



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA) DEL
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

PROBLEMA:

**LA ETIQUETA SOCIAL Y SU REPERCUSIÓN EN LA IMAGEN
INSTITUCIONAL DE LA GOBERNACIÓN PROVINCIAL DE LOS RÍOS**

AUTOR:

HÉCTOR STEEVEN ZAMORA ZAMORA

TUTORA:

MSC. CUMANDA CAMPI CEVALLOS

BABAHOYO – AGOSTO/2019



RESUMEN

El presente estudio de caso se basa en la aplicación de la etiqueta social y su repercusión en la imagen institucional va direccionada al departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Los Ríos y su objeto es determinar la aplicación de la etiqueta social en las secretarías del departamento de Talento Humano para identificar si cumplen con las reglas de los buenos modales que exige la etiqueta social. Se utiliza el método deductivo por qué parte de lo general a lo particular y nos permite explorar el problema en todas sus partes obteniendo una conclusión y el método utilizado fue la encuesta para obtener los resultados exactos.

En los resultados obtenidos se pudo observar que las secretarías del departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Los Ríos no cumplen totalmente con las reglas de etiqueta social y es por tal motivo que no existe una buena comunicación y se generan malos entendidos entre los funcionarios. Concluimos diciendo que la aplicación de la etiqueta social es imprescindible en cualquier entidad y así poder crear un clima laboral a gusto con los demás compañeros de labores.

Palabras Claves: Etiqueta social, Imagen Institucional, Gobernación de Los Ríos y normas y principios.

ABSTRACT

This case study is based on the application of the social label and its impact on the institutional image is directed to the Human Talent Department of the Provincial Government of Los Ríos and its purpose is to determine the application of the social label in the secretaries of the department of Human Talent to identify if they comply with the rules of good manners required by social etiquette. The deductive method is used by what part of the general to the particular and allows us to explore the problem in all its parts obtaining a conclusion and the method used was the survey to obtain the exact results.

In the results obtained it was observed that the secretaries of the Human Talent Department of the Provincial Government of Los Ríos do not fully comply with the rules of social etiquette and it is for this reason that there is no good communication and misunderstandings are generated among the officials. We conclude by saying that the application of the social etiquette is essential in any entity and thus are able to create a work environment at ease with the other coworkers.

Keywords: Social etiquette, Institutional Image, Government of Los Ríos and norms and principles.

INDICE GENERAL

CARATULA	
RESUMEN.....	i
ABSTRAC.....	ii
1. INTRODUCCION.....	1
2. DESARROLLO.....	2
• JUSTIFUCACION.....	3
• OBJETIVO.....	5
• SUSTENTO TEORICO.....	6
• TECNICAS APLICADAS.....	15
• RESULTADOS OBTENIDO.....	16
3. CONCLUSION.....	16
4. BIBLIOGRAFIA.....	20
5.ANEXOS	

INTRODUCCIÓN

La etiqueta social de las empresas públicas se ha desarrollado y ha llevado un concepto estándar de que son normas y principios de decoro y elegancia que nos muestra la forma de cómo debemos comportarnos ante la humanidad y son reglas que podemos aplicar en cualquier ámbito de nuestras y de tal manera crear una atmosfera agradable con los demás, esto representa un importante cambio positivo en la institución que por ende aporta a la imagen de la entidad.

Por otra parte podría decir que la etiqueta social son reglas que nos orientan de cómo debemos comportarnos dentro y fuera de la sociedad lo cual nos ayuda a regular nuestro manera de actuar comportamiento en todo ambiente social, lo que se busca reflejar es valores, principios, buenos modales y amabilidad; de esta manera mejorar el clima laboral de la institución generando más confianza realizando las tareas en equipo.

Por tanto es importante la aplicación de la etiqueta social en las secretarias del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno de Los Ríos, de tal manera obtenemos una perspectiva general de la problemática que estamos tratando. La realización de este estudio de caso se encuentra sustentada en la parte profesional utilizando las construcciones teóricas necesarias para fundamentar el desarrollo de la investigación.

Este estudio de caso tiene como finalidad determinar la importancia que tiene la etiqueta social y qué repercusión tiene en contra de la imagen de la institución, identificando los aspectos más importantes que se generan por la falta de etiqueta social y cómo influye en el comportamiento de los miembros de la institución. Todo esto nos permite alcanzar los objetivos que la institución tiene propuesto lo que ayuda al desarrollo integral de la Provincia logrando dar un mejor servicio a la comunidad.

Este estudio de caso de etiqueta social y su repercusión en la imagen institucional, se relaciona con las líneas de investigación de educación desarrollo social y la sub-línea de comportamiento ético de talento humano debido a que se enfoca a los comportamientos que se deben tener dentro de una organización todo internamente como es tener buenas relaciones interpersonales, llevar una buena relación laboral y sobre todo ser respetuoso, basándose en las normas y reglamentos que está impone para llevar al éxito la institución.

La metodología que se aplicó para la resolución del presente estudio de caso es el método deductivo que parte de lo general a lo particular y nos permite analizar las situaciones negativas más relevante a profundidad, también aplicamos la investigación descriptiva lo cual nos ayuda a describir las situaciones que nos permiten facilitar la investigación ayudándonos a la recolección e interpretación de datos de una forma más certera por la cual se utiliza la técnica de encuesta que nos permite obtener la información necesaria para plantear una posible solución.

DESARROLLO

JUSTIFICACION

El presente Estudio de Caso fue realizado en el Gobierno Provincial de Los Ríos en la ciudad de Babahoyo, que en la actualidad tiene como autoridades al prefecto Johnny Terán Salcedo y como vice prefecta Jhoa Chong Qui, se encuentra ubicada en la Av. Universitaria y Clemente Baquerizo, es una organización que se encarga de promover el desarrollo de las diferentes comunidades y que tiene como objetivo general promover planes y proyectos que garanticen el crecimiento Social, Económico y Productivo de la Provincia y del País, sus actividades son con total transparencia brindando la información necesaria a la sociedad en general siempre aplicando los buenos modales que la etiqueta social nos exige.

Esta institución tiene como “misión mejorar el nivel y calidad de vida de la población riosense, mediante la implementación de programas y proyectos con participación directa y efectiva de los actores sociales, en un marco de planificación, transparencia y respeto al medio ambiente preservando su identidad cultural y con un capital altamente competitivo”, y con una visión que “el Gobierno Provincial de Los Ríos en los próximos cuatro años se constituirá en un ejemplo de desarrollo de la región y contará con una organización interna altamente eficiente, que garantice productos y servicios compatibles con la demanda ciudadana y con capacidad de asumir los nuevos roles establecidos en la Constitución, asegurando el desarrollo y la calidad de vida de la población”.

La institución es objeto de estudio de las principales problemáticas que son presentadas en el entorno donde trabajan, se puede decir que las secretarías del departamento de Talento Humano de la Prefectura no se compromete conforme a los buenos modales de la institución los cuales deben tener y ponerlos en práctica al momento de atender a los usuarios y más aún en la contratación de nuevos empleados, tomando en cuenta si cuentan con normas y principios de etiqueta y buenos modales, lo cual genera una gran incomodidad a los demás colaboradores.

