



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ
EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ
CAMPUS DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA**

**FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO
EJECUTIVO.**

**TRABAJO DE TITULACION PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO.**

TEMA:

“ETIQUETA Y PROTOCOLO, PARA EL PERSONAL DE SECRETARIA Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN DE LA EMPRESA PÚBLICA “MINI TERMINAL TERRESTRE” DE BAHÍA DE CARÁQUEZ”.

AUTORA:

LEONELA LISSETH MERO ALCÍVAR

DIRECTOR DE TESIS:

ING. JAIRO INTRIAGO TORRES; Msc.

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ- ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

En legal uso de mis funciones y atribuciones, en calidad de Director del trabajo de titulación.

CERTIFICO:

Que la presente investigación cumple con los requisitos y protocolos establecidos por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y las normas de investigación que ordenan y sugieren la estructura de la misma, por lo que puede ser presentada para su revisión y defensa.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y los fines consiguientes.

Bahía de Caráquez, Agosto del 2016

ING. JAIRO INTRIAGO TORRES; Msc.
DOCENTE ULEAM – EXT. BAHÍA
DIRECTOR DE TESIS

RESPONSABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN AUTORÍA

Yo, Leonela Lisseth Mero Alcívar, manifiesto que la responsabilidad de esta investigación, resultados y conclusiones que se emiten en este trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo corresponde únicamente a la autora.

La Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí posee el derecho intelectual de este informe de trabajo de titulación.

Leonela Lisseth Mero Alcívar
AUTORA
CC. 131464164-6

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal de grado, aprueban el trabajo de titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S.E Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado a DIOS, por darme la fuerza necesaria en los momentos en que más lo he necesitado y bendecirme con la dicha de caminar a su lado durante mi vida.

A mi madre, mis hermanos y a toda mi familia por su infinito amor y comprensión, por apoyarme en cada paso de mi vida brindándome sus consejos y alentándome para poder salir adelante en mi desarrollo personal y profesional, inculcándome valores y principios para desenvolverme como:

HIJA Y PROFESIONAL.

En especial a mi madre que fue quien en los momentos más difíciles me dio su amor y comprensión para poder superar, es ella mi pilar fundamental en esta meta.

Y a quienes de forma directa o indirecta han sabido ayudarme, para culminar este gran logro.

Leonela Lisseth Mero Alcívar

AGRADECIMIENTO

Primeramente me gustaría comenzar agradeciendo a Dios que me dio la vida, sabiduría y dedicación para culminar estos años de estudio, iluminando mi vida y carrera profesional.

Deseo pronunciar mi más sinceros agradecimiento a mi madre por todo el esfuerzo que han hecho para brindarme una profesión y hacer de mí una buena persona, gracias por la paciencia y sacrificio que manifestó durante todos estos años, y a mi familia por su apoyo incondicional en cada momento de mi vida; gracias a ustedes he logrado llegar a donde estoy hoy.

A la UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

Agradezco de manera especial a mi director de tesis Ing. Jairo Intriago, quien con sus conocimientos y apoyo supo guiarme en el desarrollo de la presente tesis desde el inicio hasta su terminación.

A los docentes, cuyas enseñanzas fueron de gran valor, las mismas que sabré llevar con ética y profesionalismo.

En fin, son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional, a las que me encantaría agradecerle por su amistad, consejos y apoyo en los momentos más difíciles de esta etapa.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objeto de estudio evaluar la atención al cliente, se realizó encuestas a los usuarios para medir su nivel de atención que reciben. Los resultados en el análisis de los usuarios indicaron que existen colaboradores que no tienen conocimientos de la atención al cliente, que laboran sin incentivos y falta de comunicación dentro de la empresa. También se realizó la entrevista a la gerente de la empresa indicando como resultado que hace falta conocimiento de etiqueta y protocolo.

Se analizó el ambiente externo e interno de la empresa por medio de la matriz foda dando como resultado la situación actual de la empresa, con esta matriz se obtuvo un diagnóstico preciso para tomar decisiones y así obtener el éxito de la empresa.

