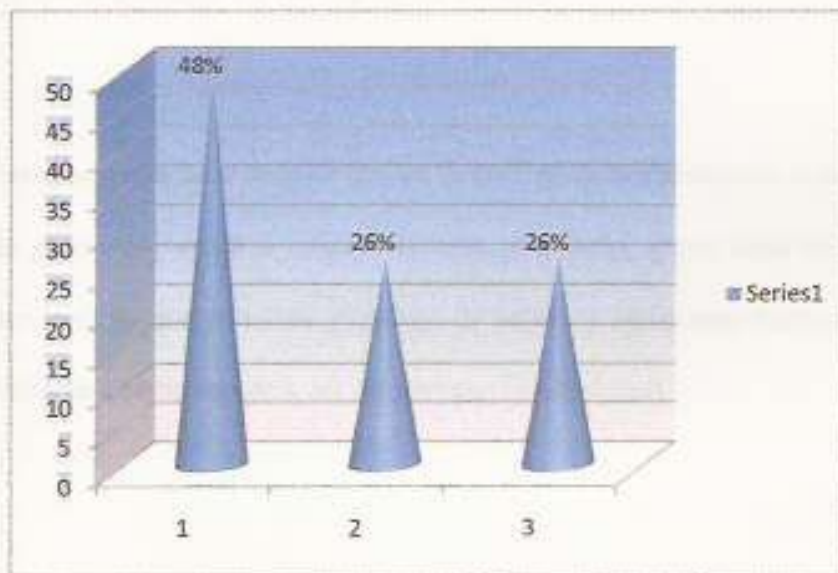
Este aspecto es de suma importancia, debido a que las personas, principalmente quienes tienen un contacto directo con el público o el usuario, deben tener una presentación adecuada al puesto que desempeñan, porque el perfil físico de cada una de ellas, representa la imagen de la empresa.

Este aspecto se debe mejorar y efectuar un aporte característico para el desarrollo estético, sin dejar de lado que debe ir de la mano con la inteligencia emocional, que es donde radica el buen trato, una afable sonrisa, un buen apretón de manos, un afectuoso saludo, etc.

TABLA Y GRÁFICO No 21

¿Las secretarías de la Instituciones públicas practican normas de protocolo?

Orden	Alternativas	f	%
1	SÍ	43	48%
2	NO	23	26%
3	A VECES	23	26%
	TOTAL	89	100%



SERVIDORES PÚBLICOS Y

FUENTE: USUARIOS

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO N. 21.

Conforme a la tabla y gráfico No -21— de acuerdo a la pregunta:

¿Las secretarias de la Instituciones públicas practican normas de protocolo?

Los servidores públicos y usuarios encuestados, contestaron lo siguiente: el 48% indican que **SÍ**, el 26% estiman que **NO**; y, el 26% que las secretarias practican **A VECES** las normas de protocolo en sus respectivos trabajos.

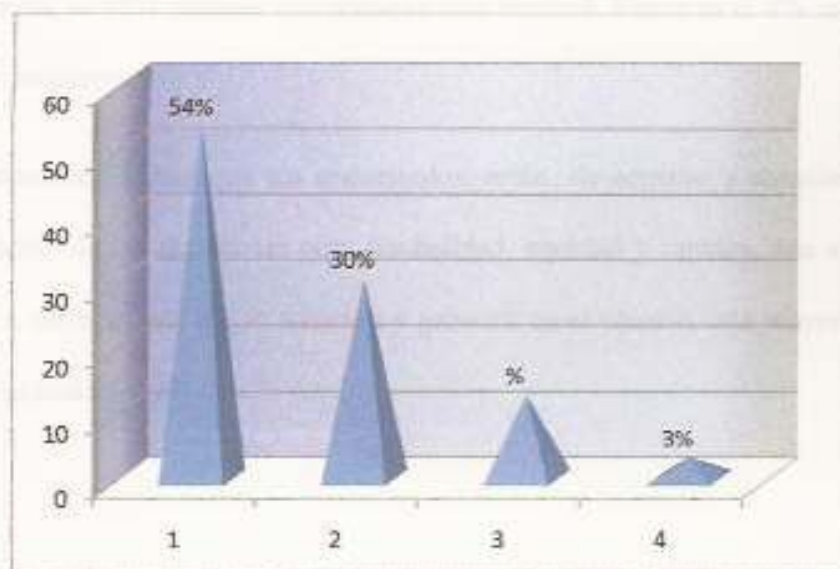
Esta respuesta hace deducir que en la medida de la abundancia o gama de normas de protocolo, ayuda a mejorar el trato al usuario, y por ende brindar un mejor servicio, ya que fortalece el estado de ánimo y optimismo (actitud personal); y, refuerza a otros aspectos del ser humano (profesional).

Una secretaria que practique la puntualidad, cordialidad, se encuentre con un alto nivel de capacitación, referentes a las normas de protocolo; más una buena imagen, entre otros elementos; es probable que su rendimiento laboral, sea más satisfactorio y eficiente.

ANÁLISIS DE DATOS TABLA Y GRÁFICO No 22.

¿Siente usted que la secretaria atiende al usuario con?

Orden	Alternativas	f	%
1	Cordialidad	67	54
2	Indiferencia	38	30
3	lentitud	16	13
4	DEFICIENTE	4	3
	TOTAL	125	100



SERVIDORES PÚBLICOS Y

FUENTE: USUARIOS

ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 22.

De acuerdo a la tabla y gráfico -22—de los servidores públicos y usuarios del cantón Montecristi, respecto a la pregunta:

¿Siente usted que la secretaria atiende al usuario con? :

El 44% consideran que lo hacen con cordialidad, el 34% que trabajan y atienden con indiferencia, el 18% estiman que trabajan con lentitud. Mientras el 4% manifiestan que su labor es deficiente.

Esta deducción, indica que los encuestados, están de acuerdo y conscientes que recibir una atención de las secretarías con: cordialidad, equidad y rapidez, son valor integral que permite a entregar una mejor atención y provoca en el usuario, una mayor satisfacción por el trato recibido.

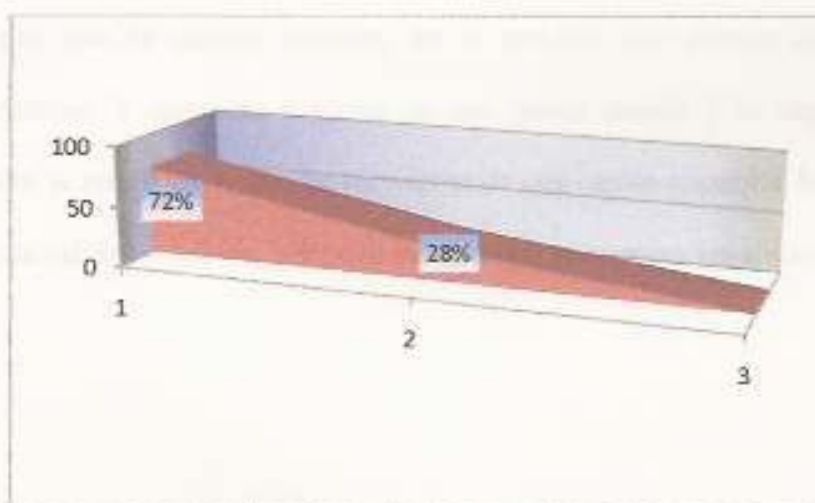
Esta actitud de servicio, también ayuda a proyectar a la entidad pública hacia un mayor empoderamiento en el ámbito social y cultural en los habitantes de Montecristi. Ya que a todo ser humano le encanta recibir un buen trato de los demás; y por ende un excelente servicio.

