



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

TEMA:

**IMAGEN PERSONAL Y EJECUTIVO DIRIGIDO A SECRETARIAS Y
SECRETARIOS Y SU INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PRIVADA DE
LA BOLETERÍA DEL TERMINAL TERRESTRE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO
BABAHOYO”**

AUTORA:

JOSELIN SONIA MOYANO GUAMAN

TUTORA:

ING. KERLY JAZMÍN FEIJOO ROJAS, Msc.

BABAHOYO – FEBRERO – 2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico principalmente a nuestro Señor creador que con su infinita misericordia ha sabido guiarme en las situaciones más complejas de mi vida, además con mucho amor quiero dedicarles este logro a mis hijas Kendall Carbo Moyano y Mila Carbo Moyano, así mismo a mis padres, quienes son los pilares fundamentales que hacen posible emocionalmente mi existencia. Y como no mencionar a mi hermana y demás familiares quienes con sus palabras de aliento me impulsaron hacer mejor ser humano día tras día, y por último y no menos importante quiero dedicar este capítulo de mi vida a mis compañeros y compañeras, a los docentes y autoridades, y a todos esos amigos que seguirán estando en mis triunfos y derrotas.

Joselin Sonia Moyano Guamán



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco sinceramente a Dios por haberme guiado por el camino de la fortaleza y la felicidad, en segundo lugar, a mis padres quienes fueron mis primeros maestros y formadores de mi vida, impulsándome valores éticos y morales. Además, agradezco profundamente a mis dos hijas que, aunque sean pequeñas me demuestran el cariño y afecto que me tienen, por último, a mis compañeros de tesis, a mi tutora quien y a todos quienes conformaron mi vida estudiantil universitaria.

Infinitas gracias.

Joselin Sonia Moyano Guamán



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



RESUMEN

La imagen personal es el conjunto de rasgos y cualidades que caracterizan a una persona ante los demás, la imagen ejecutiva es el perfil proyectado de un ejecutivo ante otras personas adquirido mediante el aspecto, actitud, lenguaje y al comportamiento congruente que demuestra dicho ejecutivo o ejecutiva ante la imagen de la compañía o empresa. El presente proyecto de investigación brinda información importante sobre la influencia que tiene la imagen ejecutiva y personal de los secretarios y secretarias ante la administración privada de las boleterías de la terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo. Para una mayor aproximación de los resultados se realizó encuestas a los empleados de las boleterías y se pudo concluir que las variables antes mencionadas contribuyen a que la fidelización de los clientes aumente, así mismo la imagen corporativa de las cooperativas de transportes y la terminal terrestre crezca positivamente.

Palabras claves: Imagen personal, Imagen ejecutiva, Terminal terrestre, administración privada.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



ABSTRACT

The personal image is the set of traits and qualities that characterize a person before others, the executive image is the projected profile of an executive before other people acquired through the appearance, attitude, language and congruent behavior shown by said executive or executive before the image of the company or company. This research project provides important information on the influence of the executive and personal image of the secretaries and secretaries before the private administration of the ticket offices of the land terminal of the city of Babahoyo. For a closer approximation of the results, surveys were made to the employees of the ticket offices and it could be concluded that the aforementioned variables contribute to increasing customer loyalty, as well as the corporate image of transport cooperatives and the terrestrial terminal grow positively

Keywords: Personal image, Executive image, bus station, private administration.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE IMAGENES	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2. MARCO CONTEXTUAL	3
1.2.1. Contexto Internacional	3
1.2.2. Contexto Nacional	5
1.2.3 Contexto local	7
1.2.4. Contexto institucional	8
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	8
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.4.1 Problema General	10
1.4.2. Subproblemas o derivados	10

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	11
1.6. JUSTIFICACIÓN	11
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	13
1.7.1. Objetivo general	13
1.7.2. Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	14
2.1. MARCO TEÓRICO	14
2.1.1. Marco conceptual	14
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de la investigación	49
2.1.2.1 Antecedentes investigativos	49
2.1.2.2 Categorías de análisis	52
2.1.3. Postura Teórica	52
2.2 HIPÓTESIS	53
2.2.1. Hipótesis General	53
2.2.2. Sub-hipótesis o derivadas	53
2.2.3. Variables	54
CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas	54
3.1.2. Análisis e interpretación de datos	55
3.2. CONCLUSIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS	59
3.2.1. Conclusiones Específicas	59
3.2.2. Conclusión General	59
3.3.1. Recomendaciones Específicas	60
3.3.2. Recomendación General	60

CAPITULO IV.- PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN	61
4.1. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	61
4.1.1 Alternativa obtenida.	61
4.1.2. Alcance de la alternativa.	61
4.1.3 Aspectos básicos de la alternativa.	62
4.1.3.1 Antecedentes.	62
4.1.3.2 Justificación	62
4.2.2. OBJETIVOS	63
4.2.2.1. Objetivo General	63
4.2.2.2. Objetivos Específicos	63
4.3 ESTRUCTURA GENERAL Y PROPUESTA	64
4.3.1 Título.	64
4.3.2 Componentes.	64
Mantén una piel fresca y un look sencillo	79
Resultados esperados de la alternativa	90
ANEXOS	94



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1 Administración Privada	21
Imagen 2 Imagen personal.....	332
Imagen 3 secretarias y secretarios	67
Imagen 4 Nuevas tecnologías	73
Imagen 5 Imagen personal.....	74
Imagen 6 Vestimenta de una secretaria	81
Imagen 7 Prendas ejecutivas	80
Imagen 8 Puntualidad	81
Imagen 9 Labores de los secretarios y secretarias	84
Imagen 10 Atención de llamadas.....	87
Imagen 11 Normas de organización	88
Imagen 12 Etiqueta e imagen empresarial y protocolo	89
Imagen 1 Etiqueta y protocolo	89



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
SEMIPRESENCIAL



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra	54
Tabla 2 Conocimiento de Manuales de imagen	55
Tabla 3 Impactó de la gestión imagen.	56
Tabla 4 Existencia de manual de imagen	57
Tabla 5 Existencia de manual boletería que laboran	58
Tabla 6 Componentes.	<u>63</u>



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos 1 Categorías de análisis.....	52
Gráfico 2 Concomimiento manual de imagen	55
Gráfico 3 Impacto de la gestión de la imag	56
Gráfico 4 Existencia de manual de imagen Personal	57
Gráfico Existencia de un manual en boletería	58

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto investigativo demuestra la importancia que tiene el adecuado uso de la imagen personal y ejecutiva de las personas en su lugar de trabajo, específicamente en las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo, a su vez ejemplifica las directrices que pueden servir de guía para mejorar los servicios brindados, siendo los mayores beneficiarios los clientes, independientemente de las unidades de transporte.

En el ámbito laboral y personal, la imagen juega un papel de gran relevancia, debido a que, lo que se proyecta a simple vista comunica mucho más de lo que el ser humano se podría imaginar, es decir refleja el grado de autoestima de la persona, el profesionalismo, si es exitosa o si no lo es, incluso el nivel social y cultural. Por lo general una persona que está comprometida con el trabajo y proyectada permitirá mejorar la calidad del servicio y la agilidad de los tramites dentro de la empresa.

La formación profesional de secretarios y secretarias en las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo es sumamente indispensable, al igual que el cuidado de la imagen ejecutiva y personal, puesto que representa la efectividad de la administración y gestión de cada unidad de transporte, y a su vez la relación afectiva hacia el cliente, es por ello que, para obtener información relevante sobre los inconvenientes que se suscitan en las boleterías de la terminal se procedió a realizar encuestas a los secretarios y las secretarias de cada cooperativa de transporte para que pueda aportar significativamente al proyecto, así mismo se optó por una ficha de observación que permitió de una manera más real conocer las situaciones negativas de la imagen personal y ejecutiva que presentan los empleados de las boleterías.

Este proyecto se estructura en cuatro capítulos que permitieron generar estrategias de investigación:

Capítulo I: En esta sección se relaciona y se describe a fondo el contexto local, nacional e internacional que se están estudiando de la misma manera la situación

problemática, así mismo el planteamiento del problema con los respectivos objetivos generales y específicos, además el justificativo para la ejecución del proyecto que argumentan la importancia, factibilidad y beneficiarios que muestra la indagación de este proyecto.

Capítulo II: Se refiere al marco teórico de acuerdo al tema de investigación, segmentados por las posturas teóricas y análisis con los respectivos autores y fechas de la publicación, así también se muestran las dos variables de estudio, la variable dependiente que se refiere a la imagen personal y la variable independiente que se refiere a la administración privada.

Capítulo III: En este capítulo se expone la metodología que se utilizó para obtener información que respalde a los objetivos y la propuesta de solución, los resultados se reflejan mediante gráficos y tablas, para luego fundamentar las conclusiones y las recomendaciones del caso.

Capítulo IV: hace referencia a la propuesta del problema a fin de encontrar una solución viable y sostenible, que favorezca a los involucrados del presente proyecto de investigación al manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios para mejorar la administración privada de las boleterías de la terminal terrestre del cantón Babahoyo.

CAPÍTULO I

1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN

Imagen personal y ejecutivo dirigido a secretarías y secretarios y su influencia de la Administración Privada de las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.

1.2. MARCO CONTEXTUAL

1.2.1. Contexto Internacional

En todos los países del mundo existen Terminales Terrestres o también llamados Estaciones de Autobuses, cuya principal función es brindar al usuario la conformidad de poder viajar por varios lugares del mundo, y es por ello que las empresas públicas tratan de que las cooperativas que se anexan a los servicios de transporte cumplan con las políticas y normativas internas en las que se rigen, pero no todos logran cumplir a cabalidad esos compromisos o simplemente no lo consideran productivo ante su administración.

La imagen personal y ejecutiva en España según Currás (2016) “es una de las principales herramientas de trabajo más productivas para vender, atender al usuario y atraer clientes potenciales, así mismo puede enterrar a los negocios o personas al fracaso, dependiendo el uso que se le den a dichas variables”(pág. 18). Por ello hoy en día es de suma importancia la primera impresión que brinde una persona, debido a que los beneficiarios son ellos mismos o quienes en su entorno se encuentren.

La primera impresión deja una huella imborrable, tanto así que en muchas ocasiones no existe otra oportunidad para enmendarlo (...). Refugiarse en la excusa de que esto no responde a una sociedad superficial no ayuda en lo absoluto, aunque en ocasiones las personas se comporten al libre albedrío, tienden a copiarle a otras la manera de comportarse, así lo considera (Fallis, 2013. p. 14).

Está comprobado que quien usa acertadamente el color en su vestimenta deslumbra de inmediato, pues muestra un mayor entusiasmo y empatía en su personalidad, así mismo es el pensamiento de Fanger (2015) quien manifiesta que “ la imagen personal y ejecutiva debe ir de la mano de la vestimenta y la manera de como interactúa con el medio, así mismo debe proyectar confianza y no ser demasiado llamativo” (pág. 33).

La elección de la ropa y las acciones de una persona en su puesto de trabajo, específicamente en las boleterías de los terminales terrestres a nivel mundial pueden resultar satisfactorias si son gestionadas productivamente, en caso de no transmitir la eficiencia en sus funciones el personal encargado de la administración de las cooperativas tiene que proceder al plan de contingencia y al plan de mejora, posterior a ello se evidenciaran cambios significativos.

Al hablar de imagen personal y su efecto en los negocios internacionales nos referimos al conjunto de detalles que no solo involucran la apariencia física sino también la ropa, la higiene personal, nuestros gestos y sobre todo la actitud con la que enfrentamos cada día de trabajo.

La imagen puede superar en percepción a un currículum notable, puede ser lo que te cueste o te valga nuevos clientes, o la mejor o peor percepción por parte de los directivos ante posibles ascensos, por lo que es necesario dar una buena imagen desde el primer momento. En el mundo actual, en los negocios, se exige proyectar una buena imagen, proyectar credibilidad y seguridad, esto es fundamental a la hora de dar confianza y generar liderazgo y poder. Una mala imagen nos puede cerrar muchas puertas en nuestra vida profesional.

Es por eso, que resaltamos los principales factores que deben ser tomados en cuenta al momento de proyectar una buena imagen que vaya acorde a tu actitud y profesionalismo de las personas que laboran al diario vivir y permitir desarrollar sus capacidades.

De acuerdo a un famoso instructor y consultor en Imagen Pública es imprescindible tomar en consideración lo siguiente:

- Tu apariencia y vestimenta deben respaldar tu posición.
- Aprende a vestir de acuerdo a tu tipo de cuerpo.
- Conoce los códigos de comunicación en la ropa para proyectar autoridad y accesibilidad.
- Nunca olvides el entorno profesional en el que te desenvuelves y el puesto que ejerces. Tú eres la imagen de la empresa donde trabajas.
- Tu imagen e higiene personal debe ser impecable.

1.2.2. Contexto Nacional

El Ecuador está adquiriendo medidas protocolarias de presentación para mejorar la productividad en las cooperativas, empresas, organizaciones, industrias, entre otras. Es el caso de la Terminal Terrestre de Quevedo quien la Cpa. Campuzano (2017) argumenta según su análisis que “la administración de los servicios al usuario del transporte ha mejorado en comparación a los últimos años” (p. 48). Por tal razón se puede determinar que una adecuada imagen transmite seguridad y respeto.

La gestión en la imagen ejecutiva en el desarrollo humano de las personas guarda relación con los clientes o usuarios de las empresas, que en definitiva forma parte del desarrollo administrativo de las cooperativas o empresas, con el propósito de generar valor al personal que labora y a los clientes, siendo estos los aspectos claves para el desarrollo productivo de los equipos de trabajo que laboran en dicho sector de la empresa.

El Estado ecuatoriano en sus fases de negociaciones de interés social y productiva ha definido en multitud de ocasiones esta categoría, entendiendo por imagen “la representación gráfica de la figura humana”, mediante un procedimiento mecánico, y

con ello cualquier técnica adecuada para obtener su reproducción. Por su parte, define el derecho a la propia imagen como el derecho que permite impedir a un tercero no autorizado el obtener, reproducir y publicar la misma. Esta concepción recoge tan sólo la vertiente negativa o de exclusión del derecho a la propia imagen. Pero el derecho a la propia imagen tiene un doble contenido: el negativo, que ya ha sido expuesto, y el positivo, referido a la facultad otorgada a su titular de reproducir la propia imagen, exponerla, publicarla y también comerciar con ella.

Es necesario añadir en este punto la posibilidad de incluir los derechos de imagen (la imagen personal) en el concepto de marca. A la vista del gran valor publicitario de la imagen, muchos autores hacen hincapié en la necesidad de dotarla de una adecuada tutela jurídica. Es más, incluso llegan a afirmar que resulta más favorable el tratamiento de los derechos de imagen como marca en lugar de la protección ofrecida por las Reformas a las ventas, siempre y cuando la imagen tenga un importante valor comercial. E incluso, desde el punto de vista fiscal, puede tener ciertas ventajas.

Como se ha puesto de manifiesto, el titular del derecho a la propia imagen puede consentir que su imagen sea utilizada para una determinada finalidad, y “en este caso, no se dispone del derecho a la propia imagen abstractamente considerado, sino de una facultad de índole patrimonial”. En este sentido, “otorgaría a la persona la facultad de reproducir la propia imagen, exponerla, publicarla y comerciar con ella o, al menos, controlar esas actividades según criterio y a utilidad propia”.

La doctrina constitucionalista y civilista ha distinguido entre la consideración, por un lado, del derecho a la propia imagen como derecho fundamental o, por otro, como derecho de la personalidad. Con relación a esta última concepción, esto es, la imagen entendida como derecho de la personalidad, se pone de relevancia su ejercicio personalísimo y su extra patrimonialidad, constituyendo “un grupo de derechos absolutos, con eficacia erga omnes, innatos, irrenunciables, intransmisibles e imprescriptibles”.

1.2.3 Contexto local

En la ciudad de Babahoyo se puede indicar que las empresas privadas que brindan sus servicios a las personas denominándolas clientes, el 50% no poseen un manual de imagen personal o ejecutivo disponibles para el personal que labora dentro del mismo, por lo que no cumplen con los estándares de formación en la atención al cliente, así mismo como debilidad poseen los secretarios y secretarias de las boleterías de la terminal terrestre de Babahoyo, debido a que no tienen la formación ejecutiva que requieren las empresas.

Otro de los puntos que no contribuye a elevar la productividad de las empresas, negocios o cooperativas de transporte terrestre, son las contrataciones de personal que no contienen una formación académica o en otras ocasiones se debe a la falta de experiencia humanística y ejecutiva para ese tipo de cargos. Además, se puede evidenciar que en las empresas del cantón no existen políticas o normativas que establezcan el buen manejo del personal y la forma de contratación en las áreas requeridas.

La administración en las empresas privadas del cantón Babahoyo son analizadas desde un interés propio (...), es decir optan en ocasiones por producir, sin evitar que el cliente se vea afectado, por lo que conlleva a que el empleado no se familiarice con su entorno y este pendiente en la hora de salida (Ulloa, 2016. p.13).

La preocupación por la imagen que todos quieren proyectar a los demás no es una novedad; ni de la sociedad actual ni del mundo occidental. En todas las etapas de la historia, la forma de vestir siempre se ha considerado algo más que la protección frente a la climatología.

1.2.4. Contexto institucional

En las cooperativas de transporte de la Terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo se ha podido identificar que no poseen un manual de imagen personal y ejecutiva en las secretarías y secretarios, debido a que el jefe no se preocupa por brindar al cliente la verdadera satisfacción entre quien oferta el servicio y quien lo recibe, por tal razón se generan comentarios impropios hacia la administración, por lo que esto se ha visto afectado por algunos comentarios negativos por las personas que frecuentan el lugar que no se sienten cómodos por el trato.

Algunos secretarios y secretarías de las boleterías no conocen ni tampoco tienen conocimiento si existen manuales de buena imagen y ética en las cooperativas que laboran, además el nivel de profesionalismo de los empleados demuestra que no se encuentran en la capacidad para ejercer dicha función por lo que no poseen como requisito tener una buena imagen al momento de laboral.

