



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMATICAS.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.

Título del Proyecto de Investigación:

“Etiqueta y protocolo de las secretarias y su incidencia en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, provincia de Los Ríos, año 2015”

AUTORA:

Maricela Ricardina Enderica Orozco

Director del Proyecto de Investigación:

Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros. M. Sc.

Quevedo-Los Ríos-Ecuador

AÑO – 2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **ENDERICA OROZCO MARICELA RICARDINA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

ENDERICA OROZCO MARICELA



Certificación de la Directora del Proyecto de Investigación

El suscrito, Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada Enderica Orozco Maricela Ricardina, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“ETIQUETA Y PROTOCOLO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015”**, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.....

Lcda. Nuvia Aurora Zambrano Barros. M. Sc.

Directora del Proyecto de Investigación



CERTIFICACIÓN

UED-SECTI-001-2015

Quevedo, Octubre 27 de 2015

Señora.

Ing. Mariana Reyes Bermeo. M Sc.

DIRECTORA DE LA UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA DE LA UTEQ

En su despacho.

De mi consideración.-

Por medio de la presente me permito certificar, que la Señorita **MARICELA RICARDINA ENDERICA OROZCO**, egresada de la carrera de Licenciatura en secretariado Ejecutivo en Técnicas informáticas. Una vez que se revisó el Proyecto de Investigación de grado titulado: **“ETIQUETA Y PROTOCOLO DE LAS SECRETARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE, PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2015”**, tengo a bien informar que se realizó la revisión respectiva por medio del sistema Urkund, dando como resultado un porcentaje favorable del 9%: cumpliendo con el reglamento de Graduación de Estudiantes de Pregrado y la Normativa establecida por la Universidad.

Por la aprobación que se sirva dar a la presente, quedo ante usted muy agradecida.

Atentamente,

Lic. Nuvia Zambrano Barros. M Sc.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CC. Archivo

Se adjunta imagen del sistema Urkund



Document [PROYECTO DE INVESTIGACIÓN 2015 URKUND.docx \(D15887490\)](#)

Submitted 2015-10-27 17:01 (-05:00)

Submitted by maricela.enderica@uteq.edu.ec

Receiver nzambrano.uteq@analysis.urkund.com

Message PROYECTO DE INVESTIGACIÓN [Show full message](#)

9% of this approx. 36 pages long document consists of text present in 9 sources.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA DE LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
EN TÉCNICAS INFORMÁTICAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Etiqueta y protocolo de las secretarias y su incidencia en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, Provincia de Los Ríos, año 2015”

Presentado al Comité Técnico Académico Administrativo como requisito previo la obtención del título de: **Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas.**

Aprobado por:

Lcda. Verónica Osorio Sánchez. M.Sc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

Ing. Shirley Álava Ormaza. M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Lcda. María Pachar López. M.Sc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

Quevedo – Los Ríos – Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y la fuerza necesaria para culminar con éxito una etapa importante en mi vida profesional.

A mi familia y sobre todo a mi madre y padre quienes han velado por mi bienestar desde el primer momento de mi existencia siendo el motor principal en mi vida, en especial a mi padre un hombre ejemplar que está en el cielo bendiciendo mis pasos como siempre lo ha hecho.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, principalmente a la Unidad de Estudios a Distancia, carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Técnicas Informáticas, a las autoridades, a mis prestigiosos docentes que día a día nos impartieron sus conocimientos, bondades y enseñanzas, forjándome como profesional.

A la Licenciada Nuvia Aurora Zambrano Barros, Directora del Proyecto de Investigación, por sus conocimientos impartidos, tiempo, paciencia y apoyo durante la elaboración del mismo.

A todas mis compañeras, amigas y demás personas que me apoyaron en el lapso de la carrera universitaria, mis más sinceros agradecimientos.

Maricela Enderica O.

DEDICATORIA

Dedico el presente Proyecto de Investigación a Dios por haberme permitido lograr mis objetivos, apoyándome con su amor incondicional, a mi padre que desde el cielo guía mis pasos siendo mi inspiración.

A mi madre, hermanas y hermanos que han dedicado su tiempo para apoyarme siendo los testigos silenciosos de mis luchas cotidianas.

A quienes siempre me han brindado su apoyo moral e incondicional.

Maricela

RESUMEN EJECUTIVO

En el mundo competitivo la etiqueta y el protocolo son las herramientas fundamentales de toda institución, las mismas que les dan la oportunidad de aceptar nuevas responsabilidades y retos a distintos profesionales, permitiéndoles realizar sus funciones con eficiencia y eficacia, demostrando el profesionalismo que es característico en ellos. El objetivo de este trabajo está orientado a las secretarias, funcionarios administrativos y demás autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, por medio de una Guía sobre las reglas que deben utilizarse en lo personal, social y profesional, la manera de expresarse correctamente, la forma adecuada de vestirse, buenos modales, el trato correcto que se debe dar a las diferentes autoridades en los actos solemnes, presentaciones, formas de comportamiento y tratamientos. Los métodos y técnicas de investigación ayudaron a concluir este proyecto, lo que llevó a realizar las conclusiones y por ende dar las debidas recomendaciones para que sean aplicadas por el personal administrativo y permita mejorar la imagen institucional.

Palabras claves: etiqueta y protocolo, secretarias, atención al cliente.

ABSTRACT

In the competitive world tag and Protocol are the fundamental tools of every institution, the same that give them the opportunity to accept new responsibilities and challenges to different professionals, enabling them to carry out their functions efficiently and effectively, demonstrating the professionalism which is characteristic in them. The objective of this work is oriented to the secretariats, administrative officers and other authorities of the autonomous Government decentralized Municipal San Jacinto de Buena Fe, by means of a guide on the rules to be used in the personal, social and professional, how to express themselves correctly, how to appropriate dress, manners, the correct treatment to be given to the different authorities in the solemn events presentations, forms of behaviour, and treatments. Methods and techniques of research helped conclude this project, which led to make the conclusions and thus give recommendations due to be implemented by administrative staff and improve the institutional image.

Key words: etiquette and protocol, secretaries, customer care.

TABLA DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
CERTIFICADO DE REPORTE.	iv
CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Resumen Ejecutivo y palabras claves	viii
Abstracto and keywords	ix
Tabla de contenido	x
Código Dublín.	xii
Introducción	xiv

CAPÍTULO I. MARCOCONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación.	2
1.1.1.1. Diagnóstico.	2
1.1.1.2. Pronostico.	3
1.1.2. Formulación del Problema.	3
1.1.3. Sistematización del Problema.	3
1.2. Objetivos.	3
1.2.1. Objetivo General	3
1.2.2. Objetivos Específicos	4
1.3. Justificación.	4

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación conceptual.	9
2.1.1. La etiqueta y protocolo.	9
2.1.3. Reglas de oro del protocolo.	10
2.1.4. Origen de la etiqueta y protocolo.	10
2.1.4. Clases de protocolo.	13
2.1.6. Tipos de protocolo.	13
2.1.7. Principios que rigen la etiqueta y protocolo en la empresa.	14
2.1.7.1. Organización.	15
2.1.7.2. Paciencia.	15
2.1.7.3. Prudencia.	15
2.1.7.4. Buen gusto.	15
2.1.7.5. Puntualidad.	15
2.1.7.6. Respeto.	15
2.1.7.7. Humildad.	16
2.1.7.8. Sencillez.	16
2.1.7.9. Humanismo.	16

2.1.8. Etiqueta y protocolo ceremonial.	16
2.1.8.1. Las presentaciones.	16
2.1.9. Etiqueta y protocolo en la oficina.	17
2.1.9.1. Vestuario de la ejecutiva:	18
2.1.9.2. Vestuario del ejecutivo:	18
2.1.9.3. Indumentaria personal:	19
2.1.9.4. Prendas de etiqueta.	19
2.1.10. Ética y filosofía.	19
2.1.10.1. Naturaleza y objeto de la ética.	20
2.1.11. El perfil de la secretaria ejecutiva.	21
2.1.11.1. Características del perfil de la secretaria ejecutiva.	21
2.1.12. Comportamiento de una buena secretaria.	22
2.1.12. Calidad del servicio al cliente.	23
2.1.13. Importancia del Protocolo Secretarial.	24
2.1.14. Definiciones de secretarías.	27
2.1.15. Concepto del perfil de las secretarías modernas.	28
2.1.16. Nuevo perfil de las secretarías ejecutivas.	29
2.1.17. Definiciones de Municipios.	29
2.1.18. Antecedentes del GAD San Jacinto de Buena Fe.	30
2.2. Marco Legal.	32
2.2.1. Organización territorial del Estado.	32
2.2.2. Gobiernos Autónomos Descentralizados y regímenes especiales.	32
Deberes, derechos y prohibiciones de las servidoras y servidores del GAD	32
2.2.3.1. Jornadas de Trabajo.	36
CAPÍTULO III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. Localización de la investigación.	38
3.2. Tipos de investigación.	38
3.3. Métodos de investigación.	38
3.4. Fuentes de recopilación de información.	39
3.5. Diseño de la investigación.	39
3.6. Instrumentos de investigación.	39
3.7. Tratamiento de los datos.	40
3.8. Recursos humanos y materiales.	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Resultados.	43
4.2. Análisis de la entrevista.	48
4.3. Análisis FODA de las secretarías.	50
4.2. Discusión.	51
4.3. Desarrollo de la Guía.	52
4.3.1. Tema:	52
4.3.3. Contenido de la guía.	52
4.3.3.1. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.	52
4.3.3.2. Valores Institucionales.	52

4.3.3.3. Recomendaciones para proyectar una buena imagen.	52
4.3.3.4. Pasos a seguir en la organización de un evento.	53
4.3.3.5. Actos y ceremonias	54
4.3.3.5.1. Reglas de Protocolo:	55
4.3.3.6. Requerimientos para una mesa principal:	59
4.3.3.6.1. Equipo Técnico.	59
4.3.3.7. Principios que rigen la etiqueta en la empresa.	60
4.3.3.8. Las formas de saludar.	66
4.3.3.9. Las llamadas telefónicas.	67
4.3.3.7. Etiqueta en la organización de su trabajo.	69
4.3.3.8. Su imagen personal, es la imagen de su empresa.	69
4.3.3.8.1. El cabello.	70
4.3.3.8.2. La sonrisa.	70
4.3.3.8.3. La imagen en sus manos.	70
4.3.3.8.4. Uso de los perfumes y los desodorantes.	70
4.3.3.8.5. El maquillaje.	70
4.3.3.8.6. Vestuario de una ejecutiva.	71
4.3.3.8.7. Las Joyas.	71
4.3.3.9. Atención al cliente.	72
4.3.3.10. Tipos de atención.	70
2.4.3.15. Los diez mandamientos de la atención al cliente.	72

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.	75
5.2. Recomendaciones.	76

CAPÍTULO VI. BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura Citada	78
------------------------	----

CAPÍTULO IX. ANEXOS

9.1. Fotografías	82
9.2. Entrevista	85
9.3. Entrevistas	87
9.4. Mapa/ubicación geográfica	89

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros	Pág.
1. Código Dublin.	x
3. Recursos	40
4. Análisis de la entrevista.	48
19. Análisis FODA	50

Cuadro N° 1. Código Dublin.

Título:	“Etiqueta y protocolo y su incidencia en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, Provincia de Los Ríos, Año 2015”				
Autor:	Enderica Orozco Maricela Ricardina				
Palabras clave:	Etiqueta y protocolo	secretarias	atención al cliente		
Fecha de publicación:	25-mar-15				
Editorial:	Quito: EPN, 2015.				
Resumen:	<p>Resumen.- En el mundo competitivo la etiqueta y el protocolo son las herramientas fundamentales de toda institución, las mismas que les dan la oportunidad de aceptar nuevas responsabilidades y retos a distintos profesionales, permitiéndoles realizar sus funciones con eficiencia y eficacia, demostrando el profesionalismo que es característico en ellos. El objetivo de este trabajo está orientado a las secretarias, funcionarios administrativos y demás autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, por medio de una Guía sobre las reglas que deben utilizarse en lo personal, social y profesional, la manera de expresarse correctamente, la forma adecuada de vestirse, buenos modales, el trato correcto que se debe dar a las diferentes autoridades en los actos solemnes, presentaciones, formas de comportamiento y tratamientos. Los métodos y técnicas de investigación ayudaron a concluir este proyecto, lo que llevó a realizar las conclusiones y por ende dar las debidas recomendaciones para que sean aplicadas por el personal administrativo y permita mejorar la imagen institucional.</p> <p>Palabras claves: etiqueta y protocolo, secretaria, atención al cliente.</p> <p>In the competitive world tag and Protocol are the fundamental tools of every institution, the same that give them the opportunity to accept new responsibilities and challenges to different professionals, enabling them to carry out their functions efficiently and effectively, demonstrating the professionalism which is characteristic in them. The objective of this work is oriented to the secretariats, administrative officers and other authorities of the autonomous Government decentralized Municipal San Jacinto de Buena Fe, by means of a guide on the rules to be used in the personal, social and professional, how to express themselves correctly, how to appropriate dress, manners, the correct treatment to be given to the different authorities in the solemn events presentations, forms of behaviour, and treatments. Methods and techniques of research helped conclude this project, which led to make the conclusions and thus give recommendations due to be implemented by administrative staff and improve the institutional image.</p> <p>Key words: etiquette and protocol, secretaries, customer care.</p>				
Descripción:	89 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162				
URI:					

Fuente:Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

Investigadora:MaricelaEnderica Orozco.

Introducción.

Dentro del contexto, etiqueta y protocolo es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades del municipio, así como también atraer cada vez un mayor número de usuario por medio de la etiqueta y protocolo, cumpliendo con las necesidades y exigencias del mundo competitivo, hoy en día si las organizaciones no satisfacen las necesidades de sus clientes estos tendrán un corto tiempo de vida en el mercado, actualmente todos los esfuerzos deben estar orientados en la atención al cliente, pues son ellos quienes califican a las Instituciones; por otro lado si los municipios no satisfacen sus necesidades y expectativas, éstos se irán a la competencia.

En los actuales momentos en el Ecuador la etiqueta y protocolo juegan un papel indispensable dentro de toda institución, es la imagen principal de toda Secretaria Ejecutiva la debe saber manejar adecuadamente los términos, las interrelaciones humanas, conocimientos de tecnología informática, aplicación de las herramientas básicas de crecimiento personal que garantice el manejo de conflictos. La atención al cliente tiene relación directa con el manejo del tiempo, pues en la actualidad es un factor determinante para la satisfacción del cliente. Se debe atender a éste a la brevedad posible, y si existe un problema cualquier miembro que labore en la Institución deberá solucionarlo de modo que no se retiren insatisfechos del lugar.

Toda persona preparada debe de poseer etiqueta y protocolo atributos que les permitirán desarrollar sus funciones con eficiencia y eficacia, brindando una buena atención al cliente.

Toda secretaria debe de poseer un espíritu de pertenencia, tolerancia, afectividad, pro actividad, capacidad de crear, innovar e implementar ideas, planificar su tiempo y el de su jefe, preparar y tratar la información adecuadamente, concertar, acoger y atender las visitas, organizar los viajes de negocios, entre otras funciones que desempeña con eficacia y eficiencia.

En el ámbito competitivo están existiendo cambios muy acelerados es un momento tan crucial para las secretarias, la capacitación constante y el mantenerse informadas es una posición inteligente para lograr los objetivos, ya que nadie triunfa sin haber practicado, sin tener perseverancia.

El propósito de este proyecto es diseñar una guía sobre etiqueta y protocolo que mejore la imagen y actitud de las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, el mismo que cuenta con secretarias profesionales que velan día a día por su bienestar, por lo tanto es necesario contar con herramientas de apoyo administrativo que permitan desarrollar con eficiencia sus actividades y cumplir con los objetivos propuestos, para fortalecer la calidad de servicio y atención al cliente.

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de Investigación.