4.3. ENCUESTA APLICADAS A LAS AUTORIDADES DEL SECTOR PÚBLICO DE MONTECRISTI.

TABLA Y GRAFICO No 23.

Aplica su secretaria normas básicas del protocolo (saludos, contacto visual, claridad al hablar, paciencia?)

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	18	72%
2	NO	7	28%
3	A VECES	0	0%
TOTAL		25	100%



FUENTE: AUTORIDADES
ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA
ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO

N. 23.

La tabla y gráfico –23– determina que el 72% de las autoridades encuestadas, creen que las secretarías, **SÍ aplican las normas básicas del protocolo (saludos, contacto visual, claridad al hablar, paciencia.** Por otro lado el 28% considera que las secretarías, **NO** utilizan dichas reglas.

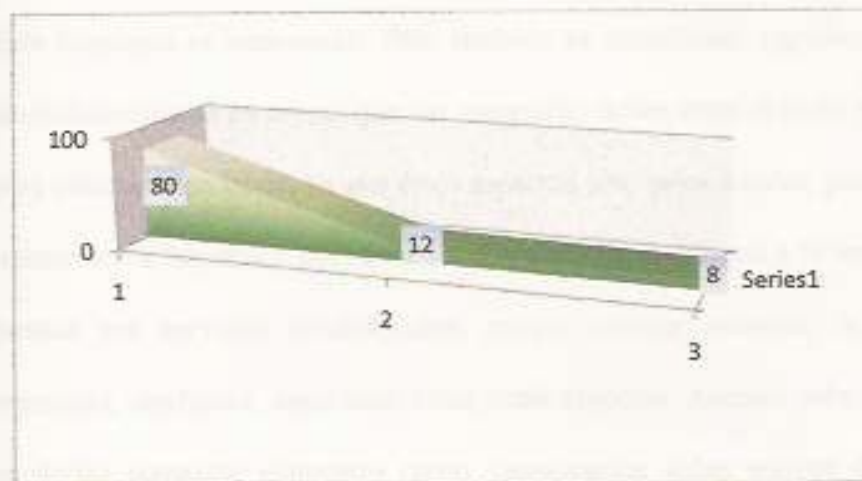
El resultado de esta sugerión, demuestra en forma reveladora que las autoridades de estas instituciones del estado, están familiarizadas con este tema (normas de protocolo y etiqueta), por cuanto éstas ayudan a potenciar ciertas deficiencias y debilidades que se puedan detectar, en el servicio que prestan al público montecristense. Y que sólo a través de una buena actitud y la capacitación académica, se puede lograr que las secretarías de este cantón manabita, brinden un servicio de calidad y calidez, que es lo mínimo que se merecen los clientes de este sector.

La importancia de las normas de protocolo, radica en que éstas son una herramienta técnica que ayudan a vigorizar, motivar, mejorar y rediseñar el servicio, en forma más ágil y oportuna.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS TABLA Y GRÁFICO No 24.

Considera usted que el trabajo que realiza la secretaria , contribuyente a la Imagen de l empresa

Orden	Alternativas	f	%
1	SI	20	80%
2	NO	3	12%
3	A VECES	2	8%
	TOTAL	25	100%



FUENTE: AUTORIDADES
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA
 ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 24.

Referente al cuadro y gráfico No 24, de las autoridades del sector público del cantón Montecristi, sobre si: **Considera usted que el trabajo que realizan las secretarias, contribuyen a la imagen de la empresa.** El 80% respondieron que **SÍ**; mientras el 12% indicaron que **NO**. Y; el 8% estima que a veces.

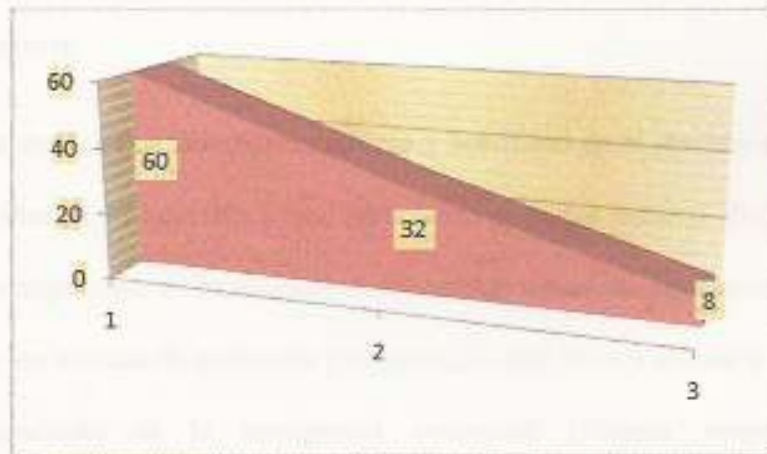
Esta respuesta es interesante. Pero también es sumamente significativo que las autoridades tomen en cuenta que, las secretarias deben tener el perfil y la vocación para efectuar esta labor, ya que estos aspectos son primordiales, para generar un trabajo con eficiencia y proyectar en el ámbito socio-cultural a la empresa donde prestan sus servicios profesionales, porque además aumenta: la autoestima, seguridad, confianza, seguridad, entre otros aspectos. Además debe incorporarse en forma constante elementos como: capacitación sobre normas de protocolo, relaciones humanas, computación, etc. Ya que el prestigio de la empresa es mayor, en la medida que las secretarias asistan a SEMINARIOS, CURSOS, POSTGRADOS, etc.

Todos estos parámetros son necesarios, para el desarrollo institucional, de lo contrario se convertirán en un impedimento conspirador, que obstaculiza brindar un servicio de excelencia.

TABLA Y GRÁFICO No 25.

Existe una buena interacción entre el usuario y la Secretaria ?

Orden	Alternativas	f	%
1	SIEMPRE	15	60%
2	A VECES	8	32%
3	NUNCA	2	8%
	TOTAL	25	100%



FUENTE: AUTORIDADES
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE-TERESA
 ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO

N. 25.

La tabla y gráfico No –25— de las autoridades de las instituciones públicas de Montecristí, a través de la pregunta:

¿Existe una buena interacción entre el usuario y la Secretaria?

El 60% contestaron que SIEMPRE se ha dado una excelente interacción, el 32% manifiesta que esta empatía se da A VECES; y, el 8% opina que esta relación NUNCA ocurre.

De esto se deduce que aún existe maltrato y hostilidad en el servicio que prestan las secretarías de Montecristí y que pertenecen al sector público. Por esta razón este grupo importante de profesionales secretarías deberían capacitarse en lo que respecta a las normas de protocolo y etiqueta, lo cual le va a ayudar a obtener un mayor desarrollo de la inteligencia emocional (respeto, responsabilidad, compañerismo, alegría, disciplina, etc). Y por ende a brindar un servicio con una excelente empatía: usuario-secretarías.