Las secretarías y secretarios de las boleterías de la Terminal Terrestre no poseen un alto nivel competitivo, es decir sus perfiles humanos y profesionales son direccionadas a otras áreas donde demuestren empatía y que el lenguaje que utilicen sea fluido y entusiasta para una mejor efectividad en sus funciones administrativas, o independientes al trabajo que se consoliden en el bienestar humano, propio y común.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad las empresas públicas como la Terminal Terrestre de Babahoyo necesitan contar con secretarías y secretarios competentes, eficientes, eficaces y sobre todo comprometidas en sus funciones, para así optimizar la relación afectiva entre el cliente o usuario con el servidor, es por ello que la Terminal Terrestre de Babahoyo se relaciona con problemas en su imagen empresarial ante la ciudadanía local, provincial y sus diversos turistas.

La imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios que laboran en las boleterías de la Terminal Terrestre del cantón Babahoyo a simple vista la interacción afectiva con los clientes no es la más apropiada, esto sucede cuando las personas que deciden ir a comprar su boleto, se llevan una inadecuada impresión del personal que los atiende, y a su vez el trato no es lo suficiente de admirar, por lo que estos trabajadores no tienen como prioridad la atención al cliente sino los ingresos personal hacia la empresa.

Las cooperativas privadas de transporte local y provincial que están asociadas a las negociaciones de la Terminal Terrestre, no poseen un manual de imagen personal y profesional adecuado para desarrollar sus actividades en la jornada que realizan al diario, lo que conlleva a generar opiniones negativas de los turistas y personas que frecuentan por el lugar.

Es importante indicar que la falta de una gestión ejecutiva y administrativa adecuada en las empresas privadas y así mismo públicas, dan como resultado una pésima atención al cliente, motivo por el cual se ejemplifica esas deficiencias actuales en las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.

Para efectos de esta segmentación se realizó un sondeo en los predios de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo donde se pudo identificar la inexistencia de un Manual de Imagen personal y ejecutivo para los y las secretarias de las boleterías, por lo que conlleva a situaciones de desorganización y a una inadecuada percepción por los usuarios que acuden a comprar sus boletos, independientemente de la cooperativa a la que requieran su uso.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.4.1 Problema General

¿De qué manera influye la imagen personal y ejecutivo de los secretarios y secretarias en la administración pública de las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo?

1.4.2. Subproblemas o derivados

- ¿Por qué el desempeño personal y profesional de los secretarios y secretarias influyen en la administración de las boleterías de la Terminal Terrestre de Babahoyo?
- ¿De qué manera se relaciona la administración privada con las metas de las boleterías en la Terminal Terrestre del cantón Babahoyo?
- ¿Cómo aporta un manual de imagen personal y ejecutivo en secretarios y secretarias de las boleterías de las terminales terrestre en la administración privada?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto investigativo con el tema: Imagen personal y ejecutivo dirigido a secretarías y secretarios y su influencia de la administración privada de la boletería del terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo, se encuentra delimitado de la siguiente manera:

Líneas de investigación de la Universidad: Educación y desarrollo social

Líneas de investigación de la Facultad: Talento humano, administración y ciencia

Línea de investigación de la Carrera: Gestión y Administración de empresas

Sublínea de investigación de la carrera: El desarrollo humano, como base de la gestión empresarial y ética y responsabilidad social de la empresa pública/privada

Delimitador espacial: Cantón Babahoyo de la Provincia de los Ríos.

Delimitador temporal: 2019 - 2020

Delimitador demográfica: secretarios de las cooperativas de transporte de la terminal terrestre de Babahoyo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La razón principal por la que se realiza este proyecto de investigación es para brindarle a la comunidad universitaria y a la ciudadanía en general una herramienta técnica que contribuya al desempeño administrativo y ejecutivo de los secretarios y secretarías de las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo, debido a que en el entorno actual presenta debilidades en su administración, por lo que es necesario diseñar una estrategia de mejora continua.

Por tal motivo, se evidencia la necesidad de proponer un manual de imagen personal y ejecutivo, que de forma organizada y cuidando cada detalle en su elaboración, contenga directrices fundamentadas y específicas sobre el correcto accionar de un

ejecutivo, todo eso se perfila en base a normas y reglamentos internos y externos de la administración privada, con respecto a la imagen corporativa de la Terminal, y que estos permitan un mejor direccionamiento en sus funciones administrativas.

Además, se justifica el presente trabajo de investigación con base a las líneas de investigación de la carrera, denominada “Gestión” y “Administración de empresas”, la cual busca el cumplimiento del Objetivo N.- 4 del Plan Nacional del Buen Vivir “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”, y de este modo generar en la ciudadanía una mejor calidad de vida. Los beneficiarios directos serán los secretarios y secretarías del Terminal Terrestre y el cliente al recibir un mejor servicio.

La ejecución de este proyecto será posible gracias a la colaboración del tutor de titulación, a los conocimientos adquiridos en las aulas de clase y a la experiencia personal y laboral que se ha percibido durante el tiempo de estudios universitarios, por lo que es viable desde el punto de vista ejecutivo y administrativo, académico y profesional. Factible porque se cuenta con el equipo necesario y con los estudiantes capacitados para llevar a cabo el objetivo del mismo.

Por último, se considera pertinente y viable el desarrollo investigativo del presente proyecto, debido a que cuenta con recursos humanos, tecnológicos y materiales que contribuirá a la formación de ideas científicas y al gran aporte bibliográfico de autores reconocidos debido a sus artículos y tesis de gran relevancia, así mismo se considerará el estudio de campo como parte fundamental para la recolección de resultados que ayuden a crear una perspectiva del problema a investigar y contrarrestarlo.

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.7.1. Objetivo general

Identificar de qué manera influye la imagen personal y ejecutiva de las y los secretarios en la Administración Privada de las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo

1.7.2. Objetivos Específicos

- Analizar si el desempeño personal y profesional de los y las secretarias influye en la administración de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.
- Determinar si la situación actual de la administración privada se relaciona con las metas de las boleterías en el Terminal Terrestre del cantón Babahoyo.
- Proponer un manual de imagen personal y ejecutivo para secretarias y secretarios que influya en la administración privada de las boleterías del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco conceptual

Para este segmento se requieren conceptos más amplios de lo que significa imagen personal y ejecutiva, a su vez analizar e identificar las variables que involucran la administración privada y las boleterías de los Terminales Terrestre, por ello se transcribirán teorías científicas y seudocientíficas que beneficiarán al desarrollo teórico del mismo.

La formación de los secretarios y secretarias

Para establecer una definición más amplia de la labor de las secretarias y secretarios, hay que remontarse al proceso histórico de participación de las personas en la vida humana, social y laboral del mundo. Primero en el ámbito matriarcal de la sociedad primitiva, luego la estrecha relación con el trabajo laboral dentro del aspecto artesanal. Segundo en calidad de obreros y obreras en micro empresas privadas con el acercamiento al cliente o consumidor.

Aunque a inicios del siglo XIX la función de un secretario o secretaria era un poco feminista, se ha ido desengañando a las personas por dichos paradigmas, debido a que hoy en día al igual que mujeres, los hombres también realizan la actividad de una mujer en su función de secretario, desempeñando que no es un trabajo u ocupación que solo debe ser realizado por las mujeres.

Cada vez es mayor el número de secretarios y secretarias que demanda el ámbito empresarial, ya sean privadas o públicas, debido a que un secretario o secretaria es de vital importancia que las personas puedan desarrollar este trabajo con todo el profesionalismo y que se encuentren en todos los sectores de desarrollo. Pero, así como existen grandes ofertas de trabajo para ese cargo, también se espera de ellos y ellas un alto nivel competitivo, lo cual se logra con la formación integral y profesional del mismo para que puedan brindar un servicio de calidad hacia las personas que hacen uso de estos beneficios.

Funciones y requerimientos de secretarias y secretarios según (Trujillo, 2014. p. 38):

Ortografía y gramática: los conocimientos gramaticales son de suma importancia a nivel de redacción, puesto que se espera que toda secretaria y secretario sepa expresarse correctamente por escrito con claridad y precisión.

Archivo: así mismo es importante que la secretaria o secretario tenga conocimientos sobre los sistemas de organización de archivos, y así pueda ordenar y almacenar la información adecuadamente y se pueda localizar rápidamente.

Idiomas extranjeros: es necesario que el personal conozca y practique frecuentemente el idioma de inglés tanto verbal como escrito, debido a que en el entorno en que se centra las boleterías concurren turistas.

Ofimática: todo secretario y secretaria debe saber y conocer sobre el uso de programas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, presentaciones, diseños y otras herramientas informáticas.

Secretario(a) ejecutivo(a)

Según Trujillo (2014.) en su aporte magistral al desarrollo investigativo considera que “la secretaria o secretario ejecutivo debe contar con una serie de cualidades y destrezas que se desarrollan a lo largo del tiempo, como construir lazos de confianza con los jefes, compañeros y clientes” (p. 41). Por eso es fundamental que exista una armonía empresarial entre los altos y bajos mandos, para luego transmitir esa empatía a los clientes, usuario o consumidor.

Por otra parte los autores Victoria, Santiago & Jiménez (2018) analistas y científicos consideran desde hace varios años que el ejecutivo desde hace más de un siglo la empatía que el secretario o secretaria pueda tener o transmitir con su jefe es esencial (...)“cuando existe una buena comunicación entre el jefe y los(as) secretarios(as), el beneficiario directo es el cliente” (p. 45).

Los secretarios y secretarias ejecutivas brindan apoyo administrativo de alto nivel a los ejecutivos, ocupándose de los requerimientos de las personas, llevando la función de gestión de archivos, atender a los clientes o usuarios y gestionar reuniones o programas para beneficio del lugar en que está laborando.

Los Secretarios Ejecutivos son la mano derecha de políticos y ejecutivos de cualquier tipo de empresa, ya que les proporcionan apoyo directo, gestionan sus agendas y se encargan de sus citas. Además, planifican, organizan, coordinan y controlan todas las actividades, procedimientos y documentos tanto administrativos como operativos.

A diferencia de un Asistente Administrativo, los Secretarios Ejecutivos ofrecen asesoramiento y orientación profesional, además de llevar a cabo sus tareas administrativas. También pueden actuar como representantes del ejecutivo para el cual

trabajan al actuar en su nombre frente a terceros u otras organizaciones y coordinando las actividades de relaciones públicas cuando sea necesario.

Se debe recalcar que el término “secretaria” ha sido lentamente reemplazado por “Asistente” a través de los años, ya que el primero es considerado, actualmente, como un término inadecuado y anticuado, a pesar de que sigue siendo utilizado para ciertas posiciones.

Funciones principales

A continuación, las funciones más comunes de un Secretario Ejecutivo según Victoria, Santiago & Jiménez (2018):

- Ser el primer punto de contacto y el enlace entre el ejecutivo y sus clientes, terceros, proveedores y otros empleados, interactuando con ellos de manera profesional y eficaz:
- Responder requerimientos, preparar los documentos necesarios y realizar el seguimiento correspondiente.
- Reunirse con terceros, grupos de interés, entre otros, en representación de los ejecutivos para discutir cualquier problema y ofrecer recomendaciones o soluciones.
- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes, tanto entrantes como salientes.
- Monitorear memos, entregas y reportes entrantes y salientes.
- Coordinar los servicios de mensajería y Courier.
- Monitorear, responder y reenviar correos entrantes de manera constante.
- Actualizar y mantener las listas de contacto existentes.

- Además, debe saber redactar y revisar comunicaciones escritas, reportes, presentaciones y hojas de cálculos, así mismo:
- Recopilar información de diferentes herramientas con el objetivo de estudiar los datos y generar los reportes correspondientes.
- Entregar reseñas y reportes a ejecutivos, comités y juntas directivas.
- Gestionar el calendario profesional y personal del ejecutivo, así como los requerimientos para reuniones, coordinando sus citas para asegurar un manejo efectivo de los eventos:
- Asegurar que todos los proyectos y tareas sean llevados a cabo a tiempo.
- Reservar salones de conferencia u otros locales y coordinar la comida, además de encargarse de la logística del evento.
- Gestionar las agendas de reuniones asegurando la mayor eficiencia posible.
- Tomar notas durante las reuniones de trabajo, generar un resumen y distribuirlo entre las personas correspondientes.
- Encargarse de los preparativos de viaje de los ejecutivos.
- Archivar y organizar documentos tanto físicos como digitales, tales como correos electrónicos, reportes y otros documentos administrativos:
- Escanear documentos físicos para respaldarlos de forma digital.
- Brindar asistencia registrando información y realizando el mantenimiento de la base de datos.
- Solicitar nuevos suministros y hacerse cargo del inventario, reemplazando materiales y equipos cuando sea necesario.
- Internalizar y estar al tanto de la estructura organizativa de la empresa u organización, sus políticas y objetivos.
- Gestionar y realizar reportes de gastos:
- Llevar a cabo tareas contables cuando sea requerido, tales como llevar la contabilidad y la facturación.

- Labores diarias
- Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes tanto entrantes como salientes.
- Gestionar la agenda del ejecutivo, pautando citas tanto personales como profesionales.
- Ser el primer punto de contacto y el enlace entre el ejecutivo y clientes u organizaciones.
- Archivar, organizar, guardar y revisar todo tipo de documentos.
- Procesar y registrar información mediante la actualización de bases de datos o archivos informáticos.

Perfil de candidatos a secretarios y secretarias ejecutivas

- Organizado y capaz de manejar su tiempo de forma eficaz:
- Ser organizado y detallista, capaz de priorizar tareas debidamente.
- Ser capaz de manejar varias tareas al mismo tiempo y de trabajar bajo presión en un entorno dinámico y activo.
- Poseer un discurso claro.
- Manejar las llamadas de manera respetuosa, elocuente y eficaz.
- Altos niveles de iniciativa, flexibilidad y receptividad:
- Ser capaz de adaptarse a distintas situaciones de manera eficaz.
- Detallista y metódico.

Debe poseer excelentes habilidades de comunicación, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad, potencializadas como:

- Comunicarse claramente, tanto de manera escrita como verbal, para cultivar y mantener buenas relaciones profesionales con terceros, clientes y otros empleados.
- Contar con habilidades de servicio al cliente, ser paciente y protocolario.
- Ser capaz de trabajar independientemente y como parte de un equipo multidisciplinario.
- Capacidad analítica y habilidad para resolver conflictos:
- Resolver conflictos de manera eficiente y rápida.
- Capacidades administrativas:
- Ser capaz de procesar textos, utilizar hojas de cálculo y manejar bases de datos.
- Teclar de 40 a 60 palabras por minuto.
- Saber utilizar y manejar equipos de oficina (fotocopiadoras e impresoras).
- Honesto, discreto y con altos niveles de integridad:
- Ser capaz de manejar información confidencial y sensible.
- Inventivo e ingenioso, puntual y confiable.
- Tener buena presencia.

Los Secretarios Ejecutivos deben prestar especial atención a la manera en que son percibidos por otras personas, por tanto, es esencial contar con excelentes habilidades de servicio al cliente; además, el candidato perfecto deberá ser educado y protocolario en todo momento, sonriendo y demostrando una actitud positiva y entusiasta.

El nivel educativo mínimo para obtener el empleo de Secretario Ejecutivo es haber terminado la secundaria, pero algunas ofertas laborales buscan candidatos que hayan tomado el Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) en Secretariado de Dirección, Administración o similar. Asimismo, actualmente, cada vez más empleadores suelen

preferir candidatos con licenciaturas en Administración y Dirección de Empresas, Comunicación, Contabilidad o carreras afines.

La mayoría de los empleos de Asistente Ejecutivo requieren de 3 a 5 años de experiencia en el área, especialmente como Asistente Administrativo, y un dominio del paquete Office (Word, Excel y PowerPoint); además, dominar un segundo idioma como el inglés o el francés puede resultar muy beneficioso para el candidato que aplique para este empleo.

Los Asistentes Ejecutivos deben estar dispuestos a trabajar horarios irregulares y a salirse de su descripción de trabajo, ya que probablemente se les requerirá cumplir con otras tareas y trabajar horas extra. Además, deberán estar disponibles en todo momento, es decir, su horario laboral dependerá totalmente del ejecutivo para el cual trabajen y puede variar de una empresa a otra.



Imagen 1 Administración Privada

Administración privada

La administración Privada se distingue en el desarrollo socioeconómico de un País por lo cual podemos decir, es la que se especializa en desarrollar por medio de utilidades dadas por particulares la máxima producción de bienes o servicios, dando como resultado un beneficio para su organismo. Las empresas privadas constituyen el sector privado de la economía, estas funcionan como la estructura vertebral de los sistemas económicos, por lo que requieren de una adecuada administración para que mantengan u obtengan su auge.

Entre las funciones más representativas son los relacionados con los negocios y tratos que realiza la compañía, esto se traduce a tratar con los documentos más importantes de la empresa, además de realizar una serie de actividades organizativas y empresariales, en las que prevalezca una línea de acción previamente planificada y ejecutada.

La administración privada tiene una serie de ventajas, como la ausencia de la regulación por parte del gobierno o entes relacionados con este, a excepción de algunos casos en los que de alguna manera se viole la ley o deba seguirse ciertos pasos o procedimientos con respecto a asuntos internos (...). En ocasiones tienen un carácter igualitario, puesto que todos los involucrados tienen los mismos derechos y deberes. Por último, es común que estos tengan un propósito parecidos, por lo general se consigue retribuciones monetarias, así lo indica (Sanabria, 2013. pág. 37) en su estudio realizado.

La Administración Privada es la ciencia que se encarga de la organización de una empresa o corporación no gubernamental. Estas, al no estar a cargo del Estado, necesitan de una administración privada, la cual se encargue de los bienes, servicios e intereses, por lo que el ingreso que poseen estas empresas depende de la buena administración que deben poseer.

Por lo general se trata de empresas dedicadas a la producción y las ventas. No son organizaciones gubernamentales. Sus dueños, puede tratarse de uno o varias personas físicas o jurídicas, no tienen acciones de las bolsas en las cuales comercian de forma pública que tienen un carácter igualitario, puesto que todos los involucrados tienen los mismos derechos y deberes. Por último, es común que estos tengan un objetivo particular, por lo general, conseguir retribuciones monetarias.

En la administración privada se aplican principios que son muy esenciales e importantes que basados en Ciencia de la Administración para que toda persona pueda desempeñar todas las capacidades que posee. Por lo que es importante conocer que, la

palabra administración, se refiere a la gestión de organizaciones, para que estas puedan alcanzar los objetivos que se proponen, y puede ser interpretada desde dos perspectivas, la formal, siendo la simple existencia de un organismo regulador, y la material o aquella que es entendida como una actividad administrativa, en donde se asegura la ejecución de la misión que tiene asignada.