Se diseñó una propuesta de la elaboración de un manual de etiqueta y protocolo para la mejora de la atención al cliente que le sirva de guía en las diferentes agencias de transporte que tiene la empresa, optimizando la comunicación de las relaciones interpersonales con todos los usuarios internos y externos, por lo que será de gran importancia aplicar las sugerencias y propuesta plasmada en el manual de etiqueta y protocolo que servirá de apoyo sobre comportamientos más frecuentes en las empresas, conductas sugeridas de aplicación formal en las incontables oportunidades de relación entre la empresa y los usuarios.

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN	I
RESPONSABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	II
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	5
1. Marco teórico	5
1.1. Etiqueta y protocolo	5
1.1.1. Etiqueta	5
1.1.2. Protocolo.....	8
1.2. Protocolo Empresarial.....	9
1.2.1. Atención al cliente.....	9
1.2.2. Cultura Empresarial.	10
1.3. Imagen de una Empresa Pública.	12
1.3.1. Imagen Empresarial.....	12
1.3.2. Imagen Personal.....	14
1.3.3. Cultura de la empresa.....	15
1.3.4. Imagen Corporativa.	15
1.4. Empresa Pública.....	16
1.5. Terminal Terrestre.	17
1.4.1. Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.	17
1.4.1.1. Historia.....	17

1.4.1.2. Compañías de Transporte de “Emttbc Ep.”	19
1.4.1.3. Personal que labora “Emttbc Ep.”	20
1.5. Matriz foda	20
CAPÍTULO II	22
2. Diagnóstico.....	22
2.1. Ubicación geográfica.	22
2.2. Diagnóstico de la Imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía De Caráquez.	23
2.3. Análisis e Interpretación de los resultados de la encuesta.	24
2.3.1. Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios y la imagen de la Empresa Publica Mini Terminal Terrestre de la Ciudad de Bahía de Caráquez.	24
2.4. Análisis e Interpretación de los resultados de la Entrevista.....	29
2.4.1. Entrevista aplicada a la gerente de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.....	29
2.5. Análisis FODA	32
CAPÍTULO III	33
3. Tema de la propuesta.	33
3.1. Antecedentes de la propuesta.	34
3.2. Justificación.	35
3.3. Objetivos.....	36
3.3.1. Objetivo general.....	36
3.3.2. Objetivos específicos.	36
3.4. Factibilidad.....	36
3.5. Descripción de la propuesta.....	37
3.6. Esquema del Manual de Etiqueta y Protocolo Propuesto.....	38
3.7. ÍNDICE DEL MANUAL.....	39

3.8. Presupuesto de implementación del manual de etiqueta y protocolo.	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
BIBLIOGRAFÍA	44
ANEXOS	46
Anexo 1: Pregunta 1	47
Anexo 2: Pregunta 2	48
Anexo 3: Pregunta 3	49
Anexo 4: Pregunta 4	50
Anexo 5: Pregunta 5	51
Anexo 6: Pregunta 6	52
Anexo 7: Pregunta 7	53
Anexo 8: Pregunta 8	54
Anexo 9: Pregunta 9	55
Anexo 10: Pregunta 10	56
Anexo 11. Encuesta dirigida a los usuarios.....	57
Anexo 12. Entrevista dirigida a la Gerente de la Empresa.	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencia con la que las personas asisten al terminal.	47
Tabla 2. Cooperativa que más utilizan.	48
Tabla 3. Servicio que reciben en las cooperativas.	49
Tabla 4. Las asistentes administrativas atienden con eficiencia.	50
Tabla 5. Se deben dar capacitaciones de etiqueta y protocolo al personal.	51
Tabla 6. La explicación del personal de la cooperativa es clara y precisa.	52
Tabla 7. La persona que le atendió fue clara y fácil de entender.	53
Tabla 8. Los funcionarios tienen una buena imagen.	54
Tabla 9. Implementación de un manual de etiqueta y protocolo.	55
Tabla 10. Elaboración del manual para mejorar el servicio y la imagen.	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Frecuencia con la que las personas asisten al terminal.....	47
Gráfico 2. Cooperativas que más utilizan.....	48
Gráfico 3. Cooperativas que más utilizan.....	49
Gráfico 4. Las asistentes administrativas atienden con eficiencia.	50
Gráfico 5. Se deben dar capacitaciones de etiqueta y protocolo al personal. ...	51
Gráfico 6. La explicación del personal de las cooperativas es clara y precisa...52	
Gráfico 7. La persona que le atendió fue clara y fácil de entender.	53
Gráfico 8. Los funcionarios tienen una buena imagen.	54
Gráfico 9. Implementación de un manual de etiqueta y protocolo.	55
Gráfico 10. Elaboración del manual para mejorar el servicio y la imagen.	56