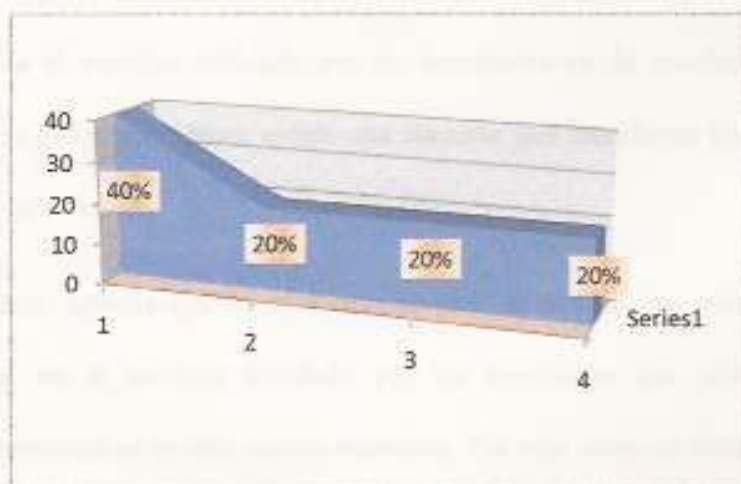
Se deduce que se han observado diversas situaciones de comportamiento, donde se ha podido vislumbrar que a un grupo importante de secretarías, les hace falta manejar una mejor actitud dentro y fuera de su trabajo. Porque la poca

aplicación de estas reglas formales en este proceso, conspira al mejoramiento del servicio hacia el usuario.

TABLA Y GRÁFICO No 26.

¿Cómo califica la calidad de servicio que proporciona la secretaria?

Orden	Alternativas	f	%
1	EXCELENTE	10	40%
2	MUY BUENA	5	20%
3	BUENA	5	20%
4	REGULAR	5	20%
	TOTAL	25	100%



FUENTE: AUTORIDADES
ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA
ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 26.

De acuerdo a la tabla y gráfico No -26- de las autoridades encuestadas que laboran en las empresas públicas del cantón Montecristi, a través de la pregunta:

¿Cómo califica la calidad de servicio que proporciona la secretaria?

El 40% consideran que es EXCELENTE, el 20% que es MUY BUENA, el 20% BUENA; y, finalmente otro 20% que este servicio es REGULAR.

Por lo tanto se deduce, que la mayoría de los jefes departamentales y directivos, estiman que el servicio brindado por las secretarias es de excelencia. Pero si sumamos los otros tres rubros, existe una mayoría que manifiesta que el servicio deja mucho que desear.

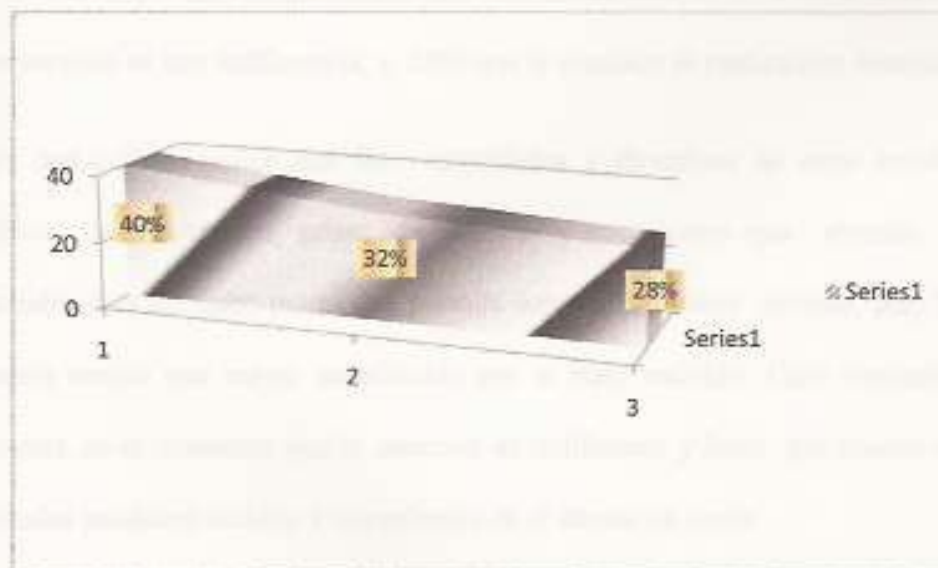
Esta respuesta, aprecia que en el medio se sabe al dedillo que existen algunas deficiencias, en el servicio brindado por las secretarias que laboran en las entidades burocráticas de este cantón manabita. Por esta razón se tienen que tratar con mayor énfasis y dar un mejoramiento al respecto (Incrementar normas de protocolo y etiqueta), para que el usuario que busca diariamente un servicio, se sienta a gusto con el mismo.

En definitiva, las secretarias de este sector laboral, demandan mejorar la parte académica y humana, lo cual les permitirá obtener un mayor nivel de servicio y por ende fortalecer su rendimiento de trabajo.

TABLA Y GRÁFICO No 27.

¿Siente usted que la Secretaria atiende al usuario con?

Orden	Alternativas	f	%
1	CORDIALIDAD	10	40%
2	INDIFERENCIA	8	32%
3	LENTITUD	7	28%
	TOTAL	25	100%



FUENTE: AUTORIDADES
 ELABORADO: MARISOL ANDRADE- TERESA
 ORDOÑEZ

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DEL CUADRO Y GRÁFICO N. 27.

Conforme a la tabla y gráfico -27— de las autoridades encuestadas, a través de la pregunta:

Siente usted que la Secretaria atiende al usuario con.....

El 40% cree que las secretarías atienden con cordialidad, el 32% manifiestan que este servicio es con indiferencia, y, 28% que la atención se realiza con lentitud.

Esta deducción, indica que las autoridades y directivos de estas entidades públicas de Montecristi, están de acuerdo y conscientes que atender con cordialidad es un valor moral que permite entregar un mejor servicio, por lo el usuario sentirá una mayor satisfacción por el trato recibido. Caso contrario se presenta en el momento que la atención es indiferente y lenta, por cuanto estas actitudes producen rechazo e impaciencia en el cliente de turno.

Esta actitud de servicio, definitivamente ayuda a proyectar a la entidad pública hacia un mayor empoderamiento en el ámbito social y cultural en los habitantes de Montecristi. Ya que a todo ser humano le agrada recibir un buen trato de los demás.

Estos elementos o factores, deben ser complementados con la inculcación de las normas de protocolo, ya que estas son muy importantes para potenciar el desarrollo y desenvolvimiento personal, profesional e institucional.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	INDICADORES
<p>Existencia de un programa que promueva el desarrollo profesional de los docentes en relación a la formación de competencias técnicas y científicas.</p>	<p>Los docentes de las instituciones educativas de la institución de educación superior.</p>	<p>Existencia de un programa de desarrollo profesional de los docentes en relación a la formación de competencias técnicas y científicas. El programa debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades de los docentes de la institución de educación superior. El programa debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades de los docentes de la institución de educación superior. El programa debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades de los docentes de la institución de educación superior.</p>

MATRIZ DE COMPROBACION DE OBJETIVOS E HIPÓTESIS

OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPOTESIS ESPECÍFICA	RESULTADOS
<p>Establecer la importancia que tienen las normas de protocolo en las entidades públicas en relación a la atención que deben brindar las secretarías al usuario de Montecristi.</p>	<p>Las secretarías de las instituciones públicas de Montecristi no aplican normas de protocolo.</p>	<p>En las instituciones públicas del cantón Montecristi Investigados de los ochenta y nueve servidores públicos y usuarios: cuarenta que representan el 45% consideran que las secretarías aplican las normas de protocolo en el momento de atender al público que requiere sus servicios, 34% estiman que no es así, mientras que el 11% que su aplicación se da a veces; y, el 10% opina que nunca. Por otro lado dieciocho autoridades que significa el 72% opinan que las secretarías utilizan normas de protocolo y etiqueta. Mientras que el 28% dicen que las secretarías no toman en cuenta estas normas.</p> <p>Treinta y cuatro secretarías, que corresponde al 69% estiman que brindan un buen servicio, en base a la utilización de las normas de protocolo, el 6% que no las usan; y, el 20% que su atención es a veces.</p> <p>Con estos resultados se comprueba la hipótesis ya que la mayoría de servidores públicos, usuarios y autoridades manifiestan que la aplicación de las normas de protocolo y etiqueta no es el más idóneo, lo cual impide que las instituciones públicas del cantón Montecristi brinden un servicio de calidad y calidez.</p>