Características de la administración privada

- Es un sistema individualista.
- Atienden la dirección de una institución, empresa u organización no gubernamental.
- Obtiene ganancias, ingresos y beneficios.
- Su régimen jurídico está basado en las leyes y principios del Derecho Privado.
- El miembro con más autoridad es el Gerente.

Funciones de la administración privada

El concepto de ‘administración privada’ se puede describir como la dirección de una organización o empresa. Lo cual se encarga de administrar los recursos disponibles que tienen de manera eficaz con un objetivo establecido. Sus funciones se llevan a cabo dentro de la misma y no hacia el exterior, es decir que no tratan con los clientes ni la competencia.

Una de las principales funciones de la administración privada es el encargarse del personal con el fin de mejorar su desempeño. Los empleados de una empresa y organización necesitan ser guiados y dirigidos, así también pueden necesitar de capacitación y motivación, de esto se encarga la administración privada. En caso de que exista alguna discordia entre ellos, debe intentar resolver el problema. Así,

manteniendo el bienestar del equipo de trabajo, el desempeño productivo de cada uno mejora notablemente y los beneficios son para todos.

Además, también se encarga de la planificación, organización, gestión y cumplimiento de los objetivos de la empresa y de la rentabilidad para poder hacer un uso adecuado que permitirá que la empresa cumpla con todas las funciones al encargarse de la administración.

Proceso de la administración

La administración requiere de un proceso dividido en varias partes, ellas no funcionan de forma independiente, sino que están interrelacionadas entre sí. Ellas son:

- Planificación de metas y objetivos.
- Organización para alcanzar metas.
- Dirección de personal de trabajo y actividades.
- Coordinación para alcanzar objetivos.
- Control de las tareas planificadas.
- La planificación es realizada por todo el equipo, pero las decisiones finales las toma el Gerente.

Diferencias entre la administración privada y pública

La ‘administración privada’ se diferencia de la ‘administración pública’ por varias cuestiones, a continuación, describiremos algunas de ellas.

La administración pública es un sistema social y forma parte del Derecho Público, puesto que tiene como objetivo público el servicio a la comunidad ya que, proporciona servicios sociales para toda la colectividad, Mientras que la administración privada es individualista y se basa en los Derechos Privados, por lo que tiene como objetivos de lucro y lucha por aplicar eficientemente los métodos y técnicas de la ciencia administrativa. Esto garantiza que la empresa u organización sea sustentables en el tiempo y mantenga competitividad en el mercado.

La administración pública está formada por un grupo de personas que toman decisiones y su actividad no tiene lucro, por lo que es un sistema que tiene por finalidad, dirigir, coordinar las actividades del estado impuesto para el beneficio del país. La administración privada respeta las decisiones del Gerente y su actividad si tiene beneficios e ingresos económicos.

Así también estos dos conceptos comparten características, algunas de ellas son:

- Parten de una misma base.
- Aplican los principios de la Ciencia de la Administración.
- Son ramas de la Ciencia de la Administración.

Terminal terrestre

Un terminal terrestre es una edificación complementaria del servicio de transporte terrestre, que cuenta con instalaciones y equipamientos para el embarque y desembarque de pasajeros y/o encargos de los clientes. Los terminales deben contar con un certificado de habilitación técnica de terminales terrestres otorgado por el Ministerio de transportes y comunicaciones y que acredita que cumple con todos los requisitos y condiciones técnicas establecidas en el reglamento nacional de edificaciones.

Existen diferentes tipos de terminales, entre ellos están los interurbanos, interprovinciales e internacionales con características funcionales para las empresas comerciales, transportadoras y los buses, estas están ligadas al transporte terrestre interprovincial que son reguladas por medio de un sistema establecido en el plan de territorio urbano.

El sistema de regulación permite mejorar las condiciones de tránsito vehicular en las ciudades, según (Victoria, 2018, p. 32) considera que, brindando servicios adecuados de embarque y desembarque de pasajeros, preservación y mantenimiento de la infraestructura vial, garantizara las condiciones de seguridad e higiene, tanto a los pasajeros como las empresas u cooperativas de transporte vinculados al cuidado sostenible del medio ambiente

Cuando se utiliza el concepto de terminal se hace referencia a aquel espacio físico en el cual terminan y comienzan todas las líneas de servicio de transporte de una determinada región o de un determinado tipo de transporte (por ejemplo, ómnibus o tren). En este sentido, la palabra terminal está utilizada casi como un sustantivo, aunque en realidad es un adjetivo que califica a una estación o a una parada como la terminal.

Sin embargo, el uso común del término lo ha vuelto casi en un sustantivo ya que se entiende que la terminal es un lugar en sí mismo. Si volvemos a la idea de adjetivo calificativo, el concepto de la terminal también es usado de manera común para hacer referencia a aquellos estudios de ciertas enfermedades en los cuales la situación es irreversible y se presupone que la persona no podrá sobrevivir mucho tiempo más.

La noción de que un espacio físico sea la terminal de un servicio de transporte supone que es allí de donde parten y hacia donde llegan todos los vehículos o transportes que se pongan en marcha. Las terminales son generalmente las estaciones

o paradas más importantes de todo el recorrido por varias razones. En primer lugar, porque es allí donde normalmente permanece toda o gran parte de la flota (ya sea de trenes, ómnibus, micros de corta distancia, etc.), por lo cual el espacio debe ser más grande. En segundo lugar, la terminal es también el lugar al que todas las líneas de recorrido llegan, lo que supone que el movimiento de vehículos y de personas es mucho más importante también. Finalmente, en las terminales es en los lugares en los que se puede adquirir varios servicios que van desde pasajes hasta consumo de productos alimenticios, regalos, etc.

Dependiendo del tipo de transporte que se trate, como así también de la región en la que se ubique, la terminal podrá ser más o menos sofisticada. Por lo general, las terminales de aviones suelen ser mucho más sofisticadas que las de otros medios de transporte, incluso contar con seguridad privada.

Administración ejecutiva

Según Serrano (2016) manifiesta que una persona ejecutiva “es el integrante de una comisión ejecutiva, que ejerce un cargo de alta, media o baja dirección dentro de una organización, por ejemplo una empresa u organismo internacional” (p. 19), esto pretende dar a entender que dependiendo del nivel de superación personal e instrumental de las personas se puede considerar a un empleado como un individuo ejecutivo.

Existen los ejecutivos de nivel medio que los diferencian de los altos ejecutivos porque no tienen problemas con su equipo, sus actividades están alejadas de las disputas que distraen a las cúpulas y tienden a colaborar e interactuar más en grupo para el buen funcionamiento de su sector.

Es aquella que decide y ejecuta, es la que tiene la facultad legal para poder actuar, a través de las decisiones, actos o resoluciones administrativas. Ejemplo de ello son los

órganos ejecutivos el presidente de la república, ministros de estado, directores generales, concejos municipales, magistrados del tribunal supremo electoral, etc.

Relación jefa – secretarios (as)

La relación con el jefe se basa en el respeto mutuo, en la confianza, la lealtad y la superación. Los secretarios deben trabajar en equipo y aporta con nuevas ideas creativas que serán siempre para el beneficio de la organización. Será su eficiencia la que la haga merecedora de la confianza de su jefe, solo así será considerada el brazo derecho. Los secretarios son leales a su jefe, siempre lo defiende y se expresa de la mejor manera posible de él. En ocasiones será necesario pedir ayuda, pero no debe dudar en hacerlo ya que su jefe es la persona más cercana a su oficina.

Lo que el secretario ejecutivo debe saber:

- Decidir lo más conveniente en las tareas
- Mantenerse en su puesto de trabajo
- Ganar confianza de sus superiores
- Anticiparse al trabajo
- Responsabilizarse del perfecto desarrollo de sus tareas.
- Saber sonreír.
- Modestia.
- Ser puntual.
- Cooperar.
- Ser dinámico.

Comportamiento de los secretarios

Debe ser diferente de lo habitual, ya que no se trata de asumir actitudes fingidas, sin embargo, hay que tener en cuenta que:

- Su aspecto debe ser agradable, elegante y ordenado. El vestuario debe estar de acuerdo con el cargo, edad y aspectos físicos.
- Maquillaje natural, agradable y discreto.
- Usar los nombres de pila, siempre anteponiendo el tratamiento social, para visitas, compañeros y directivos; no use apodos ni diminutivos.
- El arreglo personal no debe realizarse en la oficina.
- No se debe fumar en la oficina.
- No usar gestos o expresiones de mal gusto o de doble sentido.
- Evitar los rumores o los chismes de todo tipo.

Normas de conducta de un secretario

- No criticar a la gente.
- No hablar demasiado.
- Sea paciente y ordenada.
- Huir del orgullo y de la vanidad.
- Hacer una cosa a la vez.
- Hacer algo por los demás.
- Evite el ocio.
- Dominar las situaciones.
- Tener sentido del humor.

Capacidades de los secretarios

Talento o disposición para comprender bien las cosas, que permiten desarrollar determinadas tareas y proporcionan conocimientos.

Capacidad de atención

Los secretarios deben observar pequeños detalles, por lo que deberá prestar la debida atención para evitar errores. La conciencia de esta necesidad y la práctica de cuidar los detalles formarán el hábito que se precisa.

Capacidad de trabajo o iniciativa

Los secretarios deben tener la visión de lo que conviene hacer y la energía para ejecutarlo. De esta manera se anticipa a las necesidades del jefe y actúa en consecuencia, por ejemplo: reúne información necesaria para el seguimiento de una carta de reclamación, averigua sobre los detalles que no se incluyeron en un informe.

Capacidad de asignación

La adquisición y el desarrollo de esta capacidad precisa del conocimiento detallado de la organización y planificación empresarial y del organigrama completo de la empresa.

Capacidad operativa

Esta capacidad es fundamental para saber orientar a las demás personas que, ante determinadas eventualidades, recurren a los secretarios.

Capacidad de contextualización

Esta capacidad permite desarrollar, la capacidad de jerarquización en la secuencia de un procedimiento.

Capacidad de contacto y de coordinación

Habilidad y acierto para hacer coincidir diferentes agendas de trabajo y saber transmitir adecuadamente las órdenes, las solicitudes y las comunicaciones.

Capacidad de acción – reacción.

Saber valorar la trascendencia y la significación de documentos, visitas, llamadas telefónicas, hechos, etc.

Capacidad de confidencialidad y diplomacia.

Saber qué cantidad de información requiere cada persona y cuál debe ser localidad de esta. Es decir, cómo y cuánta información debe darle según la persona que la solicite.

Imagen Personal

La imagen personal es la carta de presentación frente al mundo. Ella se construye no solo a través de nuestra manera de vestirse sino a través de una gran diversidad de variables. Sanabria (2013) considera que “si se aprende a manejar los distintos elementos que conforman la imagen de la persona se tendrá más oportunidad de causar y transmitir una buena impresión hacia los demás”

(pág.39), es por ello que los dueños, propietarios o administradores tratan de capacitarse paulatinamente sobre como motivar a sus seguidores o empleados. La imagen personal es nuestra carta de presentación. Refleja la manera en que queremos relacionarnos con el mundo y con los demás.



Imagen 2 Imagen personal

Se dice más con el cuerpo que con las palabras y somos más sinceros. El cuerpo es un elemento magnífico de comunicación y es la tarjeta de presentación de una persona, que debe ir acompañado del control del lenguaje verbal y no verbal, para que la persona al relacionarse en la sociedad pueda mostrar una buena imagen personal y a su vez profesional.

Cuando se habla de Imagen, se refiere solo a la vestimenta sino a algo mucho más amplio que incluye también la postura, los movimientos, los rasgos físicos, la manera de caminar, la mirada, la risa, el tono de voz, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Es decir, es un estilo de vida, una forma de ser y actuar y cada persona tiene la suya. Es muy importante cuidar la imagen porque es lo primero que los demás ven de otros y, aún sin pronunciar palabra, podemos transmitir datos y proyectamos nuestra personalidad a través de la imagen que ofrecemos al exterior, siendo esta una oportunidad de proyectarse ante la sociedad y demostrar todas las habilidades que han caracterizado.

Es necesario mantener una coherencia entre cuatro canales de información que se utilizan al transmitir cualquier mensaje: apariencia exterior, tono y modulación de la voz, gestos e indumentaria. Cuando alguno de los elementos no armoniza con el resto coloca al oyente en la disyuntiva de creer lo que escucha o lo que ve.

“La primera impresión es la que cuenta”

Según los psicólogos sociales, cuando se produce el encuentro con una persona, el período crítico son los primeros 5 minutos y las impresiones que se forman durante ese tiempo persisten y se refuerzan. Como dicen las frases populares: “La primera impresión es la que cuenta” y “No existe una segunda oportunidad para causar una primera impresión”.

La imagen de una persona es como una foto, lo que los demás ven de nosotros en una mirada rápida. Por otro lado, la buena presencia, ser y sentirse agradable a la vista de los demás, hace a las personas más seguras de sí mismas, lo cual mejora su desarrollo personal, profesional y social.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “estar a gusto y seguro con uno mismo”.

Imagen ejecutiva

Todo ejecutivo debe desarrollar una imagen profesional integral que combine varios aspectos como la imagen física con la imagen verbal y la imagen no verbal.

La imagen profesional es la percepción que se tiene de una persona por parte del entorno en el que se desempeña, a partir de los estímulos que emana durante su actividad laboral, dichos estímulos provienen del aspecto físico, de los gestos, expresiones corporales y de la forma de expresarse vía oral y por escrito (...). A esos aspectos se les denomina imagen física, imagen no verbal e imagen verbal, así lo

considera (Rivera, 2015, p. 47) en sus conclusiones referente a su estudio investigativo.

Los tres elementos de la imagen profesional tienen que ser manejados de forma complementaria, de modo que el profesional proyecte una imagen de credibilidad y seguridad, de modo que esa imagen sirva como una herramienta fundamental y complementaria para promover la confianza y generar autoridad y liderazgo.

Entre los aspectos antes mencionados se considera la opinión subjetiva de (Rivera, 2015, p. 31) quien argumenta lo siguiente:

Se quiera o no, en forma consciente o inconsciente todas las personas proyectan una personalidad a través de la imagen que se ofrece a los demás. Si el ejecutivo no tiene actitud de liderazgo, será complicado que dirija una organización.

La imagen no verbal según Carrillo-Durán & Nuño-Moral (2010) manifiesta que “son los gestos, los ademanes y las expresiones corporales” (p. 28). Un cuerpo encorvado, con los hombros apretados y el rostro mirando hacia abajo transmite desánimo y derrota, por lo contrario, si mantienes el cuerpo erguido, con hombros sueltos y una mirada firme transmite liderazgo, confianza y convicción en las acciones que se esté ejecutando.

Los mismos autores consideran que en la imagen verbal el ejecutivo o ejecutiva debe mantener la coherencia entre la imagen que proyecta y la manera de expresarse verbalmente, además debe ser un buen comunicador, demostrándolo cuando interviene oralmente y cuando presenta sus informes. El alto ejecutivo, así como los gerentes en los comités de gerencia deben saber manejar adecuadamente este aspecto de su imagen.

Otra recomendación del autor es para cuando se haga una presentación o exposición ante los jefes o subordinados, se recomienda ensayar lo que se va a decir y tener claros los mensajes o las palabras que se emitirán, siendo estos últimos la columna vertebral de la ponencia. Según Hope & Ca (2016) “la imagen profesional no se constriñe a la vestimenta” (p. 55), más bien se la utiliza como un complemento de las capacidades y de la actitud, lo cual también expresa mediante lenguaje verbal y no verbal.

El desarrollo profesional y las funciones de los secretarios y secretarias

El desarrollo profesional propende al crecimiento, al cambio, a la mejora que se produce a lo largo de la vida profesional de aquellas personas que se dedican a su labor, es el proceso por el que las personas dentro de la sociedad progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones.

El desarrollo profesional es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora.

Desarrollo profesional individual

Se inicia en cada persona por su disposición a lograr metas y por la aceptación de responsabilidades que ello conlleva. Pueden emprenderse varios pasos, considerando posibles resultados que permitirá que cada ser humano pueda desarrollar nuevas formas de vivir, es decir es mejor manera de superar el nivel de desempeño y así la forma más segura de lograr promociones y reconocimiento en el trabajo.

Relación más estrecha con quienes toman decisiones Al ser mejor conocidos por las personas que efectúa promociones y transferencias, suben sus posibilidades de desarrollo, existe escasa disposición a promover personas desconocidas. Un empleado puede incrementar el grado en que es conocido mediante su desempeño, mediante informes escritos, presentaciones orales, trabajo en comités y comisiones especiales, y horas consagradas a las labores cotidianas.

Desarrollo profesional alentado por el departamento de personal

El desarrollo profesional no debe apoyarse solamente en los esfuerzos individuales. La organización posee objetivos bien determinados y puede alentar a sus integrantes para que contribuyan a lograrlos. Esto tiene un doble efecto: evitar que los esfuerzos de los empleados se dispersen, conduciéndolos a objetivos y campos que son ajenos a los que se propone la empresa, y asegurarse de que todos conocen bien las oportunidades presentadas por la organización.

En los planes de desarrollo profesional resulta esencial el apoyo que pueda prestar la gerencia. Apoyo de la gerencia A menos que se cuente con el apoyo de los directivos de la empresa, los esfuerzos llevados a cabo por el departamento de personal surtirán escasos efectos. La gerencia general debe ir mucho más allá de sólo tolerar estas actividades, resulta indispensable un interés activo por el desarrollo y crecimiento de todos los empleados.

Retroalimentación Sin retroalimentación que le permita conocer cómo se juzga en la empresa su desempeño profesional, el empleado tiene escasas posibilidades de saber si se encuentra en la ruta adecuada. El departamento de personal puede suministrar retroalimentación mediante los parámetros de desempeño que rijan en la empresa y por medio de información concerniente a las políticas de promoción y concesión de nuevos puestos.