INTRODUCCIÓN

La etiqueta y el protocolo hoy en día son uno de los elementos muy importante porque ayuda a reflejar la buena imagen que debe tener toda empresa tanto interna como externa. La imagen del personal que labora en una empresa pública es de mucha importancia para el usuario así como también el buen desenvolvimiento y la cortesía que brinde una secretaria, ya que es la primera impresión que se lleva el cliente de la empresa al momento de ser atendido.

En el presente trabajo está compuesto por tres capítulos, los que se describen a continuación. En el primer capítulo se presenta el marco teórico en donde se consultó en fuentes bibliográficas y libros, para poder desarrollar este capítulo y dar a conocer teorías de la etiqueta y el protocolo y la imagen empresarial y temas relacionados con el problema. En el segundo capítulo se realizará el diagnóstico del análisis de los entornos y la tabulación e interpretación de los resultados, para poder tomar las decisiones oportunas y plantear respectivas soluciones. El capítulo tres se presenta la propuesta de la aplicación de la etiqueta y el protocolo de las secretarías para proyectar la buena imagen que reflejara la Empresa Publica Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

La investigación es posible efectuarse por cuanto existe la predisposición de la parte administrativa y operativa del personal, que consideran importante este estudio porque le permite conocer si hay falencias en brindar el servicio y como corregirlas para mejorar su imagen.

Las necesidades actuales que posee la empresa pública de forjar a fijar normas que le ayuden a funcionar con eficiencia en la atención al cliente y en la imagen, estas pueden ejecutarse realizando una evaluación al personal de la empresa con las que al mismo tiempo se puedan conocer y sugerir aspectos que lleguen a la solución del problema.

El **problema científico** queda enunciado de la siguiente manera:

¿De qué manera incide la Etiqueta y Protocolo de las Secretarías en la imagen de la Empresa Públicas Mini terminal terrestre de Bahía Caráquez?

El problema antes planteado permite determinar como **objeto** de la investigación lo siguiente:

La Imagen Empresarial.

El **objetivo** del trabajo de titulación se presenta como: Elaborar un manual de etiqueta y protocolo, para contribuir a que las secretarías proyecte una imagen positiva de la Empresa Pública “Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez”.

El **campo** de la investigación se presenta como: El servicio de Etiqueta y Protocolo de las Secretarías.

Variables conceptuales ayudaron a diferenciar los fragmentos a la cual está guiada la investigación, en este caso la **variable independiente**.- Etiqueta y Protocolo.

Protocolo es aquella disciplina que con realismo, técnica y arte determina las estructuras o formas bajo las cuales se realiza una actividad humana pluripersonal e importante, con el objeto de su eficaz realización y, en último lugar, de mejorar la convivencia. (Cuadros Esclapez, 2007)

Esto hace referencia a distintas conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que se requiere al momento de realizar algún acto en el cual se debe resolver con eficiencia.

La etiqueta no es formalidad. Por lo contrario, es guardar las formas para moverse mejor en diferentes ambientes, es la oportunidad que todos tenemos de ofrecer un toque de cortesía que siempre mejora nuestra propia imagen frente a los demás y eleva la autoestima de quienes nos rodean. (Béard, 2011)

La etiqueta, sencillamente, abarca un conjunto de normas para hacer las cosas en forma correcta y de manera fácil, en un entorno o contexto apropiado, teniendo una expresión formal de los buenos modales que son imprescindibles para que todos podamos vivir en sociedad.

Variable dependiente.- Imagen de la Empresa Pública: la imagen de una empresa es primordial para comunicarse con su público, por lo tanto es aquello que la imagen quiere ser y, en consonancia manifiesta a la historia y la cultura empresarial que definen su esencia, identificándola y diferenciándola de la valoración que emiten sobre las empresas. (Lucio Mera, 2005).