La importancia que brinda el presente estudio de caso es porque desde la antigüedad hasta la actualidad la etiqueta social ha sido sumamente imprescindible en los individuos y más aún cuando estamos laborando en una institución, es ahí donde debemos poner en práctica la etiqueta social y realzar nuestros buenos modales y costumbres que nos caracterizan y tener un buen desempeño en todas las actividades que se desarrollan dentro de la institución, esto contribuye al progreso de la misma. El departamento de Talento Humano de la Prefectura de Los Ríos debe tomar en cuenta este punto de vista al momento de contratar al personal idóneo para el desarrollo de las actividades viendo como importante si aplican o no las normas de comportamiento humano.

El aporte que ofrece el presente estudio de caso es de gran valor tanto para los empleados como para la institución en sí, porque la correcta implementación de las reglas de comportamiento son fundamentales y nos permite llevar una mejor relación de convivencia dentro de nuestro entorno laboral, siendo justos y libre al momento de convivir con los demás, aportando de manera positiva a nuestra imagen, es de vital importancia que todos los colaboradores de la institución tengan en consideración la importancia que tienen las reglas de decoro, esto es muy beneficioso para la imagen institucional contar con colaboradores amables, cordiales y respetuosos.

Quienes se benefician del presente estudio de caso serían los empleados, la institución y la sociedad en general. Dentro los beneficiarios más importantes tenemos a todo el personal que labora en la institución, decimos que todo el personal porque si ellos ponen en práctica lo que establece la etiqueta social estarían beneficiándose mucho porque asegurarían su puesto de trabajo y dan una buena imagen a su personalidad, toda institución quiere contar con colaboradores amables, gentiles, respetuosos y sobre todo justos al momento de desempeñar sus tareas, tomando en cuenta todos estos atributos la imagen institucional no se vería afectada de ningún modo y podría brindar un buen servicio y ganar una buena reputación.

La presente investigación será factible para que la institución pueda desarrollarse y progresar adecuadamente, contando con colaboradores dispuestos a trabajar de manera justa ante las adversidades a las que se enfrenta la institución aportando para sacar adelante a la provincia por la cual esta institución trabaja y que nadie se oponga a los cambios a los que se enfrente. El Departamento de Talento Humano su personal aplique las reglas de comportamiento y que al contratar empleados se tome en cuenta lo vital que es contar con colaboradores que contribuyan al progreso y crecimiento de la institución, fomentando una buena imagen y procurar el desarrollo y progreso de cada uno de los cantones de la provincia.

Este estudio de caso tiene como propósito indicar lo importante que son las normas de etiqueta social para llevar a cabo un buen desempeño dentro de la entidad. Por eso es razonable que los encargados de mantener una buena imagen institucional desarrollen actividades estratégicas que indiquen la importancia y en que todo los ámbitos de nuestras vidas las debemos aplicar, para que toda las secretarias tengan más conocimiento de lo importante que es practicarla más aun cuando la mayor parte del día lo pasan dentro de un entorno laboral.

Dentro del Departamento de Recursos Humanos del Gobierno Provincial de Los Ríos se ha podido observar la siguiente problemática que sobre la etiqueta social no tienen muy en claro de que se trata y en que ámbitos nomas puede ser aplicada, todo esto se debe por que no existen actividades que se realicen en base a ella o eventos sociales donde podrían ponerla en práctica, la cual ayude a reforzar la importancia de la misma, de tal manera si se aplicara como se debe lograríamos darle una buena imagen a la institución alcanzando los objetivos tanto personales como institucionales.

OBJETIVO

Determinar la aplicación de etiqueta social y su repercusión en la imagen institucional del Gobierno Provincial de Los Ríos.

SUSTENTO TEORICO

ETIQUETA SOCIAL

La etiqueta social es una palabra francesa que significa “rótulo” o “etiqueta”, que son reglas de decoro y muestra la forma en que la humanidad debe comportarse dentro de cada

lugar lo que lidera como punto principal es el respeto lo que debe ser puesto en práctica por cada individuo para tener una mejor convivencia en armonía y desenvolvernos correctamente en los ambientes a los que nos exponemos cada día, la etiqueta también nos inspira ser justos y libres y actuar sin miedo a que la sociedad nos juzgue por nuestra falta de buenos modales.

La etiqueta es una ordenada serie de reglas, normas o costumbres a deducirse en todo acto ceremonioso, es pieza esencial de la urbanidad, se le da este nombre ceremonial por el uso, estilos y costumbres que se deben tener presentes en las reuniones de carácter formal y en todos los actos sociales que conllevan familiaridad con la formalidad, la etiqueta es la clave para salir airoso de cualquier acto que realicemos sin perder el humor ni la autoestima y con la reputación en alto.

“La etiqueta son cualidades usos y prácticas que se deben guardar en las actividades secretariales es decir la manera de tratar a los clientes en sucesos de la vida privada o de la diferencia de los usos de familiaridad” (LOPEZ, 2015, pág. 15). La etiqueta nos demuestra la forma en la que debemos dirigirnos a la sociedad adquiriendo los conocimientos necesarios de acuerdo a nuestra conducta lo cual nos brinda seguridad y confort, es de vital importancia que la pongamos en práctica no solo en nuestros hogares sino en todos los ámbitos de nuestras vidas.

La etiqueta social se refiere a los actos sociales o familiares que se divulgan al exterior por tal razón no son considerados actos públicos y las reglas que aquí se practican se limitan a determinados usos como lo que se hace y lo que no se hace dentro de los actos sociales las cuales despliegan unas amplias reglas de conducta. Tener buenos modales depende de cada quien, de la formación que haya recibido, de la capacidad que se tiene para cultivarlos, debemos hacer de ellos un hábito para que nuestra vida se vuelva más des

complicada, porque de esto depende mucho nuestra personalidad e imagen no importa si somos bonitos o feos el ser amable y cordial es lo que hace grande a una persona.

“Etiqueta es un aspecto de decoro es el código que gobierna expectativas del comportamiento de la sociedad, es un sin número de reglas aplicables en cualquier ámbito el cual toda persona se desenvuelve, es el comportamiento adecuado de toda persona” (BERMUDEZ, 2018, pág. 09). Cada ser humano posee diferentes pensamientos y formas de comportarse, pero lo indicado sería aplicando las reglas que impone la etiqueta social para cada lugar en que nos encontremos.

Conocer de etiqueta y de la manera de comportarnos en cualquier escenario es importante ya que nos ayuda a fortalecer nuestra autoestima y lo respetuoso que seamos con los demás esto ayudará mucho a dar una buena impresión para con quien se está tratando. La falta de etiqueta nos hace sentir inseguros de nosotros en cualquier acto social en el que tengamos que intervenir, en ocasiones acudimos a personas que creemos que ya tiene experiencia de aquello para que nos guíe de lo que se debe hacer cuando estamos en este tipo de situación.

PRINCIPIOS BASICOS DE ETIQUETA EN LA EMPRESA

Ser Cortez y educado dentro de nuestro entorno laboral crea una atmósfera agradable para con lo demás:

Integridad y ética: es la que trabaja en el buen funcionamiento de la empresa, quien no es íntegro y ético no trabaja en función de la institución.