1.1.1. Planteamiento del Problema.

El prestigio y aporte al desarrollo empresarial en una institución depende en gran parte de la etiqueta y protocolo siendo una herramienta fundamental en las actividades cotidianas de las secretarías ejecutivas, como lo corroboran **(Naranjo y Montero, 2009)** manifestando que “la etiqueta y protocolo es un proceso encaminado a satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las instituciones”, motivo por el cual se han tomado en cuenta las falencias existentes dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe,

Las personas que trabajan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, desconocen la importancia de la etiqueta y protocolo, por lo que no cuentan con una guía sobre la misma.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, las secretarías no brindan una buena atención al cliente, porque no actualizan sus conocimientos sobre etiqueta y protocolo.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, no existe una organización adecuada de los eventos que realiza el municipio en sus sesiones solemnes, reuniones de consejos, eventos deportivos, religiosos entre otros, esto se debe a que desconocen las diferentes formas de realizar un acto **(Chango y Claudio, 2013)** manifiestan que la organización de los eventos es el proceso de diseñar y planificar fiestas formales e informales.

1.1.2. Diagnóstico.

Análisis FODA de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

Según el análisis FODA se pudo evidenciar las debilidades y amenazas de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe. Debilidades; trabajar bajo presión, inadecuada imagen empresarial, atención al cliente, mala comunicación, desconocimientos de trámites, desconocimiento de realización de eventos, falta de capacitación. Amenazas; inestabilidad laboral, descenso de puesto debido a las

evaluaciones del estado, reducción de personal, reducción de presupuesto, sistema económico inestable en el país.

1.2. Pronóstico.

Si las secretarias no se capacitan sobre etiqueta y protocolo de nada va a servir la guía implementada, porque seguirían brindando un mal servicio al cliente, a las autoridades y demás funcionarios.

Para que una secretaria pueda adoptar modelos de calidad que le beneficie mutuamente y beneficie a la institución en la que labora, es necesario que implemente en sus labores diarias estrategias sobre cómo mejorar su imagen, su perfil, como brindar una buena atención al cliente y como actualizar sus conocimientos, con estas estrategias cumplirán a cabalidad con las necesidades y exigencias del mundo competitivo que le rodea.

1.2.1. Formulación del Problema.

¿De qué manera el desconocimiento de etiqueta y protocolo afecta a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe?

1.2.2. Sistematización del Problema.

¿De qué manera afecta en la etiqueta y protocolo la forma como llevan actualmente la realización de los eventos las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe?

¿Cómo afecta el escaso conocimiento de etiqueta y protocolo en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe?

¿Cómo influye el no contar con una Guía de etiqueta y protocolo en las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General.

Diseñar una Guía sobre etiqueta y protocolo para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, a fin de mejorar su desempeño profesional y social.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar como se aplica el proceso de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.
- Definir las reglas de etiqueta y protocolo que aplican a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.
- Establecer las reglas de etiqueta y protocolo a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, para que brinden un mejor servicio a los clientes.
- Proponer una guía sobre etiqueta y protocolo para las secretarías, a fin de mejorar su desempeño profesional, social en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

1.4. Justificación.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, las secretarías no tienen una idea clara de lo que es la etiqueta y protocolo por qué no reciben capacitación sobre el tema.

Este trabajo está dirigido a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, con la finalidad de diseñar una guía sobre etiqueta y protocolo, ya que la verdadera labor de las secretarías se constituye en un punto determinante de apoyo para el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, el comprenderse con aquellas acciones que son necesarias en el desempeño empresarial exitoso ésta en su diario actuar, planificar, organizar sus acciones y establecer controles que les permitan garantizar resultados beneficiosos que favorezcan al municipio; y se justifica teóricamente con la referencia de los actores enunciados en el marco teórico, además se utilizan métodos y técnicas relacionadas para fortalecer la investigación, se cuenta también con la práctica llevada a cabo en el lugar de los hechos como es el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

Es indiscutible que las secretarías en muchos casos se conviertan en modelo de comportamientos que intensifican la amistad o el encuentro que originan los apuros

cotidianos, de aquí nace la necesidad y la importancia de la etiqueta y protocolo, porque ayuda a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

Este trabajo investigativo se realizó con la finalidad de que las secretarías tengan un mejor conocimiento de lo que es etiqueta y protocolo para que posteriormente pongan en práctica lo aprendido en la atención que brinden a la sociedad buenafesina porque se contó con el apoyo del Lcdo. Wellington Guerra Hidalgo Concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, las secretarías y demás autoridades de la misma y el beneficio es para todos los departamentos Administrativos, demás funcionarios de la institución y la sociedad en general.

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Fundamentación conceptual.

2.1.1. La etiqueta y protocolo.

La ética es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvernos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos, mientras que el protocolo proviene del griego protocollum y significa “orden”. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver diferencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas. **(Chango y Claudio, 2013)**

Años atrás se consideraba que el protocolo sólo se aplicaba a la diplomacia y su entorno, hoy día, el alto grado de competencia empresarial exige mantener satisfecho el recurso humano, elemento base de las organizaciones, y esmerarse en el servicio que se le brinda al cliente. La aplicación del protocolo empresarial permite llevar a cabo estos dos objetivos. **(Espinoza M. Izquierdo A. Reyes M. Sánchez L, 2010)**

La etiqueta y protocolo es un proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de las Instituciones y de las personas, así como también atraer mayor número de clientes por medio de un posicionamiento tal, que lleve a éstos a realizar gratuitamente la publicidad persona a persona. **(Naranjo y Montero, 2009)**

La etiqueta implica dos conceptos: las normas de comportamiento, que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos, y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos, y protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. **(Flores y León, 2012)**

La ética está relacionada con la actitud y la actitud precede a cualquier acción. Si bien somos, o nos gusta ser, personas resueltas, en ocasiones nos falta el compás o el sistema de navegación para determinar que opciones son oportunas, correctas o adecuadas. Y esto se acentúa aún más, si no disponemos de una norma que nos marque que es oportuno, correcto y adecuado. **(García, 2010)**

Según los autores citados podemos interpretar que la etiqueta y protocolo son las herramientas fundamentales de toda empresa o institución sean estas públicas o privadas, las mismas que nos permiten desenvolvernos adecuadamente al momento de atender a los clientes, dando así una buena imagen a la institución, razón por la cual es indispensable implantar una Guía de etiqueta y protocolo, que beneficie a las secretarías en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la institución.

2.1.2. Reglas de oro del protocolo.

Existen reglas que por norma o por tradición se deben seguir dentro de la práctica de las Relaciones Públicas. Las siguientes son normas comunes a todos los actos, trátense de inauguraciones, clausuras, aniversarios, sesiones solemnes o menciones especiales.

2.1.3. Himnos.

1. Himno Nacional del Ecuador.
2. El de la organización (En este caso de la ciudad Buena Fe), al finalizar el acto en el caso que se requiera.

2.1.5. Escenario:

Escenario es el espacio destinado para la representación de actos sociales, utilizado para otros eventos (conferencias, o reuniones). Es el espacio escénico para los actores o intérpretes y el punto focal para el público. El escenario puede consistir en una plataforma (a menudo elevada) o en varias. En algunos casos, pueden ser temporales o ajustables, pero en los teatros y en otros edificios de este tipo, el escenario suele ser un elemento estable y permanente.

2.1.4. Origen de la etiqueta y protocolo.

Desde épocas remotas el concepto de etiqueta ha estado profundamente ligado a la actividad humana; así pues, tenemos juicio de la presencia de ritos mediante los cuales se reconocía a los dioses un nuevo principio, un matrimonio o una nueva cosecha, o de los cultos funerales que tenían parte tras la muerte de uno de sus miembros. Sin embargo, el concepto de etiqueta surgió en las instituciones religiosas, que fueron adaptando e introduciendo las pautas del ceremonial papal en la celebración de sus actos de culto. Con

continuación, los mismos mandos eclesiásticos dieron su beneplácito para que se aclamaran eventos de perfil político en partes consagrados, por lo que con la costumbre, el concepto de etiqueta pasaría a convertirse en el término genérico para referirse tanto a actos de gran relevancia social, como actos de carácter privado. **(Cabero, 2012)**

La etiqueta y el protocolo, son dos términos muy antiguos y actualmente son dos términos relacionados entre sí, más aun en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo el mundo de las relaciones en las empresas.**(Díaz, 2011)**

El origen de etiqueta tiene sus raíces en el siglo XVIII, y se le relacionaba con comportamientos propios de la sociedad de esa época donde fácilmente se le podía asociar con la “cultura” de la élite, aunque la cultura como es hoy entendida difiere en este sentido ya que se ha comprobado que ésta no es universal.**(Díaz, 2011)**

Actualmente es comprendida como un sinnúmero de reglas que deben ser aplicadas en cualquier ámbito en el cual toda persona se desenvuelva, desde el mismo momento de levantarse y al dirigirse a los demás, y durante todos los roles que esta persona desempeñe durante el resto del día como ejecutiva(o), ama de casa, desde el punto de vista social y/o familiar. Es decir, la etiqueta es el comportamiento adecuado que toda persona debe manejar para salir airosa (o) de cualquier situación que se le presente de la menor manera, sin perder su imagen manteniendo una correcta actitud y comunicación adecuadas.**(Díaz, 2011)**

Para tratar de asociar el término de etiqueta con el protocolo, se puede definir entonces que ésta es la herramienta fundamental del protocolo que guía las normas del comportamiento humano.**(Díaz, 2011)**

“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.**(Díaz, 2011)**

Pero otros autores, como Escriche, indican como origen vocablo que viene del griego, protos viene de primero en su línea y de origen latino collium o collatio que significaría cotejo. **(Díaz, 2011)**

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. **(Díaz, 2011)**

Algunos historiadores indican que existían términos y expresiones protocolarias en documentos tan importantes como el Código de Hammurabi, en los jeroglíficos del antiguo Egipto y en otras muchas referencias escritas. **(Díaz, 2011)**

Llevado este término al día de hoy, el protocolo se refiere a la forma bajo las cuales desarrolla la persona las actividades humanas importantes. Es el proceso, el orden y/o conjunto de actividades que se siguen a diario en la vida personal y profesional. Dentro del término protocolo es imposible olvidar mencionar el término ceremonial que se refiere básicamente a formalidades que dependiendo de la cultura tengan a lugar en un evento oficial en determinado evento o lugar. **(Díaz, 2011)**

En consecuencia, los dos términos están relacionados intrínsecamente y su conocimiento y aplicación determinan definitivamente el comportamiento que toda persona asume en unas determinadas circunstancias y la forma como las realiza, afectando positiva o negativamente la imagen de la empresa para la cual labora. **(Díaz, 2011)**

Por lo tanto, debe existir una armonía y/o equilibrio en el comportamiento de una persona para lograr que esta logre ser una persona, con valores, reconocida, tenida en cuenta en el medio laboral. Adicionalmente sepa comportarse en cualquier lugar o circunstancia y finalmente logre relacionarse efectivamente con todos los clientes de una empresa volviéndola más productiva. **(Díaz, 2011)**

El protocolo y la etiqueta nos otorgan las herramientas necesarias para planear una imagen triunfante, realeindudable; tanto en el área profesional como personal. A través de la prudencia de ciertas destrezas, logramos formarnos, proyectarnos laboral y personalmente.

2.1.4. Clases de protocolo.

Según el embajador Urbina, el protocolo se puede clasificar por:

- ✚ Protocolo estructural: atiende única y exclusivamente a la organización, sin intervenir en los contenidos.
- ✚ Protocolo de gestión: define la estructura del evento y organiza las acciones que se vayan a desarrollar en el mismo.
- ✚ Protocolo de atención a personalidades: define la dirección y gestión de la asistencia personal a personalidades.
- ✚ Protocolo de la eficacia personal: mediante este, una persona aprende diferentes pautas de atención y comportamiento, en función de las circunstancias, con el fin de mejorar la eficacia en sus relaciones con los demás. **(Cabero, 2012)**

Existen numerosas clases de protocolo una para cada evento u ocasión, los mismos que están diseñados de acorde a cada ocasión.

2.1.6. Tipos de protocolo.

Se clasifican en:

- A. Protocolo Oficial.-** En España el Protocolo Oficial se dirige por, unas normas fundamentales.
- B. Protocolo Diplomático.-** El amplio mundo diplomático se mueve entre grandes contrastes de idiomas y costumbres que debemos conocer y respetar. Será, por ello, necesario consultar con los servicios de protocolo de cada país.
- C. Protocolo Deportivo.-** Cada vez cobran más importancia los acontecimientos deportivos como medio de relación social con personas del mundo de los negocios. En el mundo deportivo el protocolo sigue las mismas normas básicas que en el resto de eventos. Si bien aquí, al tratarse de espectáculos donde acuden personalidades procedentes de mundos diferentes, la presidencia y precedencia será un espinoso asunto meritorio de más de un quebradero de cabeza. Una planificación y organización de la situación en los palcos harán que todo resulte un éxito. Pero llegar hasta ahí dependerá, de nuestra pericia y nuestro equipo de protocolo, que tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- ✚ Lugar de celebración del evento.

- ✚ Seguridad.
- ✚ Planes de emergencia, evacuación y personal sanitario.
- ✚ Afluencia de público.
- ✚ Medios de comunicación.
- ✚ Programación.
- ✚ Situación de los palcos y acceso a los mismos.

Con todo ello, el protocolo ha de basarse fundamentalmente en la situación de los asistentes y autoridades en los palcos. Como norma general, e independientemente de si existe un palco o dos, hemos de colocar a las autoridades (deportivas, oficiales, etc.), a la derecha y el resto a la izquierda.

D. Protocolo Empresarial.- El protocolo empresarial se basa en el protocolo social y será tratado en los siguientes capítulos más extensamente.

E. Protocolo Militar.- El Protocolo Militar posee sus propias normas y costumbres que se destacan con gran disciplina.

F. Protocolo Universitario.- Quien haya entonado el “Gaudeamus igitur” comprenderá con nostalgia la importancia del mismo en la vida de cualquier académico. El protocolo universitario es rico en su simbología y ceremonial. Cada Facultad posee su patrón, su color de bandera, y el traje académico que con el tiempo ha ido adquiriendo distintivos y experimentado diversas modificaciones. Lo habitual es que exista un jefe de protocolo que conduzca los actos académicos que, por fortuna, vuelven a adquirir la brillantez de antaño.

G. Protocolo Internacional

H. Protocolo de Internet

I. Protocolo Eclesiástico(Montero, 2009)

Los protocolos se clasifican según el evento, acto u ocasión a realizar los mismos que siempre deben ser formalizados con elegancia.