La imagen de una empresa se podría definir como la percepción por parte de los consumidores, pero a la vez necesita también tener su propia personalidad y, en consecuencia su identidad para simplificar un mensaje que transmita lo que realmente se quiere reflejar. Una buena imagen no garantiza el éxito pero sin duda ayuda a conseguirlo.

Las principales **tareas científicas** se manifiestan de la siguiente manera:

- 1.- Analizar el contexto investigativo de la realidad de la etiqueta y el protocolo de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.
- 2.- Diagnosticar las necesidades de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez, respecto a normas de etiqueta y protocolo.
- 3.- Contextualización de la etiqueta y el protocolo dentro del entorno investigativo.
- 4.- Diseñar un instructivo de etiqueta y protocolo, para contribuir q que el personal de secretaría proyecte una imagen positiva.

El **diseño metodológico** permite establecer la estructura del trabajo de titulación entre ella la modalidad de investigación fue de carácter bibliográfico, utilizó este tipo de investigación porque se recopiló información de la Empresa Pública “Mini Terminal Terrestre” de Bahía de Caráquez como son los archivos emitidos por años e información de diferentes libros para ayudar con la investigación.

Las fuentes de información fueron las documentales. Se utilizaron como instrumentos libros de la biblioteca de la extensión y la biblioteca virtual, formularios de preguntas para las encuestas dirigidas a los usuarios y la entrevista a la gerente de la empresa pública, ya que esto servirá para poder observar el servicio de etiqueta y protocolo de las secretarias que laboran en la empresa.

Población.- La población para la presente investigación la constituye los usuarios y la gerente de la Empresa Pública “Mini Terminal Terrestre” de Bahía de Caráquez.

Muestra.- Para tener constancia del problema que existe en la Empresa Pública “Mini Terminal Terrestre” de Bahía de Caráquez se realizó la entrevista al gerente de la empresa pública, y la encuesta a los usuarios que visitan el Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

CAPÍTULO I

1. Marco teórico

1.1. Etiqueta y protocolo

1.1.1. Etiqueta

La significación originaria va referida al ceremonial, usos y costumbres que se guardaban en las casas reales y actos públicos solemnes, pero también va referidas a la especial manera de tratar en actos privados a los particulares, frente al tratamiento de confianza o familiaridad (García Arevalo, 2001).

La etiqueta está ligada a lo que es la conducta que se maneja dentro y fuera de cualquier empresa tanto en actos solemnes como en la manera correcta de desenvolverse ante el público en general. La etiqueta ayuda a que el personal de cualquier empresa pueda relacionarse con las personas que visiten las empresas pública que brindan un servicio ya que éstas son las que más se relacionan con diferentes usuarios que necesitan del servicio de la empresa.

El autor García Arevalo (2001) en el libro “La Ciencia del Protocolo” dice que en la etiqueta también existen lo que se le llama las 3S que significan:

- Saber ser.
- Saber estar.
- Saber relacionarse.

Son tres elementos importantes que se deben tener muy en cuenta dentro de la etiqueta empresarial porque nos ayuda a reflejar lo que somos, tales

como son los valores, la empatía, la inteligencia emocional, el autocontrol, y la motivación.

Es muy importante que por medio de la etiqueta causemos una buena impresión que demuestre sinergia, entendimiento, comunicación e interacción.

Existen dos tipos de etiquetas.

La etiqueta telefónica. Es la forma en que atendemos, la manera educada de responderle al usuario siendo preciso y conciso con las respuestas que daremos y sobre todos hablar con un tono de voz regular para lograr ser agradable y entendible, esto nos ayudara a que el usuario quede satisfecho al momento de adquirir el servicio que se brinda.