Puntualidad y discreción: ser puntual no se trata de llegar antes de la hora acordada sino a la hora que se acordó, la puntualidad se encuentra inmersa en todo el ámbito de nuestras vidas.

Gestos y lenguaje corporal en el trabajo: este punto hay que tomarlo muy en cuenta porque no solo podemos transmitir información con el habla si no que con los gestos que hacemos y debemos cuidar mucho esa parte, los gestos que hacemos con el rostro son muy importante en el dialogo principalmente en nuestro lugar de trabajo donde debemos dar una imagen lucida y clara.

CODIGO DE ETIQUETA SOCIAL

La etiqueta informal corresponde directamente a nuestra forma de vestirnos dentro de cada entorno; en conclusión es como nos sentimos más cómodos vistiendo la ropa que queramos y del color que deseemos todo esto se lo puede hacer fuera del trabajo, vestir informalmente no trata de usar todo tipo d ropa en ocasiones que no van de acorde a la ocasión.

La etiqueta formal se trata de vestir con un atuendo acorde al acto que asistamos, esto trata de la vestimenta tanto del hombre como la de la mujer y seguir las normas de etiqueta del evento.

QUE ES LA ETIQUETA Y BUENOS MODALES

Se suele decir que tener etiqueta es solo practicarla cuando se está en una reunión importante pero se debe decir que la etiqueta debe ser aplicada todos los días de nuestras vidas en el lugar que nos encontremos porque son costumbres cotidianas, conforme avanza el tiempo las normas no se aplican y se dejan en el olvido y esto no es excusa para ser grosero. Se debe ser amable con todos los seres humanos, no por estar en un mayor rango social vamos a dejar de practicar las normas de cortesía, la amabilidad el respeto y los valores son algo que no se compran con nada si no que se conciben mediante el grado de educación que se tenga, eso implica reconocer el valor que tiene cada persona sin importar raza, religión o sexo.

IMPORTANCIA

Desde la antigüedad la etiqueta es algo importante por que cumple funciones vitales para practicar nuestras buenas costumbres ya que contar con buenos modales es necesario dentro de la vida cotidiana. Es fundamental ser una persona gentil, amable, respetuosa y sobre todo justa ya sea en situaciones sociales o familiares, contar con buenos modales es determinante dentro del desarrollo de nuestras vidas ya que tener buenos modales nos puede llegar a definir lo bueno y lo malo de nuestras vidas. Mantener los buenos modales es importante para llevar una buena relación con quienes nos rodean y esto nos ayuda a ser apreciado por todo lo que podemos brindar de nuestra parte y esto va con el respeto, sencillez, tolerancia y comprensión todo esto nos lleva por un solo camino como es el de ser una persona íntegra.

REGLAS O NORMAS PARA COMPORTARSE EN LA SOCIEDAD

“Que las normas sociales es un grupo amplio de normas socialmente reconocidas como la moda las tradiciones y así actuar conforme a los parámetros de nuestros antepasados para identificar lo que está bien o lo que está mal (GOMEZ, 2017, pág. 02). Este tipo de reglas deben ser cumplidas las cuales las fija la sociedad el propósito de estas reglas es regulara el comportamiento de cada individuo y van en beneficio de la sociedad estableciendo parámetros y valores a cumplir por cada miembro.

Puntualidad: es lo primordial en un ser humano la impuntualidad es una falta de cortesía y mala educación.

Respetuoso: trata de saber respetar las decisiones u opiniones de los demás estando en claro que cada ser humano es diferente.

Cordialidad y amabilidad: practicar estas dos reglas no nos cuesta nada y nos ayuda a conseguir mucho.

Saberse despedir: debemos de hacerlo de una forma agradable y cordial.

TIPOS DE ETIQUETA

Etiqueta social: conjunto de normas y reglas aplicables a cada aspecto de nuestras vidas y por medio de la cual sabemos que comportamiento debemos tener en cada situación que nos encontremos.

Etiqueta laboral o profesional: es el conglomerado de modales y comportamientos aplicados por una persona para llevar un buen ambiente laboral. “La etiqueta empresarial selecciona una serie de referencias útiles en el contexto laboral como que los empleados y colaboradores no pueden utilizar pantalones Jeans ni prendas deportivas que no se consideren como uniforme de trabajo de la institución donde laboran” (UBILLA, 2015, pág. 18)

IMAGEN INSTITUCIONAL

La palabra imagen es sinónimo de identificar grandes cosas o fenómenos y esto ocasiona gran confusión al momento de mencionar dicha terminología ya que se podría decir que una imagen son atributos, características y referencias de una organización por medio a el cual la sociedad ve de ella y es por medio de allí donde se refleja una institución, podemos decir es lo que toda organización busca una buena imagen para dar a su público, es un punto clave para que los instrumentos y herramientas puedan ser gestionado dentro de la organización este es un buen recurso para tener una buena comunicación, buenos recursos humanos, físicos y financieros entre otros.

¿QUE ES UNA IMAGEN?

Es lo que la sociedad tiene o ve de una entidad siendo el resultado de la construcción deliberada siendo su principal misión que la institución lidere el primer lugar en el mercado quienes se encargan de construir una buena imagen, sólida y atractiva y sobre todo confiable que llame a los clientes a consumir los productos que se producen son los especialistas en comunicación. “Es la personalidad de la empresa, lo que simboliza dicha

imagen debe estar enmarcada en todas partes que involucren a la empresa, para posicionar la marca en el mercado, la imagen de la institución tiene influencia en el éxito global” (CABRERA, 2018, pág. 01)

Se lleva a consideración que la imagen de una empresa es construida por la propia institución y es comunicada mediante sus acciones cotidianas y de su comunicación organizacional una buena imagen institucional al público está influenciada principalmente por todo su buen acto de la institución y los factores externos solo son elementos de menor importancia para la misma. La imagen de una organización muchas veces es la forma mediante la cual una organización se muestran de forma que no son y que se constituye para lograr un determinado objetivo siendo una imagen una alusión o ficción que es lo que el público ve de una institución.

Por otra parte, podemos mencionar que la imagen corporativa o institucional es un esquema mental que se estructura de una institución que tiene su público que se entrega con el conjunto de atributos mediante los cuales el público identifica o se diferencian de los demás, una imagen se busca mostrar al público no como un sujeto económico sino más bien como una herramienta que integre a la sociedad en general. Mostrar una buena imagen institucional al público es cosa difícil porque esto depende de muchos factores (humano, económico y material) para que se pueda demostrar una imagen excepcional y ética.

Actualmente la imagen institucional adquiere una importancia primordial fundamentando valores para la empresa y constituyéndose como el activo intocable y valioso de la misma, llevar una buena imagen institucional le permite al público tomar buenas decisiones ante cualquier acontecimiento social y el primer punto en que el público ve al elegir a una empresa es que este existente, es imprescindible establecer una reflexión sobre la importancia que tiene una imagen corporativa ya que se considera como un capital

importante dentro de una entidad permitiéndole al público elegir la mejor empresa a su conveniencia.