2.1.7. Principios que rigen la etiqueta y protocolo en la empresa.

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

Esto es precisamente lo que busca la etiqueta, y entre ellos podemos mencionar algunos principios que la rigen y que se consideran a continuación, como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas. Entre estos se encuentran los siguientes: (Díaz, 2011)

2.1.7.1. Organización:

Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado. (Díaz, 2011)

2.1.7.2. Paciencia:

Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente. (Díaz, 2011)

2.1.7.3. Prudencia:

Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo. (Díaz, 2011)

2.1.7.4. Buen gusto:

Como dice el refrán: “Entre gusto y gusto no hay disgusto”, sin embargo, aunado al principio de la prudencia, se encuentra este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado. (Díaz, 2011)

2.1.7.5. Puntualidad:

Aunque es importante para medir el compromiso del trabajador con la empresa, en realización de negocios y todo tipo de eventos personales y profesionales, este aspecto es totalmente cultural. (Díaz, 2011)

2.1.7.6. Respeto:

Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distinción de credo, raza, religión, edad, sexo. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que

sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones. (Díaz, 2011)

2.1.7.7. Humildad:

Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo. (Díaz, 2011)

2.1.7.8. Sencillez:

Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted. En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen. (Díaz, 2011)

2.1.7.9. Humanismo:

En los tiempos tan agitados que se viven actualmente, no se puede dejar de lado la relación entre los seres humanos. (Díaz, 2011)

2.1.8. Etiqueta y protocolo ceremonial.

2.1.8.1. Las presentaciones.

Se refiere a que las formas de presentaciones son: el acto de estrecharse las manos es señal de amistad, surgió hace muchos como muestra de consideración entre las personas. Hoy son claros los objetivos que anima a presentarnos y a estrechar las manos:

- ✓ Conseguir que otros nos identifiquen
 - ✓ Establecer vínculos entre las personas, pueden ser de índole personal, familiar, social, política, comercial o empresarial.
 - ✓ Fomentar la comunicación entre grupos heterogéneos e intercambiar ideas.
- (Espinoza M. Izquierdo A. Reyes M. Sánchez L, 2010)

Pocas personas visten exclusivamente para sí mismas, la mayoría lo hace para los demás pero se debe tener mucho cuidado con esto y preguntarse para quién o quienes exactamente

nos vestimos. En una institución es de mal gusto que las mujeres vistan con faldas muy cortas o trajes provocativos. En el caso de los varones es de igual mal gusto que se presenten con camisa sin abotonar o pantalones ajustados. El buen gusto y la elegancia terminan donde inicia el ridículo. La forma de vestir representa nuestra personalidad y educación, se debe demostrar elegancia al vestir. **(Flores y León, 2012)**

Algunas ocasiones exigen un atuendo especial, pero siempre es necesario vestir con gusto y adecuadamente. Escoger el vestido y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la celebración, dará una imagen positiva. Lo más importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación. Para la oficina es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora. Ropa ceñida o demasiado floja, escotes pronunciados, faldas muy altas, blusas transparentes, joyas llamativas o peinados extraños, están completamente por fuera de las normas de etiqueta laboral. **(Beatriz, 2015)**

Para tener una excelente presentación tiene que, prepararse con tiempo, manejar uno mismo las láminas, cuidar la imagen personal, tener un lenguaje corporal. Debemos tener un balance entre el contacto visual sumiso y dominante: Es decir no quedar mirando a una sola persona por mucho tiempo, mirar a todos por igual, mirar al más tranquilo y atento. **(Batista, 2011)**

Saber presentarnos es de vital importancia para toda persona ya que las presentaciones nos ayudan a relacionarnos con los demás.

2.1.9. Etiqueta y protocolo en la oficina.

Los funcionarios administrativos deben vestirse de manera que muestren respeto por la persona, profesión u oficio, el puesto y la empresa. **(Flores y León, 2012)**

La necesidad que existe en toda empresa de cuidar su imagen interna y externa ha causado que se creen departamentos de protocolo o que se contraten consultorías externas con expertos en la materia. Años atrás se consideraba que el protocolo sólo se aplicaba a la diplomacia y su entorno, hoy día, el alto grado de competencia empresarial exige mantener satisfecho el recurso humano, elemento base de las organizaciones, y esmerarse en el servicio que se le brinda al cliente. La aplicación del protocolo empresarial permite llevar a cabo estos dos objetivos. **(Espinoza M. Izquierdo A. Reyes M. Sánchez L, 2010)**

En toda empresa o institución es de vital importancia que se emplee el protocolo para realizar con elegancia y distinción.

2.1.9.1. Vestuario de la ejecutiva:

Saber combinar la ropa y llevar lo adecuado en toda ocasión significa tener estilo. Casi todas las mujeres que han desarrollado un estilo personal de vestir, eligen ropas acordes con la actividad que desempeñan y usan maquillaje discreto y perfumes que se identifican con su personalidad.

La selección de prendas se debe hacer según la edad de la persona, el clima en que se encuentra y las circunstancias de que se trate. En términos generales, es posible afirmar que los colores claros y brillantes aumentan las formas del cuerpo y los oscuros o mates la disimulan; el color más importante en el vestuario es el que queda cerca del rostro, por ello hay que utilizar aquellos que favorecen e iluminan el tono de la piel. **(Espinoza M. Izquierdo A. Reyes M. Sánchez L, 2010)**

Recuerde que no deben de vestir con exageración no utilicen faldas tan cortas ni blusas exageradas, cuiden de su maquillaje y peinado no deben de ser muy pronunciado.

2.1.9.2. Vestuario del ejecutivo:

- ❖ Camisas, las clásicas camisas blancas, de color azul claro, o de raya finas.
- ❖ Pantalones, los hombres que tienen los pies muy grandes no deben usar pantalones estrechos.
- ❖ Corbatas, lo ideal es tener un surtido de corbatas listas y estampadas, así como unas para clima frío y otras para clima caliente. en cuanto al largo, es aconsejable que lleguen hasta el cinturón.
- ❖ Pañuelo, siempre serán elegantes, de color blancos immaculados y muy bien planchados.
- ❖ Joyas, las únicas que pueden permitirse un hombre elegante son la argolla de matrimonio, el reloj, broches discretos y el alfiler de corbata. **(Espinoza M. Izquierdo A. Reyes M. Sánchez L, 2010)**

Un hombre ejecutivo siempre debe de vestir con elegancia desde la punta del cabello hasta la punta de los pies.

2.1.9.2. Indumentaria personal:

Los géneros de vestir bien son discreción, sencillez y elegancia, por lo que se debe evitar el abuso de colores o diseños estridentes tanto en el vestuario como en los componentes. Asimismo, es recomendable tener un estilo propio y llevar lo que nos favorece, evitando modas pasajeras. Por lo que respecta a los complementos, estos deben ir perfectamente conjuntados con el vestuario. **(Cabero, 2012)**

Todas las personas deben de utilizar indumentarias personales apropiadas a la ocasión, pero siempre deben de ser sencillas.

2.1.9.4. Prendas de etiqueta.

Existe un tipo de vestuario requerido en ocasiones solemnes y muy formales, que se hace constar en la invitación y que se debe respetar a rajatabla. En la actualidad, las prendas de máxima etiqueta en España son el frac, el chaqué y el esmoquin, cuyas prendas son:

- ❖ Corbatas: blanca con nudo de pajarita, gris de nudo normal, pajarita de seda negra.
- ❖ Camisas: blancas de cuello subido, cuello vuelto, con loras verticales sobre la pechera.
- ❖ Chaquetas: negra con botonadura simple o cruzada, corta por delante y con faldones traseros en pico, gris curvada con faldón trasero.
- ❖ Chaleco: blanco, beige, gris perla o negra.
- ❖ Pantalones: negros con tira lateral del mismo color, gris de rayas negras y grises, negros con cinta vertical en el costado.
- ❖ Zapatos: negros de charol y con cordones, negros de piel con cordones, negros brillantes y preferiblemente escotados. **(Cabero, 2012)**

Para cada ocasión existe un tipo de vestimenta pero siempre deben de ser elegantes, desde la corbata hasta los zapatos los mismos que tienen que estar impecables.

2.1.10. Ética y filosofía.

Para comprender ampliamente la relación entre ética y filosofía, tenemos que empezar definiéndolas.

La filosofía constituye un horizonte amplio que contiene y fundamenta a la ética. El significado de la palabra filosofía ha evolucionado notablemente a lo largo de la historia, existen dos formas principales de definirla:

- Definición nominal: la palabra filosofía viene de dos raíces griegas, filos y Sofía, que significan amor y sabiduría, por tanto entendemos que la filosofía es amor a la sabiduría; es decir, afición, tendencia o lealtad a un tipo especial de conocimiento que se llama sabiduría.
- Definición real: de acuerdo con la definición tradicional creada por Aristóteles, la esencia de la filosofía se define como “la ciencia de todas las cosas desde el punto de vista de sus causas supremas”, que nos explica la filosofía refiere a las causas de los hechos estudiados, que estudia tanto lo material, espiritual, visible e invisible y las cosas desde el punto de vista de sus causas supremas. **(Olivares, 2010)**

El que posee ética y filosofía es una persona con sabiduría ya que son las herramientas fundamentales para una persona exitosa.

2.1.10.1. Naturaleza y objeto de la ética.

La ética, se ocupa de lo bueno y lo malo, lo justo e injusto y, como ya mencionamos, se deriva de términos cuyo significado es costumbre o conducta. La ética es un saber práctico y de nada sirve saber mucho de ella si no la ponemos en práctica, rigen por normas morales, como por ejemplo, robar, decir mentiras, sobornar, etc. Las normas morales se definen como los principios que en una sociedad regulan el comportamiento de los seres humanos, en función de lo que se considera bueno, correcto o justo. **(Olivares, 2010)**

El hecho de que cada persona vea la realidad de cierta manera, depende de la experiencia que cada quien ha tenido durante su vida; esto nos lleva a comprender los momentos que vivimos, a enfrentar dificultades, a tomar decisiones y repercute directamente en la forma en que nos relacionamos con otras personas y la manera en que participamos con el mundo que nos rodea. **(Olivares, 2010)**

Para entender claramente el objeto de la ética, tenemos que considerar que éste siempre será la actividad del hombre en cuanto al hombre; es decir los actos humanos en cuanto a considerarlos o calificarlos buenos o malos. Por tanto, dividiremos el objeto en formal y material. **(Olivares, 2010)**

La ética nos abre las puertas de toda institución, claro está si la aplicamos en el diario vivir, con buenos modales y buenas costumbres.

2.1.11. El perfil de la secretaria ejecutiva.

Desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, está lejos de lograrlo. **(Pérez, 2014)**

Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal. **(Pérez, 2014)**

Quienes seleccionan a sus asistentes buscan personas con solidez latitudinal: la empatía, la comunicación y el esfuerzo por despejar el camino o simplificar las tareas son cualidades importantes. También suma valor el poder asumir diferentes responsabilidades y funciones, así como contar con la facilidad para coordinarlas. **(Pérez, 2014)**

Toda empresa siempre quiere lo mejor, por este motivo son muy estrictos al momento de seleccionar sus secretarías y ejecutivo, por eso el perfil de una secretaria ejecutiva debe de ser perfecta e intachable.

2.1.11.1. Características del perfil de la secretaria ejecutiva.

Firmeza y seguridad son cualidades que no pueden estar ausentes, sobre todo, al momento de resolver situaciones extremas. El buen humor, por su parte, contribuye a disolver el estrés propio y el de su jefe, así como a la contención y al mantenimiento de un clima laboral ameno donde los conflictos puedan ser neutralizados. **(Pérez, 2014)**

Resulta fundamental desarrollar habilidades no sólo latitudinales sino también profesionales. La capacitación y el entrenamiento continuos son primordiales. En el momento de iniciar la búsqueda de una secretaria, las empresas tienen en cuenta muchos requisitos pero, sin duda, se busca cada vez más personal especializado. No todas las secretarías –aunque tengan estudios específicos- son aptas para todas las búsquedas. **(Pérez, 2014)**

El nuevo perfil de las secretarías ejecutivas es ser discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de CEO 's y directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. **(Pérez, 2014)**

“La secretaria ejecutiva debe contar con una serie de cualidades. Algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción, lealtad con la empresa y a ti misma, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora”.**(Pérez, 2014)**

Lapaciencia, tolerancia, el respeto, la honestidad, lealtad, puntualidad, entre otras son las características fundamentales para cumplir con el perfil de una secretaria ejecutiva.

2.1.12. Comportamiento de una buena secretaria.

Las secretarias en la mayor parte de las ocasiones son las primeras en recibir a los clientes o invitados, por lo tanto dan la primera imagen o impresión de lo que pueda ser la empresa. Una secretaria debe llegar temprano, porque es importante para reflejar no solo una buena imagen profesional sino también mostrar una buena disposición para realizar sus labores.

- Comuniquen con la debida anticipación a su superior su necesidad de salir temprano o llegar tarde, es mejor avisar con tiempo.
- Controle las emociones, no permita que le saque de sus casillas y mucho menos exhibida por un arrebato de furia.
- Cuidado con la envidia.**(Flores y León, 2012)**

Una secretaria debe ser:

- Eficiente, discreta y respetuosa.
- Debe vestir bien y en la medida de lo posible, ser agradable.
- Debe llevar un maquillaje y peinado adecuados.
- Debe tener relaciones cordiales pero impersonales con su jefe.

- Debe congeniar con sus compañeros de trabajo.
- Las comidas con el jefe y compañeros de oficina deberán ser de trabajo.
- Debe ser discreta y prudente. **(Batista, 2011)**

El comportamiento de una buena secretaria debe de ser excelente, porque es la imagen de toda empresa y si su comportamiento no es el adecuado, los clientes tendrán quejas de la institución en la que labora.

2.1.12. Calidad del servicio al cliente.

Debido a la Globalización de los mercados, actualmente los clientes se han vuelto más exigentes, más conedores y más complejos, dispuestos a elegir con decisión. Los gerentes reconocen que se pueden obtener ventajas competitivas sustanciales mediante un mejor servicio de atención al cliente, así mismo el servicio de atención al cliente ha venido a ser un medio poderoso para diferenciar una empresa de sus competidores. En la actualidad el servicio ha asumido un nuevo significado para los clientes, ya que, en él se evalúan precios, calidad y la capacidad para brindar una diferenciación distinta del producto en sí. La búsqueda de una diferenciación competitiva se ha convertido en una prioridad en la mayoría de los negocios orientados al mercado. **(Moya, 2010)**

Definición de la Calidad del Servicio Existen varias razones por la que se considera importante la calidad del servicio, una de ellas es la que es más importante es que los clientes son cada vez más críticos respecto a los servicios que reciben. **(Moya, 2010)**

Calidad de Servicio no es más que cumplir y exceder con las expectativas del cliente, tener disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicabilidad. **(Moya, 2010)**

Cuando hablamos de servicio al cliente nos referimos al conjunto de servicios y/o productos que una empresa, marca o institución le ofrece a una persona interesada en adquirirlos, con el interés completo de generar una relación directa con los consumidores y clientes, que les permita conocer sus necesidades y sus expectativas, de tal manera que la empresa puede satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen. **(Pérez, 2014)**

La calidad del servicio al cliente debe de ser con cortesía, con amabilidad y respeto. De esta manera los clientes se sentirán satisfechos con la atención brindada.

2.1.13. Importancia del Protocolo Secretarial.

El protocolo consiste en el ordenamiento moderado y jerarquizado de los asistentes a un acto público o privado, según la naturaleza y los fines del mismo y en función del cargo que ostenten los invitados, al mismo tiempo que establece las precedencias de símbolos, distinciones y honores de dicho acto. **(Cabero, 2012)**

El protocolo sirve para tener todo bien en orden en cualquier acto social que existiera dentro o fuera de la institución.

Protocolo proviene del griego *protocollum* y significa “orden”. Elemento de orden creado para evitar problemas y resolver divergencias que surgen constantemente del encuentro de las vanidades humanas. **(Chango y Claudio, 2013)**

El protocolo significa orden y todas las personas deben emplearlo en su trabajo y en su vida diaria para evitar problemas y desorden.

Diplomacia es el uso de la inteligencia y el tacto en las relaciones entre las personas y las naciones. Es el arte de la cortesía. **(Chango y Claudio, 2013)**

La diplomacia se emplea en los actos políticos como reuniones presidenciales.

Como definición, protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomático, militar, institucional o social. Estas reglas son necesarias para entablar una relación de amistad y respeto entre las partes. **(Flores y León, 2012)**

Protocolo son todas las reglas y normas que deben de ser utilizadas o empleadas en cualquier acto social.

La imagen es uno de los factores de mayor peso de la actitud final hacia un servicio y a veces, la imagen por sí sola configura la actitud. **(Flores y León, 2012)**

No olviden que la imagen es el punto de partida de cada persona, por eso viste adecuadamente según la ocasión lo amerite.

La cortesía es un comportamiento humano buena manera es la mejor expresión es el uso práctico de las buenas maneras o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra. **(Flores y León, 2012)**

En cual acto sean estos políticos, económicos, cultural, religiosos, sociales, en tu trabajo entre otros, la cortesía es fundamental por eso siempre se cortes con todos.

La organización de los eventos es el proceso de diseño, planificación y producción de congresos, ceremonias, y de fiestas formales e informales, cada una de las cuales puede tener diferentes finalidades. Evento es una actividad social determinada, una ceremonia, convención etc. Es aquella actividad que se desarrolla en un momento puntual en el tiempo, con un principio y un final previamente conocido, independientemente de que pueda poseer una periodicidad establecida. **(Chango y Claudio, 2013)**

Un evento debe de ser organizado de acorde a la ocasión el mismo que debe de ser planificado con tiempo para que todo salga bien y no existan imprevistos.