Información concerniente a promociones Si un empleado es promovido, puede provocar sentimientos de inadecuación entre los aspirantes a la vacante, que tienen derecho a recibir retroalimentación al respecto. En este caso, la retroalimentación cumple con tres objetivos: Confirmar a los aspirantes a promociones que la compañía aprecia sus esfuerzos y los considera para futuras promociones. Explicar por qué fue seleccionado un empleado determinado. Orientar a los aspirantes respecto a las habilidades y conocimientos específicos que deben adquirir para obtener la promoción en el futuro.

El otro tipo de retroalimentación se refiere al desempeño laboral, probablemente el más importante de cuantos recibe el empleado, puesto que esto ayudara que se sienta seguro en su lugar de trabajo desarrollando todas las funciones establecidas que debe cumplir en la empresa.

La administración

Hace algunos tiempos se la conoce etimológicamente como una cualidad para servir, en este sentido Raynor & Christensen (2016) consideran que la administración “es la acción de servir a otro, de cuidar y manejar los propios bienes y recursos” (p. 32). Por otra parte Ramirez (2015) en su libro manifiesta administrar “es regir, gobernar, dirigir los destinos de una empresa, organización, comunidad, ciudad, pueblo, entre otras, de tal manera que se alcancen sus objetivos o propósitos y su bienestar” (p. 18).

Por autoría de la suscrita se la podría conocer a la administración como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Esta definición se subdivide en cinco partes fundamentales que se explican previa opinión de los autores (William B. & Werther, 2015, p. 41):

Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar: Es decir, realizar un conjunto de actividades o funciones de forma secuencial, que incluye:

Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Dirección: Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración.

Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

Uso de recursos: Se refiere a la utilización de los distintos tipos de recursos que dispone la organización: humanos, financieros, materiales y de información.

Actividades de trabajo: Son el conjunto de operaciones o tareas que se realizan en la organización y que al igual que los recursos, son indispensables para el logro de los objetivos establecidos.

Logro de objetivos o metas de la organización: Todo el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar la utilización de recursos y la realización de actividades,

no son realizados al azar, sino con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización, así lo suscribe (Quiñaluisa, 2018, p. 22) en su autoría digital.

Etiqueta y protocolo ejecutivo y empresarial

La Etiqueta y el Protocolo, son dos términos muy antiguos y actualmente son dos términos relacionados entre sí, más aún en el mundo globalizado que hoy se vive fortaleciendo el mundo de las relaciones en las empresas y también permitiendo que las personas que hacen equipo y a su vez laboren en estas instituciones puedan sentirse seguro.

El origen de etiqueta tiene sus raíces en el siglo XVIII, y se la 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.

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 demostrando ciertas actitudes que poseen y caracterizándolos dentro del entorno.

Autores, como Arangure (2013), indican que “su origen vocablo viene del griego, protos viene de primero en su línea y de origen latino collium o collatio que significaría cotejo, por las que confabulan y determinan el aporte a la administración ejecutiva de las empresas” (p. 32).

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.

Algunos historiadores a lo largo de su desarrollo profesional 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, según (Arangure, 2013, p. 25) indica que:

Llevado dicho 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.

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 desempeña sus funciones puede ser aceptada de una forma correcta sobresaliendo su trayectoria a al desempeñar sus funciones en la sociedad.

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 es esencial que cada persona sepa comportarse en cualquier lugar o circunstancia que se le presente en su camino para que logre relacionarse efectivamente y adecuadamente con todos los clientes de una empresa volviéndola más productiva y capaz de demostrar todos sus conocimientos adquiridos.

La cultura como base de la etiqueta y el protocolo

A través de los tiempos se ha observado que la cultura que posee cada persona cumple un papel muy importante en diferentes maneras, más aún en los momentos que se viven actualmente con tanta influencia externa de costumbres, expresiones, que permean la cultura de los diferentes países o lugares y la vuelven más irregular.

Según Macias (2016) aconseja tener en cuenta que “la empresa es un conjunto de órganos que deben trabajar sincronizadamente para emitir una correcta imagen” (p. 39), sin embargo el desconocimiento de normas tan elementales de la etiqueta y el protocolo no permitirán que la prestación de un servicio final, se preste de la manera más idónea posible.

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 se puede mencionar algunos principios que considera (Macias, 2016, p. 19) como verdaderas herramientas al aprender a relacionarnos efectivamente con las demás personas. Entre estas 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.

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.

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.

Este atento delante de quien habla, delante de quien manifiesta una opinión, en qué circunstancias la emite y piense antes de hablar de qué manera afecta a las personas que le rodean su comentario. Mantenga una actitud conciliadora y una comunicación asertiva en todo momento, así lo considera (Díaz, 2010, p. 24).

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.

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.

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.

Según Díaz (2010) aconseja que “no hay que desesperarse si llegan tarde a una cita porque son comunes los retardos así sean involuntarios” (p. 41). Sin embargo, la puntualidad que usted tenga en cualquier evento, denotará su compromiso y su imagen y la de su empresa estará respaldada por este principio tan fundamental.

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.

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.

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.

Humanismo: En los tiempos tan agitados que se viven actualmente, no se puede dejar de lado la relación entre los seres humanos. Díaz (2010) manifiesta que “no es necesario comprometerse en la resolución de problemas que una persona mismo tiene, pero hay que ser humano y ponerse en el lugar del otro” (p. 21), es decir no hay que ser del todo indiferente, hay que tratar 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.

Momentos de verdad de la imagen empresarial

Los momentos de verdad, son aquellas situaciones por medio de las cuales el cliente externo se formará una imagen de la empresa, a través del primer contacto que éste tenga con un trabajador de la misma. La imagen según Díaz (2010) “determinará el tipo de comunicación verbal y no verbal que asuma el trabajador, y ante la capacidad de resolución que tenga este ante para resolver cualquier situación que se le presente el cliente” (p. 8).

Imagen empresarial a través de las entrevistas

Uno de los momentos más importantes para una persona que inicia su vida laboral, es el primer contacto que establece con una empresa para aspirar a un determinado cargo, por lo que cada persona tiene la responsabilidad de demostrar desde el primer momento una buena imagen y demostrar todas las capacidades que tiene.

Por tal razón, todos los funcionarios que laboran en una determinada empresa, deben brindar la mejor imagen y las mejores relaciones públicas al ofrecerle al nuevo aspirante, el mejor de los tratos una vez se establezcan los primeros pasos para su ingreso a la empresa. Es decir, deben poseer unas excelentes relaciones humanas para que la persona en cuestión se lleve la mejor opinión de ellos y por ende de la empresa.

No es conveniente utilizar el tuteo, a menos que usted así lo disponga para sentirse en “más confianza” con el aspirante. Siempre los tratamientos de doctor, señor, señorita son más elegantes al entablar un primer contacto, la educación es la clave principal que debe de tener la persona al relacionarse con los demás.

Si es usted el entrevistado, y la entrevista se lleva a cabo en otro país, aplique el principio de la prudencia y consulte la etiqueta del país que visita, es necesario mantenerse informado de todos los acontecimientos que están sucediendo en su entorno para que en la entrevista puedan tener una buena interactividad.

Es recomendable llevar consigo material de primera mano para que no le falte nada como sus tarjetas personales, su maletín, un bolígrafo apropiado por no decir un poco elegante no de los baratos que venden en el mercado, y una agenda para tomar cualquier anotación de importancia. Dueñas (2016) considera “si el idioma que se habla no es el mismo que usted maneja, es recomendable mandar a imprimir por el lado reverso de las tarjetas los datos en el idioma del país que visita y ofrecer su tarjeta personal por el lado del idioma nativo” (p. 14).

La imagen a través de la etiqueta telefónica

Uno de los aspectos más importantes que denotan la imagen de la empresa y su imagen personal es la etiqueta telefónica que permitirá que las personas que hacen equipo en estas empresas cumplan su trabajo correcto al ejercer esta función y puedan demostrar que el uso correcto que brinde permitirá que su trabajo sea recompensado con la buena atención que brinde.

Definitivamente el teléfono se convierte en una especie también de traductor de estados de ánimo, porque el interlocutor o cliente puede evidenciar rápidamente también lo que hace el trabajador, interpreta las señales del compromiso que tiene para solucionar su situación simplemente a través del tono que emplea y la forma como responde.

Por lo tanto, si usted trabaja para una empresa demuestre calidez en su tono de voz personal, y distíngase mediante su nombre, el de su empresa, y su departamento a la hora de responder, y evite algunas acciones como comer, fumar, y hablar al mismo tiempo con otra persona.

La sonrisa como un instrumento ejecutivo

Según Dueñas (2016) considera que “es agradable ver como un trabajador sonrío a todos sus clientes pues denota alegría, positivismo, buen ambiente laboral, seguridad” (p. 7). No obstante, al sonreír los dientes deben ir acompañando esa imagen por la buena limpieza oral que se tenga.

Al momento de relacionarse en su entorno no se exponga a que sus clientes salgan espantados por este problema, es necesario que como persona que tiene contacto con

muchas personas consulte a su médico cotidianamente para mantener una buena imagen y que se sientan satisfecho con el servicio que brinda.

Uso de los perfumes y los desodorantes

Muchas personas utilizan perfumes que son fastidiosos para el olfato de los demás. Tanto para hombres como mujeres, es recomendable utilizar durante el día olores discretos, que denoten su elegancia, pero no la obstaculice hasta tal punto que las personas no deseen estar cerca de usted, así lo estima (Dueñas, 2016, p. 21).

Busque una marca que le permita transpirar normalmente y de acuerdo a su piel, por lo que no todas las personas tienen una misma sudoración por lo tanto requieren de desodorantes que les sienten bien, para poder estar con usted mismo tranquilo y atento a las cosas que sucedan a su alrededor, sin permitir que algo no haga sentir distraído.

El vestuario

Según Dueñas (2016) manifiesta que “la mayoría de las personas ascienden seguramente por algunos atributos personales que exhiben al desempeñar su labor, posición de la cual difiere la autora completamente” (p. 26), sin embargo, no se puede considerar indecoroso mostrar lo que cada uno tiene, pero con cierto límite más aun en el lugar donde se labora.

Por esta razón, hay que tener en cuenta que el largo del pantalón no debe ser demasiado largo ni muy corto, puesto que debe depender del tipo de zapatos que se van a utilizar. De igual manera no es recomendable usar ningún tipo de pescadores para trabajar donde usted se desempeñe como ejecutiva de una empresa puesto que

denota mucha informalidad a la hora de presentarse a trabajar. Son recomendadas entonces las faldas, los pantalones clásicos y los vestidos.

En el caso de las faldas, su largo no debe sobrepasar los 6 centímetros por encima de la rodilla, no llevarlas tampoco demasiado ceñidas y no debe la tela que tengan al igual que los pantalones y vestidos, transparentar la ropa interior pues es de mal gusto, es necesario demostrar una manera correcta de usar una prenda para lucirla elegante y discreta.

Las presentaciones – autopresentaciones

Las presentaciones y auto presentaciones, en el contexto de las relaciones humanas, se convierte en una forma de socialización que puede conducir al éxito o al fracaso profesional que permitirá estar demostrando lo que tiene y lo que es capaz de cumplir dentro de las funciones establecidas.

Es importante además tener en cuenta, que las presentaciones pueden ser formales o informales, y dependiendo de la clase que sea, así mismo es importante utilizar los términos adecuados y correctos al momento de estar en un compromiso siempre demostrando una buena imagen.

En caso de que se presente una situación especial como presentar a una persona discapacitada, usted debe esperar que ésta le dé una señal de cómo relacionarse con ella, y seguir con la mayor normalidad el curso normal de la presentación. Nunca piense que son personas desvalidas o sordas, o ciegas sin serlo. Analice bien la situación particular de cada uno y actúe en consecuencia.

La etiqueta en eventos empresariales

Uno de los aspectos más esenciales que se consideran de mayor importancia al momento de proyectar una correcta imagen empresarial son los eventos empresariales, así lo considera (Solé, 2015, p. 7) y lo expone de la siguiente manera.

La etiqueta en eventos empresariales y ejecutivos se considera de mucha importancia, debido a que permite a la persona poner en práctica, o mostrar, la cultura organizacional y la cultura que cada persona o trabajador posee, por lo que presentarse en los eventos de manera correcta permitirá que las personas a su alrededor se sientan sorprendidos por su imagen.

De igual manera el normal desarrollo de cenas y almuerzos, debe cuidarse mucho el ingerir el alcohol, ya que estos eventos donde normalmente se cierran contratos o acuerdos, es de mal gusto que se aprovechen para extralimitarse en su consumo porque afecta de inmediato la imagen de su empresa y su imagen personal.

2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de la investigación

2.1.2.1 Antecedentes investigativos

Existe una investigación, de tema “Instructivo de etiqueta y protocolo, para el personal de secretaría y su impacto en la imagen de la pontificia universidad católica del ecuador sede Ambato, durante el período enero-diciembre 2010”. Desarrollada por Ana García (2010) en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la Universidad Técnica de Ambato, dentro de la Carrera de Secretariado en Español.

En esta investigación se concluye que existe un alto porcentaje de directivos (100%); y, el (81%) del personal administrativo, que mencionan que la secretaria es la imagen de la institución. Vemos el creciente protagonismo que tiene la secretaria en una institución, ya que la construcción de una imagen profesional equilibrada y armónica,

resulta de la sumatoria de aspectos exteriores, y una personalidad educada, expansiva y naturalmente cordial, construida sólidamente en valores y virtudes morales.

Además, con base a lo investigado se recomienda que instituciones se deben realizar talleres de etiqueta y protocolo para que los conocimientos adquiridos sean aplicadas por el personal en actividades sociales y laborales, ya que es importante proyectar una imagen positiva a clientes internos y externos.

Según Johanna Macías (2014), previo a la obtención del título de Licenciada en secretariado ejecutivo, desarrollaron un tema de investigación "El perfil profesional de las secretarias ejecutivas y la demanda en el mercado laboral de las instituciones públicas de la ciudad de Portoviejo, 2014". Registrado en la Universidad Técnica de Manabí, dentro de la Facultad de Ciencias Humanísticas y Sociales.

En este trabajo investigativo se concluye que de acuerdo a los resultados la demanda laboral se cuantifico de 1 a 6 secretarias requeridas anualmente; así lo establecieron los jefes de recursos humanos, considerando el excelente desempeño laboral y la formación profesional recibida en la UTM de sus secretarias.

De este modo, a manera de recomendación se indica que las autoridades que dirigen la Escuela deberían organizar congresos, capacitación o seminarios que permita actualizar y fortaleces los conocimientos técnicos y las cualidades éticas y humanas de la secretaria.

En una investigación del tema "el rendimiento de las secretarias y su incidencia en la ejecución de los procesos administrativos" realizada por Mirian Uriarte (2019), previo a la obtención del título en licenciado en secretariado bilingüe en la Universidad Técnica de Babahoyo.

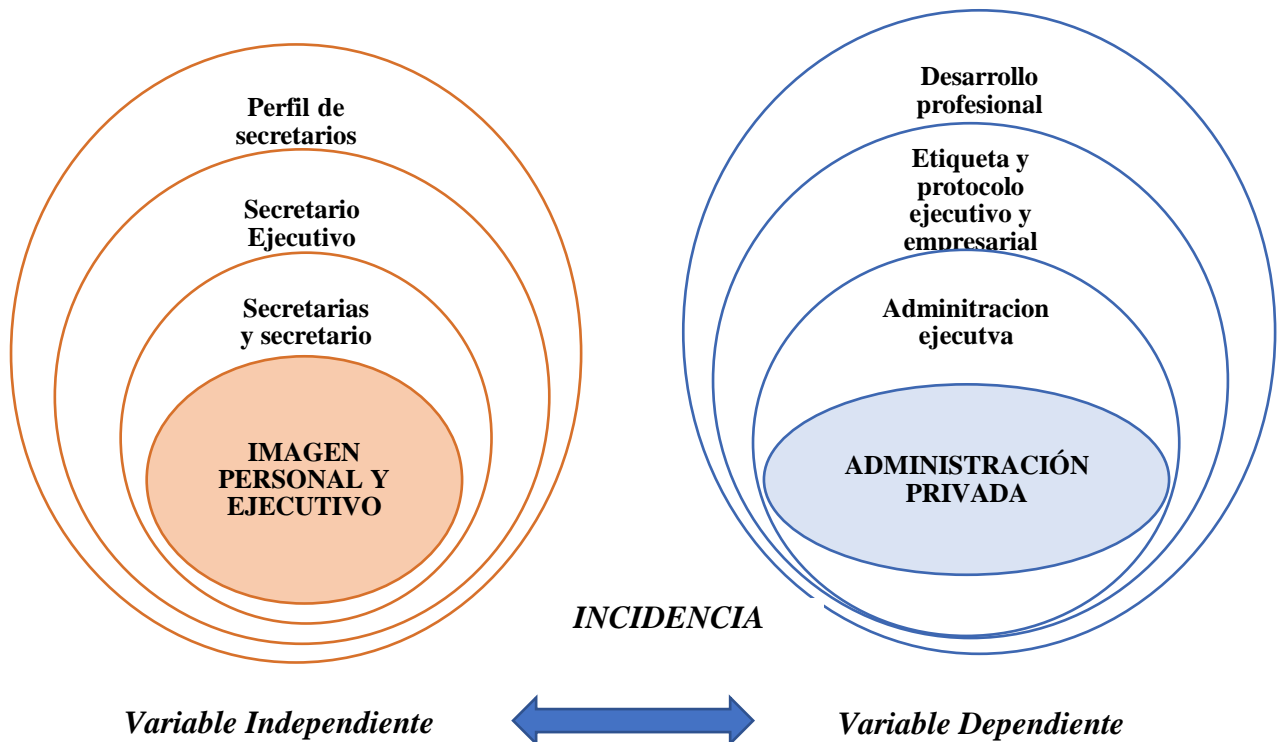
Se concluye que las funciones que realiza las secretarias, no le permite tener un buen rendimiento laboral, las técnicas que utiliza no le ayuda en el desenvolvimiento dentro del entorno laboral, y la gestión que realiza, le dificulta el desarrollo de sus actividades, por lo que debería actuar asertivamente para alcanzar la ejecución de cada tarea asignada por el director de la entidad y demostrar su rendimiento permanente.

Así también se determina que la falta de profesionalismo de la secretaria, es la causa principal del bajo rendimiento, por lo que sería importante, para que desempeñen una función adecuada, como profesionales en el área específica, que permita mejorar la gestión administrativa.