La imagen institucional sirve para reflejar la personalidad la altitud la confianza y en ocasiones el éxito de la empresa, la identidad de una empresa se la define como, los valores y atributos que toda institución debe poseer su razón de ser su espíritu y su alma es la forma mediante la cual se pondrá en manifiesto y esto le ayudará a ubicarse en una mayor o menor escala. La empresa misma se da a conocer a través de sus actos poniéndose en manifiesto cumpliendo con todos los requerimientos necesarios y logrando alcanzar el éxito y la confianza de la población.

¿QUE ES UNA INSTITUCION?

Se refiere como institución a todo grupo social u organización que tiene un fin en común y que lucha por brindar un servicio de calidad y calidez a sus usuarios, también la manera de cómo se relacionan los seres humanos dentro de un entorno laboral. “Se entiende como institución al conglomerado de reglas compartidas entre actores sociales que estructuran actividades e interacciones recíprocas, la institución se concibe como un sistema de reglas, también se define como ideas, reglas que norman el comportamiento de individuos” (LOPEZ, 2015, pág. 15).

El objetivo a cumplir de una institución es de que el grupo con el que labora se beneficie de la buena reputación que tendría la entidad, esto se lograra si los colaboradores de la institución ponen todas sus experiencias y crean buena estrategia que es ayude a facilitarles el camino al éxito de la misma. Todo aquello se define si la institución cuenta con el personal capaz de luchar por la empresa dando la mejor atención al cliente expresándose de una manera cordial y educada y dado a conocer todos los productos y servicio que ofrece la empresa.

IMPORTANCIA

“El propósito principal es conseguir una imagen corporativa que se posicione en la mente del cliente y como tal no produzca ningún tipo de desviación respecto a la imagen o identidad de la institución esto se logra por la información brindada” (MONTAÑO, 2014, pág. 31) La imagen institucional tan solo son reflejos de lo que es la compañía por lo cual debe mantener valores y emociones con los que el cliente se sienta a gusto y se identifique. Entre los puntos a tomar en cuenta como importante tenemos los siguientes:

Identificación de la marca: trabaja en función de que los clientes se sientan identificado con la marca.

Identificación de productos y servicios: busca que los clientes identifiquen al producto o servicio de una forma rápida y esto se logra ubicando la marca en un lugar que no se dificulte si visualización.

Valor percibido: cuida de la marca de su empresa que no se vea afectada por ninguna razón y se preocupa por sus usuarios.

Vínculo emocional: la empresa busca conectar emocionalmente con sus usuarios.

Marca fuerte: para conseguir este objetivo la institución debe estar confiada y segura de sí misma, porque los clientes lo que buscan es un buen producto.

OBJETIVOS DE UNA INSTITUCION

Cuando nos referimos a objetivos podemos decir que toda institución busca lo mismo, como es alcanzar el éxito de la empresa. A continuación, detallamos tanto objetivos generales como específicos de la imagen institucional:

Buena relación con el cliente: Este se considera como uno de los objetivos principales por es ahí donde se debe llegar a tener una relación íntegramente cordial y amable con el cliente.

Motivación de los empleados: Este ya viene siendo uno de los objetivos específicos que se busca motivar a los empleados y que se sientan orgullosos de la marca por la cual trabajan.

Imagen sólida y fuerte: Este objetivo se consigue en que la institución se centre en los clientes viendo cuáles son sus necesidades y abarcando cada una de ellas, transmitiendo una imagen de confianza y sólida.

TIPOS DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Imagen corporativa deseada: Quienes poseen este tipo de imagen son los directivos de la empresa es una imagen ideal para la corporación que son quienes ven sus productos o servicio como una forma de alcanzar el éxito sabiendo que es lo que quieren alcanzar con sus productos.

Imagen subjetiva o autoimagen: Este tipo de imagen se fundamenta en el tipo de concepto en que la tengan sus propios empleados y se inflencia por varios factores. También se la conoce como autoimagen porque es como la organización se fundamenta en sí y por ende este tipo de imagen es primordial por si sus empleados siempre la ven en negativo no podrán proyectar una imagen positiva.

Imagen corporativa percibida: Este tipo de imagen es el que no se encuentra influenciado por ningún elemento o factor externo.

“La imagen institucional asume una imprescindible importancia creando valor para la corporación y aportando un activo intangible como consecuencia de madurez de los mercados, uno de los problemas más importantes que el público carece de retención para

recordar los productos” (CASTRILLO, 2016, pág. 14) Al ser importante una imagen institucional los productos o servicios que ofrece la entidad deben ser de calidad para que así los usuarios seas mayoritarios en su compra o en la adquisición del servicio, porque la empresa que ignora su imagen o está mal dirigida a futuro tendrá una serie de problemas que afrontar.

TECNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

Para el presente estudio de caso se utilizó el método deductivo porque parte de lo general a lo particular, permitiendo el análisis negativo de las situaciones que se presentan en el Gobierno Provincial de Los Ríos, el tipo de investigación que se aplico fue el descriptivo porque nos permite describir y comparar cada una de las situaciones más relevantes del estudio de caso, en la cual se aplicaron las técnicas de observación directa y la encuesta que nos permitió obtener información actual para poder llegar a una conclusión y darle su respectiva solución a la problemática que afecta a la institución.

RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados que se obtuvieron en el presente estudio de caso mediante la encuesta que se dirigió a las secretarias del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de Los Ríos, se determinó que dentro del departamento antes mencionado tienen poco conocimiento de lo que son las reglas y normas de etiqueta social, además se puede detectar que en el momento de desarrollar sus actividades no tienen presente el manejo de la etiqueta, y los buenos modales por lo cual esto afecta gravemente a la imagen de la institución y no prospera de manera correcta.

3. CONCLUSIONES

El estudio de caso se realizó en el Gobierno Provincial de Los Ríos se concluye que la etiqueta social de las secretarias no es la correcta, todo esto depende del incumplimiento de las normas y reglas que impone la etiqueta social, lo que ha generado un gran desorden dentro del entorno laboral de la institución ocasiona una mala imagen para la entidad.

Existe un ambiente organizacional inadecuado por la falta de etiqueta y buenos modales hacen que las actividades que se realizan no se lleven a cabo con la normalidad, haciendo que la institución no avance con sus actividades por que además existen preferencias para con los empleados y esto ocasiona desniveles administrativos.

Se identifican conductas inadecuadas dentro de la institución lo que ocasiona los malos entendidos entre los colaboradores. Este tipo de situación daña la imagen de la organización porque además no hay una comunicación efectiva con los compañeros de trabajo. Falta capacitación en el personal que labora en dicha institución sobre el tema comportamiento organizacional y su etiqueta social que encierra lo que son los buenos modales, para atender bien a los usuarios para evitar rumores y quejas de personas internas y externas.

Se recomienda poner en práctica de una u otra manera las normas de etiqueta social porque son indispensables en la vida de toda persona y que la institución busque la estrategia correcta para darle a conocer a las secretarias del Departamento de Talento Humano, el valor que tiene ser amable, cordial y respetuoso y aplicar todo esto con todos los colaboradores de la institución y con el público externo.