Se puede definir al protocolo como el arte de la forma en la celebración de actos públicos, referente a la disposición y ordenamiento del modo más correcto posible. Las reglas del protocolo no tienen la severidad de las leyes, sin embargo, sus ventajas de ayuda y colaboración, para evitar errores o equivocaciones, son incalculables. **(Chango y Claudio, 2013)**

El protocolo sirve para corregir hasta el mínimo detalle de cualquier acto o evento, motivo por el cual es imprescindible y debe ser empleado en toda institución.

Una norma es un conjunto de reglas y costumbres con las cuales cualquier persona se puede desenvolver adecuadamente en cualquier tipo de evento. **(Chango y Claudio, 2013)**

Las normas son reglas y costumbres que toda persona debe de emplear en el diario vivir.

Etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes. Acto ceremonial y solemne que se observa en los palacios y sitios públicos. **(Chango y Claudio, 2013)**

Gracias a la etiqueta toda persona puede desenvolverse adecuadamente en cualquier acto o evento.

La Etiqueta implica dos conceptos: las normas de comportamiento, que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos, y la vivencia de un sentido común práctico, el cual es transmitido por nuestros padres y el desenvolvimiento social que tengamos. Etiqueta es la disciplina que tiene por objeto facilitar y hacer agradable las relaciones entre los semejantes. **(Flores y León, 2012)**

Si no existiera la etiqueta, en los eventos no existiera disciplina y nadie supiera comportarse.

Define que la etiqueta es la parte fundamental en cualquier tipo de evento, conferencias, ceremonias. La secretaria en este caso, debe poseer nociones y estar altamente preparada y capacitada para poder desarrollarse de forma idónea. **(Flores y León, 2012)**

Toda secretaria debe conocer de la etiqueta ya que es el motor principal de toda institución.

Etiqueta es importante para poder demostrar conocimientos que han sido adquiridos durante nuestro nivel de educación y así, dar satisfacción a las múltiples necesidades para la empresa y para quien servimos. **(Flores y León, 2012)**

La etiqueta refleja todo lo aprendido durante nuestro aprendizaje educativo, cumpliendo a cabalidad con las exigencias del mundo competitivo.

La secretaria ejecutiva en la actualidad se distingue por ser una secretaria moderna, su imagen es su carta de presentación originando en ella seguridad, confianza y nuevas oportunidades por ello su vestimenta, belleza, elegancia y moda ejecutiva, deben ser la más adecuada, demostrando siempre el glamour secretarial en las diversas situaciones que se le presente (evento formal, informal, casual, sport y elegante). **(Flores y León, 2012)**

La secretaria es la imagen principal de toda institución por lo que siempre debe de estar vestida de acorde a la ocasión.

A la ética también se le conoce como filosofía moral, que tiene por objeto de estudio la conducta humana, pero únicamente cuando ésta es susceptible de juzgarse moralmente, como por ejemplo, cuando emite una opinión sobre una situación o conflicto. **(Olivares, 2010)**

La ética sirve para estudiar la conducta humana, para visualizar hasta el mínimo comportamiento humano y de esta manera corregir los errores del diario vivir.

La ética profesional es la “fuerza moral en la cual se apoya lo que profesamos, nuestra profesión”. La ética profesional es fundamentalmente un compromiso con lo que se “hace”, con lo que cada persona decide y tiene poco o nada que ver con lo que se sabe. **(Olivares, 2010)**

La ética profesional es un compromiso de lo que toda persona hace y decide, por eso siempre has las cosas bien en tu trabajo y tendrás éxito.

2.1.14. Definiciones de secretarias.

En la terminología tradicional, se denomina secretaria a la persona que escribe la correspondencia, extiende las actas de las reuniones, resuelve los asuntos de trámite y custodia los documentos de una oficina. Pero en los últimos tiempos el concepto de secretaria ha cambiado notablemente. Una secretaria es una persona que proporciona apoyo de asistencia y administrativo. Las secretarias podrán realizar tareas como escribir a máquina y archivar, contestar el teléfono y concertar citas para su supervisor. **(Castillo, 2010)**

La secretaria es la persona encargada de la correspondencia, de las reuniones, de resolver asuntos institucionales mejor dicho la que le resuelve los problemas a su jefe.

La secretaria ejecutiva o auxiliar administrativo puede hacer esas cosas, pero también es responsable de funciones de más alto nivel, tales como la investigación, la interacción con los proveedores y la selección de productos y gestión de base de datos. **(Castillo, 2010)**

La secretaria ejecutiva o auxiliar administrativo además de realizar reuniones y de resolver asuntos institucionales, realiza otras funciones de más alto nivel como la investigación, la interacción con los proveedores y la selección de productos y gestión de base de datos.

La secretaria ejecutiva debe contar con una serie de cualidades. Algunas se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza y honestidad con los jefes, compañeros y clientes, y otras son fundamentales en esta profesión, como la discreción,

lealtad con la empresa y a ti misma, es decir, ser consecuente, disciplinada, proactiva, y emprendedora”, dice Isabel Castillo, asistente de gerencia desde hace 15 años.(Castillo, 2010)

Toda secretaria ejecutivapara realizar su trabajo con éxito debe tener numerosas cualidades tales como, ser honesta, tener confianza de sí misma, ser disciplinada, ser proactiva, ser discreta y sobre todo ser leal con la empresa donde laboras.

“Secretaria es la persona a cuya discreción se confía un secreto. Sujeto encargado de escribir la correspondencia, de extender actas, dar fe de los acuerdos y custodiar los documentos de una oficina, asamblea o corporación. Persona que redacta la correspondencia de aquella otra a quien sirve para este fin”. (Muños, 2013)

Unasecretaria debe de ver oír y callar, esta es la virtud que toda secretaria debe de tener en cuenta almomento de realizar su trabajo.

Una secretaria ejecutivadebe desempeñarse hoy como secretaria de un ejecutivo de empresa no tiene el mismo significado que el de hace unos años, cuando las exigencias del mercado eran menores y las tareas se relacionaban directamente con un trabajo estrictamente de oficina. A pesar de que la tecnología y los nuevos formatos de comunicación amenazaron con reemplazar su función, está lejos de lograrlo. Para muchas mujeres, este tipo de puesto resulta una exigencia constante. Son muchos los factores que se deben tener en cuenta, entre ellos, el nivel de capacitación y el cuidado de la imagen personal.(Tirado, 2010)

Hoy en día toda secretaria ejecutiva debe de estar preparada para ejercer su trabajo con eficacia y eficiencia.

2.1.1.5. Concepto delperfil de las secretarias modernas.

“Del Perfil depende, la eficiencia y eficacia que ésta profesional venda sus ideas,experiencias, conocimientos, y habilidades”, es decir, que un buen marketing personal y profesional se relaciona con la imagen que se proyecta y el impacto que genera en los demás,que obedece a la actitud del mismo y se debe comerciar de la mejor forma. (Mayorga, 2011)

De superfil depende su éxito recuerde que “*como te ves te tratan*” tu apariencia influye mucho en tu trabajo.

2.1.16. Nuevo perfil de las secretarías ejecutivas.

Consideradas el brazo derecho de directivos, estas profesionales han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios. (Vera, 2010)

Las secretarías ejecutivas hoy en día son consideradas el brazo derecho su jefe, por su eficiencia y eficacia.

Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de su jefe. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas. (Vera, 2010)

En los actuales momentos las secretarías ejecutivas aportan soluciones a los conflictos existentes en su trabajo, de esta manera ayuda al crecimiento institucional.

2.1.17. Definiciones de Municipios.

Un municipio es una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias y que puede hacer referencia a una ciudad, un pueblo o una aldea. “Es una agrupación de familias situadas en un mismo territorio para satisfacción de las necesidades originadas por la satisfacción de las necesidades originadas por las relaciones de vecindad. Jurídicamente se define como ente público menor, territorial y primario”. (GAD, 2012)

Los municipios se crearon con el objetivo de solucionar las problemáticas existentes en la ciudad.

El municipio está compuesto por un territorio claramente definido por un término municipal de límites fijados (aunque a veces no es continuo territorialmente, pudiendo extenderse fuera de sus límites con ex claves y presentando enclaves de otros municipios)

y la población que lo habita regulada jurídicamente por instrumentos estadísticos como el padrón municipal y mecanismos que otorgan derechos, como el vecindamiento o vecindad legal, que sólo considera vecino al habitante que cumple determinadas características, origen o antigüedad.(GAD, 2012)

Cada municipio tiene supropioterritorio donde los ciudadanos acuden a solicitar peticiones, las mismas que son acogidas y solucionadas a tiempo.

En definitiva, los municipios tienen una responsabilidad financiera considerable. Ciertamente, la insuficiencia de sus recursos, totalmente desproporcionados con relación a sus cargas, constituye uno de los más graves factores de tensión que se hayan registrado actualmente. Pero es verdad que muy pocos equipamientos colectivos se realizan en la actualidad sin la colaboración de las colectividades locales.(GAD, 2012)

Los municipios son los que se encargan de embellecer nuestras ciudades, claro está que depende mucho de los ciudadanos para siempre estas estén hermosas.

La competencia de los municipios en materia de equipamientos colectivos no es, pues, de orden menor, aunque sí muy compartida. En cuestión de funcionamiento de servicios públicos, dicha competencia es más completa.(GAD, 2012)

Los municipios están compuestos por alcaldes, vicealcaldes, concejales, prefectos y demás miembros administrativos.

2.1.18. Antecedentes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

El cantón Buena Fe, se encuentra ubicado en la parte Norte de la Provincia de Los Ríos, tiene como cabecera cantonal a San Jacinto de Buena Fe; su origen se remonta al año 1846, se tiene conocimiento que desde aproximadamente el año 1943 se lo denomina de ésta manera, cantón de rápido progreso y desarrollo gracias a lo productivo de su tierra y el trabajo de su gente, el Ilustre Concejo de Quevedo lo elevó a la categoría de parroquia rural el 20 de julio de 1977.

El cantón Buena Fe tiene una superficie de 576.2 km², que representa el 9.2% del área provincial, en la que ocupa su extremo noroccidental. Se encuentra limitado por el Norte,

con el cantón Santo Domingo de los Táchalas, perteneciente a la provincia del mismo nombre; al Sur, con el cantón Quevedo; al Este con el cantón Valencia y al Oeste con el cantón El Empalme, perteneciente a la provincia del Guayas y la zona no delimitada denominada “Manga del Cura”.

A mediados de 1984 se inicia el proceso de canonización de la parroquia Buena Fe del cantón Quevedo, el mismo que dura cerca de cuatro años, pues es el comité que se formó a inicios del año 1988, quien procede a contratar los estudios necesarios para que los organismos superiores atiendan favorablemente el petitorio.

Luego de sucesivas e intensas gestiones realizadas ante el Congreso Nacional presidido por el Dr. Fabián Alarcón Rivera se logró su aprobación, posteriormente el Presidente de la República Dr. Rodrigo Borja Cevallos, el día viernes 4 de agosto de 1992 aprueba el Decreto de Cantonización que es publicado en el Registro Oficial el día 7 de agosto de ese mismo año, el 10 de enero de 1993 eligen a su primer alcalde ganando el Dr. Melberto Menoscal Montalván.

2.2. Marco Legal.

2.2.1. Organización territorial del Estado.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales. (**La Constitución del Ecuador, 2012**)

Todos los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por los principios de solidaridad subsidiariedad, siempre ayudando a los sectores más vulnerables.

2.2.2. Gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales.

Art. 253.- Cada cantón tendrá un concejo cantonal, que estará integrado por la alcaldesa, o alcalde y las concejalas y concejales elegidos por votación popular, entre quienes se elegirá una vicealcaldesa o vicealcalde. La alcaldesa o alcalde será su máxima autoridad administrativa y lo presidirá con voto dirimente. En el concejo estará representado proporcionalmente a la población cantonal urbana y rural, en los términos que establezca la ley. (**La Constitución del Ecuador, 2012**)

En cada cantón cada cuatro años reeligen a una alcaldesa, o alcalde y las concejalas y concejales elegidos por votación popular, los que se encargaran de administrar sus cargos hasta el tiempo estipulado.

2.2.3. Deberes, derechos y prohibiciones de las servidoras y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe.

Art 17.- Deberes.- Son deberes de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, a más de los establecidos en el artículo 22 de la LOSEP, los siguientes:

- a) Cumplir con la correspondiente jornada laboral; para lo cual deberá registrar su entrada y salida de la misma, a través del reloj biométrico o, de ser el caso, en el control manual respectivo.
- b) Asistir a laborar debidamente uniformado, así como portar la credencial de identificación institucional, con el anverso visible, desde su ingreso a la jornada de trabajo hasta la salida de la misma.
- c) En el caso que al servidor municipal, por las funciones que desempeña, no se le hubiere suministrado el respectivo uniforme, deberá asistir a laborar vestido de manera impecable junto a una correcta presentación personal.
- d) Registrarse en el respectivo control de movilización que cada Dirección de esta Institución tendrá para tal efecto, en el caso que por cumplimiento de sus funciones requiera ausentarse momentáneamente de su puesto de trabajo. Dicho control de movilización estará sujeto a la supervisión sorpresiva por parte de la Dirección Administrativa y de Talento Humano.
- e) Justificar dentro del término de tres días de ausencia en el trabajo, ante el Jefe inmediato superior, en caso de faltar a laborar por enfermedad y se encuentre tramitando el certificado médico original en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- f) Notificar inmediatamente a sus superiores, y a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, dentro del término de dos días, en el caso de accidente de trabajo.
- g) Cuidar diligentemente todos los implementos de protección personal que la entidad le suministre para el cumplimiento de sus funciones.
- h) Devolver al término de su gestión, en la Dirección Administrativa y de Talento Humano, la credencial de identificación institucional; así como los bienes que estén bajo su custodia.
- i) Asistir y aprobar los cursos de capacitación a los que asista; caso contrario, reembolsar. Notificar a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, cualquier cambio en sus datos generales, tales como, dirección domiciliaria, número de teléfono del domicilio, estado civil, etc., para la actualización informática respectiva.
- k) Cumplir con las disposiciones contenidas en el Código de Ética de las servidoras y servidores públicos de esta Municipalidad.
- l) Cumplir los demás deberes establecidos en la Constitución y demás normativas legales y reglamentarias pertinentes. **(LOSEP, 2012)**

Todo trabajador tiene deberes y obligaciones que debe de cumplir a cabalidad para tener prestigio y permanecer en supuesto de trabajo.

Art 18.- Derechos.- Son derechos de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, además de los prescritos en el artículo 23 de la LOSEP, los siguientes:

- a) Recibir capacitación de acuerdo a la función que desempeña.
- b) Recibir la credencial de identificación institucional sin costo, cuando ésta sea provisional, definitiva, en reposición por deterioro, por traspaso, cambio administrativo o ascenso. En el caso de pérdida o extravío del documento, la reposición del mismo, generará el correspondiente cobro del valor por emisión.

Presentar como justificativo certificados de médicos particulares, en el caso que requiera ausentarse de sus funciones laborales por enfermedad y no pueda acudir al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para la respectiva atención médica. La Dirección Administrativa y de Talento Humano podrá comprobar la veracidad de la enfermedad y de los documentos que reporte el o la servidora.

- d) Utilizar el vestuario correspondiente al luto, por un período de hasta 30 días, sin que esto la o lo exima del uso de la credencial de identificación institucional, en caso de fallecimiento de padre, madre, hijo, hermano, cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida. Pasado ese lapso, el uso del uniforme será obligatorio, permitiéndosele usar un distintivo de color negro.

- e) Gozar de cinco minutos de gracia a su horario de ingreso a laborar. Transcurrido ese lapso, se considerará el atraso desde la hora en que debía iniciar su respectiva jornada de trabajo.

Hacer uso de las guarderías municipales que creare la institución para los hijos hasta los cinco años de edad que se encuentren a su cuidado y patria potestad.

- g) Los demás establecidos en la Constitución y leyes pertinentes. **(LOSEP, 2012)**

Si un trabajador cumple con las ocho horas estipuladas por la ley no va a tener problemas con nadie, claro está que tu trabajo tienes que realizarlo con eficiencia y eficacia.