Además, se recomienda establecer una adecuada capacitación en la que abarque cada una de las falencias que presenta la secretaria de la Unidad Educativa José María Estrada Coello a través del rendimiento en sus actividades, demostrando un comportamiento inadecuado, el que es perjudicial para la institución, así mismo incentivarla, para que considere hacer mejoras en el desarrollo de las destrezas y habilidades que tiene, pero que no las pone en práctica, por estar en el confort del sitio del cargo que ocupa sin realizar ninguna otra actividad, que no sea estrictamente de acuerdo a la competencia del área secretarial. También es sumamente importante que la institución realice una constante evaluación del rendimiento de las actividades funcionarios.

2.1.2.2 Categorías de análisis

Gráficos categorías de análisis. 1



2.1.3. Postura Teórica

La formación profesional de las secretarias y secretarios de las boleterías del terminal terrestre es importante debido a que ayuda a mejorar la gestión administrativa dentro de las empresas privadas del cantón Babahoyo, la constante preparación de las y los asistentes ejecutivos es necesaria debido a la competitividad que existe en la actualidad, para que el usuario se sienta satisfecho por la atención brindada en la obtención de información que se solicita o en tramites a realizar en otras empresas u organizaciones, esto genera una buena imagen del jefe y a la organización.

Como conocedora del área, se puede indicar que la formación profesional de una secretaria o un secretario es fundamental en el desempeño laboral. Una adecuada formación les permitirá a los asistentes administrativos a desarrollar las competencias adecuadas para realizar las actividades diarias, lo que permitirá la ejecución de los procesos administrativos, así lo sostiene (Inca, 2019, p. 18).

Las competencias que desarrollen las secretarias y secretarios permitirán en las empresas la ejecución de los procesos administrativos, un secretario o secretaria siempre se preocupa en brindar servicios de calidad a los clientes que acuden a estas dependencias a realizar todo tipo de trámite facilitando el crecimiento organizacional y empresarial.

2.2 HIPÓTESIS

2.2.1. Hipótesis General

La imagen personal y ejecutivo de las secretarias y secretarios influyen positivamente en la administración pública de las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.

2.2.2. Sub-hipótesis o derivadas

- La productividad de las cooperativas de transporte de las terminales terrestres se incrementa por el buen trato a los clientes.
- Se debe obligar a las secretarias y secretarios a que establezcan un manual de imagen personal y ejecutivo.
- El despido al personal que no realice adecuadamente sus funciones ejecutivas y personales se debe implementar.

2.2.3. Variables

Variable independiente: Imagen personal y ejecutiva

Variable dependiente: Administración privada

CAPÍTULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

Mediante el presente proyecto de investigación se realiza tablas y gráficos que contribuyen al análisis particular de las preguntas en la encuesta realizada a las secretarías y secretarios de las boleterías de transporte de la Terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo, debido a que el personal manifestó que no poseen un manual de imagen personal y ejecutivo para realizar sus funciones. se ha considerado el estudio de campo como gestor principal en las encuestas, basado en lineamientos bibliográficos y descriptivos que permitirán darle al lector un mejor realce en la comprensión de la lectura y contribuirá a generar una alternativa de solución mucho más efectiva.

Tabla población y muestra 1.

Unidades de análisis	Población	Muestra	Porcentaje
Secretarios	21	21	70%
Secretarías	9	9	30%
TOTAL	30	30	100%

Autora: Joselyn Moyano Guamán

3.1.2. Análisis e interpretación de datos

Encuesta aplicada a los secretarios y secretarias de las boleterías de la terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo con la finalidad de obtener información veraz y oportuna sobre la “Imagen personal y ejecutiva de los(as) secretarios(as) y su influencia en la administración privada de las boleterías del terminal terrestre del cantón Babahoyo que permitan identificar la problemática existente.

Resultados de la encuesta aplicada a las secretarias y secretarios de las boleterías del terminal terrestre de Babahoyo.

1. ¿Conoce usted acerca de los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa privada?

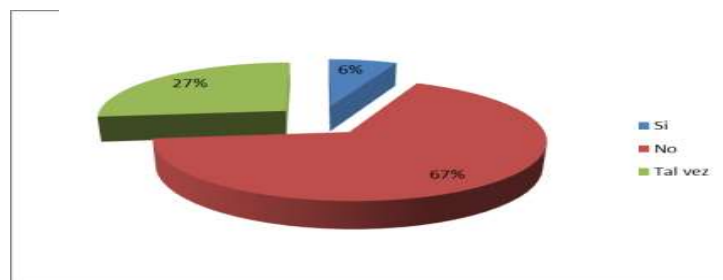
Tabla 2 Conocimiento de Manuales de imagen

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	7%
No	20	67%
Tal vez	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente de Investigación: secretarios y secretarias de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.

Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Gráfico 2 Concomimiento manual de imagen 1



Fuente de Investigación: secretarios y secretarias de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.

Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarías, el 67% de los encuestados no conocen acerca los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa, el 27 % se refirió a que tal vez los conozcan y el 7% expusieron que si los conocen.

Interpretación:

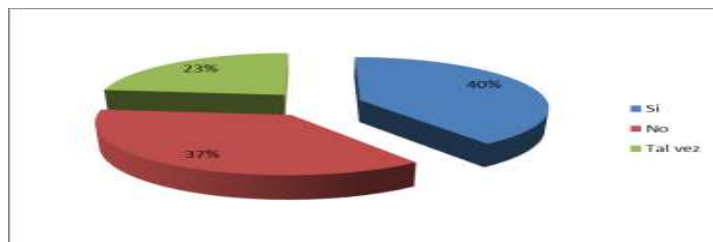
De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios no conocen acerca de los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa, lo cual es esencial que en cada empresa se tenga manuales para que los empleados puedan ejercer su trabajo de manera correcta.

2. ¿Cree usted que la gestión y la imagen personal y ejecutiva mantenida por usted tiene un impacto positivo en la administración
- Tabla 3 Impacto de la gestión imagen 1 de la botelería?*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	11	37%
Tal vez	7	23%
TOTAL	30	100%

Fuente de Investigación: secretarios y secretarías de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.
Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Gráfico Impacto de la gestión de la imagen 1



Fuente de Investigación: secretarios y secretarías de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.
Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarías, el 40% de los encuestados cree que la gestión y la imagen personal y ejecutiva que mantienen repercute como un impacto positivo en la administración de la boletería, el 37 % cree que no genera ningún impacto y el 23 % no está seguro de que impacto genera su gestión e imagen.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios cree que la gestión y la imagen personal y ejecutiva que mantienen genera un impacto positivo en la administración de la boletería, lo cual permitiría que la empresa tenga una buena aceptación por la ciudadanía .

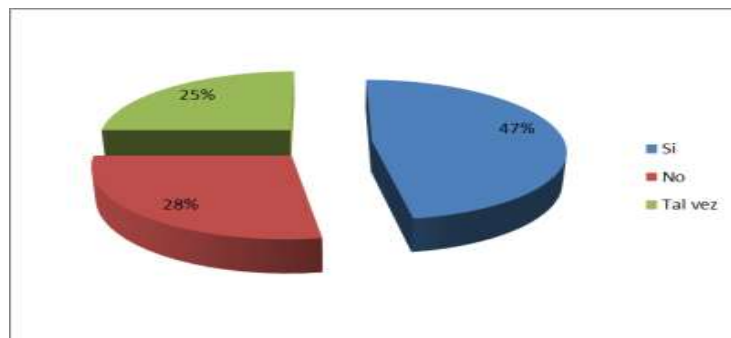
3. ¿Considera usted que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo?

Tabla 4 existencia de manual de imagen personal 1

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	63%
No	11	37%
Tal vez	10	33%
TOTAL	30	100%

Fuente de Investigación: secretarios y secretarías de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.
Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Gráfico 4 Existencia de manual de imagen 1



Fuente de Investigación: secretarios y secretarías de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.
Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 63% de los encuestados considera que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo, el 37 % considera que no y el 33 % no emite un criterio.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios considera que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo, lo cual permitira que brinden un mejor servicio a las personas y su trabajo sea reconocido de una forma considerada.

4. ¿Existe un manual de imagen personal y ejecutiva en la boletería que usted brinda sus servicios?

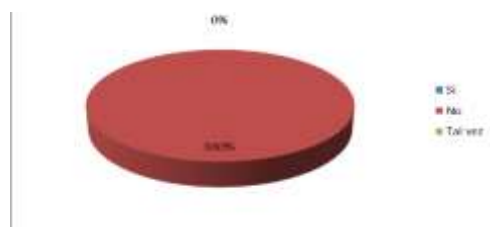
Tabla 5 existencia de manual boletería que laboran 1

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
Tal vez	0	0%
TOTAL	30	100%

Fuente de Investigación: secretarios y secretarias de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.

Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Gráfico5 Existencia de un manual en boletería 1



Fuente de Investigación: secretarios y secretarias de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.

Elaboración: Joselyn Moyano Guaman.

Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 100% de los encuestados respondió que no existe un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que las y los secretarios no mantienen un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

3.2. CONCLUSIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

3.2.1. Conclusiones Específicas

- Los resultados de la investigación indican que las secretarias y secretarios de las boleterías del terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo no poseen un manual de imagen personal y ejecutivo para desempeñar sus funciones.
- La gran parte de los secretarios y las secretarias están dispuestos hacer uso de un manual de imagen personal y ejecutivo.
- El desconocimiento del buen uso de la imagen como herramienta de atracción de clientes conlleva a bajar la productividad de las cooperativas de transporte, influyendo negativamente en la administración.
- Además, se puede indicar que una gran parte de los encuestados optan por un mejor cargo para sus funciones.

3.2.2. Conclusión General

Los resultados de la investigación indican que las secretarias y secretarios no tienen un manual de imagen personal y ejecutivo para realizar sus funciones, por lo que conlleva a generar problemas en la administración privada, debido al bajo rendimiento en la productividad de las cooperativas de transporte de la terminal. Así mismo el personal no se siente muy a gusto por las funciones que realizan, por motivo que optan tener un mejor cargo o un mejor puesto de trabajo.

3.3. RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

3.3.1. Recomendaciones Específicas

- Es indispensable que las secretarias y los secretarios tengan un manual de imagen personal y ejecutiva para un mejor desempeño en sus actividades laborales.
- Los jefes, socios o dueños de las cooperativas deben establecer estrategias protocolarias para elevar el prestigio de la empresa y a su vez del personal a su cargo.
- Las secretarias y secretarios deben elevar el interés al trabajo con auto preparación en protocolos de imagen, para una adecuada administración privada.

3.3.2. Recomendación General

Como es de conocimiento que las cooperativas de transporte de la terminal terrestre del cantón Babahoyo no poseen un manual de imagen personal y ejecutivo, se recomienda estudiar una carrera profesional de secretariado ejecutivo o referente a la administración ejecutiva, así mismo usar y poner en práctica la propuesta del manual en el presente proyecto de investigación.

CAPITULO IV.- PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

4.1.1 Alternativa obtenida.

Manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios para mejorar la gestión administrativa privada de las boleterías de la terminal terrestre en el cantón Babahoyo.

4.1.2. Alcance de la alternativa.

Partiendo desde el análisis de problema y la constatación realizada mediante las encuestas, se evidencia la necesidad de implementar un manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios de las boleterías del terminal terrestre de Babahoyo, lo que nos podrá brindar una solución al problema existente en la empresa.

La alternativa alcanzada de la propuesta planteada, mediante su aplicación permitirá conocer y perfeccionar las funciones de las secretarios y secretarios, y a su vez mejorar la idoneidad del trabajo realizado, no solo donde hemos constatado la problemática, sino también en otras empresas privadas que presentan la misma situación.

Mediante la implementación de esta propuesta se evidenciará una mejora continua de la problemática planteada, el perfecto dominio del manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios permitirá que realicen sus funciones laborales y las debidas gestiones de las secretarias que cumplen un rol primordial para la ejecución de los procesos administrativos de las boleterías, se prevé incrementar el apoyo logístico de la dirección de las mismas , brindando una facilidad al acceso de la información y obteniendo los resultados de una manera ágil y óptima para la toma de decisiones.

4.1.3 Aspectos básicos de la alternativa.

4.1.3.1 Antecedentes.

En el presente trabajo de investigación, la formación profesional sobre la imagen ejecutiva y personal que deben mantener los secretarios y secretarías de las boleterías de las empresas privadas en la terminal terrestre del cantón Babahoyo, se observó que las secretarías y los secretarios no mantienen una buena imagen ejecutiva y personal en su trabajo diario y esto afecta de manera negativa en la gestión de su trabajo realizado.

Se analizó el rol de las secretarías y los secretarios y su impacto en administración de estas boleterías de empresas privadas en la terminal terrestre de Babahoyo; mediante los resultados obtenidos, y las experiencias personales vividas al momento de la realización de las encuestas, se evidencia la clara necesidad de implantar un manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarías y secretarios, para establecerlo como ayuda a la mejora significativa continua del desarrollo profesional y consiguiente de la institución, así también las relaciones con los usuarios internos y externos, ya que estas deben brindar un servicio de calidez, calidad, eficaz y eficiente a la ciudadanía.

4.1.3.2 Justificación

Expuesta la problemática existente en las cooperativas de transporte como empresas privadas se considera que es necesario plantear una propuesta que brinde la solución óptima para esta problemática manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarías y los secretarios para mejorar la gestión administrativa privada de las boleterías de la terminal terrestre en el cantón Babahoyo, lo que permitirá solucionar las dificultades existentes en las diferentes empresas antes mencionadas. Por lo mencionado anteriormente se puede ratificar que la alternativa indicada permitirá brindar solución a la dificultad presentada.

Vista la necesidad de crear soluciones para mejorar el ambiente laboral de una manera eficiente, se considera pertinente y necesario el impartir al personal que labora como secretario y secretaria de cada una de las boleterías de la empresa privada en el terminal terrestre de Babahoyo capacitaciones sobre “Mejorar la imagen personal y ejecutiva y así también la gestión administrativa”.

Además, socializar un instructivo sobre sus funciones que les permita establecer lineamientos de cada una de sus gestiones, con el objeto de brindar un mejor trato al usuario y mejorando su desempeño de las funciones secretariales, lo cual implica una total comprensión y cordialidad, además de la agilidad en su trabajo diario.

4.2.2. OBJETIVOS

4.2.2.1. Objetivo General

Implementar un manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios para mejorar la gestión administrativa privada de las boleterías de la terminal terrestre en el cantón Babahoyo.

4.2.2.2. Objetivos Específicos

1. Conocer la importancia que tiene la calidad y calidez de la gestión de las secretarias y los secretarios a los usuarios.
2. Socializar la propuesta de un manual de imagen personal y ejecutiva con las secretarias y secretarios para mejorar la gestión.

3. Promover y Desarrollar en cada uno de los secretarios y secretarias los valores que les permitan un crecimiento profesional, compromiso y espíritu de trabajo mediante capacitaciones.

4.3 ESTRUCTURA GENERAL Y PROPUESTA

4.3.1 Título.

Manual de imagen personal y ejecutiva de las secretarias y secretarios para mejorar la gestión administrativa privada de las boleterías de la terminal terrestre en el cantón Babahoyo.

4.3.2 Componentes.

Actividades	Numero de pagina
Temas principales que debe conocer los secretarios (as)	14 – 48
Formación de secretarios y secretarias	14
Funciones y requerimientos de los secretarios	15
Funciones principales de los secretarios	18 – 20
Perfil de los secretarios	21 – 28
Imagen personal	31
Desarrollo profesional y las funciones de los secretarios	32 – 48
Temas de estudio del manual	65 – 90
Unidad 1. – Tipos de secretarios y secretarias	67 – 71
Unidad 2. – Manejo de las tecnologías que utilizan los y las secretarias.	72 -73
Unidad 3. - Imagen personal y ejecutiva de las y los secretarios.	74 – 80
Unidad 4. - Cualidades de la secretaria y el secretario para desempeñar su rol	81 – 86
Unidad 5. - Código de excelencia	87 - 90

Tabla 6 Componentes

***MANUAL DE IMAGEN
PERSONAL Y EJECUTIVA DE
LAS SECRETARIAS Y
SECRETARIOS PARA MEJORAR
LA ADMINISTRACIÓN PRIVADA
DE LAS BOLETERÍAS DE LA
TERMINAL TERRESTRE DEL
CANTÓN BABAHOYO.***



INTRODUCCIÓN

El presente manual de imagen personal y ejecutiva de los secretarios y secretarias para mejorar la administración privada de las boleterías del terminal terrestre de Babahoyo, permitirá que pongan en práctica este manual, debido a la importancia de proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, aprendiendo de esta manera a desarrollar una imagen integral, que abarque factores desde la vestimenta, hasta la identidad y el compromiso.

En definitiva, la importancia de mantener una buena imagen personal, radica en que será esta la guía que conducirá a una correcta imagen profesional. Está comprobado que una persona que proyecta habilidades de liderazgo y seguridad, combinadas con una buena presencia, llamando la atención del cliente y dándole buena imagen a las cooperativas que pertenecen. La finalidad de desarrollar este manual es para ayudar a mejorar la problemática que se ha estudiado beneficiando de esta manera directamente a los y las secretarias de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.

UNIDAD 1.- TIPOS DE SECRETARIAS Y SECRETARIOS



Imagen 3 secretarias y secretarios

Definición de secretaria

La secretaria " Es una persona que cumple con un rol importante en la organización, ya que es la cara visible de ésta, porque, es ella quién se comunica con los clientes, colaboradores y principalmente con el superior", Esto se refiere a que dentro de la empresa la secretaria ejecutiva es muy importante ya que a través de ella se gestionan diversos trámites que sin la audacia de la misma, los jefes no lograrían los objetivos que se esperan obtener, sin duda alguna la secretaria es la que cuenta con la capacidad necesaria, para dar información sobre la institución.

Secretarios, secretarias y su imagen

La imagen personal hace referencia al vestuario, accesorios, corte de cabello, cuidado de nuestra gura y la forma como, mediante la actitud, el vocabulario, y en general el comportamiento, nos proyectamos en los momentos de contacto directo con las demás personas.

La imagen ideal también se relaciona con la autoestima. Cuando nos reconocemos nosotros mismos o cuando se nos reconoce por otros, con una visión física agradable, el estado anímico es positivo y se refleja en la relación con los demás. La presentación personal es muy importante en el momento de causar una buena impresión.