Otra recomendación que se debe tomar en consideración es que la institución se preocupe un poquito más por realizar actividades que demuestren lo primordial que es contar con buenos modales y más cuando se trata de secretarias que todo el siempre están expuestas a tratar con publico externo. Entre las recomendación que tiene mayor

importancia es dar a conocer a las secretarias y a todo el personal lo importante que es la etiqueta social dentro de los ámbitos de cada ser humano. Lo que permitirá que las secretarias mejoren su conducta y sean más amables y atentas al brindar la información a la ciudadanía.

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGOS)

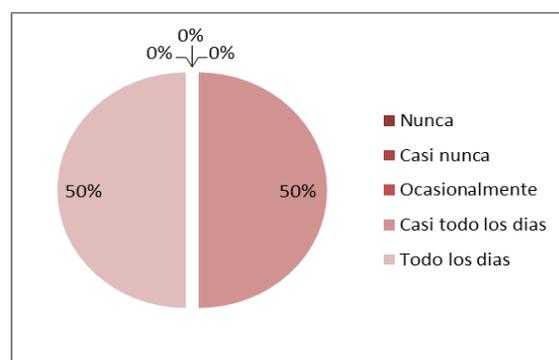
Los hallazgos que se obtuvieron mediante la aplicación de la encuesta es:

1. ¿Conoce y cumple usted con los códigos de la etiqueta social?

Tabla 1 Código de etiqueta Social

Pregunta 1. ¿Conoce y cumple usted con los códigos de la etiqueta social?	
Nunca	0%
Casi nunca	0%
Ocasionalmente	0%
Casi todo los días	50%
Todo los días	50%
TOTAL	100%

Grafico 1. Código de etiqueta



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas acerca del cumplimiento de la etiqueta social el 100% afirma ocasionalmente nomás la cumplen.

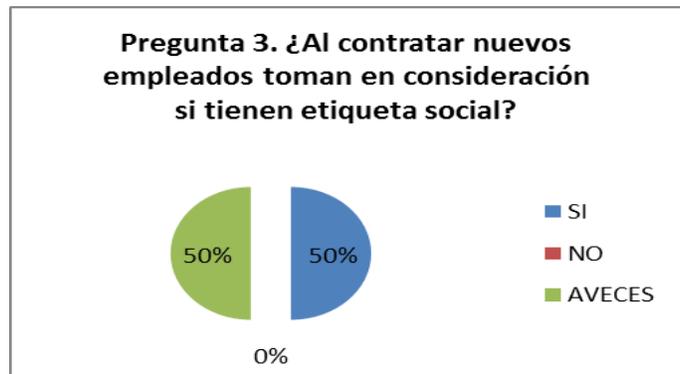
Interpretación: El conocimiento y cumplimiento de la etiqueta social es de vital importancia, según la encuesta que se realizó a las secretarias el 50% menciono que casi todo los días tienen conocimiento y el otro 50% indico que todo los días tienen conocimiento de la etiqueta social.

3. ¿Al contratar nuevos empleados toman en consideración si tienen etiqueta social?

Tabla 3. Contratación de nuevos empleado

¿Al contratar nuevos empleados toman en consideración si tienen etiqueta social?	
SI	50%
NO	0%
AVECES	50%
TOTAL	100%

Grafico 3. Contratación de nuevos empleados



Fuente: Elaboración propia

Analisis: De acuerdo a las encuestas que se realizaron en el departamento de recursos humano el 50% respondió que al contratar nuevos empleados si toman en consideración la etiqueta social, y el otro 50% a veces.

Interpretación: La contratación de empleados dentro de una institución es de vital importancia por ende las encuestas realizadas a las secretarías arrojaron que un 50% si toma en consideración y el otro 50% a veces, lo cual enmarca que si hace falta conocer lo importante que es la aplicación de la etiqueta.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Entre las distintos casos se puede palpar a través de la encuesta aplicada a las secretarías del Departamento de Talento Humano del Gobierno Provincial de Los Ríos, tal motivo se puede adquirir información relevante e importante sobre las problemáticas planteadas,

siendo que el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de preguntas con el único fin de lograr el objetivo de determinar la aplicación de la etiqueta social y su repercusión en la imagen institucional por ende se plantean las siguientes soluciones:

Crear actividades motivacionales sobre la etiqueta social, está se fundamenta en la en que la organización no realiza ningún tipo de actividades que incluyan las normas de etiqueta y es importante tomar en consideración estos aspectos más significativos que nos indican cuáles son las reglas a las que hay que regirse dentro de una institución, para lograr lo indicado las actividades a realizar se deben ejecutar con más frecuencia, obteniendo dar una buena imagen a la institución.

Realizar eventos donde las secretarías y todo el personal que labora en la entidad pueda aplicar los buenos modales con los cual cada ser humano debe contar y mucho más cuando se labora en una institución que se encarga de bienestar de la Provincia y de atender todas las necesidades de cada uno de los individuos.

Otra solución a considerar sería que la institución plantee cursos estratégicos donde las secretarías puedan aprender un poco más sobre de qué trata la etiqueta social y en qué ambientes nomas es sumamente importante su aplicación e indicar cuales son las consecuencias que conlleva en caso de no cumplir con esos requerimientos dentro de la organización.