<p>Diagnosticar las normas de protocolo que aplican las secretarias para atender al usuario.</p>	<p>La atención de las secretarias a los usuarios en las entidades públicas de Montecristi no es la más idónea.</p>	<p>En las instituciones públicas del cantón Montecristi Investigados de los ochenta y nueve servidores públicos y usuarios, en la pregunta nueve: cuarenta que representan el 48% consideran que las secretarias practican las normas de protocolo en el momento de atender al público que requiere sus servicios, 26% estiman que no es así, mientras que el 26% que su práctica se da a veces.</p> <p>En la pregunta diez, los servidores y usuarios, en un 44% opinan que las secretarias atienden con cordialidad, el 34% con indiferencia, el 18% con lentitud y el 4% con deficiencia.</p> <p>Por otro lado, las autoridades en un 40% opinan que las secretarias atienden con cordialidad, el 32% con indiferencia y el 28% con lentitud.</p> <p>Finalmente en la pregunta cuatro, las secretarias creen en un 71% que su atención es satisfactoria, el 10% estima que no es así; y, el 15% que esto se da en parte. Además las secretarias responden en un 82% que su atención se da con cordialidad; y, el 18% con lentitud.</p> <p>Con estos resultados se comprueba la hipótesis, ya que la mayoría de servidores públicos, usuarios y autoridades manifiestan que la aplicación de las normas de protocolo y etiqueta y por ende la atención no es el más idóneo, lo cual impide que las instituciones públicas del cantón Montecristi brinden un servicio oportuno y con calidad y calidez.</p>
--	--	---

OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	RESULTADOS
<p>Determinar las normas de protocolo de las secretarías y su proyección en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.</p>	<p>Las secretarías de las instituciones públicas de Montecristi no son profesionales y por tanto no aplican las normas protocolarias adecuadas en la atención a los usuarios.</p>	<p>En las instituciones públicas del cantón Montecristi Investigados de los ochenta y nueve servidores públicos y usuarios: sólo el 28% consideran como muy bueno el servicio brindado. Por otro lado el 48% estiman que las secretarías aplican las normas de protocolo en el momento de atender al público que requiere sus servicios.</p> <p>De la misma manera las autoridades en un 40% como excelente el servicio de las secretarías; es decir, opinan que las secretarías utilizan normas de protocolo y etiqueta.</p> <p>Además el 71% que han asistido a cursos de capacitación sobre el tema (normas de protocolo y etiqueta) y por eso estiman que brindan un buen servicio. Por eso un 92% estiman que para brindar un servicio excelente se deben preparar académicamente.</p> <p>Con estos resultados se comprueba el objetivo general y la hipótesis general, ya que la mayoría de servidores públicos, usuarios y autoridades; y, las mismas SECRETARIAS manifiestan que la aplicación de las normas de protocolo y etiqueta, no es satisfactorio en un 100% y que estas son el camino más idóneo, para que las instituciones públicas del cantón Montecristi brinden un servicio de calidad y calidez.</p>

CAPÍTULO V

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1.- CONCLUSIONES.

-Las normas de protocolo como: respeto, amabilidad, cortesía, entre otras, se están aplicando en forma deficiente, lo cual obstaculiza a que estas empresas públicas, obtengan una mayor proyección en el ámbito socio-cultural en el cantón Montecristi.

-Las Secretarías que laboran en las instituciones públicas de este cantón: como Municipio, Senplades, colegios, Registro Civil, entre otras; están capacitadas medianamente en las normas de protocolo y etiqueta; para brindar un buen servicio al usuario.

-El trato y atención que brindan las secretarías del sector público, deja mucho que desear; es decir, que no es el más idóneo en las instituciones públicas donde laboran.

-A pesar de que las normas de protocolo se están aplicando en forma deficiente, existe una buena relación de orden social y cultural entre el usuario y las secretarías del cantón, a través del servicio ofrecido.

5.2. RECOMENDACIONES.-

-Las normas de protocolo como: respeto, amabilidad, cortesía, entre otras, se deben aplicar siempre y en forma oportuna y eficiente, para que estas empresas públicas, obtengan una mayor proyección en el ámbito socio-cultural en el cantón Montecristi.

-Las secretarias del sector público de Montecristi, deben estar totalmente familiarizadas con las normas de protocolo, ya que estas son necesarias e obligatorias para brindar un mejor servicio a los usuarios que acuden a las instituciones gubernamentales.

-Para mejorar la imagen y aceptación de los usuarios, las normas de protocolo se deben aplicar en forma eficiente, ya que de esta manera existirá una mayor relación de orden social y cultural entre el usuario y las secretarias del cantón, a través del servicio ofrecido.

-Capacitar a las Secretarias de las Instituciones del sector público de Montecristi, a través de talleres de actualización profesional, nociones de protocolo, etiqueta y Relaciones Humanas.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1.- DATOS INFORMATIVOS:

INSTITUCIÓN: Municipio, Senplades, colegios, Registro Civil, entre otras.

DIRECCIÓN : Cabecera cantonal.

SOSTENIMIENTO : Fiscal.

ZONA : Urbana.

RÉGIMEN : Costa.

NÚMERO DE
SECRETARIAS: 49 (base)

PAÍS: Ecuador-- PROVINCIA: Manabí-- CANTÓN: Montecristi.

6.1.1.- TÍTULO DE LA PROPUESTA.

Programa de capacitación a las secretarias que laboran en el sector público del cantón Montecristi, en formación profesional, nociones de protocolo, etiqueta y Relaciones Humanas.

Esta propuesta es eminentemente operativa y se efectuará, en el segundo trimestre; es decir, durante los meses de: abril, mayo y junio del año 2011.

6.1.2.- PERIDO DE EJECUCIÓN.

Inicia el 04 de abril del 2011 y su finalización dependerá del tipo de evento académico, lo que si será aplicable en forma general, es efectuar una evaluación con el propósito de aplicar una realimentación del nivel de capacitación profesional.

6.1.3.- BENEFICIARIOS.

DIRECTOS : Secretarias y Autoridades de cada institución pública.

INDIRECTOS: Usuarios y comunidad en general.

6.2.- INTRODUCCIÓN.

La Administración Pública es un elemento básico del Estado, cuya tarea principal constituye un servicio a la colectividad. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes y cumplimiento de las leyes, el fomento de los intereses públicos y la resolución de las reclamaciones de los ciudadanos que se produzcan.

Para poseer un recurso humano capacitado sobre una serie de parámetros académicos y de valores morales (buen vivir), se requiere diseñar eventos de

capacitación conforme a la realidad del entorno institucional y el desenvolvimiento profesional de cada secretaria, para su proyección en el ámbito social y cultural.