Art 19.- Prohibiciones.- Está prohibido a las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, a más de las establecidas en el artículo 24 de la LOSEP, las que a continuación se especifican.

- a) Incumplir la jornada laboral y los horarios de trabajo establecidos.

- b) Desempeñar actividades ajenas a las funciones laborales encomendadas.
- c) Abandonar el trabajo en forma temporal injustificada o no autorizada, siempre que no constituya inasistencia.
- d) No usar o hacer uso indebido del uniforme. Se entenderá como indebido el uso del uniforme en forma incompleta o en mal estado; vestirlo dentro de discotecas, bares, y utilizarlo en hechos que menoscaben el prestigio Institucional, tales como escándalos, algarazas, entre otros de similar naturaleza.
- e) Asistir a laborar con vestimenta no apropiada para el trabajo, es decir, descuidada o exhibicionista.
- f) Hacer uso de la credencial de identificación Institucional, fuera de horario laboral o para obtener beneficios personales; así como no portarla durante la jornada de trabajo.
- g) Desobedecer disposiciones superiores legítimas, sean estas verbales o escritas.
- h) Fumar dentro de las instalaciones de la Institución.
- i) Atender de forma indebida al usuario externo o interno, es decir, tener actitud descortés, displicente, mal informar; así como solicitarles requisitos y documentos que no hayan sido establecidos dentro del procedimiento legal o administrativo respectivo.
- j) Reintegrarse, por propia voluntad, sin haber cumplido la totalidad del período de descanso por enfermedad, debidamente extendido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- k) Pegar en las paredes interiores o exteriores de la Institución, anuncios, afiches o similares. Estos deberán ser exhibidos en las carteleras o caballetes respectivos.
- l) Utilizar equipos de reproducción musical en alto volumen, que perturbe la tranquilidad requerida durante el desempeño de la jornada laboral.
- m) Las establecidas en la Constitución y leyes pertinentes. **(LOSEP, 2012)**

Todo trabajador que labore en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, debe de conocer cuáles son las prohibiciones de su trabajo ó sea lo que no puede hacer por ejemplo, incumplir la jornada laboral y los horarios de trabajo establecidos entre otros.

Art. 20.- En caso de pérdida o robo de la credencial de identificación institucional, el servidor municipal deberá solicitar la emisión de una nueva a la Dirección Administrativa y de Talento Humano. Lo hará a través del Director del área donde labora, quien adjuntará

a la petición, copia de la denuncia presentada ante la autoridad judicial competente por el titular del documento de identificación perdido.(LOSEP, 2012)

Si al trabajador se le pierde su credencial de identificación institucional deberá solicitar la emisión de una nueva a la Dirección Administrativa y de Talento Humano, claro que tiene que llevar los requisitos que se necesitaran en este caso.

2.2.3.1. Jornada y horario de trabajo.

Art. 21.- Las y los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, cumplirán la jornada ordinaria de trabajo de cuarenta (40) horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo se desarrollará desde las 08H30 hasta las 17H00; con un receso de treinta minutos para el almuerzo, lapso en el que no se paralizará la atención al usuario.

Por necesidad de la administración pública municipal, debidamente justificada, la jornada de trabajo podrá exceder el límite de la jornada ordinaria prevista, siempre que se cuente con la autorización del Alcalde o su delegado.

En función de la necesidad institucional, habrá jornadas especiales de trabajo, la misma que se implementará en base al estudio técnico que elabore la Dirección Administrativa y de Talento Humano.(LOSEP, 2012)

Todos los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Jacinto de Buena Fe, cumplirán la jornada ordinaria de trabajo de cuarenta (40) horas a la semana, establecidas por la ley de eso depende su cargo.

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización de la investigación.

La presente investigación está dirigida al personal de Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe del Cantón Buena Fe, Provincia de Los Ríos, ubicado en la Av. 7 de Agosto y Víctor Juez. La gráfica regional del área, se ha realizado en la hoja cartográfica Buena Fe, escala 1:50.000, Serie CT_ NIV-B1) editada por el Instituto Geográfico Militar (I.G.M.). La duración de la investigación será de 120 días.

3.2. Tipos de investigación.

3.2.1. Explorativa.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, no se encuentran registrados ninguna tesis o trabajo referente a “etiqueta y protocolo de las secretarías y su incidencia en la atención al cliente”, pero en otros Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales si han realizado tesis referente al tema. En el GAD del Cantón Mira, el Sr. Flores Cifuentes Blanca Azucena y la Srta. León Castillo Delia Elizabeth, realizaron su trabajo de grado titulado “El conocimiento y aplicación de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mira, año 2012”, donde diseñaron una guía para la institución, la misma que abarco hasta el Orden protocolar en la República de Ecuador.

3.2.2. De campo.

La investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, de donde obtuvimos la mayor parte de la información.

3.2.3. Bibliográfico o documental.

Se obtuvo información de textos, revistas, internet, relacionada a esta investigación.

3.3. Métodos de investigación.

Los métodos que se aplicará en la presente investigación son:

3.3.1. Método inductivo- deductivo.

Se utilizaron encuestas y entrevista para determinar las falencias y poder realizar un buen planteamiento a la resolución del problema.

3.3.2. Método analítico- sintético.

Se utilizo para realizar el análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1. Fuentes primarias.

Se destacan tres aspectos muy importantes para la recolección de información y datos con el fin de satisfacer las necesidades inmediatas de la investigación. Los instrumentos a utilizar son: Observación, Entrevista y Encuestas.

3.4.2. Fuentes secundarias.

Se realizó una revisión documental y bibliográfica, tesis, internet, libros a fin de obtener información escrita sobre el tema, ya sean estadísticas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, libros relacionados con la etiqueta y protocolo secretarial.

3.5. Diseño de la investigación.

El tamaño de la muestra fue en su totalidad de 40 secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Observación.

Visita realizada al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, la misma que me sirvió para la investigación.

-  Observar la imagen de las Secretarias
-  El desempeño profesional y actitudes de las secretarias.

- ✚ Identificar la Etiqueta y Protocolo de las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe

3.6.2. Encuestas.

Se aplicaron 40 encuestas a las Secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe del Cantón Buena Fe Provincia de los Ríos.

3.6.3. Entrevista.

Se aplicó al Lcdo. Wellington Guerra Hidalgo Concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

3.7. Tratamiento de los datos.

Después de haber realizado las encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, se las tabuló por medio del programa Microsoft Office Excel.

3.8. Recursos humanos y materiales.

Los recursos que se utilizaron en el proceso investigativo se detallarán a continuación:

Cuadro 2. Recursos.

	<u>Cantidad</u>
<u>Recursos humanos</u>	
Asesor	1
Investigadora	1
Entrevistados	1
Encuestados	40
<u>Recursos materiales</u>	
	<u>Cantidad</u>
Computador	1
Impresora multifuncional	1
Copiadora	1
<u>Útiles de oficina</u>	
	<u>Cantidad</u>
Cuaderno	2
Resmas de papel formato A4	3
CD-RN	10
Agenda	1

Bolígrafos	6
Lápices	6
Borradores	6
Anillados	5
Carpetas	10
Empastados	1
Calculadora	1
Cartuchos de tinta color negro	2
Cartuchos de tinta color	1
Otros. <u>Cantidad</u>	
Dispositivo de almacenamiento portátil	2
Cámara fotográfica	1
Tarjeta para celular	4
Pen drive	2
Teléfono	1

Fuente: Propia.

Elaborado por: Maricela Enderica Orozco.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

Encuestas realizadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe Provincia de los Ríos.

Pregunta 1. ¿Conoce usted a qué se refiere la etiqueta y protocolo?

Cuadro 3. Etiqueta y protocolo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Maneras de comportarse	9	23
Cumplir con reglas	12	30
Buena imagen	16	40
Otros	3	7
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

Investigadora: Enderica Orozco Maricela Ricardina.

Según el cuadro 3, un mayor porcentaje de las secretarías encuestadas del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, respondieron que se refiere a la buena imagen, mientras que un menor porcentaje manifestaron que etiqueta y protocolo se refiere a las maneras de comportarse, pero quisieran saber más del tema para estar bien informada y de esta manera cumplir con las exigencias del mundo competitivo.

Pregunta 2. ¿Cree usted que la etiqueta y protocolo es una herramienta fundamental para las secretarías ejecutivas?

Cuadro 4. Etiqueta y protocolo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Si	26	65
No	14	35
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

Investigadora: Enderica Orozco Maricela Ricardina.

Como podemos apreciar en el cuadro 4, un gran porcentaje consideran que si lo es, ya que creen que sin las herramientas de etiqueta y protocolo no brindarían un buen servicio a los usuarios y estarían inconformes con su trabajo, en tanto que un porcentaje mínimo revela que la etiqueta y protocolo es una herramienta fundamental para las secretarías ejecutivas.

Pregunta 3. ¿Considera usted que la organización y delegación de funciones es primordial al realizar los eventos en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe?

Cuadro 5. Organización y delegación de funciones.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Si	11	27
No	18	45
A veces	11	28
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

Como se puede apreciar el cuadro 5, la mayoría consideran que no es necesario porque pueden improvisar en el momento oportuno, en cambio un menor porcentaje coinciden que sí y a veces, lo que demuestra que se contradicen con otras preguntas relevantes que se han realizado y que si es necesario proponer una guía con las reglas de oro y otras, para que brinden un mejor servicio a los ciudadanos Buena Fe.

Pregunta 4. ¿En los eventos municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?

Pregunta 6. Eventos municipales.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	20
A veces	29	73
Nunca	3	7
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

En el cuadro 6, un gran porcentaje de las secretarías manifestaron que en los eventos municipales a veces se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas, mientras que un porcentaje mínimo expresaron que nunca lo hacen, por esta razón es necesario que las secretarías siempre brinden un buen trato a todos los invitados a los eventos municipales.

Pregunta 5. ¿La atención que usted brinda a los usuarios es?

Cuadro 7. Atención a los usuarios.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Excelente	2	5
Muy bueno	3	7
Bueno	10	25
Regular	25	63
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

En el cuadro 7, el mayor porcentaje de las encuestadas opinan que la atención que brindan a los usuarios es regular, mientras que un porcentaje mínimo manifiestan que es excelente, en toda institución la atención al cliente es la imagen principal ya que de esta depende el éxito de la misma.

Pregunta 6. ¿Cree usted que los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, se desarrollan con elegancia y distinción?

Cuadro 8. Eventos realizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	5
A veces	11	27
Nunca	27	68
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

En lo que concierne al cuadro 8, el mayor porcentaje manifiesta que los eventos realizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe nunca se realizan con elegancia y distinción, pero una minoría opinó lo contrario, para todo evento sean estos religiosos, sociales, culturales y deportivos siempre deben ser realizados con elegancia y distinción para obtener buenos resultados y cumplir con el objetivo propuesto.

Pregunta 7. ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

Cuadro 9. Imagen institucional.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Si	30	75
No	10	25
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

En el cuadro 9, un gran porcentaje de las personas encuestadas respondieron que la apariencia personal sí influye en la imagen institucional, mientras que un menor porcentaje respondieron que no, toda secretaria nunca debe de olvidar que la apariencia personal influye en la imagen institucional por este motivo cuida de tu vestuario trata de no exagerar al vestir.

Pregunta 8. ¿Aplica usted las normas de etiqueta y protocolo, para mantener la buena imagen del Municipio de Buena Fe?

Cuadro 10. Normas de etiqueta y protocolo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	10
Casi siempre	7	17
Nunca	29	73
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

En el cuadro 10, la mayoría de las encuestadas manifestaron que nunca aplican las normas de etiqueta y protocolo, mientras que un menor porcentaje dijo que siempre, como podemos apreciar las encuestadas no están de acuerdo y se contradicen en lo que manifiestan por este motivo es evidente que no tienen claros que son las normas de etiqueta y protocolo.

Pregunta 9. ¿Cree usted que la etiqueta y protocolo, son importantes para mejorar la atención al cliente?

Cuadro 11. Importancia de la etiqueta y protocolo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
Muy importante	22	55
Importante	13	32
Poco importante	5	13
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

En el cuadro 11, la mayoría de las encuestadas manifestaron que la etiqueta y protocolo son muy importantes para mejorar la atención al cliente, mientras que un mínimo porcentaje opinan que son poco importantes, es indudable que en toda institución la etiqueta y protocolo juegan un papel muy importante ya que por medio de las mismas mejorará la atención al cliente.

Pregunta 10. ¿Considera usted que es necesario diseñar una Guía de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe?

Cuadro 12. Guía de etiqueta y protocolo.

Indicadores	Cantidad	Porcentaje
De acuerdo	28	70
En desacuerdo	12	30
Total	40	100%

Fuente: Encuestas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Investigadora:** Enderica Orozco Maricela Ricardina.

Como se puede apreciar en el cuadro 12, un alto porcentaje están de acuerdo en que se debe diseñar una Guía de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe, mientras tanto que un porcentaje minoritario están en desacuerdo, por lo que es necesario diseñar una Guía de etiqueta y protocolo que ayude a las secretarías en los eventos que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

4.2. Análisis e interpretación de la entrevista realizada al Licenciado Wellington Hidalgo Concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

Cuadro 13. Interpretación de la entrevista.

PREGUNTAS	RESPUESTAS	ANÁLISIS
1. ¿Cómo calificaría profesionalmente al área secretarial que presta servicio en el Municipio de Buena Fe, en el momento de aplicar las normas protocolarias?	Regular ya que deben de mejorar la atención al cliente.	Según el Concejal el área Secretarial aplica muy buenas normas protocolarias con las autoridades.
2. ¿El uso de Etiqueta y Protocolo es notable en las relaciones de trabajo por parte de las señoras y señoritas Secretarias para con las Autoridades Municipales y otras Instituciones?	Si son Notables	En esta pregunta podemos demostrar que el uso de Etiqueta y Protocolo es notable.
3. ¿Una Guía de etiqueta y protocolo, acoplado al entorno laboral del área Secretarial del Municipio de Buena Fe sería de vital ayuda para los profesionales?	Una Guía sería lo mejor ya que de esta manera ayudaría muchísimo a la Institución.	Es evidente que la Guía es de vital importancia para la Institución.
4. ¿Considera importante el manejo eficiente de las normas de etiqueta y protocolo, para las relaciones interinstitucionales del Municipio?	Si las normas de etiqueta y protocolo son de gran importancia para toda Institución.	Es evidente que las normas de etiqueta y protocolo son importantes para la Institución.
5. ¿Se aplican formalidades cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe, realiza actos solemnes?	Si siempre se aplican formalidades.	Al momento de realizar actos solemnes si se aplican formalidades.
6. ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?	Si	En todas las Institución sean estas públicas o privadas la apariencia personal juega un papel importante.

7. ¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe?	Si	Todo funcionario de toda Institución debe de ser sancionado según el grado irresponsabilidad según lo establecido en el contrato de trabajo.
8. ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe, debe mejorar en la organización de actos solemnes?	Si	Siempre toda Institución debe mejorar en la organización de actos solemnes.
9. ¿Cómo considera usted la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe?	Considero que es buena pero siempre se trata de mejorar.	Entodo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalla imagen es la más importante porelloes imprescindible cuidar de ella.
10. ¿Usted cree que la atención que brindan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe a los usuarios es buena?	Si.	Como autoridad manifiesto que la atención que brindan las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe a los usuarios es buena.

Fuente:Entrevista realizada al Licenciado Wellington Hidalgo Concejal del GAD. **Elaborado por:** Maricela Enderica Orozco.

4.3. Análisis FODA de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

Cuadro 19. Análisis FODA.

Fortaleza	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad para recibir capacitaciones • Ganas de seguir adelante • Predisposición para adoptar el modelo de gestión secretarial propuesto • Proyección para crecer como persona y como profesional • Necesidades de logro 	<ul style="list-style-type: none"> • Inadecuada imagen empresarial • Atención al cliente • Falta de capacitación • Mala comunicación • Desconocimiento de tramites • Desconocimiento de realización de eventos
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los sueldos y salarios del sector Público • Oportunidad de reeducarse • Estabilidad en los puestos de trabajo • Trabajar en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Inestabilidad Laboral • Descenso de puesto debido a las evaluaciones del Estado • Reducción de personal • Reducción de presupuesto • Sistema económico inestable en el país

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe. **Elaborado por:** Maricela Enderica Orozco.