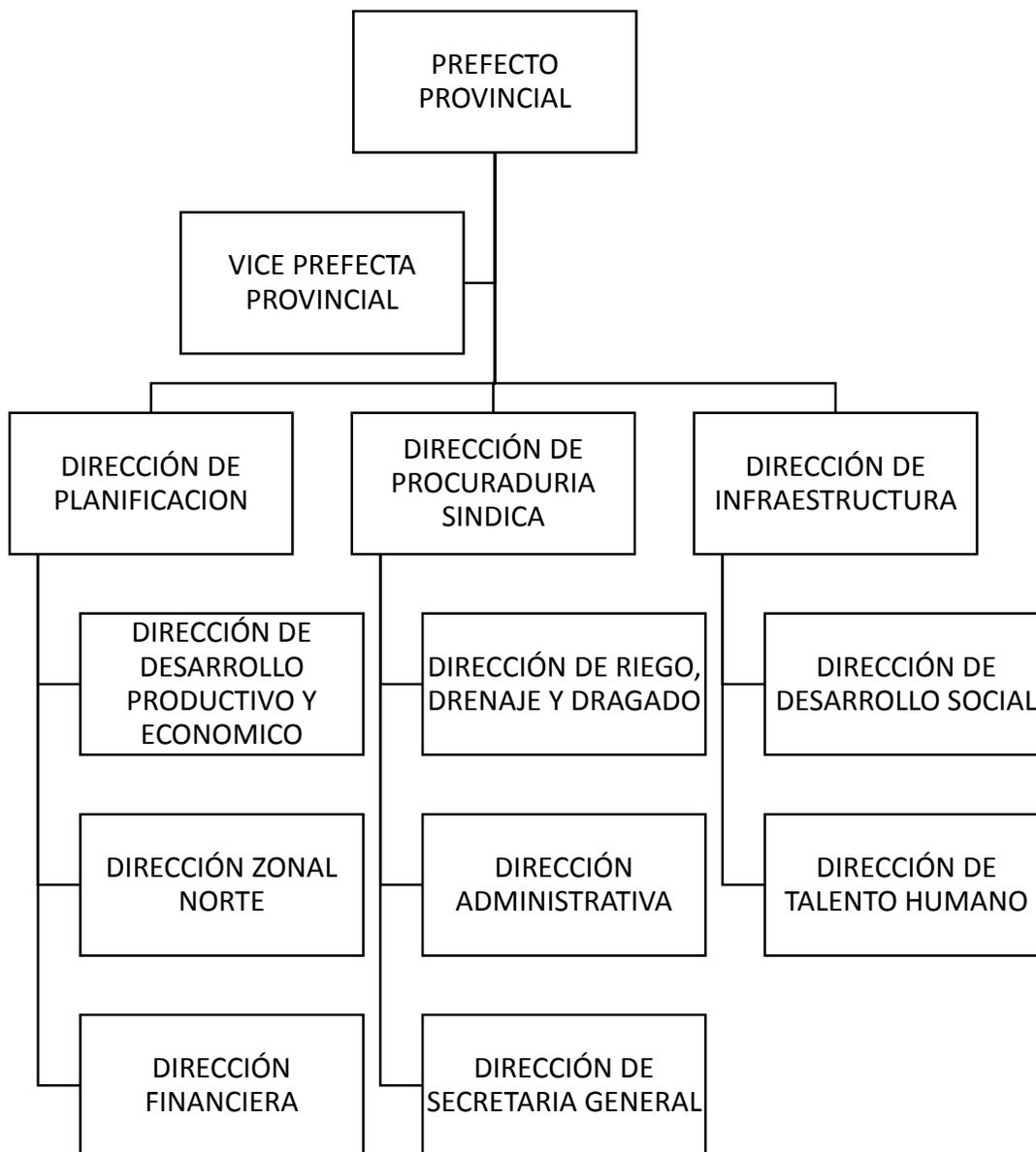
4. BIBLIOGRAFÍA

Bermudez, r. A. (2018). Aplicacion de las normas de etiqueta y protocolo y su incidencia en la imagen institucional. Ambato - ecuador .

- Cabrera, m. A. (2018). Diseño de imagen corporativa y posicionamiento en el mercado. Santo domingo - ecuador.
- Castrillo, a. R. (2016). La importancia de la imagen corporativa en el sector turistico hotelero.
- Gomez, j. C. (2017). Hitoria, etica y filosofia, normas de convivencia . Volumen 39.
- Lopez, e. A. (2015). La institucion y la organizacion .
- Montaño, m. A. (2014). La comunicacion visual e identidad corporativa y su influencia en la construccion de la marca omaconsa. Guayaquil - ecuador.
- Piedra, m. A. (2015). Manual e imagen personal, protocolo y funciones dirigidas a las secretarias del preuniversitario. Sangolqui.
- Ubilla, s. M. (2015). Programa de etiqueta social que mejore la comunicacion laboral entre los colaboradores del gobierno autonomo descentralizado de daule. Guayaquil - ecuador.

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama general del Gobierno Provincial de Los Rios



Anexo 2. Encuesta a las secretarias del departamento de Recursos Humanos de la Gobernación de Los Ríos.

Objetivo: Determinar la aplicación de etiqueta social y su repercusión en la imagen institucional del Gobierno Provincial de Los Ríos.

Instrucciones: marque con una x la respuesta que usted crea según su criterio sea la correcta.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce y cumple usted con los códigos de la etiqueta social?

- Nunca
- Casi nunca
- Ocasionalmente
- Casi todos los días
- Todos los días

2. ¿Cumple usted con las normas y principios de la institución?

- Nunca
- Casi nunca
- Ocasionalmente
- Casi todos los días
- Todos los días

3. ¿Al contratar nuevos empleados toman en consideración si tienen etiqueta social?

SI

NO

AVECES

4. ¿Para usted es importante que la institución tenga una buena imagen?

No es importante

Poco importante

Neutral

Importante

Muy importante

5. ¿Conoce usted cuales son las acciones que afectan a la imagen de la institución?

SI

NO

AVECES

6. ¿Considera usted que al trabajar con personas irrespetuosas y poco sociable la institución prosperara?

SI

NO

AVECES

7. ¿Dentro de la institución usted ha observado personas irrespetuosas?

Nunca

Casi nunca

Ocasionalmente

Casi todo los días

Todos los días

8. ¿Se ven afectadas las labores que realiza la institución al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de la etiqueta?

SI

NO

AVECES

9. ¿Es importante para usted el desarrollo de la institución?

No es importante

Poco importante

Neutral

Importante

Muy importante

10. Dentro de la institución hay un manual de normas que los empleados deben cumplir.

SI

NO

AVECES

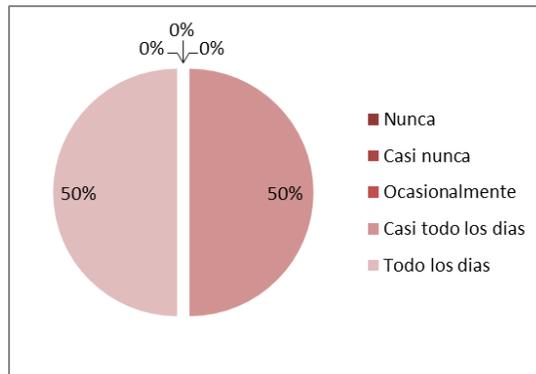
Anexo 3. Tabulación de la encuesta realizada a las secretarías de la gobernación de Los Ríos.

1. ¿Conoce y cumple usted con los códigos de la etiqueta social?

Tabla 1 Código de etiqueta Social

Pregunta 1. ¿Conoce y cumple usted con los códigos de la etiqueta social?	
Nunca	0%
Casi nunca	0%
Ocasionalmente	0%
Casi todo los días	50%
Todo los días	50%
TOTAL	100%

Grafico 1. Código de etiqueta



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas acerca del cumplimiento de la etiqueta social el 100% afirma ocasionalmente nomas la cumplen.

Interpretación: El conocimiento y cumplimiento de la etiqueta social es de vital importancia, según la encuesta que se realizó a las secretarias el 100% menciono que ocasionalmente tienen conocimiento de la misma.

2. ¿Cumple usted con las normas y principios de la institución?

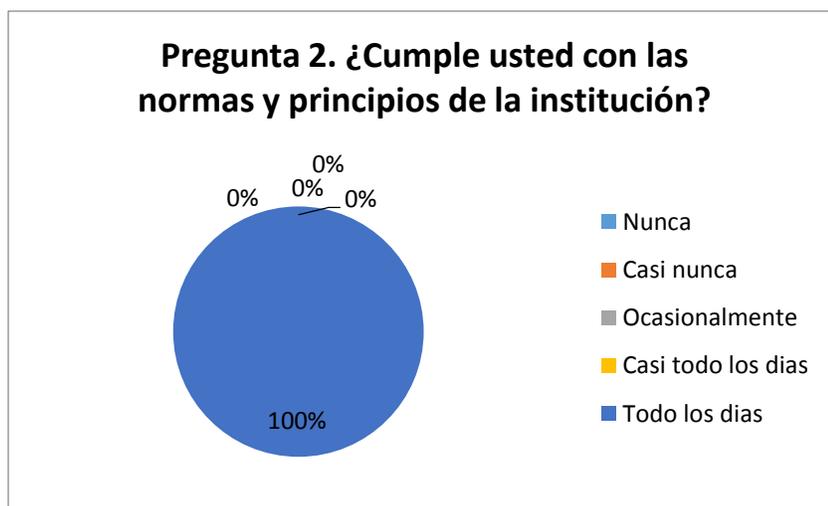
Tabla 2. Normas y principios

Pregunta 2. ¿Cumple usted con las normas y principios de la institución?	
Nunca	0%
Casi nunca	0%
Ocasionalmente	0%

Casi todo los días	0%
Todo los días	100%
TOTAL	100%

Fuente: Elaboración propia

Grafico 2. Normas y principios



Fuente: Elaboración propia

Análisis: De acuerdo a las encuestas realizadas de las normas y principios de la institución el 100% respondió que todos los días cumplen con ellos.