En la actualidad, en las instituciones públicas de Montecristi, se presentan algunas dificultades en cuanto al servicio brindado; por eso, se debe preparar a cada secretaria tanto en lo académico (normas de etiqueta y protocolo) como en su inteligencia emocional (relaciones humanas, valores éticos y morales, etc), para proyectar un mejor servicio al público que busca diariamente en cada una de estas instituciones del estado.

En la actualidad, las normas de protocolo siguen siendo una aspiración, ya que un grupo significativo de las secretarias de Montecristi, no se han modernizado, provocando un desempeño laboral que deja mucho que desear.

Esto se ve reflejado en el momento de cumplir con sus tareas: atención interna y externa, elaboración de oficios, agilidad para contestar el teléfono, comportamiento hostil, imagen física desmejorada, impuntualidad, entre otros aspectos atentatorios a la proyección de un excelente servicio. Por tanto, se requiere efectuar un seguimiento para corregir errores y reprogramar ciertas tareas y actividades, que proyecten a cada institución pública por el sendero que todo ciudadano demanda: recibir una atención con agilidad, oportunidad y buen trato.

La propuesta busca instruir y capacitar a las secretarias que trabajan en las instituciones públicas de Montecristi, quienes a través de diversos eventos académicos teóricos y prácticos, busquen tener un recurso o talento humano ágil, dinámico, actualizado y que de buen trato a quienes requieran sus servicios.

Para su positiva realización se demanda ejecutar algunos eventos o actividades de capacitación sobre **NORMAS DE PROTOCOLO Y ETIQUETA**, a través de:

-Seminarios; Y, -Conferencias.

6.3.- JUSTIFICACIÓN.

En todo lugar del mundo existen instituciones estatales, donde las secretarías juegan un papel sumamente importante, porque de su preparación académica y humanística, va a depender su labor y la calidad del servicio que presta al usuario de este sector manabita.

En esta actividad, las normas de protocolo y etiqueta, servicio al cliente, etc. Son pertinentes y relevantes, por cuanto permiten brindar un servicio eficiente y corregir ciertas deficiencias detectadas en cada una de las secretarías, en este caso del cantón Montecristi.

Todas las instituciones y organismos del estado, buscan satisfacer las necesidades e intereses de la sociedad; es decir, su objetivo principal consiste en mejorar el servicio, a través de una atención al usuario con calidad y calidez.

La Administración pública es un elemento clave en un estado moderno, donde el ciudadano exige la solución de sus problemas en forma, ágil, oportuna y amable.

Desde esta perspectiva, uno de los pasos para alcanzar este propósito, es actualizar el conocimiento, capaz de mejorar el nivel académico; es decir, se requiere implantar un programa de capacitación, en este caso para las secretarías que laboran en las entidades públicas del cantón Montecristi, Provincia de Manabí, ya que la nueva LEY DEL SERVIDOR PUBLICO, en sus dos primeros artículos indica:

Artículo 1.- Principios.- "La presente ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad,

y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”.

Artículo 2.-Objetivo.- “El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación”.

Entonces, la formación y desempeño de una secretaria; debe seguir potencializándose, para proyectar a la empresa a la que pertenecen, en aras de fortalecer el buen trato, como: respeto, cordialidad, oportunidad, es decir, mucha afectividad hacia el usuario de turno. Por esta razón, las normas de protocolo deben estar consideradas como un elemento fundamental en la formación de cada secretaria.

Por las razones y variables expuestas, esta propuesta tiene su fundamentación y justificación, ya que busca capacitar y orientar a las secretarias de este cantón manabita, sobre las normas de protocolo y etiqueta, como parte de su mejoramiento y actualización académica, que exige y propone el gobierno, a través del Ministerio de Relaciones Laborales.

Estos eventos de capacitación teórico-práctico, buscan obtener en cada institución de servicio público, un personal mejor preparado, de manera concreta en el área de secretaria, para que la población montecristense reciba un servicio de calidad y se conviva con felicidad, armonía y tolerancia.

La propuesta es factible de aplicar porque existe buena disposición de los Directivos de las Instituciones investigadas y porque cuentan con los recursos financieros necesarios.

6.4.- OBJETIVOS.

6.4.1. OBJETIVO GENERAL

Aplicar un programa de capacitación para el mejoramiento y actualización profesional de las secretarías de las instituciones públicas del cantón Montecristi.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Seleccionar contenidos y temas a tratarse en cada taller de capacitación dirigidos a las secretarías.
2. Efectuar un cronograma de eventos académicos, como: cursos de profesionalización, seminarios, charlas, conferencias; para que la capacitación sea continua.
3. Socializar esta propuesta con las autoridades de las instituciones públicas montecristense para que su ejecución.
- 4.- Efectuar un seguimiento al desempeño de las secretarías.

6.5. - FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

EL PROTOCOLO.- HISTORIA.-

El protocolo nace al mismo tiempo que la sociedad. Es una necesidad de vivir pacíficamente.

El término protocolo, procede del latín "protocollum", que a su vez procede del griego (en griego deviene de 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, entre otros significados, protocolo es: La regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

Desde los tiempos más remotos se conoce la existencia de pautas sociales y normas de comportamiento. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia, hay un hecho definitivo y claro que nos da un punto de partida importante, la creación de la corte dio un auge definitivo a las buenas maneras.

La nobleza, se comentaba en esa época, no se lleva solamente en la sangre sino en la forma de comportarse ante el Rey y ante el pueblo. Un hecho que debemos tener siempre presente en nuestra vida. Se puede ser rico, culto e incluso un genio, pero todos somos personas y hay que comportarse educadamente con los demás. El auge de las buenas maneras era glosado por trovadores y novelas de caballería donde se daban consejos sobre cómo ser una dama o un caballero educado.

DEFINICIÓN DEL PROTOCOLO.

“El protocolo se lo puede definir como la regla ceremonial diplomática o palatina, establecido por decreto o costumbre. El protocolo regula mucho aspectos de la vida públicas de las naciones y en consecuencia influye en toda la sociedad”.¹²

“Su objetivo es garantizar que quienes ocupan funciones públicas puedan ejercer sus cargos en ceremonias y otros actos oficiales, con un proceder normado”¹³

Su uso permite reconocer públicamente las jerarquías, el rol que cumplen las personas en sus funciones públicas y las deferencias que deban recibir por los cargos que ostentan o por lo representativas que son por sí mismas o por su jerarquía civil, religiosa, militar, intelectual o política.

En el manejo protocolar, dependiendo de los roles de las personas que participan en las ceremonias públicas, se ha homologado a nivel internacional algunos reconocimientos que son propios de la naturaleza de los ceremoniales, uno de ellos, es el orden de procedencia. Desde que el hombre está sobre la tierra siempre ha tenido ciertas formas de comportamiento ante determinados eventos. Aunque todas estas reglas las encontramos repartidas a lo largo de toda la historia.

Es importante conocer los valores fundamentales que se aprecian con el uso del protocolo:

-Imagen. El protocolo de empresa ayuda a difundir la imagen de la empresa mediante actos y apariciones públicas.

-Proyección. El protocolo ayuda a la proyección social de la empresa ya que contribuye a mejorar las relaciones con los públicos.

¹² VERA, José, Etal. El Libro de oro de la Etiqueta, Thema, equipo editorial, S.A, Buenos Aires¹²
LOS VALORES. Urbanidad en el ámbito público y privado, Editorial Grupo Cultural S.A., Madrid-España. Pag.16.