4.2. Discusión.

Según el diagnóstico y los resultados del cuadro 4, de la aplicación de la etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe, el 65 % de las secretarías consideran que la etiqueta y protocolo son una herramienta fundamental en el desenvolvimiento de su trabajo, como lo afirman **(Flores y León, 2012)** manifiesta que “La etiqueta son las normas de comportamiento que se derivan de la experiencia de los buenos hábitos y el protocolo es el conjunto de normas establecidas para ceremonias y formalidades de carácter oficial, diplomáticas, militar, institucional o social, por lo que es indispensable para desenvolverse adecuadamente al momento de atender a los usuarios”.

Al definir las reglas de etiqueta y protocolo que aplican las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe, y según el cuadro 10, de la encuesta realizada el 73 % de las secretarías manifestaron que siempre aplican las normas, por lo que **(Chango y Claudio, 2013)** consideran que “La etiqueta es el conjunto de reglas y costumbres que permite desenvolverse adecuadamente en los diferentes acontecimientos ceremoniales y solemne, mientras que el protocolo significa orden creado para evitar problemas y resolver diferencias que surgen costeantemente en el diario vivir de la humanidad”, de igual manera lo corrobora **(Díaz, 2011)** manifestando que “Actualmente es comprendida como un sinnúmero de reglas que deben ser aplicadas en cualquier ámbito en el cual toda persona se desenvuelva, adecuadamente”.

Por lo que es necesario recomendar el uso de las reglas de etiqueta y protocolo a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe, y así se brinde un mejor servicio a la comunidad.

Los resultados del cuadro 11, si creían necesario el diseño de una Guía etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, el 70 % de las secretarías encuestadas consideran que es necesario el diseño de una guía de etiqueta y protocolo que les oriente adecuadamente en los eventos solemnes, deportivos, políticos, económicos, religiosos, culturales y sociales de la institución, lo que se corrobora con lo que manifiesta **(Montero, 2009)** que “Los protocolos se clasifican según el evento, acto u ocasión a realizarse y que siempre deben ser formalizados con elegancia”.

4.4. Desarrollo de la Guía.

4.4.1. Tema:

Etiqueta y protocolode las secretarias y su incidencia en la atención al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, a fin de mejorar su desempeño profesional y social, Cantón Buena Fe Provincia de los Ríos Año 2015.

4.4.2. Contenido de la guía.

4.4.2.1. Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales.

Todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, está formado por:

- Alcaldes
- Vice-Alcaldes
- Concejales

Los mismos que son elegidos por el pueblo por medio de votaciones, el tiempo que cada uno ocupa en su cargo son de cuatro años.

4.4.2.2. Valores Institucionales.

- **Honor.-** Calidad moral
- **Solidaridad.-** Ayuda a sectores vulnerables
- **Honestidad.-** Equitativa, razonable

4.4.2.3. Recomendaciones para proyectar una buena imagen.

Hemos dicho que el protocolo son los pasos o procedimientos a seguir en los diferentes actos sociales que se relacionan con nuestra vida, especialmente en el campo profesional, para dar un trato adecuado en el momento oportuno a personajes de diferentes grados de jerarquías y monarquía, a continuación detallaremos recomendaciones útiles, fáciles de recordar y ponerlas en práctica que para la secretaria o cualquier miembro de una institución es primordial.

- ✓ Inicie sus labores puntualmente.

- ✓ Sonría de manera natural.
- ✓ Realice contacto visual con el cliente.
- ✓ Mantenga el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- ✓ No abandone su puesto de trabajo sin justificación
- ✓ Evite el uso de diminutivos.
- ✓ Evite hablar de asuntos personales con sus compañeros de trabajo.
- ✓ Brinde un trato cordial tanto a clientes como a compañeros.
- ✓ Evite en lo posible mencionar frases técnicas a personas que quizás no entiendan lo que usted quiera decir.
- ✓ No discuta con el cliente, recuerde que el cliente tiene siempre la razón.
- ✓ Mantenga en su puesto toda la papelería y material de trabajo necesarios, esto ayuda que no pierda el tiempo levantándose a cada momento.
- ✓ Utilice adecuadamente el teléfono, solo cuando sea necesario para el trabajo, recuerde que es un bien para la empresa.
- ✓ Protocolo es sinónimo de imagen, cortesía y organización eso tenga presente siempre.
- ✓ Protocolo además es el arte de ordenar.

4.4.2.4. Pasos a seguir en la organización de un evento.

Primero definir el objetivo del acto; con qué medios contamos, audiencia prevista (asistentes, público en general, etc.) y que objetivo deseamos transmitir a los asistentes. Debemos establecer un calendario, asignar recursos, preparativos necesarios para llevar a cabo el acto, el tiempo de anticipación para el día señalado, y definir con claridad todos los objetivos.

Pre-evento. Se organizan equipos de trabajo, se asignan tareas, se establecen vías de comunicación entre los equipos y con personas y equipos del exterior, se define la imagen al completo del acto.

Poner en marcha todo aquello que hemos planificado, cada punto debe llevarse a cabo tal y como se ha planificado, ajustándose al calendario, también es bueno contar con planes alternativos para situaciones imprevistas.

En actos o eventos importantes, es muy significativo hacer un ensayo general dos días antes del acto, para que todo fluya con normalidad.

4.4.2.5. Actos y ceremonias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, dentro de sus instalaciones cuenta con espacios físicos establecido para la realización de diferentes programas, eventos, etc.

4.4.2.6. Reglas de oro del protocolo.

Es posible que diez reglas no sean suficientes para ver de forma exhaustiva todo lo que abarca el tema de la etiqueta social y los buenos modales. Pero son una importante base en la que situarse para quedar como una persona bien educada

❖ Saber saludar.

El saludo es un gesto de cortesía que debe hacerse a todo el mundo, con independencia del grado de cercanía que se tenga. El saludo puede variar en función de esta "relación" de cercanía. Saber saludar es un punto fundamental para toda persona, ya que por medio del saludo podemos relacionarnos con otras personas, intercambiar ideas, compartir conocimientos y por qué crear una linda amistad.

❖ Saber presentar.

Social o laboralmente es preciso hacer presentaciones de personas que no se conocen entre sí, bien sea en una fiesta o celebración, o bien en una reunión de trabajo. Sí tienes que presentar a una persona hazlo con prudencia y trátala con respeto como se lo merece.

❖ Saber hablar.

Las conversaciones son un eje importante en las relaciones sociales o laborales. Hay que saber cómo y de qué hablar. Saber hablar es la herramienta principal de toda persona, la misma que te llevará al éxito si la sabes aplicar, pero si no será tu ruina.

❖ **Saber escuchar.**

Si es importante saber hablar, es tanto o más importante saber escuchar. Estar atento a lo que dicen los demás. Saber escuchar es de vital importancia para toda secretaria, pero recuerda que una secretaria siempre debe de ver oír y callar.

❖ **Saber vestir adecuadamente.**

El vestuario es la mejor tarjeta de presentación de una persona. Cambiar una mala primera impresión es bastante difícil. Hay que saber vestir de forma correcta en función del cómo, cuándo y dónde. La vestimenta siempre debe de ser según la ocasión, no exageres al momento de vestir se tu misma y recuerda que como te ves te tratan.

❖ **Ser puntual.**

La puntualidad dicen "es la cortesía de los reyes". Ser impuntual significa hacer esperar a otras personas, hacerlas perder un tiempo que no deberían malgastar en esa espera. Es una gran falta de cortesía y de educación. Ser puntual es una de las virtudes que pocas personas poseen, pero si eres responsable trata de ser puntual en el lugar de su trabajo, si tienen que madrugar no duden en hacer porque de eso depende su prestigio y el de la empresa en la que labora.

❖ **Ser respetuoso.**

Las personas tienen sus ideas, sus creencias, sus formas de ver las cosas... y todo eso hay que respetarlo. El respeto también supone tratar a la gente acorde a su cargo, edad o jerarquía. El respeto se gana no se impone, por lo toda persona debe aprende a respetarse a sí mismo para que los demás los respeten de eso depende como lo traten.

❖ **Ser cordial y amable.**

Es importante tratar a los demás con amabilidad y cordialidad. No cuesta nada y se consigue mucho. Una frase mal dicha, un gesto grosero, un tono de voz inadecuado... son formas de actuar que no favorecen nada la buenas convivencia entre las personas. Ser amable y cordial en su trabajo no les cuesta nada, al contrario le ayudará a tener prestigio.

❖ **Saber despedir.**

Un saludo es un inicio. Una despedida, es un término, una conclusión. Hay que saber terminar una celebración, una reunión, una visita. Saber despedirse es importante ya sea que se encuentre en un evento, en una reunión de trabajo o al momento de retirarse de sus labores diarias, esto demostrará su educación y su cultura.

❖ **Ser cívico.**

Importante, aunque parece caído en el olvido. Tirar un papel al suelo, una colilla, una lata de refresco, dar los buenos días, respetar el mobiliario urbano, etc. es una forma de vida, que debe inculcarse a todo el mundo; hay que enseñarlo tanto en casa como en el colegio-escuela. Recuerde que todo lo que le rodea le pertenece y si no lo cuida hoy que le va a ofrecer a sus hijos mañana, cuide su medio ambiente, no arroje colilla de cigarrillo al suelo porque puede causar un incendio, pase la voz para proteger el medio en que vivimos.

❖ **Informarse:**

Antes de acudir a una comunidad o país distinto al nuestro es conveniente informarse sobre las costumbres y tradiciones de esa localidad o país, de su historia, de su economía, de su lengua y de sus gentes. Esto nos dará las bases de lo que se puede o no se puede decir, de los temas de conversación, de los gestos y ademanes que podemos y no podemos hacer, de la forma de saludar, de la forma de no ofender a sus ritos y tradiciones, de la forma de agasajar, y en general de la forma de comportarnos sin causar ningún conflicto que pueda dar lugar a la rotura de negociaciones o al enfriamiento de las relaciones con esa comunidad o país. Estar informado le ayudará a realizar con éxito su trabajo ya que estará informado de todos los acontecimientos recientes que surgen, no solo en el lugar de su trabajo si no también el medio que le rodea.

❖ **Tener presencia:**

La primera impresión es fundamental como punto de partida. Tener una presencia agradable es un punto favorable para nosotros. Aunque debemos, como dijimos antes, conocer que puede ser para ellos “**tener buena presencia**”. Debemos tener en cuenta, que la presencia no es solamente vestirse bien sino saber comportarnos en cuantos gestos y buenas maneras. Debemos saber saludar, conversar, sonreír, todo ello con gran naturalidad,

y sin forzar nuestros modales. No hay nada peor, que caer en la más absoluta de las pedanterías forzando nuestros modales hasta el límite de lo ridículo. Recuerde nuevamente como lo ven lo tratan, pero deben tener en cuenta que su imagen es la imagen de la empresa, sino saben comportarse de que vale su presencia ambos van de la mano.

❖ **Tener limitaciones:**

Debemos conocer bien nuestras limitaciones y las de nuestros interlocutores. Hay que saber aprovechar nuestros puntos fuertes y tratar de minimizar nuestros puntos más débiles. Lo mejor es conocerse perfectamente a uno mismo, y conocer, en la medida de lo posible, la personalidad y el entorno de nuestros participantes. Ahora bien, hay que tratar de convencer y nunca de imponer. Trate de persuadir haciéndoles ver que nuestras razones son mejores que las suyas. Todos en esta vida tenemos que tener limitaciones hay que saber hasta dónde podemos llegar, porque nadie puede hacer todo lo que quiere sino lo establecido por la institución.

❖ **Tener dominio:**

Hay que saber dominar todas las situaciones posibles. Debemos dominar las técnicas de negociación, pero también tenemos que tener un poco de psicólogos y tratar en todo momento de comprender la postura de nuestros interlocutores. Hay que saber dominar todas las técnicas, reglas, reglamentos y códigos de toda institución para estar al día con las exigencias del mundo competitivo.

❖ **Tener seguridad:**

En un detalle muy pocas veces tenido en cuenta por cientos directivos y ejecutivos de empresas (generalmente, pequeñas y medianas). Hay muchas partes de un negocio que son susceptibles de ser robadas o copiadas. Una idea, puede costar muchos miles de millones de dólares. Pocas personas tienen seguridad de sí mismas, pero tener seguridad para realizar las cosas es muy importante, te permitirá efectuar tu trabajo con eficiencia y eficacia.

❖ **Tener respeto:**

Con este simple termino, usted hará muchas cosas a la vez: dejará en buen lugar a su compañía (a la que representa), a su país o comunidad (al que representa de forma indirecta, ya que mucha gente valora en un primer momento, el país o comunidad, por las personas que conoce del mismo) y lo más importante, se dejará en buen lugar a usted como una persona educada, elegante y que sabe estar y comportarse. Las reglas de protocolos son de gran importancia para el prestigio de toda institución las mismas que deben ser utilizadas a cabalidad por las secretarias y demás funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, de esta manera brindarán un buen servicio a los clientes.

4.4.2.7. Requerimientos para una mesa principal:

- Vaso servido con agua a la altura de la mano derecha.
- Cantidad de sillas suficientes más una o dos sillas adicionales para los imprevistos que puedan presentarse.
- Banderas de la Provincia, País, Ciudad.

2.4.3.7.1. Equipo Técnico.

- ✚ Micrófono en la parte central de la mesa con su base (puede ser también uno inalámbrico) y se debe probar con anticipación que se esté funcionando perfectamente a fin de evitar problemas al momento de usarlo.
- ✚ Micrófono en el pódium, la ubicación del mismo depende del tipo de ceremonia o evento que se trate.
- ✚ Si el micrófono está en el atril, las banderas deben estar detrás de aquel para el marco al maestro de Ceremonias.
- ✚ Si el micrófono está en el centro de la mesa de honor y el maestro de ceremonias hablará desde ahí, las banderas deben estar detrás de la persona más importante de la mesa de honor.

4.4.2.8. Principios que rigen la etiqueta en la empresa.

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

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

➤ Organización:

Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado. Muchas personas piensan que el dejar para después las labores encomendadas y cumplir en la fecha estipulada ya es muestra de una persona organizada. Sin embargo no es así, si usted inicia inmediatamente la gestión, podrá darse cuenta en el transcurso del camino de errores que se pueden evitar y entregar un trabajo pulcro, oportuno y que corresponda a las exigencias del mismo. No será el mismo resultado si todo lo deja para última hora.

Una persona que es organizada también demuestra que lo es en su lugar de trabajo, mantiene todas sus cosas en orden, que denote limpieza e higiene. Una persona organizada ofrece un excelente servicio al cliente y entrega lo acordado en el tiempo establecido.

La organización, es uno de los principios fundamentales de la etiqueta y habla muy bien de la persona que logra serlo.

Es necesario que se tenga en cuenta que para que todo marche bien tiene que:

- Disponer de un cronograma de trabajo, no esbozando solamente el concepto de las actividades por realizar, sino que también es necesario establecer tiempos para la entrega o realización de la misma.
- Aprender a priorizar. Es muy probable que la presión que maneja en su trabajo no le permita hacer esto, sin embargo puede contribuir a darle un orden a las actividades que tiene por realizar en un orden cronológico.

- Por cada actividad establezca que recursos, que personas necesita contactar, ya que muchas veces se dejan las cosas que se piensan en la cabeza, pero no se anotan y cuando se dispone a realizarla no recuerda por donde debe empezar.
- Anotar todos los pendientes que quedaron del día anterior, en su agenda o en un planeador para mayor control.

Ser organizadas no solo en el trabajo sino también en la casa, es de gran importancia ya que la organización es vital en toda institución.

➤ **Paciencia:**

Este principio tan fundamental trae consigo algunas dificultades si no se le sabe manejar adecuadamente. Comportarse impulsivamente en algunas ocasiones, en vez de guardar la paciencia necesaria, emite una imagen incorrecta de usted y de su departamento ya que como jefe o subalterno, lo que se espera de usted es que tenga más mesura y compostura y no precisamente dejarse llevar por las circunstancias.