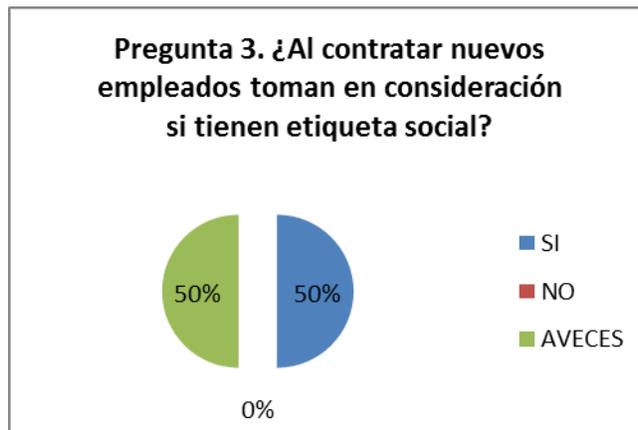
Interpretación: El cumplimiento de las normas y principios es de vital importancia, es por ende que en las encuestas realizadas su totalidad respondió que cumplen con aquello todos los días.

3. ¿Al contratar nuevos empleados toman en consideración si tienen etiqueta social?

Tabla 3. Contratación de nuevos empleados

Pregunta 3. ¿Al contratar nuevos empleados toman en consideración si tienen etiqueta social?	
SI	50%
NO	0%
AVECES	50%
TOTAL	100%

Grafico 3. Contratación de nuevos empleados



Fuente: Elaboración propia

Analisis: De acuerdo a las encuestas que se realizaron en el departamento de recursos humanos el 50% respondió que al contratar nuevos empleados si toman en consideracion la etiqueta social, y el otro 50% aveces.

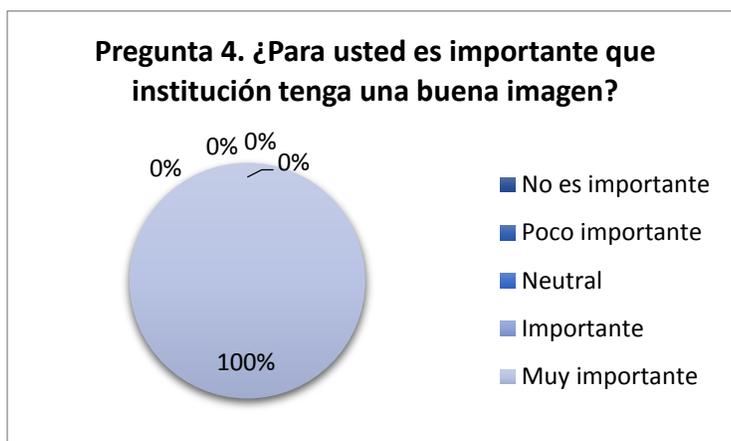
Interpretacion: La contratacion de empleados dentro de una institucion es de vital importancia por ende las encuestas realizadas a las secretarias arrojaron que un 50% si toma en consideracion y el otro 50% aveces, lo cual enmarca que si hace falta conocer lo importante que es la aplicacion de la etiqueta.

4. ¿Para usted es importante que institución tenga una buena imagen?

Tabla 4. Importancia de la buena imagen

Pregunta 4. ¿Para usted es importante que institución tenga una buena imagen?	
No es importante	0%
Poco importante	0%
Neutral	0%
Importante	0%
Muy importante	100%
TOTAL	100%

Grafico 4. Importancia de la buena imagen



Fuente: Elaboración propia

Análisis: En la encuesta realizada sobre la importancia de la imagen institucional el 100% dijo que es muy importante para ellos.

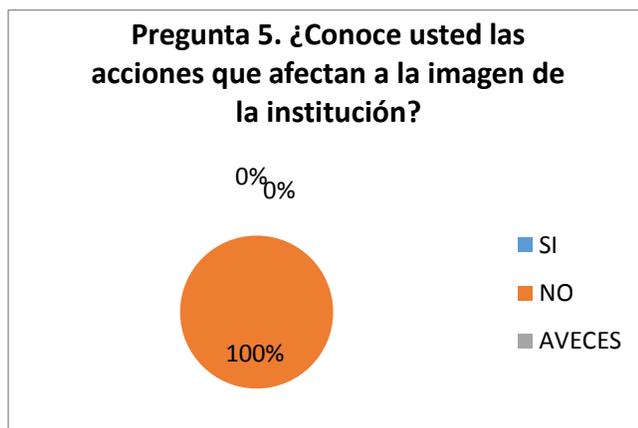
Interpretación: La importancia de la imagen institucional es un factor imprescindible que toda institución debe tomar en cuenta ya que por eso las investigaciones realizadas nos dicen que a los empleados si les impuesta que la institución cuente con una buena imagen.

5. ¿Conoce usted las acciones que afectan a la imagen de la institución?

Tabla 5. Acciones que afectan la imagen de la institución

Pregunta 5. ¿Conoce usted las acciones que afectan a la imagen de la institución?	
SI	100%
NO	0%
AVECES	0%
TOTAL	100%

Grafico 5. Acciones que afectan la imagen de la institución



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La investigación realizada sobre si las secretarias conocen las acciones que afectan a la imagen de la institución nos arrojan que el 100% si tiene conocimiento de aquellas acciones.

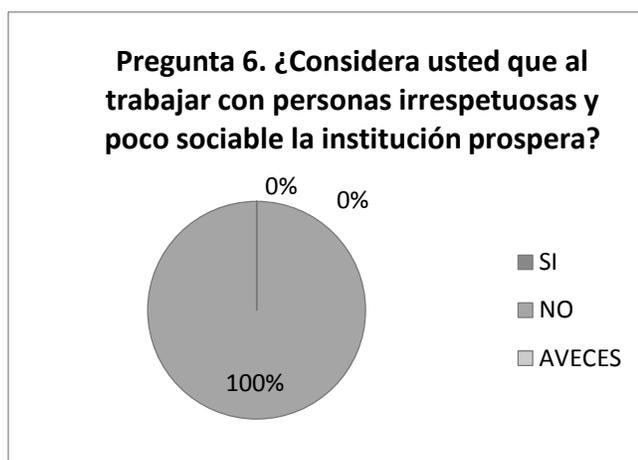
Interpretación: En la institución las secretarías del departamento de recursos humanos saben lo importante que es no cometer errores que van a afectar a la institución porque de lo contrario se vería afectada la imagen de la misma.