-Comunicación. El protocolo comunica los mensajes de la empresa de modo eficaz.

-Procedimiento. El protocolo establece unas normas y unas técnicas de organización, es decir, establece unos procedimientos de actuación que aporta calidad a los actos y a las relaciones.

-Rentabilidad. El protocolo de empresa es una herramienta que consigue incrementar los beneficios de la misma, optimizando el resultado de cada acto.

-Prestigio. El protocolo ayuda a conseguir una imagen favorable de la empresa como consecuencia de una actuación excelente.

Permite hacer una diferencia en un mercado competitivo, contribuye al liderazgo, reitera el compromiso con la calidad y la excelencia y, a la vez, genera confianza.

NORMAS DE PROTOCOLO

“Son el conjunto de conductas y reglas sociales a conocer, respetar y cumplir, no sólo en el medio oficial ya establecido, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural, deportivo, policial y militar.”¹⁴

¹⁴ GONZÁLEZ, Amanda, et al, Aptitud Secretarial Editorial de Libros Técnicos. Lima 27.P:1

La combinación y coordinación de los elementos de la vestimenta es un arte y debe reflejar profesionalismo, cultura corporativa y compromiso con el cliente.

NORMAS	DEFINICIÓN	EJEMPLOS
De carácter moral	Cumplimiento del deber moral. Inspiradas en la solidaridad con los semejantes	La obligación de usar buenos modales
De carácter social	De protocolo en sentido muy estricto o de etiqueta y reglas convencionales variables en el tiempo y en cada país	Obligación de vestir chaqué de día y smoking de noche
De carácter jurídico	Dictadas por el estado a la comunidad internacional	La disposición judicial que regula la precedencia de las autoridades.

¿QUÉ ES LA ETIQUETA?

Es la parte operativa del protocolo, es decir el poner en práctica las reglas convencionales o que vienen dados por la costumbre.

“Dar un nombre a un frasco, para saber cuál es su contenido, es muy común en la industria farmacéutica, del mismo modo en la vida social, la etiqueta designa o identifica a quien actúa en el ámbito de lo público o lo privado representando a una institución o por sí mismo”¹⁵

Del francés *étiquette*, y éste de la raíz germana *stik* que significa fijar o clavar, su origen semántico nos confirma que la etiqueta lo que hace es distinguir algo, de modo que se convierta en particular.

Por ello la etiqueta tiene que ver con los estilos, las formas, los usos, las costumbres que se guardan en todas las normas de relacionamiento social del mundo.

Cuando nos solicitan llevar un traje formal, nos han pedido observar etiqueta. Ésta por tanto, pone distancia inmediatamente en el trato que se va a llevar en una reunión ceremonial.

LAS RELACIONES HUMANAS.

Son las relaciones que se tienen con los semejantes y pueden realizarse en ámbitos organizacionales o personales y pueden ser formales, informales, estrechas, distantes, antagónicas, cooperativas, individuales o colectivas.

Su importancia radica en la integración a grupos, el hombre, como ser social, necesita relacionarse para poder vivir.

¹⁵ **LOS VALORES**, Urbanidad en el ámbito público y privado, Editorial Grupo Cultural S.A., Madrid-España. Pag.17.

Las Relaciones Humanas son las que se interesan en mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

LAS RELACIONES PÚBLICAS.

Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Las Relaciones Públicas implementan técnicas de negociación, marketing y publicidad para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y única que debe ser estudiado para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos.

La importancia de las Relaciones Públicas radica en que permiten crear y mantener una imagen positiva de la empresa, lo que genera una buena promoción de ésta, y lo que a su vez genera un clima favorable para las ventas.

Y, por otro lado, permiten mantener una buena relación con los trabajadores, lo que genera un buen ambiente o clima laboral, y lo que a su vez genera trabajadores motivados y eficientes.

LA SECRETARIA O ASISTENTE.

En términos estrictos la definición de asistente se refiere a: Persona titulada, cuya profesión es allanar o prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o a grupos de individuos, por medio de consejo, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria, moral, etc.

La realidad es que hoy en día las secretarias o asistentes suelen ser personas perfectamente preparadas, capaces de resolver asuntos de manera independiente haciéndoles con esto el trabajo más fácil a sus jefes.

MISIÓN DE LA SECRETARIA

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tareas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir dentro de la empresa.

PERFIL DE LA SECRETARIA

“La secretaria es el centro de atracción o punto focal, razón por la que debe de tener una personalidad agradable y una gran habilidad, ya que en cierta forma, es la socia de su jefe y comparte con él la responsabilidad de mantener una rutina eficiente y agradable en la oficina, son esenciales las siguientes cualidades; iniciativa, tacto, juicio, memoria, responsabilidad, honorabilidad, paciencia control y comprensión”¹⁶

- Debe ser una persona en la que se tenga plena confianza, y que cumpla con las siguientes características:
- Buena presencia.
- Persona de buen trato, amable, cortés y seria.
- Excelente redacción y ortografía.
- Facilidad de expresión verbal y escrita.
- Persona proactiva y organizada.
- Facilidad para interactuar en grupos.
- Dominio de Windows, Microsoft Office, Internet.
- Brindar apoyo a todos los departamentos.

¹⁶ MCMILLAN Elizabeth, La secretaria moderna. Editorial Parramón. Pág. 5.

- Desempeñarse eficientemente en su Área.
- Aptitudes para la Organización.
- Buenas relaciones interpersonales.
- Dinámica entusiasta.
- Habilidades para el planeamiento, motivación, liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.

LA PERSONALIDAD DE LA SECRETARIA EN EL SECTOR PÚBLICO.

Está condicionada por las configuraciones socio-culturales, que se refleja en el comportamiento y la forma de actuar emocionalmente ante una determinada situación.

“La clase o tipo de secretaria se identifica según su: capacidad, talento, inteligencia, carácter, estímulo y aspiraciones”¹⁷

Otros aspectos que se pueden encontrar tienen que ver con: dinámica o lentitud, decisión, responsabilidad, conciencia, temperamento, confianza, orden o desorden, paciencia o intolerancia, racionalidad o irracionalidad, entre otros perfiles.

De todos estos rasgos o características, una secretaria obtendrá éxito laboral y profesional, es decir, con un eficiente desenvolvimiento, complementado con la práctica y el accionar cotidiano.

La administración pública exige actuar en un ámbito dinámico, flexible y en condiciones ambientales cambiantes. Además, debe tener: “la capacidad de

¹⁷ MIRANDA Rosa, La secretaria en la municipalidad de Manta. Pág. 37.

conseguir amigos, así como también conservarlos. Estos son elementos esenciales para una buena labor en este sector (estatal)”¹⁸

FUNCIONES DE UNA SECRETARIA

- Ser puntual en todas sus actividades de funciones.
- Reclutar las solicitudes de servicios por parte del departamento de servicio al cliente.
- Hacer una evaluación periódica de los proveedores para verificar el cumplimiento y servicios de éstos.
- Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente, para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
- Mantener discreción sobre todo lo que respecta a la empresa.
- Evitar hacer comentarios innecesarios sobre cualquier funcionario o departamentos dentro de la empresa.
- Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
- Obedecer y realizar instrucciones que te sean asignadas por tú jefe.
- Mejora y aprendizaje continuo e Imagen de éxito.

¹⁸ HOITE, Dalton, Relaciones Humanas, Editorial Iberoamérica, México, 1997.

REFLEXIONES SOBRE EL COACHING PROFESIONAL Y LA EMPRESA.