Las cosas llegan cuando tienen que llegar, y la paciencia es una de las virtudes que por esa razón debe manejar cualquier ejecutivo más aun en el trato con los diferentes clientes de su empresa.

Toda secretaria tiene que tener mucha paciencia porque sobre ella recae toda la carga de su trabajo, ya que es la mano derecha de su jefe y de ella depende que todo salga bien.

➤ **Prudencia:**

Llamada también la madre de todas las virtudes, es la más importante de todos los principios que rigen tanto la etiqueta como el protocolo.

Y esta es muy fácil de aplicar, en el comportamiento que usted asume en todos los roles que desempeña durante el día, en sus actitudes no verbales, en su comunicación, y siempre tener en cuenta que dependiendo en qué circunstancias la aplique, se convertirá en una persona más confiable para la empresa y para los otros.

Ser prudente siempre le ayudará a realizar su trabajo con éxito porque va a saber cuándo y cómo hablar y dirigirse hacia los demás.

➤ **Buen gusto:**

Como dice el refrán: “Entre gusto y gusto no hay disgusto”, sin embargo, asociado al principio de la prudencia, se encuentra este principio que denota cultura, tacto para decir las cosas, gusto por elegir las cosas para el lugar y el momento adecuado.

Evite caer en la ridiculez asumiendo actitudes modernas que no se le ven bien, y acepte que este principio puede ser evaluable en su forma de vestir, en su forma de sentarse, en su forma de comunicarse. Refínese y simplifique, entre más sencilla(o) sea usted, mejor imagen emitirá.

Tener buen gusto no implica saber comer bueno, tener un carro de marca sino tener buen deleite para vestir, pero siempre con elegancia y prudencia.

➤ **Puntualidad:**

Aunque es importante para medir el compromiso del trabajador con la empresa, en realización de negocios y todo tipo de eventos personales y profesionales, este aspecto es totalmente cultural.

Es un aspecto a considerar en toda actividad de la vida diaria. Esta es fiel reflejo de la personalidad del individuo y una cualidad que denota buena educación. La impuntualidad nunca será disculpada mientras que la puntualidad es una muestra de consideración hacia los demás, es señal de urbanidad y buenas maneras.

Es fundamental llegar siempre temprano a al trabajo, a una reunión, a una entrevista de trabajo, a una cita amorosa. Esto hablará bien de ti.

➤ **Respeto:**

Un principio elemental, que denota consideración por cualquier persona sin distingo de credo, raza, religión, edad, sexo. Recuerde que el respeto se gana, y viene definido por el respeto que usted así mismo entregue a los demás en su comportamiento, en lo asertivo que sea al comunicarse, en lo humilde y sencillo que puede ser al tomar decisiones.

Empezando por el que nos debemos a nosotros mismos y a nuestros semejantes, al ambiente, a los seres vivos y a la naturaleza, sin olvidar las leyes, normas sociales y la memoria de nuestros antepasados. Paz, para fomentar la confianza en nuestras relaciones con los demás, para reaccionar con calma, firmeza y serenidad frente a las agresiones, y para reconocer la dignidad y los derechos de las personas. Solidaridad, para que los ciudadanos y ciudadanas colaboren mutuamente frente a problemas o necesidades y se consiga así un fin común, con entusiasmo, firmeza, lealtad, generosidad y fraternidad.

Las personas siempre tienen que respetar a los demás porque toda persona merece respeto, no importa de la clase social que sea, ni de donde vengas. Esto no es motivo para no hacerlo, por eso mujeres no permitan que sus esposos les falten el respeto sea este físicamente o moralmente, recuerden que no están solas siempre hay alguien para ayudar.

➤ **Humildad:**

Con frecuencia, la humildad es confundida equívocamente con pobreza. Y no es precisamente a lo que se refiere este principio de la etiqueta precisamente, ya que se refiere a la actitud que asume cualquier trabajador en caso de cometer un error, y acepta su error y expresa su voluntad de corregirlo.

Con frecuencia se cometen errores al interior de la empresa, que obstaculiza el desempeño de los funcionarios. Irónicamente, no se piensa en un gana-gana sino en quien tiene la razón, y trabajadores hacen alarde de tener la razón y no corrigen su error, por no sentirse menos que los demás compañeros y subalternos.

Muchas personas confunden humildad con pobreza sin saber que una persona con humildad es aquella que ayuda a quien sea sin pedir nada a cambio es la que está dispuesta a darte lamano cuando estas caída, pero también es cierto que ya son pocas las personas con buen corazón.

➤ **Sencillez:**

Una palabra muy corta pero que denota tantas cosas que emiten de inmediato una imagen negativa o positiva de usted. En el ámbito empresarial, es común encontrarse con el enemigo de la sencillez llamado soberbia. Este defecto se encuentra con mucha más regularidad de la que usted piensa y afecta negativamente su imagen.

Por lo tanto sea sencillo al hablar, no busque palabras rebuscadas tratando de aparentar una educación y una cultura que no posee. Sea sencillo al vestir, no ostente las últimas modas creyendo que todo lo que se coloque le queda bien solo por el afán de aparentar una imagen que no tiene.

Sea sencillo en su trato, no crea que por más títulos que usted posee tiene derecho a pasar por encima de los derechos de los demás y a irrespetarlos.

Una persona siempre debe de ser sencilla al vestir y sencilla en su trabajo, no debe de fijarse en lo que tiene sino en lo que ella es.

➤ **Humanismo:**

En los tiempos tan agitados que se viven actualmente, no se puede dejar de lado la relación entre los seres humanos. Se entiende esta relación en que no es necesario comprometerse en la resolución de problemas que usted mismo tiene, pero sea humano y póngase en el lugar del otro, no sé del todo indiferente, trate de entender lo que le sucede, como esto puede afectar su imagen y la de la empresa y ayude a su compañero o subalterno a salir adelante. A veces con solo unas palabras de aliento es suficiente para motivar a las personas y no dejarlas decaer.

Si alguien necesita de tu ayuda bríndasela sin pedir nada a cambio recuerda que todos somos humanos y como dice un pequeño refrán hoy por ti mañana por mí.

➤ **Honestidad:**

Para tener comportamientos transparentes, honradez, sinceridad, autenticidad, integridad con nuestros semejantes y permitir que la confianza colectiva se transforme en una fuerza de gran valor. Justicia, para reconocer y fomentar las buenas acciones y causas, condenar aquellos comportamientos que hacen daño a los individuos y a la sociedad, y velar por la justicia a fin de que no se produzcan actos de corrupción.

Ser una persona honesta nace del corazón, la honestidad es la imagen principal de todo ser humano.

➤ **Responsabilidad:**

Para darnos cuenta de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer, sobre nosotros mismos o sobre los demás, y como garantía de los compromisos adquiridos. Pluralismo, para fomentar el respeto a la libertad de opinión y de expresión del pensamiento, y para desarrollar libremente personalidad, doctrina e ideología, con respeto al orden jurídico y a los derechos de los demás.

Recuerde que deben de ser responsables en todo momento, tanto en su vida diaria como en su trabajo, ser responsable será un punto a su favor en cualquier puesto de trabajo.

➤ **Discreción:**

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

Ser discreto es importante ya que sabrán guardar cual tipo de secreto sean laboral como personal, y si son discretos muchos confiarán en ustedes.

➤ **Cortesía y positivismo:**

Ser cortés y optimista es la llave para escalar posiciones en el mundo empresarial. No importa la raza, ni condición social, una sonrisa siempre es bien recibida, sin embargo, es preciso no confundir amabilidad con intimididad. Muéstrese receptivo a las críticas y sugerencias que le hagan e interétese por los demás y no sólo por sí mismo.

La cortesía es la mejor expresión, el uso práctico de las buenas maneras o las normas de etiqueta. Es un fenómeno cultural definido y lo que se considera cortés en una cultura puede a menudo ser absolutamente grosero o simplemente extraño en otra.

Hoy en día pocas personas emplean lacortesía, ya no es como antes que si viajaban en un auto buz y todos los asientos estaban ocupados los caballeros le cedían el puesto hoy en día pueden ir de pie y nadie le cede el puesto.

➤ **Imagen:**

La imagen que proyecta es como una tarjeta de presentación personal: todo aquello que los demás perciben acerca de nosotros en una primera mirada. La imagen de la empresa depende en gran parte de la buena impresión que los empleados causen en los demás, ser y sentirse agradables da confianza en sí mismo y mejora en gran medida el desempeño profesional y social. Como puntos importantes para proyectar una imagen agradable se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El peinado.
- El vestuario
- Los accesorios.
- El perfume y la loción.
- El lenguaje corporal.
- Los modales.
- El tono de voz y la forma de expresarse.

La imagen que la secretaria proyecta debe de estar enmarcada en, profesionalismo, eficiencia, honestidad, cultura, serenidad, sencillez y cordialidad. Pero no puede ser una simple apariencia sino que debe corresponder a la verdadera personalidad.

Imagen es el conjunto de creencias y asociaciones que poseen los sectores públicos que reciben comunicaciones directas o indirectas de personas, productos, servicios, marcas, empresas o instituciones. La imagen es una representación mental y virtual. Es una toma de posición emotiva. Puede haber casos en que en una razón lógica y material haya articulado una imagen positiva o negativa, pero esta razón se transforma en todos los casos en creencias y asociaciones; y la imagen configurada es siempre un hecho emocional.

Recuerde que su imagen es la imagen de su empresa y como lo ven le tratan por eso no exagere al vestirse.

4.4.2.9. Las formas de saludar.

✓ **Saludos:**

Los primeros saludos de que se tiene noticia fueron utilizados como símbolos de paz entre las tribus indígenas. Mucho más tarde, durante la edad media, se emplearon en señal de

respeto y cortesías; tal es el caso del caballero que debía hacer el gesto de levantar un poco su sombrero para saludar correctamente a una dama.

Los saludos al igual que las despedidas, son expresiones de cordialidad, afecto, fraternidad entre amigos, familiares y expresiones de relaciones públicas en el entorno laboral. Algunos más efusivos que otros, todos denotan un contacto que pretende preservarse a través del tiempo y que proyecta una imagen correcta o incorrecta de la persona que lo realiza.

Sin embargo en culturas como la nuestra existen ciertas recomendaciones para hacer de este acto algo bueno y no criticable dependiendo de la forma como se realice. El saludo no se le niega a nadie, ni a pobres, ni a ricos, por eso cuando llegues a la empresa donde laboras saluda y cuando leguen los clientes saluda con cordialidad y respeto.

✓ **Hablar y escuchar:**

Se emplea buena parte del día conversando con familiares, amigos, colegas, gente que se conoce ligeramente (asistente del médico, el profesor, el entrenador del gimnasio), y también con perfectos desconocidos (los conductores de taxi, los meseros, las personas que hacen filas con nosotros). La norma general en todas estas conversaciones es la cortesía, aunque en la medida en que el interlocutor sea más allegado a nosotros, la comunicación se torna más completa y profunda porque entra en juego una variada gama de actividades y emociones.

Si tienen que hablar háganlo pausadamente y con prudencia y siempre escuchen los consejos que les dan, porque saber hablar y escuchar les ayudará siempre.

2.4.3.10. Las llamadas telefónicas.

La necesidad de mantenerse comunicado ha hecho del teléfono un elemento indispensable en las actividades diarias. Actualmente hay teléfonos en los lugares más remotos del planeta y su tecnología se ha desarrollado tanto que ha producido la telefonía celular, un medio de comunicación que no requiere cables y cuyos sofisticados receptores son fáciles de llevar a todos lados.

- ❖ Jamás coma o beba mientras habla por teléfono.

- ❖ Elija un momento apropiado para hacer una llamada telefónica, recuerde de que cuando usted llama, está imponiendo su presencia a una persona que no la esperaba o que no lo solicitó.
- ❖ Nunca llame a horas de comida, ni muy temprano en la mañana o muy tarde en la noche.
- ❖ Hay que cuidar la forma de contestar el teléfono, si lo hace con negligencia o con dureza, la persona que llama se hará una imagen desfavorable de usted y la conversación habrá empezado mal, una voz bien modulada y animosa es lo mejor.
- ❖ No es cortés hacer esperar a alguien en el teléfono para atender un asunto diferente, es preferible colgar, indicando el motivo.
- ❖ No prolongue innecesariamente la conversación, recuerde que el teléfono se hizo para acortar distancias.
- ❖ Si fue usted quien hizo la llamada, es usted quien debe ponerle fin.

Uno de los aspectos más importantes es la imagen de la empresa y su imagen personal, es la etiqueta telefónica. Concentre toda su atención en la persona que llama, y hágala sentir importante. Evite decir las siguientes expresiones que solo expresan falta de compromiso y deterioran la imagen empresarial: En el caso de que usted sea la persona que va a llamar, recuerde que debe tener a la mano información detallada de la persona a quien dirigirá su llamada, mencione el motivo de su llamada, y escriba las preguntas que vaya a desarrollar durante la misma y sonría, siempre sonría. Recuerde que al llamar muchas personas pueden estar pendientes del comportamiento durante su llamada. Evite fruncir el ceño o hacer otros gestos grotescos.

Asimismo, es importante que tenga en cuenta para evitar ser imprudente, llamar en horas en que usted sabe que la persona se encuentra ocupada o descansando, sea en horarios intermedios o en su casa. Así mismo es de mal gusto llamar unos pocos minutos antes de terminar la jornada laboral, a menos que la persona en cuestión así se lo indique. Tome nota de los comentarios que se hacen recíprocamente, y otorgue pausas para que la persona se exprese. Es de muy mal gusto, que la persona se sienta dueño (a) de la conversación y no de oportunidad a la otra personas para expresarse.

Saber contestar el teléfono es de gran importancia para toda secretaria ejecutiva ya que por medio de las llamadas telefónicas compartimos ideas, intercambiar palabras y comunicarnos de una ciudad a otra de un país a otro.

2.4.3.11. Etiqueta en la organización de su trabajo.

La organización, es uno de los principios fundamentales de la etiqueta y habla muy bien de la persona que logra serlo.

Para evitar esto, es necesario que se tenga en cuenta que para que todo marche bien:

- Disponga de un cronograma de trabajo, no esbozando solamente el concepto de las actividades por realizar, sino que también es necesario establecer tiempos para la entrega o realización de la misma.
- Aprenda a priorizar. Es muy probable que la presión que maneja en su trabajo no le permita hacer esto, sin embargo puede contribuir a darle un orden a las actividades que tiene por realizar en un orden cronológico.
- Por cada actividad establezca que recursos, que personas necesita contactar, ya que muchas veces se dejan las cosas que se piensan en la cabeza, pero no se anotan y cuando se dispone a realizarla no recuerda por donde debe empezar.
- Anote todos los pendientes que quedaron del día anterior, en su agenda o en un planeador para mayor control.

2.4.3.12. Su imagen personal, es la imagen de su empresa.

Como aspecto fundamental, sumado a la comunicación empleada por el trabajador, al seguimiento de las políticas de la empresa, a la efectividad en la gestión que adelante cualquier funcionario, se encuentra el cuidado de la imagen personal como base fundamental de la imagen empresarial. Es muy común encontrar en el medio empresarial, personas que se esmeran por brindarnos una excelente atención personalizada.

Los aspectos que determinan esta imagen es la forma como se viste, los accesorios que emplea, la forma como se maquilla, el corte del cabello, la forma como lleva el mantenimiento de las uñas, el color de los zapatos y la correa que utiliza, cómo lleva el uniforme, como se viste para eventos empresariales, etc.

✓ **El cabello.**

Para comenzar, la forma como se lleve el cabello es un principal complemento tanto de la belleza masculina como femenina.



✓ **La sonrisa.**

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



✓ **La imagen en sus manos.**

Las uñas es otro elemento de nuestro cuerpo que debe mantenerse adecuadamente más cuando tenemos contacto directo con nuestros clientes. El llevarlas sin limar, sucias, denota un gran descuido y una total falta de higiene. Manténgalas limpias, si no puede ir al manicurista al menos límelas y píntelas con un brillo solamente.