6. ¿Considera usted que al trabajar con personas irrespetuosas y poco sociable la institución prospera?

Tabla 6. Trabajar con personas irrespetuosas

Pregunta 6. ¿Considera usted que al trabajar con personas irrespetuosas y poco sociable la institución prospera?	
SI	0%
NO	100%
AVECES	0%
TOTAL	100%

Grafico 6. Trabajar con personas irrespetuosas



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La encuesta que se realizó nos lleva a la conclusión de que si se trabaja con personas irrespetuosas la institución no prospera.

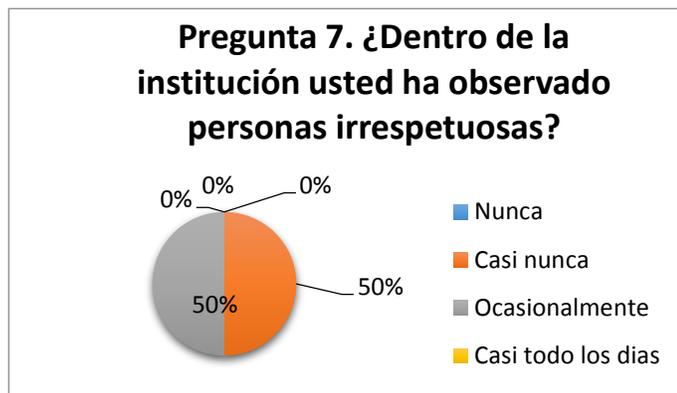
Interpretación: Trabajar con personas que no tienen respeto por ellos mismo es algo muy grave y que dentro de una institución no deben trabajar personas así por eso es importante saber a quién se contrata para hacer prosperar a la institución.

7. ¿Dentro de la institución usted ha observado personas irrespetuosas?

Tabla 7. Personas irrespetuosas

Pregunta 7. ¿Dentro de la institución usted ha observado personas irrespetuosas?	
Nunca	0%
Casi nunca	50%
Ocasionalmente	50%
Casi todo los días	0%
Todo los días	0%
TOTAL	100%

Grafico 7. Personas irrespetuosas



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La encuesta que se realizó nos afirma que dentro de la gobernación de los Ríos que es un 50% casi nunca a observado y la otra parte solo en ocasiones.

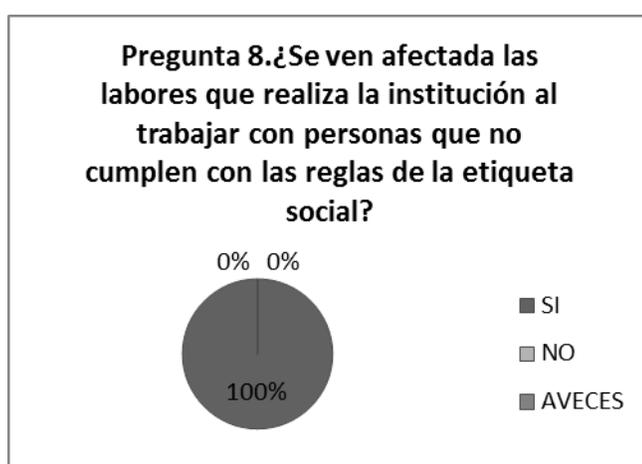
Interpretación: Dentro de una institución no deben de haber personas que falten el respeto a los demás compañeros porque es por ahí que se generan los conflictos y los malos entendidos.

8. ¿Se ven afectadas las labores que realiza la institución al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de etiqueta social?

Tabla 8. Afectación de las labores

Pregunta 8.¿Se ven afectada las labores que realiza la institución al trabajar con personas que no cumplen con las reglas de la etiqueta social?	
SI	100%
NO	0%
AVECES	0%
TOTAL	100%

Grafico 8. Afectación de labores



Fuente: Elaboración propia

Análisis: Atraves de la investigación que se realizó podemos palpar que si se afectan las labores si se trabaja con personas que no cumplen con las reglas de etiqueta social.

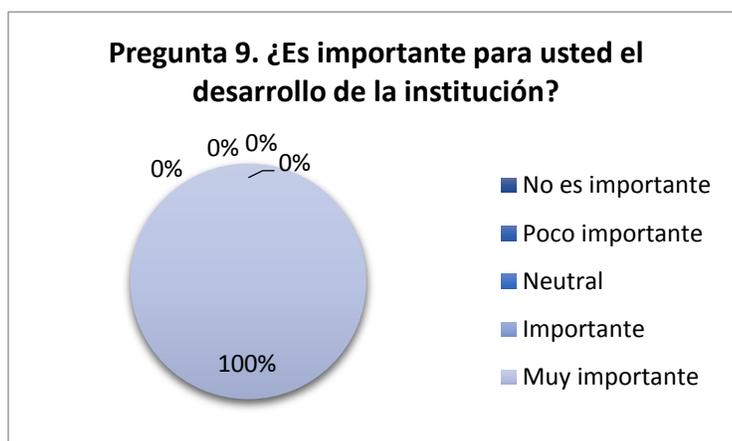
Interpretación: Las labores que se realizan dentro de una institución deben ser correctas que cada uno de los empleados sepa lo imprescindible que es trabajar con personas que cumplan con las reglas de la etiqueta

9. ¿Es importante para usted el desarrollo de la institución?

Tabla 9. Desarrollo institucional

Pregunta 9. ¿Es importante para usted el desarrollo de la institución?	
No es importante	0%
Poco importante	0%
Neutral	0%
Importante	0%
Muy importante	100%
TOTAL	100%

Grafico 9. Desarrollo institucional



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La encuesta que se realizó nos dio resultado de que para las secretarias es muy importante el desarrollo institucional.

Interpretación: El desarrollo institucional es muy importante pero todo esto depende del personal con el que cuente si es dedicado a su trabajo y sobre todo si da una buena atención a los usuarios.

10¿Dentro de la institución hay un manual de normas que los empleados deben cumplir?

Tabla 10. Manual de normas

Pregunta 10¿Dentro de la institución hay un manual de normas que los empleados deben cumplir?	
SI	100%
NO	0%
AVECES	0%
TOTAL	100%

Grafico 10. Manual de normas



Fuente: Elaboración propia

Análisis: La investigación realizada nos da como resultado que si existe un manual de reglas a lo que los empleados se rigen.

Interpretación: Un manual de normas dentro de una institución es de vital importancia para que cada uno sepa cuáles son sus deberes y derechos a los cuales deben cumplir y de esa forma no tener problema en su trabajo.

Anexo 4. Fotografías

RECIBIENDO LAS TUTORÍAS SOBRE EL DESARROLLO DE MI ESTUDIO DE CASO.





REVISION DE LOS AVANCES REALIZADOS EN MI ESTUDIO DE CASO



FOTOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ EL ESTUDIO DE CASO



REALIZANDO LA ENCUESTA A LAS SECRETARIAS DE LA PREFECTURA



REALIZANDO LA ENCUESTA PARA RECOLECCION DE DATOS