El coaching consiste en interpretar la lectura de un evento, para generar opciones nuevas formas o cursos de acción posible para resolver conflictos.

El coaching es una poderosa herramienta para mejorar la gestión de líderes o funcionarios, personas de todo tipo, especialmente hoy, dado que en el entorno en que vivimos, se caracteriza por una dinámica de cambios que desafía nuestras habilidades de adaptación y un flujo de información que satura el correo electrónico y nuestra velocidad óptima de asimilación de nuevos conceptos.

Todo lo anterior configura algunas barreras que demorarán su aceptación e implementación productiva al interior de nuestra cultura latinoamericana, tales como:

-Desorientación.- No existe un concepto de lo que es exactamente el coaching o para qué sirve o cuáles son sus bases conceptuales. Además, hay experiencias de negativas de procesos dirigidos por no especialistas.

-Malas experiencias previas.- Hemos aprendido a desconfiar de conceptos de avanzada en el ámbito del liderazgo, gestión, mejoramiento continuo y otras novedades que nos llegaron del norte, precedidas de un aura de recetas mágicas para el éxito instantáneo. Hemos abrazado estas novedades sin mucho estudio ni análisis y con expectativas desmesuradas.

-Utilidad.- Las organizaciones y los ejecutivos no se han percatado aún de la utilidad del coaching y su impacto sobre el desarrollo de habilidades requeridas para mantener el norte estratégica e identificar lo realmente importante en un ambiente saturado de datos. Tampoco hay, en nuestro medio, evidencias empíricas que muestre resultados estadísticos válidos.

LOS USUARIOS O CLIENTES

Dícese de quien tiene derecho de usar una cosa con cierta limitación, el usuario permite hacer mención a la persona que accede un servicio, los especialistas en marketing y ventas suelen distinguir las clases de usuarios, estos son: los activos que en la actualidad concretan compras o acceden a un servicio y los inactivos, en cambio hace tiempo que no realizan una compra o acceden a un servicio.

USUARIO INTERNO

Es la compañera o compañero de trabajo. Son las personas que laboran al interior de la Institución, que requieren ser atendidos y a quienes se les debe satisfacer una necesidad laboral.

USUARIO EXTERNO

Es la persona fundamental en el servicio público, hacia quien trasladamos todo nuestro esfuerzo para satisfacer sus necesidades plenamente.

Es el ciudadano o ciudadana que acude a la Institución en busca de información, productos o servicios.

EL SERVICIO

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el usuario y el empleado, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

EL SERVICIO PÚBLICO.

“Son entidades que suministran una determinada clase de servicios al público, como: transporte, teléfonos, energía, calefacción, iluminación, agua, saneamiento, entre otros.”¹⁹

¹⁹ **FOLLETO:** La Administración Pública. 2000. Pag. 5. Quito.

En la mayoría de países, estas empresas son administradas por el Estado, brindando un servicio en iguales condiciones para todos los clientes.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

- g. El cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- h. El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.
- i. La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.
- j. La empresa debe "gestionar" la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.
- k. Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.

ATRIBUTOS ESENCIALES PARA OPERACIONES DE SERVICIOS.

- Eficiencia, precisión.
- Uniformidad, constancia.
- Receptividad, accesibilidad.
- Confiabilidad.
- Competencia y capacidad.
- Cortesía, cuidado, entrenamiento.
- Seguridad.
- Satisfacción y placer.

FACTORES CLAVES PARA UN TRATO AL USUARIO.

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere

- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de placer al servir al cliente
- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos
- Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente
- Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

LAS 10 REGLAS PARA UNA EXCELENTE ATENCIÓN AL USUARIO.

11. No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.
12. Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
13. Haga que los primeros 30 segundos cuenten
14. Sea natural, no falso o robotizado
15. Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
16. Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quién puede)
17. Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente
18. Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
19. Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
20. Manténgase en forma, cuide su persona.

6.6.- MATRIZ DE INVOLUCRADOS.

EQUIPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
AUTORIDADES	Que las secretarias que están a su cargo adquieran una capacitación con calidad y calidez. Y se empoderen de este plan de capacitación	Existen secretarias que atienden al usuario con lentitud, hostilidad y poco cordiales.	-Presentación del proyecto de capacitación al instituto de Altos Estudios Nacionales.
SECRETARIAS	Capacitarse en lo humano-académico, para que el servicio brindado, esté de acorde a las necesidades del usuario.	Existe un grupo de secretarias que son renuentes a la actualización y capacitación, lo que se refleja en el momento de atender al público.	Plan de capacitación sobre: Normas de protocolo y etiqueta.
USUARIOS	Recibir un servicio oportuno y un buen trato.	Los usuarios requieren que los atiendan inmediatamente. Es decir son pocos tolerantes y no respetan su turno.	-Atención dinámica y oportuna. _Fortalecer un mejor trato al usuario. (Buen vivir).

EQUIPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
<p style="text-align: center;">FACILITADOR O FACILITADOR A</p>	<p>Que su competencia profesional, este basada en el conocimiento y experiencia del tema; y que conozca sobre la nueve Ley del Servidor Público.</p>	<p>En la provincia de Manabí, son pocos los profesionales que están actualizados con la LOSEP, normas de protocolo y etiqueta</p>	<p>-Cursos de profesionalización, charlas, videos, conferencias, etc.</p>

6.7.- ACTIVIDADES.

- Entablar un diálogo con las autoridades de cada institución pública de Montecristi, para socializar y ejecutar el plan.
- Monitoreo.
- Evaluación.

6.8.- RECURSOS

6.8.1.- HUMANOS

- Autoridades
- Secretarias
- Facilitadores o capacitadores

6.8.2.- TÉCNICAS

- Salón de actos
- Proyector
- Computadora. Y, -Amplificación

6.8.3.- MATERIALES

- Carpetas con su respectivo programa de capacitación.
- Hojas de evaluación.
- Afiches.

6.8.4.- FINANCIEROS.

Este proyecto alternativo se beneficiará por intermedio de cada institución, previa gestión de cada autoridad nominadora y los aportes de cada secretaria que participe en este proceso de capacitación.

6.9.- PRESUPUESTO

GASTOS	VALOR
Facilitadores	\$ 2.000
Elaboración del manual	700
Copias	100
Imprevistos	100
TOTAL	\$ 2900

6.10.- EVALUACIÓN.

DIAGNÓSTICA: Se aplicará al inicio de la capacitación de las secretarias, para conocer el nivel académico de cada una de ellas sobre las normas de protocolo, etiqueta y la LOSEP:

PROCESAL: Durante el desarrollo de la capacitación se efectuará la aplicación de fichas de seguimiento, observación, autoevaluación, etc.

SUMATIVAS: Al final de cada evento académico, se empleará una evaluación para tener una idea del nivel de asimilación y desenvolvimiento pragmático en servicio al usuario, en aras de tener la convicción del resultado multiplicador y generador de la realimentación en cada secretaria capacitada, lo cual indiscutiblemente es necesario.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*.

Edición de Carlos Martínez, Lima 1973.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

ALLEN, J. L.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

ALLEN, J. L. (1982). *Administración de Recursos Humanos*, Edición 1982.