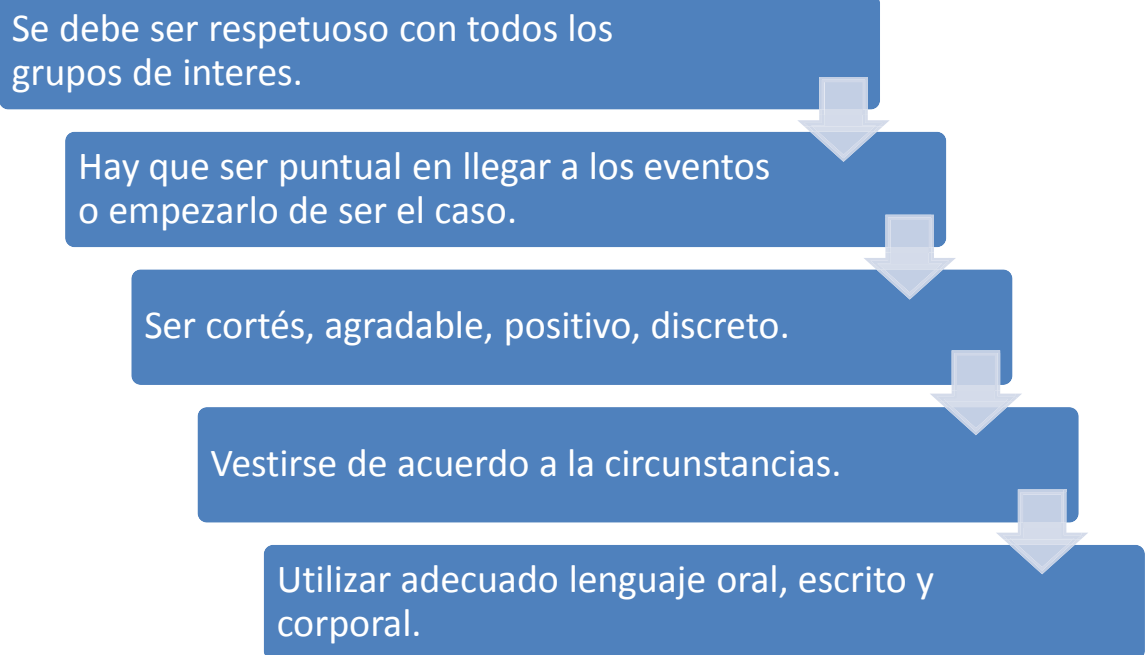
Es indispensable demostrar interés y concentración en todo lo expuesto verbalmente por el cliente, haciéndolo sentir importante. Hay que evitar mencionar expresiones que hagan sentir una falta de compromiso ya que ello deterioraría la imagen corporativa de la empresa. El empleado al momento de llamar a algún cliente debe tener a mano toda la información correspondiente, y tener claro y detallado el mensaje que se le va a transmitir.

Etiqueta empresarial. Es una comunicación directa que se da dentro y fuera de la empresa de manera que se debe comunicar con el cliente de la manera educada y cordial, ser coherente y breve, evitar modismos y términos inapropiados, y mantener sobre todo una postura acorde a la imagen de la empresa.

También es necesario mantener un lenguaje corporal de tranquilidad en momentos inesperados, así como inspirar confianza y tranquilidad al equipo de trabajo. Asimismo el uso de las reglas de protocolo y etiqueta

empresarial, no será difícil. El éxito radicara en mantener la pulcritud del comportamiento y la atención sutil con las personal con la que se trata.

Principios básicos de la etiqueta empresarial.



(Garcia Arevalo, 2001)

Los principios de la etiqueta empresarial son fundamentales en toda empresa, ya que ayudan a que el personal se exprese con un lenguaje adecuado, positivo, y respetuosos a la hora de demostrar pulcritud en sus labores empresariales, todo esto en conjunto ayudará a que la empresa se mantenga en un ámbito social y positivo.

Estos principios son el resultado de la aplicación de los valores y actitudes aportados por todos los miembros de la empresa, es muy importante proyectar una conducta cordial, positiva y agradable, lo que creará un ámbito laboral motivado y favorable al crecimiento personal y profesional, constituyéndose aspectos de mayor relevancia en la construcción de una imagen favorable.

1.1.2. Protocolo.

El protocolo es la descripción de las normas de comportamiento a seguir, pero las normas que describe pueden contener pautas netamente diferenciadas, aplicables a personas, instituciones y países según el caso. El protocolo social marca las normas que debemos seguir en determinadas situaciones en que interaccionamos con otras personas. (Martinez Guillen, 2007)

Según lo dicho el protocolo hace referencia a las disciplinas constantes que se brindan en una empresa para realizar actividades manteniendo los usos y costumbres adecuados a normas regidas en las organización con el fin de mantener una excelente imagen de las personas que laboran en una empresa.