✓ **Uso de los perfumes y los desodorantes.**

Muchas personas utilizan perfumes que son fastidiosos para el olfato de los demás. En el caso de los desodorantes, también el mal olor denota una falta de higiene y el uso de estos con la continuidad adecuada.



✓ **El maquillaje.**

Existen maquillajes apropiados para cada ocasión, para cada tipo de rostro. En el ambiente laboral se requiere de un maquillaje discreto, duradero, con colores suaves que combinen con el tipo de vestimenta que se tiene puesta.



No es recomendable usar tonos muy brillantes de día.

✓ **Vestuario de una ejecutiva.**

En la oficina una ejecutiva debe de vestir de acuerdo a su actividad profesional. El vestido es el reflejo de la personalidad, no hace falta mucho dinero para vestirse bien y con buen gusto.



Por esta razón, hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado extenso ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar.

- ✚ La falda su largo no debe sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no llevarlas tampoco demasiado ceñidas.
- ✚ Así mismo las blusas, no deben ser transparentes, siempre es recomendable buscar alguna ropa interior tipo “camisilla” para ser usada por debajo, que le permita ser más discreto.
- ✚ En su defecto, la ropa del hombre debe tener igual cuidado que la de la mujer en el planchado, ya que una camisa o pantalón arrugado denota una mala presentación y cuidado personal.
- ✚ Los zapatos y carteras deben estar acordes al vestido que se lleva en cuanto a combinación y estilos.

✓ **Las Joyas.**

Deben usarse no recargadas ni extravagantes, debemos ser conservadoras en el uso de ellas en la oficina, no se debe usar aretes muy grandes, ni varias pulseras a la vez, distrae y resta agilidad en el trabajo.



2.4.3.13. Atención al cliente.

Es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

2.4.3.14. Tipos de atención.

- **Activa y voluntaria.**

Es atención activa y voluntaria cuando se orienta y proyecta mediante un acto consciente, volitivo y con un fin de utilidad práctica y en su aplicación buscando aclarar o distinguir algo.

- **Activa e involuntaria.**

Es la orientada por una percepción.

- **Pasiva.**

Es atención pasiva la que es atraída sin esfuerzo porque el objeto es grato y es este quien la orienta.

2.4.3.15. Los diez mandamientos de la atención al cliente.

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

- El cliente por encima de todo. Es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.
- No hay nada imposible cuando se quiere. A veces los clientes solicitan cosas imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguir lo que él desea.
- Cumple todo lo que prometas. Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, ¿Qué pasa si el cliente se da cuenta?
- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera. Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir más de lo esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.
- Para el cliente tú marcas la diferencia. Las personas que tienen contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver, eso hace la diferencia.

- Fallar en un punto significa fallar en todo. Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, todo se va al piso.
- Un empleo insatisfecho genera cliente descontento. Los empleados son “el primer cliente” de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretenden satisfacer a los clientes.
- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente. La única verdad es que son los clientes quienes los califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.
- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar. Si se logra alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, la competencia no da tregua.
- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo. Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátase de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

Con los resultados obtenidos en la investigación a través de las encuestas aplicadas a las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del San Jacinto de Buena Fe, se puede implantar las siguientes conclusiones:

Las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, manifestaron que la etiqueta y protocolo se refieren a labuena imagen, y son una herramienta fundamental para las secretarías ejecutivas.

Las secretarías consideran que la organización y delegación de funciones al realizar los eventos no son primordiales y que en los actos municipales a veces se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas.

La atención que las secretarías brindan a los usuarios es regular y los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del San Jacinto de Buena Fe, nunca se desarrollan con elegancia y distinción.

Las encuestadas piensan que la apariencia personal si influye en la imagen institucional y que nunca aplican las normas de etiqueta y protocolo en de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

La etiqueta y protocolo son muy importantes para mejorar la atención al cliente, y las secretarías están de acuerdo en que se debe diseñar una Guía de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

5.2. Recomendaciones.

Luego de haber expuesto las diferentes conclusiones se puede establecer las siguientes recomendaciones:

Se sugiere a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, actualizar constantemente a todo el personal administrativo de los diferentes departamentos sobre la etiqueta y protocolo, debido a que se encuentran confundidos creyendo que la etiqueta y protocolo solo se refieren a la buena imagen de la institución.

Que en los actos municipales se trate de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas, y que exista organización y delegación de funciones al realizar los eventos.

Que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, brinden a los usuarios una excelente atención, y desarrollen los eventos con elegancia y distinción, ya que la apariencia personal influye en la imagen institucional.

Que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, apliquen la etiqueta y protocolo en su labor diario, ya que son importantes para mejorar la atención al cliente.

Que las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, apliquen la guía de Etiqueta y Protocolo en su trabajo.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFIA

6.1. Literatura Citada

6.1.1. Citas Bibliográficas de Libros.

Aníbal G. Manual de Ceremonial Empresario e Institucional. Editorial Imagen. Argentina. 2001. pág. 230.

Cabero C. 2012. Libro de ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS. Pág. 7, 8, 9, 48, 49.

García A. 2010. ÉTICA Y VALORES. Pág. 22 a 26.

Patiño Díaz Granados, L.A.: *Etiqueta & protocolo base de la imagen empresarial*, en Contribuciones a la Economía, mayo 2011.

Enríquez A. 2007. ÉTICA Y VALORES. Pág. 11 y 12.

Martínez M. 2007. MANUAL BÁSICO DE PROTOCOLO EMPRESARIAL Y SOCIAL. Pág. 2 a 5.

NAVARRO D. Cuida tu imagen en la empresa. Consultores. Siempre un paso adelante.

Olivares A. 2010. Importancia de los Valores para el Ejercicio Ético de la Profesión. Pág. 12, 13, 14, 95, 96.

SE Montero Aguilar, N Cala Paqui, S Lucia - 2009 – biblioteca.ueb.edu.ec

6.1.2. Citas Bibliográficas de Tesis.

Burgos T. y Mendoza F. 2008. Universidad Laica “ELOY ALFARO” de Manabí. Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo. Tesis previa a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Pág. 8,9.

Chango C. y Claudio S. 2013. Universidad Técnica de Cotopaxi Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. Tesis de grado presentada previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo Gerencial. Pág. 36, 75, 76.

Moya M. 2010. Universidad de Chile Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela de Sistemas de Información y Auditoría. Tesis de grado presentada previo a la obtención del título de Ingeniero en Información y Control de Gestión. Pág. 10 a 20.

Espinoza M. Izquierdo A. Reyes M. Sánchez L. 2010. Universidad Técnica de Manabí Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales Carrera de Secretariado Ejecutivo. Tesis previa a la obtención del Título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo. Pág. 11 a 33.

Flores B. y León D. 2012. Universidad Técnica del Norte Facultad de Educación Ciencia y Tecnología. Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciado en la Especialidad Secretariado Ejecutivo en Español. Pág. 10, 13, 15, 25, 99.

Pérez Cynthia. 2014. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Facultad de Ciencias Empresariales. Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Contador Público. Pág. 20 a 30.

Guía Profesión gráfica. Facultad de Ciencias Humanística y Sociales. Universidad Técnica de Manabí. Agosto 2005. Documento de creación - Archivo de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.

Naranjo S. y Montero E. 2009. Universidad Estatal de Bolívar Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Tesis previa a la obtención del título de Licenciadas en Secretariado Ejecutivo con énfasis en Administración Secretarial. Pág. 9.

Santiago F. 2013. Instituto de Altos Estudios Nacionales Universidad de Posgrado del Estado. Pág. 30.

6.1.3. Citas Bibliográficas de la Constitución y Reglamento

(La Constitución del Ecuador, 2012)

(LOSEP & GAD MUNICIPAL SAN JACINTO DE BUENA FE)

6.1.4. Citas Bibliográficas de Internet

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

https://www.protocolo.org/social/etiqueta_social/10_reglas_de_oro_para_comportarse_en_sociedad.html

<http://beatrizdesuabia.com/imagen%20personal/RECURSOS/PROTOCOLO%20EN%20LA%20EMPRESA.pdf>

<http://www.novapdf.com>

<http://www.definicionabc.com/social/colegio.php#ixzz3QiMgIMNk>

<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/handle/15001/413>

www.profitalent.com

http://entremujeres.clarin.com/trabajo/Secretaria-ejecutiva-profesion-valor-agregado_0_1334272327.html

<http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/el-nuevo-perfil-de-las-secretarias-ejecutivas>

<http://guiaosc.org/que-es-un-gobierno-autonomo-descentralizado/>

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

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

<http://es.slideshare.net/ferhocipry/protocolo-y-etiqueta-empresarial>

CAPÍTULO IX

ANEXOS

9.1. Anexo 1

Foto 1. En la oficina de Información del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

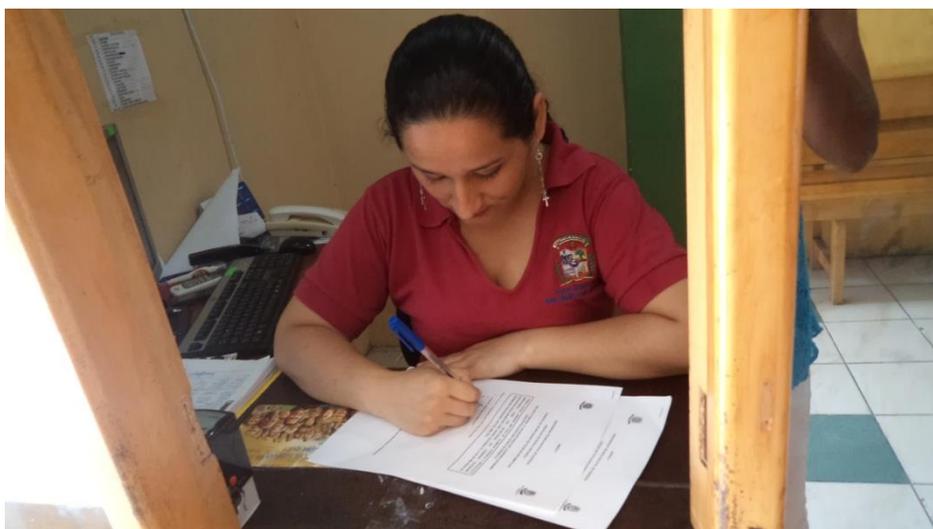


Foto 2. Encuestando a la Secretaria General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.



Foto 3. Encuesta realizada a las Secretarías de Contabilidad y Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

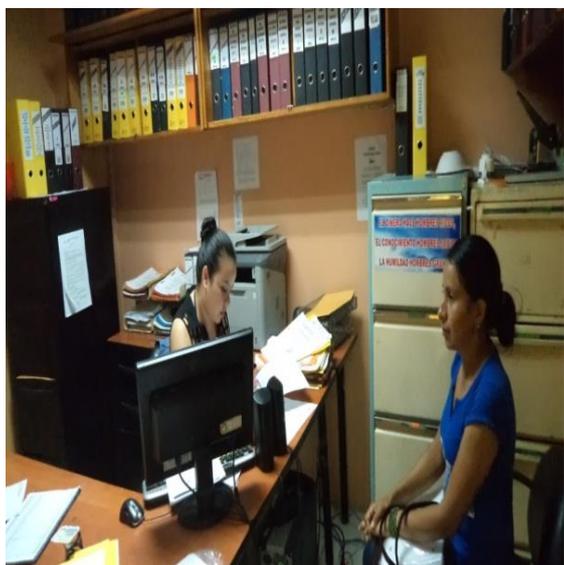


Foto 4. En la oficina de Tesorería

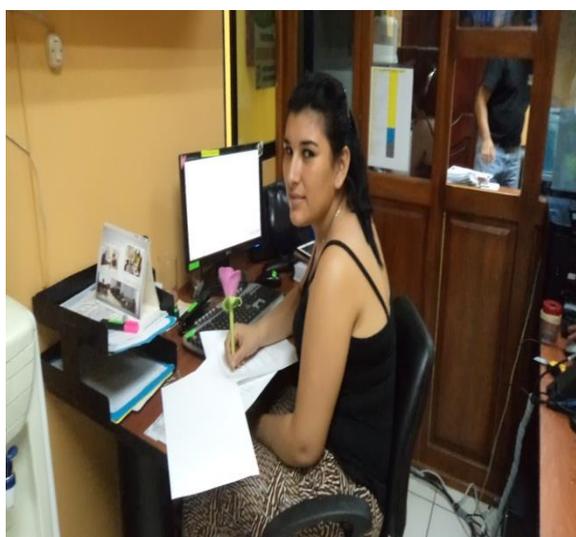


Foto 5. En la oficina de Administración



Foto 6. Con el Abogado Leli Domínguez Vicecalde y con el Licenciado Wellington Hidalgo concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe explicándoles de que se trataba la entrevista



Foto 7 y 8. Con el Licenciado Wellington Hidalgo concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, en la entrevista.



9.2. Anexo 2.



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMATICAS.

Entrevista realizada al Licenciado Wellington Hidalgo Concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe.

Cuadro 16. Entrevista.

Diseñar una Guía sobre etiqueta y protocolo para las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, a fin de mejorar su desempeño profesional y social.

1. ¿Cómo calificaría profesionalmente al área secretarial que presta servicio en el Municipio de Buena Fe, en el momento de aplicar las normas protocolarias?
.....
.....
2. ¿El uso de Etiqueta y Protocolo es notable en las relaciones de trabajo por parte de las señoras y señoritas Secretarías para con las Autoridades Municipales y otras Instituciones?
.....
.....
3. ¿Una Guía de etiqueta y protocolo, acoplado al entorno laboral del área Secretarial del Municipio de Buena Fe sería de vital ayuda para los profesionales?
.....
.....

4. ¿Considera importante el manejo eficiente de las normas de etiqueta y protocolo, para las relaciones interinstitucionales del Municipio?

.....
.....

5. ¿Se aplican formalidades cuando el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe, realiza actos solemnes?

.....
.....

6. ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

.....
.....

7. ¿Se sanciona a los funcionarios que actúan con irresponsabilidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe?

.....
.....

8. ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe, debe mejorar en la organización de actos solemnes?

.....
.....

9. ¿Cómo considera usted la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe?

.....
.....

10. ¿Usted cree que la atención que brindan las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Buena Fe a los usuarios es buena?

.....
.....

9.3. Anexo 3



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA LICENCIATURA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN
TÉCNICAS INFORMATICAS.

Encuesta Dirigida a las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe.

Cuadro 17. Encuesta.

Diseñar una Guía sobre etiqueta y protocolo para las secretarias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Jacinto de Buena Fe, a fin de mejorar su desempeño profesional y social.

1. ¿Conoce usted a qué se refiere la etiqueta y protocolo?

Maneras de comportarse ()

Cumplir con reglas ()

Buena imagen ()

Otros ()

2. ¿Cree usted que la etiqueta y protocolo es una herramienta fundamental para las secretarías ejecutivas?

Si () No ()

3. ¿Considera usted que la organización y delegación de funciones es primordial al realizar los eventos en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe?

Muy necesario () No necesario ()

4. ¿En los eventos municipales se trata de acuerdo al grado de importancia de las personas invitadas?

Siempre () A veces () Nunca ()

5. ¿La atención que usted brinda a los usuarios es?

Excelente () Muybueno () Bueno () Regular ()

6. ¿Cree usted que los eventos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Buena Fe, se desarrollan con elegancia y distinción?

Siempre () A veces () Nunca ()

7. ¿Piensa usted que la apariencia personal influye en la imagen institucional?

Si () No ()

8. ¿Aplica usted las normas de etiqueta y protocolo, para mantener la buena imagen del Municipio de Buena Fe?

Siempre () Casi siempre () Nunca ()

9. ¿Cree usted que la etiqueta y protocolo, es importante para mejorar la atención al cliente?

Muy importante () Importante () Poco importante ()

10. ¿Considera usted que es necesario diseñar una Guía de etiqueta y protocolo en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Jacinto de Buena Fe?

Si()No() A veces ()

9.4. Anexo 4

Cuadro 18. Mapa Temático Distribución de Población del Cantón Buena Fe.