Aunque los valores éticos y morales de una persona no están en su apariencia, la confianza, el respeto y la consideración de las secretarias y los secretarios serán mayores si el aspecto y trato son pulcros, sobrios, discretos y sencillos.

Secretarias y secretarios de rutina

Los secretarios y las secretarias son las personas encargadas de realizar funciones rutinarias de la boletería como elaborar informes, del trabajo desempeñado día a día, atención al cliente facilitando la información que ellos necesiten.

Tareas de los secretarios y secretarias

- Responder las llamadas telefónicas y despachas las solicitudes de información y peticiones.
- Recibir a los clientes y atender sus necesidades.
- Clasificar y repartir la correspondencia entrante y saliente.
- Archivar y recuperar documentos, correspondencia, registros del sistema y correspondencia.
- Mantener y solicitar los suministros de oficinas.
- Ordenar los documentos.

Funciones de un(a) secretario(a) administrativo(a)

A continuación, se detallan las funciones más comunes:

- Monitorear todas las llamadas, correos electrónicos y faxes entrantes como salientes.
- Recibir a los usuarios y atender sus peticiones.
- Archivar, organizar la documentación incluyendo los reportes diarios de la boletería.

- Coordinar las diferentes gestiones que se realizan en la boletería.

Beneficios del desempeño laboral de las secretarías

La evaluación del desempeño se constituye en el proceso por el cual se estima el rendimiento global de la secretaria. La mayor parte de ellas, procuran obtener retroalimentación sobre la manera como vienen ejecutando su trabajo sabiendo que es de gran interés conocer su rendimiento laboral, ya que al momento de que se aplique el método que les permite evaluar el desempeño individual dentro de la institución les ayudará a conocer el comportamiento, la conducta y el trato que ésta le brinda a sus clientes, para de allí, saber qué acciones, se debe tomar en beneficio de los mismos.

Funciones básicas en el desarrollo de las actividades del secretario (a):

- 1. Ser puntual:** es un don que debe aprender a desarrollar en el caso de que no cumpla con ello, debido a que toda secretaria por actividades que le toca realizar antes que llegue el jefe es necesario que ella este a la hora que se la indicado en la empresa par de esta manera también ganar una buena reputación.
- 2. Debe mantener la tolerancia al estrés y la presión:** por todas las actividades que ella realice en ocasiones no podrá concluir todas en un solo día sin embargo debe realizar al siguiente o día o realizar horas extras, debido a que en un momento el jefe le puede sobrecargar con temas que son de más importancia y debe cumplirlas en una hora establecida por lo cual debe guardar la calma y realizarlas de manera eficiente para lograr una buena satisfacción.
- 3. Tiene la capacidad de liderar y direccionar un equipo:** habrá ocasiones que ella estará a cargo de un grupo para realizar un trabajo que necesita la empresa como es en el caso para programas de navidad es por ello que debe tener la capacidad de liderar para poder obtener buenos resultados.

- 1. Proactiva, resolutive y autónoma:** la forma como ha ido creciendo la profesión de secretariado esta ha sido una del base que ha permitido este logro debido a que las secretarias tienen la capacidad de resolver cualquier situación sin molestar la jefa, es autónoma en las actividades que realiza es decir no está esperando orden para realizar como ejemplo un archivo de la misma manera su proactividad es su factibilidad para cualquier trabajo.
- 2. Es una persona negociadora:** muchas ocasiones la secretaria tendrá que poder arreglar negocios bien ya sea con un nuevo cliente o no dejar que se retire uno de ellos todo con la finalidad de que la empresa vaya al éxito.
- 3. Es una persona organizativa y detallista:** por lo general la secretaria es quien organiza todo el trabajo del jefe como de la misma manera todo documento que entra al departamento por el cual debe organizar y usar técnicas de archivo tanto físicas como digital, es detallista porque ella está al tanto de todas las fechas importante tanto de la empresa como para el jefe por el cual siempre buscara la manera de plasmar con un evento pequeño esa celebración.
- 4. Tiene buenas comunicaciones:** toda secretaria debe tener la capacidad de poder manejar la lengua ya sea escrito como oral, en el lenguaje escrito se basa porque la secretaria por lo general siempre redacta documentos y por ello debe utilizar las apropiadas para cada documento, el lenguaje oral por el caso de que ella es quien atiende a las personas que llegan a la oficina por ello debe ser atenta cordial y usar palabras adecuadas a la situación.
- 5. Excelente presencia y modales:** la secretaria es considerada como la primera imagen de la empresa por lo cual debe cuidar su aspecto físico como interno, debe estar siempre bien arreglada, con el uniforme limpio y en el caso de las mujeres usar maquillaje sencillo, y los modales sobresalen con su educación

para así impresionar al usuario que está en el lugar correcto o que la persona que lo atiende le ayudara en lo que el necesite.

6. **Es leal:** se la considera leal debido a que ella maneja muchos documentos que decir ella es la puede llevar al éxito como a la banca rota de la empresa por lo cual debe estar consciente y agradecida por la oportunidad que le han brindado de igual manera con las personas que han estado con ella y por tal motivo defenderlas de cualquier mal situación que estén pasando.

7. **Tiene buen tacto:** una buena secretaria no es aquella que espera que un problema se agrande más, por ello debe buscar la manera de solucionarlo para evitar problemas graves e incluso le cueste su puesto de trabajo.

8. **Responsable:** cada actividad que ella realice en la oficina debe ejecutarse de forma correcta y en el tiempo indicado para generar una buena imagen profesional y cuidar su puesto de trabajo.

UNIDAD 2.- MANEJO DE LA TECNOLOGÍA Y VALORES QUE UTILIZAN LAS SECRETARIAS Y LOS SECRETARIOS.

Las nuevas tecnologías son una herramienta fundamental para el mundo empresarial ya que nos permite una rápida respuesta a las peticiones de información y llevar los procesos de una manera eficaz

El rol de las secretarias y los secretarios con la tecnología.

Es importante para las comunicaciones internas y externas de la empresa, dando lugar a la amplitud de las funciones que desempeñan estos secretarios.

Ordenador: Los ordenadores han ayudado a mejorar la eficacia y eficiencia de cada uno de los secretarios o secretarias de la empresa al proporcionar los diferentes tipos de software y funciones de comunicación para proporcionarles una ayuda a las tareas de trabajo que realiza un secretario de una secretaria.

Escáner: Un escáner es una herramienta de la computadora que se lo utiliza para “copiar” y “escanear”, mediante el uso de la luz. Mediante el escáner estaremos en posición de realizar tareas que de otra manera serían pocas prácticas o que demandaría mucho trabajo, tales como el reconocimiento de textos mediante el OCR, o la obtención de imágenes de elementos específicos, los que no podemos encontrar en Internet.

A través de este medio de comunicación el escáner envía a la PC, específicamente al software que está comunicado con el dispositivo, la información necesaria para reconstruir la imagen en la pantalla, y que incluyen los tres parámetros más importantes, la profundidad del color, la resolución y la densidad. Estos tres elementos en conjunto determinan la calidad del resultado final del escaneado, es decir de la imagen “levantada” por el escáner.

Fax: este dispositivo les permitirá a las secretarias y los secretarios realizar una transmisión telefónica de todo el material escaneado de reportes de los registros realizados diariamente.



Imagen 4 Nuevas tecnologías

PROGRAMAS UTILIZADOS POR LA SECRETARIA MEDIANTE LA TECNOLOGÍA

Microsoft office. – es un paquete de diversas aplicaciones las cuales permitan ejecutar diversas actividades en línea y en la computadora y en ellos se pueden redactar documentos, realizar hojas de cálculo facilitando de esta manera realizar cálculos, esquemas y presentaciones y todas ellas se permitan en un solo programa.

Word. – es una parte de del paquete que ofrece Microsoft es un documento en blanco en el que se puede transcribir cualquier información de la misma manera brinda plantillas para realizar tarjetas u otros tipos de documentos que nos ofrece este paquete.

Excel. – forma parte del paquete que se habló anterior, en este documento se realizan los cálculos con las debidas operaciones y fórmulas que maneja este programa facilitando que se resuelva cualquier operación matemática.

Power Point. – sirve para poder proyectar una información que se es relevante la cual puede darse para una reunión y poder explicar de mejor manera el asunto o mensaje en ella misma se puede utilizar videos e imágenes.

UNIDAD 3.- IMAGEN PERSONAL Y EJECUTIVA DE LAS SECRETARIAS Y LOS SECRETARIOS

La imagen personal y ejecutiva de las secretarias y los secretarios juegan un rol importante en su desempeño y ambiente laboral, porque en esta se desarticula una imagen en las que sus compañeros y usuarios verán de acompañamiento al servicio que les brinde, esta imagen debe educarse de una manera estratégica y establecida según las normas de ética de la empresa, expectativas del usuario.



Imagen 5 Imagen personal

Lenguaje corporal

El lenguaje corporal denota la seguridad y confianza la cual mantenemos del servicio que se brinda al usuario. El lenguaje corporal en la comunicación de riesgos es un factor importante y muchas veces decisivo, especialmente cuando los voceros deben transmitir un mensaje y demostrar congruencia entre la información oral y su lenguaje corporal, pues solo de esa manera podrá ser efectivo el mensaje.

Un lenguaje que se transforma poco a poco, para llegar a la expresión corporal en la toma de un código corporal propio basado en un proceso cinético, que permita la representación y creación de imágenes tanto del mundo externo como interno, con un

sentido estético comunicativo. La expresión corporal se mira desde la perspectiva de la prosémica y la cinética corporal como esos elementos que nos permiten leer nuestro cuerpo y el del otro. El lenguaje corporal es un componente de la comunicación que debemos tener muy en cuenta porque proporciona información sobre el carácter, emociones y reacciones de los individuos. El estado de ánimo se expresa mediante el lenguaje corporal. Por ejemplo, al dudar de algo, levantamos una ceja.

Vestimenta

El cuidado del aspecto personal de una secretaria es tan importante como los conocimientos que ésta debe poseer. Si usted posee un sin fin de conocimientos y no lo aparenta o los demuestra, no valen de nada. Cuando hablamos del cuidado personal de una secretaria no significa que ésta deba andar al último “way” de la moda, si no, que toda secretaria debe tener armonía y cuidado en su vestuario, maquillaje, peinado, calzado y accesorios.

El oficio de secretaria conlleva a que ésta esté en contacto con todo tipo de personas, tiene que salir de la oficina a realizar algunas diligencias, y debe representar a su jefe en diversas situaciones, por ello y porque representa a la empresa donde trabaja debe la secretaria tener sumo cuidado en su apariencia.

Todo profesional de oficina debe vestir adecuadamente y acorde con el ambiente laboral en donde trabaja. Generalmente la vestimenta debe ser sencilla, elegante y que proyecte profesionalismo. En las Organizaciones en donde no tienen reglas o código de vestimenta, se debe evitar utilizar en la oficina: Ropas de brillo, Sandalias demasiados altos, Faldas cortas y muy ajustadas, Ropas transparentes, Escotes, Zapatos dorados o plateados, Maquillaje recargado, Accesorios grandes y muy llamativos.

Al vestir la secretaria debe tener en cuenta factores como:

- **Código de vestimenta corporativa.** Debe vestir de acuerdo a las políticas de la empresa.

- Preferiblemente utilice aretes discretos que no sean muy largos, para el trabajo le recomendamos aretes pegados o cortos para no recargar la silueta de la cara.
- Las pañoletas de seda son un accesorio moderno que le da versatilidad y color a su vestimenta. Animarse a usarlas, no perderá su elegancia.
- Las perlas no pueden faltar en su joyero. Son un clásico en todas sus versiones: pulseras, collares largos, gargantillas, anillos.
- Si sale frecuentemente de la oficina y debe cargar su computadora o tableta escoge un maletín o porta documentos que sea práctico y liviano.

Normas Particulares

Con el fin de lograr uniformidad y una adecuada presentación personal se deberán tener presente las siguientes normas:

Femenino:

- Mantener una adecuada higiene personal.
- No usar en exceso las fragancias o en altas concentraciones (lociones, perfumes o “splash”) para no incomodar a las personas que nos rodean.
- Mantenga un buen aseo bucal.
- No está permitido hacer ningún tipo de modificación que vaya en contra del diseño original. El pantalón deberá ser del largo adecuado.
- No se debe usar escotes pronunciados.
- Evite usar calzado diferente al entregado por la Universidad. Salvo tener condiciones de salud que lo exijan. Los zapatos y el bolso deben ser de color negro.
- Respecto a los accesorios que no hacen parte del uniforme, evite la saturación manteniendo la elegancia y distinción, tenga en cuenta:

Debe estar bien cuidado y siempre limpio.

El cabello tinturado debe llevarse bien cuidado. Procure escoger colores formales.

Si lo va a llevar recogido, escoja un peinado que le permita verse impecable y con el rostro despejado. No es aconsejable recogerse el cabello detrás de la cabeza con pinzas tipo “caimán de brillantes” o “palitos chinos”.

- Conserve las uñas limpias y con esmalte claro.
- El uniforme implica unas normas específicas en cuanto al cabello:
- Aretes: un solo arete por lóbulo, de diseño, color y tamaño discreto.
- Cadenas: solo una, para usar por dentro de la camisa, no se deben usar collares de colores y tamaños por encima de la camisa.
- Anillos: es aconsejable uno en cada mano. Para el personal de servicios generales, mantenimiento y laboratorios, no se permite llevar este accesorio.
- Pulsera: de diseño, tamaño y color discreto. Para el personal de servicios generales, mantenimiento y de laboratorios no se permite llevar este accesorio.
- Reloj: discreto en cuanto a tamaño y color.

En general controle el número de joyas o accesorios. En etiqueta y protocolo empresarial recomiendan no pasar de cinco.

Maquillaje

Este es opcional para las secretarias la única norma de esta es la utilización del mismo de la manera natural no ostento ni llamativo. El maquillaje debe ser sobrio y discreto. Se recomienda realizar un retoque al día, con el fin de que permanezca impecable. Uno de los oficios más importante dentro de las grandes empresas, es el que realizan esas mujeres secretarias que además de mantener todas las cosas en orden, deben mantener una imagen impecable dentro de sus lugares de trabajo.

El maquillaje de una secretaria debe ser algo funcional, en este caso se puede resaltar es la mirada, con sombras en tonos suaves, cejas muy definidas, con el fin de destacar los atributos de nuestras facciones y combinarlas con nuestra personalidad.

Maquillaje para ir a una entrevista de trabajo

Para un maquillaje perfecto en una entrevista de trabajo, es necesario que no olvides que más es más. Tienes que lucir un rostro lo más fresco posible y natural en vez de un rostro muy pintado y con un estilo bastante artificial. Entonces para que tengas el trabajo asegurado desde ya es necesario que tengas en cuenta lo siguientes, para este caso el uso de demasiado maquillaje no es lo que se necesita, ya que puede dar un impacto no deseado en la persona con la te entrevistarás.

Mantén una piel fresca y un look sencillo

Es indispensable que para cualquier maquillaje de secretaria es preparar bien la piel, es decir mantenerla hidratada, sin impurezas y siempre tonificada. para poder maquillar para tu trabajo es darte un bello look sencillo y natural, por lo cual la clave primordial es maquillarse sin que se note y por lo cual debes aplicarte colores neutros o marrones para darle un buen toque.

Cabellos y Peinados

Para lograr la imagen ejecutiva que se necesita en la empresa es importante mantener los cuidados con el cabello y peinados que se realiza:

Se debe mantener el cabello con un corte de caballeros. si usa hebillas, diademas y demás accesorios, elíjalas con discreción en cuanto a tamaño, color y cantidad. Para que tu estilo sea completamente profesional tienes que tener el cabello bien definido y que no tape el rostro. Es mejor que controles el cabello suelto y rizado con la aplicación de alguna crema para peinar. Si tienes el cabello largo, recógelo en una cola de cabello o moño.

Masculino:

- Mantenga la camisa en buen estado, no la use con cuellos y puños desgastados ni machada. Para el personal administrativo: la camisa debe ir por dentro, procure utilizar una correa del mismo material y color de los zapatos.

- El pantalón debe ser del largo adecuado para lucir una buena presentación personal.
- Los zapatos que se entregan son color negro, en caso de requerir otra clase de calzado por recomendación médica deben ser de este mismo color. Procure mantenerlos bien lustrados. Para el personal administrativo: las medias deben ser del mismo color o más oscuras que el pantalón. Las de un solo tono combinan mejor, las de guras grandes son deportivas y no se deben usar con este tipo de uniforme.
- Evite el uso excesivo de joyas o complementos: solo se debe llevar un anillo, un reloj de acuerdo con el vestido, evite los relojes deportivos grandes. No se recomienda usar cadenas de cualquier tipo por fuera de la camisa.
- Conserve el cabello bien cuidado y siempre limpio.
- Es importante afeitarse al ras diariamente, o según su densidad. El bigote termina en la comisura de los labios.
- Las uñas deben llevarse limpias y bien cortadas.

Protocolo ejecutivo

Este se instruye en las normas de conductas que se establece en la empresa, Los protocolos empresariales recopilan las normas que deben seguirse para planificar, desarrollar y controlar acciones promovidas por una empresa. En muchos casos, no sólo incluyen reglas creadas por la compañía, sino que también recogen pautas fijadas por el Estado. Así mismo hay que estar a la vanguardia estrategias inesperadas en situaciones ejecutivas como:

Kit de emergencia de prendas ejecutivas:

Hombres: 1 blazer de lana azul marino liso, una corbata roja, un pañuelo blanco de algodón.

Mujeres: 1 saco de lana negro o blanco, 1 par de zapatillas negras o beige, una mascada lisa de seda en color rojo.

Las prendas anteriores agregarán de inmediato un código de autoridad y liderazgo cuando tu vestimenta sea casual. Te salvarán de la situación. Úsalas según sea más apropiado, no es regla portarlos al mismo tiempo.



Imagen 8 Puntualidad

UNIDAD 4.- CUALIDADES DE LA SECRETARIA Y EL SECRETARIO PARA DESEMPEÑAR BIEN SU ROL

Puntualidad

Este es una cualidad que refleja en el funcionario la seriedad y el compromiso que mantiene con la empresa. La puntualidad es una conducta humana que hace que lleguemos puntuales a los lugares, en el horario exacto pactado con anterioridad. Las personas se valen de ciertos instrumentos para tener conocimiento de la hora, como los relojes.