Al aplicar todas las reglas que implica el protocolo ayuda a que la empresa maneje una expectativa más constante para los usuarios, de manera que ayudara a conservar la buena imagen que transmitirá la empresa a través del personal que labora.

El protocolo en una empresa se debe manejar de manera permanente así como también debe permanecer constante en el desenvolvimiento de la secretaria a cada instante que los usuarios requieran de los servicios de una empresa pública, acatando las normas que se dictan en la empresa.

Una secretaria con buenas costumbres tanto laborales como personales son de admirar en la empresa porque ayuda a que esta se mantenga en un nivel muy alto y sea bien nombrada por todas personas que la visitan, llevándose una imagen impecable tanto de la secretaria como de la empresa.

1.2. Protocolo Empresarial.

Algunos estudios consideran que el único protocolo existente es el oficial, pues solamente este se encuentra normativizado a través de decretos y reglamentos.

El protocolo de la empresa posee una entidad propia, siendo cada vez más las organizaciones que se concientian de la necesidad de crear departamentos y gabinetes responsables de cada área (Cuadros Esclapez, 2007) .

El objetivo final es facilitar las relaciones entre las personas. Su esencia es establecer las normas que indiquen a cada cual cómo actuar y relacionarse positivamente con los usuarios, y mantener a la empresa sobre todo en un alto nivel de profesionalismo. Los profesionales de secretariados generalmente conocen y comprenden los asuntos relacionados con la etiqueta, por lo que cada vez se ocupan de las cuestiones protocolarias de la compañía ayudando a que el personal se rijan a lo establecido.

1.2.1. Atención al cliente.

La atención al cliente es el conjunto de presentaciones que el cliente espera como consecuencia de la imagen, el precio y la reputación del producto o servicio que recibe. También está encaminado a identificar las necesidades de los clientes para satisfacerlos, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes (Perez Torres, 2006).

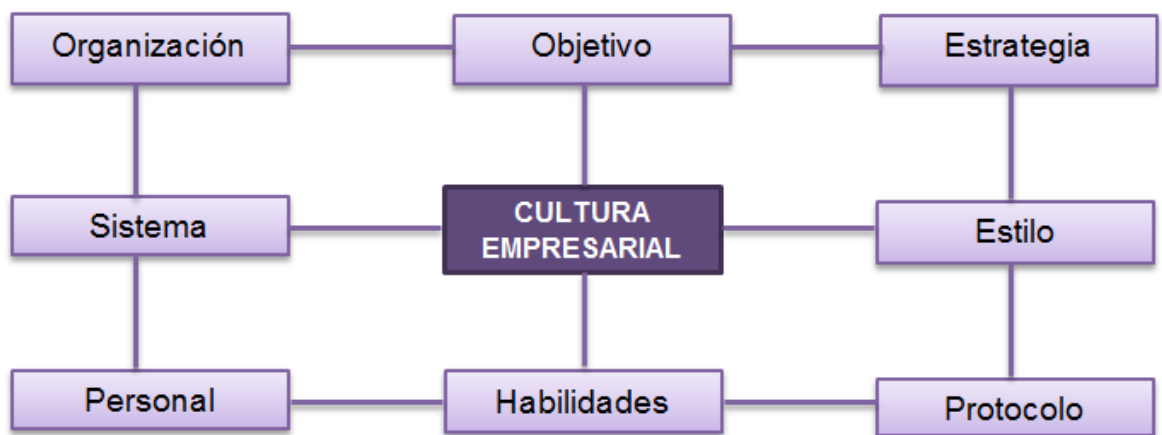
La atención al cliente da mucho de qué hablar, tanto en el cliente interno como externo, una buena atención es una manera de mantener satisfecho a los usuarios y con ganas de seguir obteniendo el servicio que se brinda. Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfactorias, porque estos son los

protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

1.2.2. Cultura Empresarial.

Según Javier (2013) en su libro “Protocolo Empresarial una Estrategia de Marketing” menciona que muchas veces las relaciones con los públicos objetivos a los que nos dirigimos van desde lo institucional hasta lo privado. Los directivos y los empleados intervienen en actividades muy diversas relacionada con los clientes, en los ámbitos sociales, culturales, o bien, en la propia empresa.