BIBLIOGRAFÍA

- **ENCICLOPEDIA BRITÁNICA**, Editorial Santiago, Chile. 2009.
- **FOLLETO**: La Administración Pública. 2000. Pag. 5. Quito.
- **GONZÁLEZ, Amanda, etal**, Aptitud Secretarial.
Editorial de Libros Técnicos. Lima 27.P.I. 2004.
- **HOITE, Dalton**, Rela. Humanas, Editorial Iberoamérica, México. 1997.
- **LOS VALORES**, Urbanidad en el ámbito público y privado, Editorial Grupo Cultural S.A., Madrid-España. Pag 16 y 17. 2002.
- **MANUAL DE INFORMACIÓN CULTURAL DEL ECUADOR**. Tomo II. Quito, 2003.
- **MCMILLAN Elizabeth**, La secretaria moderna. Editorial Parramón. Pág. 5. España. 2003.
- **MIRANDA Rosa**, La secretaria en la municipalidad de Manta. Pág. 37. ULEAM. 1999.
- **VERA, José, Etal**, El Libro de oro de la Etiqueta, Thema, equipo editorial, S.A. Buenos Aires. 2000.

ANEXOS

ARBOL DE PROBLEMAS

Efecto



El desconocimiento de las normas del protocolo incide en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

Causas



ÁRBOL DE OBJETIVO

Fines



Normas de protocolo de la secretaría indden en el ámbito sociocultural de los usuarios en las instituciones públicas de Montecristi

Propósito productos



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

#	ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7
		SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
1	Elaboración del proyecto	X						
2	Sustentación y aprobación del proyecto	X						
3	Elaboración y revisión de instrumentos		X	X				
4	Aplicación de prueba piloto			X				
5	Elaboración del marco teórico				X			
6	Recolección de información				X			
7	Procesamiento de datos				X			
8	Análisis de los resultados y conclusiones				X			
9	Recolección del informe final					X		
10	Elaboración de la propuesta					X		
11	Presentación del informe						X	
12	Sustentación							X



CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACION
ESPECIALIZACION ASIGNATURA SECRETARIALES
ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES

Objetivo: Determinar las normas de Protocolo de las Secretarías y su Proyección en el Ámbito Socio-cultural de los usuarios de las Instituciones Públicas de Montecristi.

Instructivo: Estimados (as) Autoridades solicitamos a Usted responder con sinceridad el siguiente cuestionario, sus respuesta contribuirá al éxito de la Investigación que estamos realizando.

1.-¿Aplica su secretaria normas básicas del protocolo (Saludos, contacto visual, claridad al hablar, paciencia) ?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

d.-Nunca ()

2.-¿Considera Usted que el trabajo, que realiza la secretaria, contribuye a la imagen de la Empresa?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- En parte ()

3.- ¿Existe una buena interacción entre el usuario y la secretaria?

a - Siempre ()

b.- A veces ()

c.- Nunca ()

4.- ¿Cómo califica la calidad de servicio que proporciona la secretaria?

a.- Excelente ()

b.- Muy Buena ()

c.- Buena ()

d.- Regular ()

5.- ¿Siente Usted que la secretaria atiende al usuario con?

a.- Cordialidad ()

b.- Indiferencia ()

c.- Lentitud ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIZACIÓN. ASIGNATURAS SECRETARIALES
ENCUESTA A LOS SERVIDORES PUBLICOS Y USUARIOS

Objetivo: Determinar las normas de protocolo de las secretarias y su proyección en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

Instructivo: Estimados servidores públicos y usuarios, solicitamos a usted responder con sinceridad el siguiente cuestionario sus respuestas contribuirá al éxito de la investigación que estamos realizando

1.- ¿Aplican las Secretarias normas básicas del Protocolo (Saludos, contacto visual, claridad al hablar, paciencia).?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

d.- Nunca ()

2.- ¿Es atendido con agilidad y dinamismo al requerir información por parte de la Secretaria?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

d.- Nunca ()

3.- ¿Considera Usted que el trabajo, que realizan las secretarias, contribuyen a la imagen de la Empresa?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- En parte ()

4.- ¿Existe una buena interacción entre el usuario y la Secretaria?

a.- Siempre ()

b.- A veces ()

c.- Nunca ()

5.- Cuando la Secretaria contesta el teléfono , responde con:

a.- Tono Suave ()

b.- Tono entusiasta ()

c.- Impaciente ()

6.- ¿Como califica la calidad de servicio, que proporciona la secretaria?

a.- Excelente ()

b.- Muy Buena ()

c.- Buena ()

d.- Regular

7.- ¿En los actos Públicos, las Secretarias hacen uso del Protocolo?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

8.- La vestimenta de la Secretaria es:

a.- Formal ()

b.- Provocativo ()

c.- Casual ()

d.- Deportivo ()

9.-¿ Las Secretarias de las Instituciones Públicas practican normas de atención al usuario?.

a.- Puntualidad ()

b.- Cordialidad ()

c.- Proporciona Información en forma oportuna ()

d.- Propone soluciones ()

10.- ¿Siente Usted que la secretaria atiende al usuario con?

a.- Cordialidad ()

b.- Indiferencia ()

c.- Lentitud ()

GRACIAS POR SU COLABORACION

CARRERA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
ESPECIALIZACIÓN. ASIGNATURAS SECRETARIALES
ENCUESTA A LAS SECRETARIAS

Objetivo: Determinar las normas de protocolo de las secretarias y su proyección en el ámbito socio-cultural de los usuarios de las instituciones públicas de Montecristi.

Instructivo: Estimadas secretarias, solicitamos a usted responder con sinceridad el siguiente cuestionario sus respuestas contribuirá al éxito de la investigación que estamos realizando.

1.- ¿Para qué sirven las normas de protocolo? :

-Para brindar un mejor servicio

-Para ser más agradable con el usuario

-No es importante

2.- ¿Aplica normas básicas del Protocolo (Saludos, contacto visual, claridad al hablar, paciencia).?

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

d.- Nunca ()

3.- ¿Considera Ud. que es necesario que las secretarias apliquen normas de protocolo para brindar un mejor servicio al usuario?

a.- Si ()

b.- No ()

POR QUÉ?.....

4.- **¿Considera Usted que el usuario queda satisfecho con su servicio?**

a.- Si ()

b.- No ()

c.- En parte ()

5.- **¿Ha asistido a Seminarios de atención al cliente, protocolo, Relaciones Humana?**

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

6.- **¿Cree Ud. que es necesario que las secretarias, necesitan una mejor preparación académica y de normas de protocolo para brindar un servicio eficiente al usuario?**

a.- Si ()

b.- No ()

7.- **¿Cree Ud. que para brindar un buen servicio, se requiere como propuesta que las secretarias se capaciten y actualicen sus conocimientos?**

a.- Si ()

b.- No ()

c.- A veces ()

8.- **¿La vestimenta en su lugar de trabajo es?**

a.- Formal ()

b.- Provocativa ()

c.- Casual ()

d.- Deportivo ()

9.- ¿Ser puntual para Usted es llegar al trabajo o a reuniones Sociales ...?

a.- Antes ()

b.- Exacto ()

c.- Mas tarde ()

10.- ¿Cuándo Usted contesta el teléfono responde con?

a.- Tono suave ()

b.- Tono entusiasta ()

c.- Impaciente ()

11.-¿ Cómo se puede contribuir a mejorar la imagen de la empresa?.

a.- Capacitación ()

b.- Agilidad ()

c.- Responsabilidad ()

d.- Aplicación de Seminarios ()

12.- ¿Siente Usted que atiende al usuario con?

a.- Cordialidad ()

b.- Indiferencia ()

c.- Lentitud ()

GRACIAS POR SU COLABORACION