La puntualidad, en principio, es una cualidad adquirida por los seres humanos, que es considerada como la virtud de cumplir con la entrega de una tarea o cumplir con una obligación, dentro del tiempo estipulado y totalmente comprometido a la realización de ésta.

En algunas culturas, el tiempo no es tan importante como en otras y, por lo tanto, algunas personas dentro de dichas culturas se encuentran en la libertad de no cumplir con los plazos, como así tampoco con los horarios. En estas culturas no está mal visto llegar tarde a las reuniones, ni incumplir con los plazos de entrega.

Sin embargo, en las culturas donde la puntualidad es valorada, la falta de la misma es considerada una falta de respeto y consideración con otra persona, tarea u obligación; que hasta puede ser tomado como un insulto. El que llega tarde o no cumple con los plazos preestablecidos, se excluye de las reuniones o se le rechazan los trabajos; casi, de esta manera, penándolos socialmente por lo que se considera un incumplimiento de palabra.

Paciencia

Esta es indispensable para mantener una buena relación con el cliente y demás compañeros de trabajo. La paciencia está ligada con la personalidad madura, educada y humana de un ser humano ya que faculta al ser humano a ser atento, saber escuchar, hablar y ser cuidadoso en cada una de las acciones y decisiones a tomar.



Sin embargo, no es fácil desarrollar la paciencia en todas las ocasiones y, más en la actualidad que el individuo se encuentra hostigado de deberes y quehaceres más el estrés diario producto del tráfico, el caos económico, político y social, entre otras causas. Por ello, es de suma importancia que el ser humano desarrolle la paciencia como la capacidad que posee el individuo para enfrentar las adversidades con tenacidad y sin lamentaciones. De igual manera, la paciencia también se refiere a la entrega y sosiego en las cosas que se desean mucho. Representa la capacidad de aprender a esperar por alguien o por algo, por ejemplo: "Ella tuvo mucha paciencia en su trabajo hasta que logro su ascenso".

Paciencia, por otra parte, indica la lentitud y tardanza en la ejecución de algo, de una meta. En consecuencia, el acto de ser paciente significa ser perseverante en relación a algo que no tiene una data para concretizarse.

En relación a esta situación existen múltiples ejemplos, como para lograr tener un lindo jardín se debe de hacer cada paso con paciencia; es un valor positivo del ser humano que debe estar presente en todos los contextos del hombre, a fin de afrontar de mejor manera los problemas que puedan suscitar para reflexionar y tomar la mejor postura.

Asimismo, junto a la paciencia se desarrollan otras virtudes como la tolerancia, el respeto, la perseverancia, la calma, la serenidad, entre otros que permite al individuo tomar el control y poder superar todos los obstáculos que se presentan día a día en su lugar de trabajo.

Por otro lado, la palabra paciente es un adjetivo que indica una persona con paciencia o, realiza las cosas con paciencia; es la que está ligada con la paz, la calma, la tolerancia y la perseverancia, se caracteriza por saber esperar y tomar las cosas con serenidad, enfrentar los problemas o la vida de manera tranquila, optimista y siempre buscando la armonía y la mejor solución. No obstante, no se debe de confundir una persona paciente con un individuo indiferente o pasivo, ya que estas últimas características conducen al individuo aceptar las cosas y, no luchar por los objetivos planteados.

Organización

Un secretario o secretaria debe mantener su puesto de trabajo organizado para llevar un buen control de sus funciones desempeñadas, para ser organizado se debe en primer lugar identificar de forma sencilla el concepto relacionado entre el sentido que las cosas tienen para ti y su ubicación organizativa. En segundo lugar, se debe usar procesos y estructuras simples que faciliten la tarea de organizar, de lo contrario no los utilizarás y por último se debe asegurar que se mantiene un sistema organizativo de forma constante, de lo contrario se pasará de ser organizado a desorganizado de forma sencilla.

Responsabilidad

Es vital para el cargo que estos desempeñan ya que manejan toda la información de la boletería a su cargo.

La responsabilidad es un valor o cualidad de todo ser humano, que cumple con sus obligaciones al hacer, decir u ofrecer algo con plena conciencia de sus actos; responsable es quien entiende las consecuencias de hacer o dejar de hacer lo que promete, sabe comportarse de manera correcta y garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos generando confianza y tranquilidad entre la gente porque realiza correctamente su trabajo en el transcurso de su vida.

Un líder responsable sabe que la honestidad, justicia, respeto, solidaridad, tolerancia y puntualidad son valores que se antepone en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, por tanto, observa siempre los principios éticos y morales hasta alcanzar el éxito. La responsabilidad no se la puede compartir, delegar, prestar, disponer o esconder porque llevan al fracaso; liberarse de obligaciones y responsabilidades descargando la culpa en otras personas es un acto irresponsable.



Imagen 9 Labores de los secretarios y secretarias

Atención directa al cliente

Una atención cordial aumenta la lealtad del cliente hacia la empresa, para esto la interacción entre secretaria o secretario con el cliente debe ser amable, mostrando interés, y atención al requerimiento del cliente.

Separar, ordenar y estandarizar la información.

Esta función de los secretarios y secretarias permitirá mantener la información actualizada y con mayor fluidez, manejando un control sobre la información que ingresa o sale de oficina.

Valores que deben de tener los secretarios/as

Profesionalidad: la secretaria al ejecutar cada actividad que se le encomendado debo realizarlo bajo las normas que se basa la empresa y su profesión, porque se es de conocimiento para las secretarias existe un sin número de manuales las cuales la mayoría de ella indican las normas y el grado de profesión que deben desarrollar en la empresa.

Responsabilidad: una buena actitud positiva es la que permite conseguir que se ejecuten las tareas encomendadas con responsabilidad, debido a que la actitud con la que se transita en la vida es la que ayuda a que los resultados sean tal cual se los espera.

Cooperación: hacer algo por otra persona no hace que seas la persona que van a tener de juguete para todas sus actividades, por tal motivo en el valor de la cooperación de la secretaria indica que se puede prestar ayuda como profesional, colega y amistad pero que sin embargo no debe dejar que todas las personas aprovechen de su valor.

Solidaridad: la secretaria moderna se caracteriza por ser solidario con todo aquel que requiera de su servicio profesional y humano teniendo en cuenta que cada acto de ayuda que se realice no debe ejecutarse con la intención de cobrar o esperar algo a cambio, debido a que esto es anti ético tanto par lo personal como profesional.

Honestidad: por lo general la secretaria tiene conocimiento de todo lo que sucede en la empresa tanto por el ámbito externo como interno y si en las reuniones cuando se tiene que dar un punto de vista sobre alguna situación que ha sucedido es necesario hablar con la verdad y e misma manera desarrollar su trabajo.

Actitud ante los retos: la secretaria en la oficina es una persona que está dispuesta a conseguir muchos logros en su ámbito profesional, por lo cual una de sus cualidades es que la secretaria tenga la predisposición de trabajar en cualquier proyecto que beneficie a la empresa convirtiendo en un reto personal.

Verdad: la secretaria es la persona que está en más contacto con el usuario o cliente por ello si unos de estas personas llegan a pedir información sobre cualquier asunto referente a la empresa ella debe decir la verdad si encontrara la respuesta en ese departamento o dirigirlo al correcto para no hacer perder tiempo ni paciencia.

Compromiso: este valor hace referencia en cuanto a la secretaria y todas sus actividades ejecutadas tienen que realizarlo con compromiso es decir poner todo el empeño en ello para que pueda desenvolverse de mejor manera.

UNIDAD 5.- CÓDIGO DE LA EXCELENCIA

Como debe atender una llamada telefónica

- Contestar el teléfono de una manera rápida efectiva.
- Dar la bienvenida e identificarse al momento de contestar.
- Pronunciar cada palabra de una manera entendible y un timbre de voz normal.
- Responder las necesidades de una manera más ágil y efectiva.



Principios en los que descansa la calidad de servicio

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

Normas básicas de organización

Son una serie de normas que nos ayudan a estar en armonía y a mantener el orden dentro de una sociedad, en este caso, dentro de una empresa, sea cual sea el ramo, las partes elementales de un reglamento son el título y las personas a las que va dirigido el reglamento, las normas enumeradas por orden



Imagen 11 Normas de organización

de prioridad y estar brevemente especificado cada punto, al igual que las consecuencias de infringir las reglas establecidas. Es necesario y como una prioridad, estipular en toda empresa un reglamento por áreas, esto, con el fin de evitar posibles disturbios entre los colaboradores de toda la empresa y así, poder llegar a laborar en un ambiente de paz, armonía y tranquilidad. Por lo que se deben cumplir con algunos puntos esenciales.

- Mantenerse en su puesto de trabajo en jornadas laborales.
- Anticiparse a su trabajo encargado.
- Todos los colaboradores sin excepción deberán presentarse a laborar con su respectivo uniforme y excelente presentación.
- Cooperar en la organización para la documentación.

Ninguna persona sin excepción podrá introducir:

- Bebidas alcohólicas
- Drogas
- Armas de fuego o punzo cortantes.
- El personal no podrá entrar a las instalaciones si se encuentra en estado de ebriedad ni bajo los efectos de alguna droga o estupefaciente, lo cual podrá generar su baja definitiva.
- Ningún colaborador podrá recibir visitas de carácter personal.

- Ningún colaborador podrá realizar llamadas personales con excepción de emergencias.
- No se aceptan mascotas dentro de las instalaciones

Etiqueta e Imagen empresarial

- Buen porte y aspecto personal de los secretarios y las secretarias.
- Buena dicción al momento de comunicar una respuesta.
- Puesto de trabajo limpio y organizado



*Imagen 12
Etiqueta e imagen empresarial*



Imagen 13 etiqueta y protocolo

La organización, es uno de los principios fundamentales de la etiqueta y habla muy bien de la persona que logra serlo en muchas ocasiones usted seguramente ha asistido por diversos motivos a diferentes empresas, y ha podido detectar fácilmente la forma como un trabajador muestra su organización a través del estado en que se encuentre su lugar de trabajo.

Resultados esperados de la alternativa

De acuerdo al contexto que presentado en este manual se pretende lograr alcanzar los siguientes puntos esenciales para este proyecto:

- La propuesta permitirá que las secretarias/os de la terminal terrestre de la ciudad de Babahoyo logren mejorar desarrollar y mejor su desempeño laboral, lo cual le permitirá cumplir con las funciones establecidas en la oficina.
- Se pretende que las secretarias/os puedan tener un conocimiento más amplio de los valores éticos y como estos favorecen en los procesos legales que se realicen.
- Mejorar la atención a la ciudadanía es el objetivo que tiene este manual lo cual permitirá que los usuarios reciban una mejor atención.
- Evaluar los conocimientos que han podido obtener de la propuesta que se ha planteado y así también evaluar el manejo que se le den al manual de gestiones secretariales.
- Mejorar la imagen personal de las secretarias/os que laboran en estas instituciones, lo cual permitirá que realicen sus actividades de una forma más adecuada implementando todas las estrategias establecidas.

BIBLIOGRAFÍA

- Arangure, L. (2013). BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA UNIVERSIDAD DE LA SABANA Chía - Cundinamarca. *Tesis*, 103. Retrieved from [http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/10409/1/Lina Maria Arangure Burgos\(TESIS\).pdf](http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/10409/1/Lina%20Maria%20Arangure%20Burgos(TESIS).pdf)
- Campuzano, N. (2017). *Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito Carrera: Contabilidad Y Auditoría*. Retrieved from <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/15354/1/UPS-QT12491.pdf>
- Carrillo-Durán, M. V., & Nuño-Moral, M. V. (2010). La documentación en la evaluación y gestión de la imagen corporativa. *Profesional de La Informacion*, 19(2), 123–132. <https://doi.org/10.3145/epi.2010.mar.02>
- Currás, R. (2016). Identidad e imagen corporativas : revisión conceptual e interrelación. *Teoría Y Praxis*, 7, 9–34. Retrieved from <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/36868/1de5.APRcap1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Díaz, L. M. (2010). *Etiqueta y protocolo en los negocios Autora Contenido matriz Bogotá , D . C ., julio de 2010 Introducción Glosario I . Protocolo social*. 1–22.
- Dueñas, N. (n.d.). Protocolo Protocolo. 2016, 1–9.
- Fallis, A. . (2013). Imagen y comportamiento profesional de la secretaria ejecutiva con énfasis corporativa en el ámbito laboral administrativo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fanger, M. P. (2015). *Redalyc.ANÁLISIS DE LA IMAGEN EN CAMPAÑAS*

POLÍTICAS.

Hope, R., & Ca, B. (2016). *Etiqueta y Protocolo para secretarios en el Mini Terminal terrestre Bahia de Caraquez* (Vol. 9).

Inca, D. (2019). *Mejoramiento administrativo del Terminal terrestre interprovincial del Canton Riobamba Provincia del Chimborazo* (Vol. 1).

Macias, J. (2016). *UNIVERSIDAD LAICA “ ELOY ALFARO ” DE MANABÍ TEMA : FACULTAD DE GESTIÓN , DESARROLLO Y SECRETARIADO.*

Parrado, M. P. (2017). *Estudio de campo: lenguaje jurídico.*

Quiñaluisa, M. (2018). *Universidad técnica del norte.*

Ramirez, P. (2015). *Administración.*

Raynor, M., & Christensen, C. (2016). Por qué los ejecutivos pragmáticos deben tomar en cuenta la teoría del management. *Harvard Business Review*, 81(9), 54–62.

Rivera, L. (2015). *Revista Científica Interdisciplinaria Investigación y Saberes 2015. IV(3), 1–9.*

Sanabria, B. (2013). Comunicación Empresarial (Ejecutiva). *Uprh.Edu*. Retrieved from [http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Comunicacion empresarial ejecutiva/ADEM_CEE.pdf](http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Comunicacion_empresarial_ejecutiva/ADEM_CEE.pdf)

Serrano, 2016. (2016). Rol de la secretaria ejecutiva en la organización de eventos académicos. *Utmach*, 4, 1194–1215.

Solé, M. (n.d.). *El protocolo y la empresa. 2015.*

Trujillo, R. (2014). *Modelo de gestión estratégica para lograr una administración eficiente en la cooperativa de taxis y camionetas terminal terrestre de la ciudad de*

tena provincia de napo.

Ulloa, L. (2016). *Universidad Regional Autónoma De Los Andes*. 96. Retrieved from <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3692>

Victoria, A., Santiago, M., & Jiménez, A. S. (2018). *La gestión estratégica del costo en la administración pública y privada.*

William B., & Werther, J. K. D. (2015). *Administración de personal y recursos humanos.* (May).

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



**ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS Y LAS SECRETARIAS DE LAS BOLETERÍAS
DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

1. ¿ Se siente a gusto con las funciones de secretario y secretaria en la boletería de la cooperativa de transporte que labora?

Si No Talvez

2. ¿ Le gustaría obtener un trabajo de mayor jerarquía o que no estese vinculado a sus funciones como secretario o secretaria de la boletería?

Si No Talvez

3. ¿ Conoce usted acerca de los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa privada?

Si No Talvez

4. ¿Cree usted que la gestión y la imagen personal y ejecutiva mantenida por usted tiene un impacto positivo en la administración de la botelería?

Si No Talvez

5. ¿Considera usted que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo?

Si No Talvez



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



6. **¿ Cree usted que los secretarios y secretarias que laboran en cada una de las boleterias de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo se encuentran conforme con su trabajo?**

Si No Talvez

7. **¿Existe un manual de imagen personal y ejecutiva en la boletería que usted brinda sus servicios?**

Si No Talvez

8. **¿Cree usted que como secretario o secretaria de la boletería en que trabaja debe cumplir un manual de imagen personal y ejecutiva?**

Si No Talvez

9. **¿Considera usted que un manual de imagen personal y ejecutiva en la boletería brindara una contribución positiva a la misma?**

Si No Talvez

10. **¿Estaría de acuerdo que en la boletería que labora se implemente un manual de imagen personal y ejecutiva?**

Si No Talvez



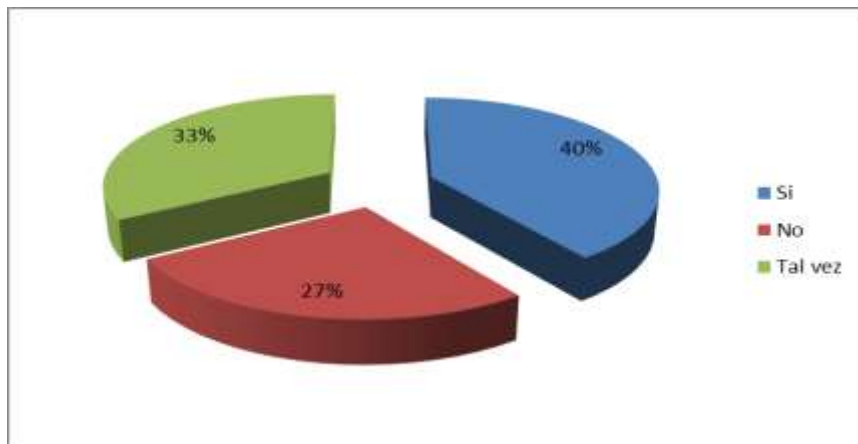
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



**ENCUESTA DIRIGIDAS A LOS Y LAS SECRETARIAS DE LAS
BOLETERÍAS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

1. ¿Se siente a gusto con las funciones de secretario y secretaria en la boletería de la cooperativa de transporte que labora?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	8	27%
Tal vez	10	33%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarias, el 40% de los encuestados indica que se encuentra a gusto con su posición de trabajo actual, el 33% se encuentra dudativo de su estado laboral y el 27% no se encuentra a gusto con su posición de trabajo.