La cultura empresarial es el eje central sobre el cual se embarcan las diferentes áreas y tareas y, entre ellas el protocolo, como se puede ver en el siguiente gráfico:



(Javier, 2013)

Los responsables de la comunicación externa deben cuidar la imagen de la empresa. Internamente podemos tener dificultad eso problemas, los cuales, en ningún caso, deben salir fuera de las fronteras de la propia empresa.

La decisión girara entorno a si creamos nuestro propio manual de protocolo. Al elaborar un manual de protocolo se debería incluir departamento de protocolo la cual se trabajara todas aquellas actividades que tenga que ver

con las relaciones empleados-empresa-cliente, las cuales, además del propio protocolo, están referidas a la motivación y comunicación interna del personal, a la búsqueda de la calidad total, a la publicidad, y a la relación con los medios de comunicación.

El protocolo propiamente dicho, tiene una particular importancia para la entidad o empresa y para los propios empleados, porque ambos deben adecuarse en sus comportamientos a las exigencias de la vida pública y social.

Hay que tener muy presente que las normas de protocolo son de una particular importancia para el éxito de las organizaciones. Muchas veces se olvidan de cosas que no parecen elementales y esos errores se pagan después en las relaciones futuras con los clientes o con otros organismos.

Podemos enumerar una serie de tareas que en el mundo empresarial están íntimamente relacionadas con los labores de protocolo.

- ✓ Participación directiva y decisiva en los aspectos relacionados con la estética y la decoración de las instalaciones de la empresa.
- ✓ Asesoramiento en todo lo relativo a la imagen de la empresa, diseño de logotipos, atención a las relaciones con otras empresas.
- ✓ Reuniones de los diferentes equipos de trabajo, preparación de juntas, realización de seminarios o encuentros.
- ✓ Visitas institucionales a la empresa y todo aquello que exija una preparación dentro o fuera del ámbito empresarial, pero que exija, al mismo tiempo, una participación instruccional (Javier, 2013)

Para poder llevar a cabo estas tareas, debemos contar con personas preparadas, con una adecuada formación, pero sobre todo, con una importante vocación y con unas ganas de hacer bien su trabajo. Si conocemos las normas de protocolo, y si todo el personal de la empresa las asume y las sigue con gusto y convencimiento, seguro que el trabajo diario

se hace más fácil y agradable. En definitiva, el protocolo es un camino que podemos recorrer con serenidad y con conocimiento, y a la vez con preparación

El autor recalca al protocolo como es una pieza fundamental en la vida personal y profesional, en la cual debemos trabajarlo con mucho conocimiento y ser muy eficiente y eficaz al momento de demostrarlo en el ámbito laboral.

El protocolo en si ejerce una serie de actitudes que debe mantener todo personal que labore en una empresa pública mostrando un grado de excelencia profesional e institucional. Al regirse por las normas establecida en la empresa conllevara al personal a trabajar con exactitud poniendo muy en alto el nombre de la empresa y al servicio que se brinda.

1.3. Imagen de una Empresa Pública.

1.3.1. Imagen Empresarial.

En el libro “Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social” de Martinez Guillen (2007) nos menciona que la imagen es muy importante, ya que se nos juzgan por la manera de ir vestidos, la manera de comportarnos, por la clase social a la que pertenecemos e incluso por con quien nos relacionamos con las personas.

En la imagen personal, le damos importancia a tres puntos:

- ✓ Importancia del lenguaje corporal.
- ✓ Importancia del físico.
- ✓ Importancia de la indumentaria.

1.3.1.1. Importancia del lenguaje corporal: con una buena combinación entre:

- ✓ El lenguaje facial.
- ✓ El gestual, y
- ✓ El verbal.

1.3.1.2. Importancia del físico: hay que ser atractivo o parecerlo, se asocian con:

- ✓ La mirada
- ✓ La sonrisa
- ✓ A sentir
- ✓ Mantener la idea de la proximidad
- ✓ Tener una adicción clara
- ✓ Mantener una buena postura
- ✓ Tener un aspecto físico saludable y pulido

1.3.1.3. Importancia de la indumentaria: cuestión de comodidad y necesidad.

- ✓ Conviene adaptarse al territorio.
- ✓ La edad exculpa de ciertos protocolo o etiqueta (Martinez Guillen, 2007)

En el libro “Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social” de María del Carmen Martinez Guillen (2007) habla sobre un punto muy importante que es la imagen empresarial, esta va atada a la imagen personal, que demuestra la forma adecuada para comunicarnos con los demás ya que depende de la imagen que refleja la persona que da el servicio, es la imagen que proyecta la empresa.