Interpretación:



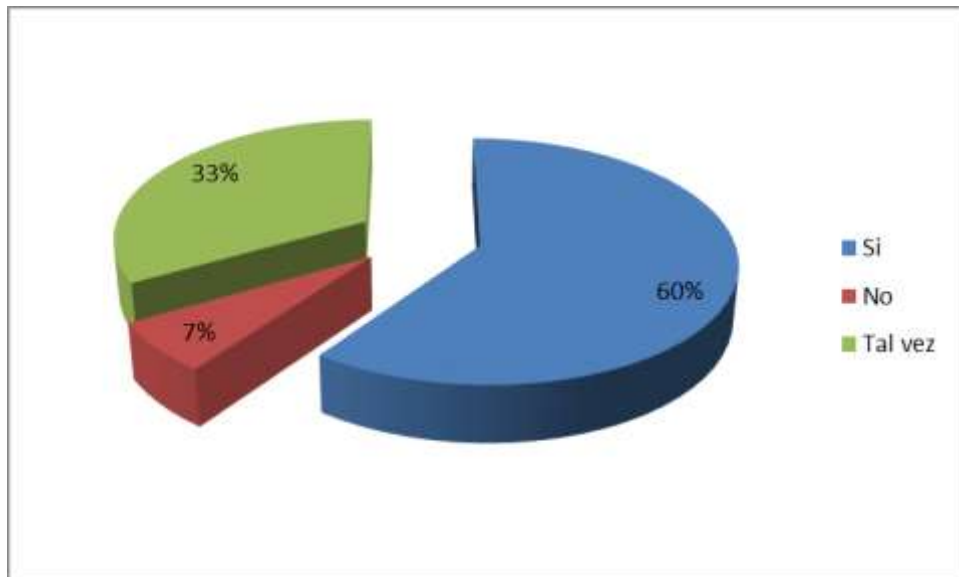
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios se encuentran a gusto con su posición de trabajo.

2. ¿Le gustaría obtener un trabajo de mayor jerarquía o que no estese vinculado a sus funciones como secretario o secretaria de la boletería?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	2	7%
Tal vez	10	33%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 60% de los encuestados indica que si les gustaría obtener un trabajo de mayor jerarquía, el 7% no les gustaría obtener un puesto de mayor jerarquía y el 33% se encuentran en duda sobre esto.

Interpretación:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios les gustaría obtener un trabajo de mayor jerarquía.

3. ¿Conoce usted acerca de los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa privada?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	7%
No	20	67%
Tal vez	8	27%
TOTAL	30	100%

Tabla pregunta 1

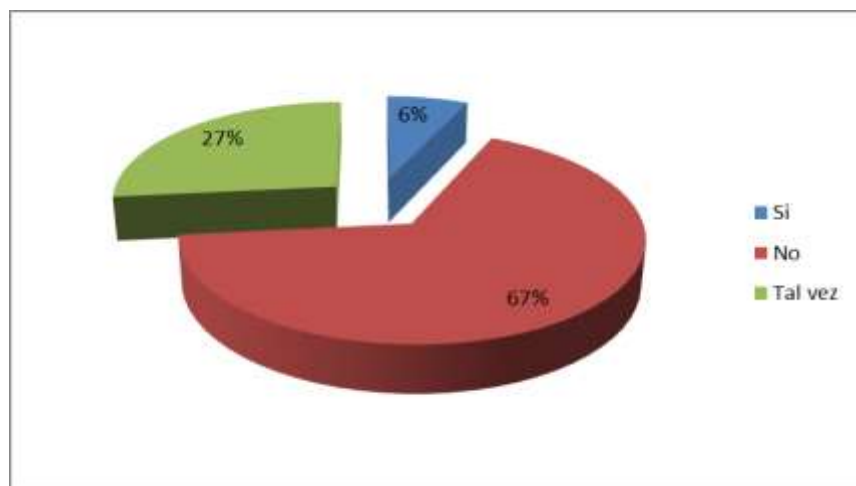


Gráfico de pregunta 1

Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 67% de los encuestados no conocen acerca los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa, el 27 % se refirió a que tal vez los conozcan y el 7% expusieron que si los conocen.

Interpretación:



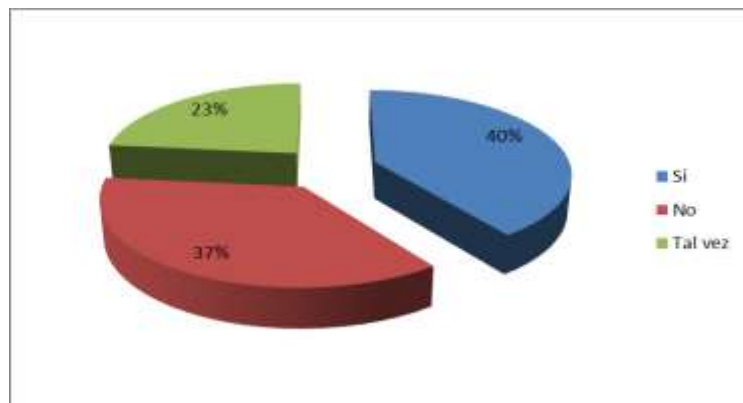
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios no conocen acerca los manuales de imagen personal y ejecutiva que deben existir en una empresa.

4. ¿Cree usted que la gestión y la imagen personal y ejecutiva mantenida por usted tiene un impacto positivo en la administración de la botelería?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	40%
No	11	37%
Tal vez	7	23%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 40% de los encuestados cree que la gestión y la imagen personal y ejecutiva que mantienen repercute como un impacto positivo en la administración de la botelería, el 37 % cree que no genera ningún impacto y el 23 % no esta seguro de que impacto genera su gestión e imagen.

Interpretación:



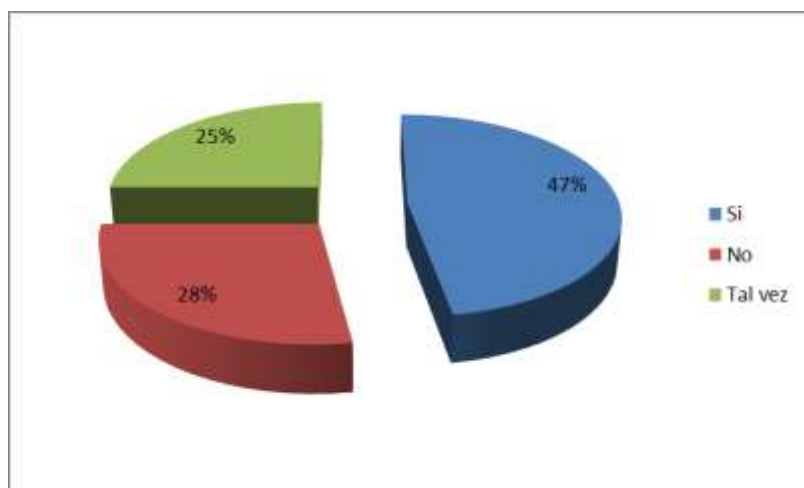
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios cree que la gestión y la imagen personal y ejecutiva que mantienen genera un impacto positivo en la administración de la botelería.

5. ¿Considera usted que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	63%
No	11	37%
Tal vez	10	33%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 63% de los encuestados considera que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo, el 37 % considera que no y el 33 % no emite un criterio.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA

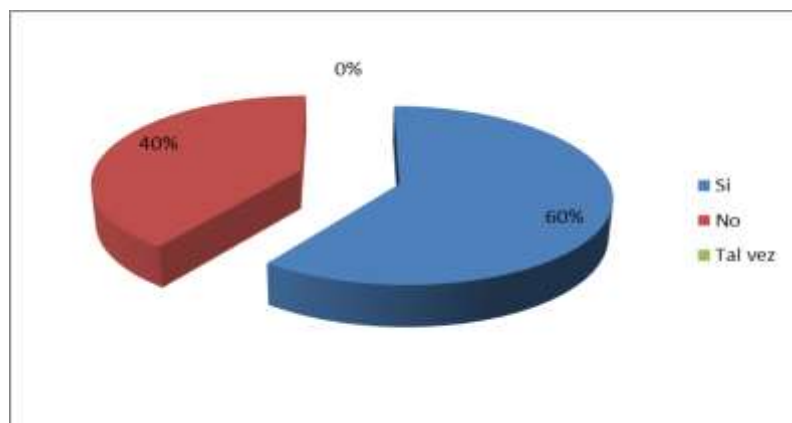


Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios considera que debe existir un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

- 6. ¿Cree usted que los secretarios y secretarias que laboran en cada una de las boleterías de la Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo se encuentran conforme con su trabajo?**

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	60%
No	12	40%
Tal vez	0	0%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarias, el 60% de los encuestados creen que los y las secretarias que se encuentran en cada una de las boleterías se encuentran a gusto con su trabajo y el 40 % cree que no se encuentran a gusto con su trabajo.

Interpretación:



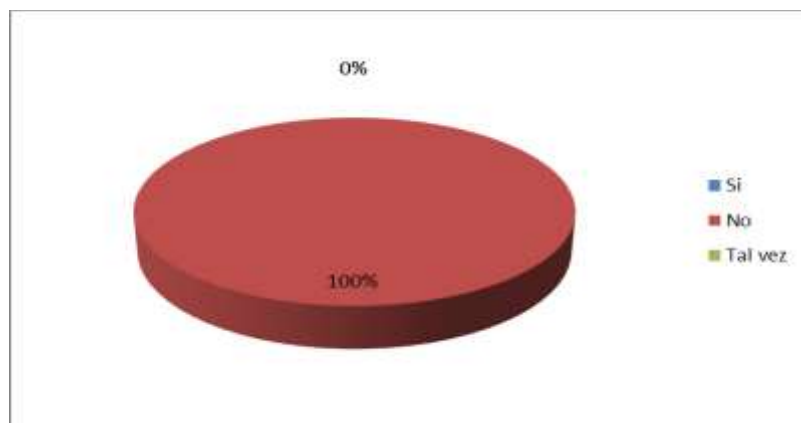
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios creen que sus compañeros se encuentran a gusto con su trabajo.

7. ¿Existe un manual de imagen personal y ejecutiva en la boletería que usted brinda sus servicios?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
Tal vez	0	0%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 100% de los encuestados respondió que no existe un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que las y los secretarios no mantienen un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

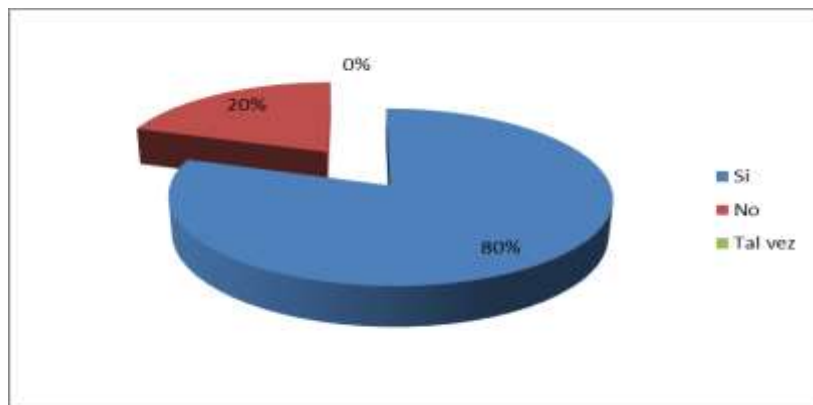


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



8. ¿Cree usted que como secretario o secretaria de la boletería en que trabaja debe cumplir un manual de imagen personal y ejecutiva?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	80%
No	6	20%
Tal vez	0	0%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 80% de los encuestados considera que debe cumplir con un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo, y el 20 % considera que no debe cumplir.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios considera que debe cumplir con un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

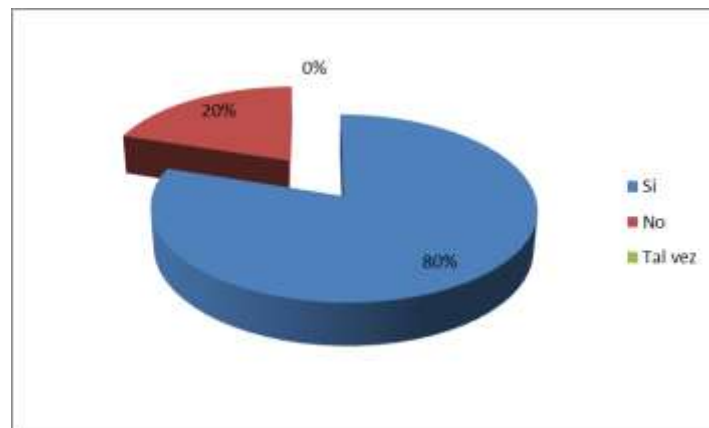


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



9. ¿Considera usted que un manual de imagen personal y ejecutiva en la boletería brindará una contribución positiva a la misma?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	80%
No	6	20%
Tal vez	0	0%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarios, el 80% de los encuestados considera que un manual de imagen personal y ejecutiva brindará una contribución positiva en su trabajo, y el 20% considera que no debe cumplir.

Interpretación:

De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios considera que un manual de imagen personal y ejecutiva contribuirá de una manera positiva a su trabajo.

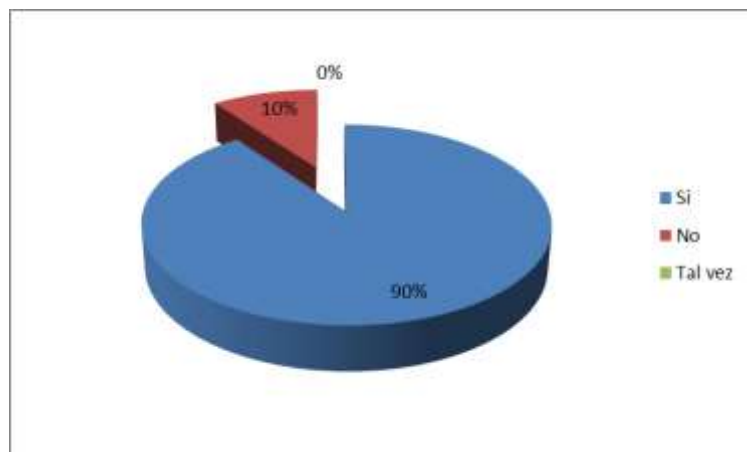


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



10. ¿Estaría de acuerdo que en la boletería que labora se implemente un manual de de imagen personal y ejecutiva para secretarios y secretarias?.

Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	90%
No	3	10%
Tal vez	0	0%
TOTAL	30	100%



Análisis de datos:

En la encuesta aplicada a los secretarios y secretarias, el 90% de los encuestados está de acuerdo en que se implemente un manual de imagen personal y ejecutiva en su lugar de trabajo, el 10% cree que no se debe implementar.

Interpretación:



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



De los resultados de la encuesta, podemos decir que la mayoría de las y los secretarios se encuentran de acuerdo en que se implemente un manual de imagen personal y ejecutiva en su trabajo.

CRONOGRAMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES										
MESES		Noviembre		Diciembre				Enero		
ACTIVIDADES		3era semana	4ta semana	1era semana	2da semana	3era semana	4ta semana	1era semana	2da semana	4ta semana
PERFIL DE INVESTIGACIÓN		Del 18 al 22	Del 26 al 28	Del 02 al 06	Del 09 al 13	Del 16 al 20	Del 23 al 27	Del 06 al 10	Del 13 al 17	Del 20 al 24
1	Planteamiento del Tema o idea de investigación	X								
2	Planteamiento del problema		x							
3	Problema		X							
4	Objetivo		X							
5	Justificación		X							
6	Marco Teórico		X							
7	Hipótesis		X							
8	Tipos de Investigación		X							
9	Metodología		X							
10	Referencias bibliográficas		x							
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN										
11	Introducción						x			
12	Idea o Tema de Investigación			X						
13	Marco contextual			X						
14	Situación problemática			X						
15	Planteamiento del problema			X						
16	Delimitación de la investigación			X						
17	Justificación			X						
18	Objetivo de la investigación			X						



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



DOCUMENTO ACLARATORIO

Por medio del presente escrito, dejo en constancia que el Director Administrativo de la Transvial EP de la ciudad de Babahoyo, no consideró relevante extender el permiso respectivo para realizar el proyecto de investigación, y en lo posterior para realizar las encuestas, por lo que se procedió a efectuar las encuestas con la aprobación verbal de los secretarios y las secretarias de las cooperativas de transporte terrestre de la Terminal de Babahoyo.

Atentamente,

Joselin Sonia Moyano Guamán



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



EVIDENCIA AL ENCUESTAR





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



ACTIVIDADES CON LA TUTORA





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



FICHA DE OBSERVACIÓN

VARIABLES A CONSIDERAR	BUENO	REGULAR	MALO
ATENCION AL CLIENTE		X	
VESTIMENTA			X
ACCESORIOS		X	
PEINADOS		X	
CONOCIMIENTO EN FUNCIONES		X	
GESTOS		X	X
VALORES		X	



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



MATRIZ DE CONSISTENCIA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable Independiente	Variable Dependiente
¿De qué manera influye la imagen personal y ejecutivo de los secretarios y secretarías en la administración pública de las boleterías del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo?	Conocer de qué manera influye la imagen personal y ejecutiva de las y los secretarios en la Administración Privada de las boleterías del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo	La imagen personal y ejecutiva de las secretarías y secretarios influyen positivamente en la administración privada de las boleterías del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.	Imagen personal y ejecutiva	Administración privada
Subproblemas o derivados	Objetivos específicos	Sub-hipótesis o derivadas	Variables	Variables



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN EJECUTIVA



¿Por qué el desempeño personal y profesional de los secretarios y secretarias influyen en la administración de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo?	Identificar si el desempeño personal y profesional de los y las secretarias influye en la administración de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.	El desempeño personal y profesional de los y las secretarias influye en la administración de las boleterías del Terminal Terrestre de Babahoyo.	Desempeño laboral	Administración
¿De qué manera se relaciona la administración privada con las metas de las boleterías en el Terminal Terrestre del cantón Babahoyo?	Determinar si la situación actual de la administración privada se relaciona con las metas de las boleterías en el Terminal Terrestre del cantón Babahoyo.	La situación actual de la administración privada se relaciona con las metas de las boleterías en el Terminal Terrestre del cantón Babahoyo.	Administración privada	Metas de las boleterías
¿Cómo aporta la implementación de un manual de imagen personal y ejecutivo en secretarios y secretarias en la administración privada de las boleterías de los terminales terrestre en la administración privada?	Proponer un manual de imagen personal y ejecutivo para secretarias y secretarios que influya en la administración privada de las boleterías del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.	La creación de un manual de imagen personal y ejecutivo para secretarias y secretarios influye en la administración privada de las boleterías del Terminal Terrestre de la ciudad de Babahoyo.	Administración privada	Creación de un manual de imagen personal y ejecutiva.