La imagen personal es lo primero en que se refleja los valores y el desenvolvimiento al momento que se atiende al usuario, esto es lo primordial para cautivar una buena impresión ante la sociedad. Dentro de la imagen empresarial el pilar fundamental de una empresa es la secretaria porque es la primera persona encargada de recibir al usuario, es por eso que una secretaria debe desenvolverse con naturalidad y demostrar cortesía y gratitud ante las personas.

También dentro de la imagen empresarial hay puntos importantes que se deben emplear tanto las secretarias como los empleados de la empresa, se habla del lenguaje corporal este ayuda a que el lenguaje que se utilice debe ser claro preciso y entendible para el usuario, en lo que es el físico se debe ser sugestivo en diferentes formas tanto con la mirada, los gestos y mucho más en la forma de mantener la postura, y por último se habla también de la indumentaria esto implica la manera de vestirse que sea adecuada a la ocasión y también acoplarnos al ambiente laboral de la empresa.

1.3.2. Imagen Personal.

La imagen es la apariencia externa de las personas o las cosas, pero cuando nos referimos a imagen personal el término es mucho más amplio y va más allá de la relación del concepto con aspectos como la indumentaria, el maquillaje o el cabello. La imagen personal no solo se ocupa de las cualidades de la belleza, sino que trabaja todas las posibilidades que puede ofrecer la imagen en combinación con las actitudes personales (Alguacil Garrido, 2010).

En toda comunicación entre persona, la imagen desempeña un papel muy importante en nuestra forma de relacionarnos, lo primero que proyectamos hacia el exterior es nuestra propia imagen, en consecuencia, esta es nuestra primera carta de presentación, la primera impresión es la que cuenta. La imagen personal, tiene a menudo a asociarse exclusivamente con el aspecto físico y con nuestra manera de vestir, pero en realidad el concepto de

imagen es mucho más amplio, debido a que a través del aspecto de una persona se transmiten, además de los rasgos de su carácter, su educación y su saber estar.

1.3.3. Cultura de la empresa

Según María Claudia Londoño (2004) en el libro “Manual de Comunicación Escrita y Atención al Cliente en la Empresa” define que en toda empresa existen códigos de conductas que de modo implícito rigen el comportamiento de las personas que la forman.

El protocolo empresarial, la atención al cliente y la cultura de la empresa son tres factores súper importantes en la imagen de las empresas públicas porque ayuda a regirse en normas establecidas por la organización poniendo en práctica al momento de atender al cliente tanto externo como interno.

Se dice que en toda empresa se debe mantener un reglamento de atención y desenvolvimiento que ayude con la conducta e imagen que se muestra al momento de brindar cualquier servicio de la empresa, esas normas que se establecen en la empresa son de mucho interés porque a base de ellas la institución regirá un desempeño que demostrara servir intensamente siguiendo cada paso que dicte la empresa día a día en su entorno laboral.

1.3.4. Imagen Corporativa.

Según Teresa & Joaquín (2013) en su libro “Imagen Corporativa Influencia en la Gestion Empresarial” definen a la imagen corporativa como uno de los elementos más importantes que las compañías tienen a su disposición para hacer comprender a sus públicos quiénes son, a qué se dedican y en qué se diferencian de la competencia, en el caso de la imagen existen múltiples factores; no solo lo que se comunica o la forma de presentar los productos o servicios así como las personas asociadas a la empresa.

En el libro “Imagen Corporativa Influencia en la Gestion Empresarial” se dice que la imagen corporativa de una empresa es la percepción que tienen los clientes con los que se asocian determinados valores como: confianza, credibilidad, responsabilidad social y seriedad, para que la imagen corporativa funcione se debe transmitir y reflejar la personalidad de la empresa y tener un diseño acorde con ello, que provoque interes a los usuarios.

1.4. Empresa Pública.

Según Julio Cesar & Cristobal Casanueva (2001) en su libro “Practicas de la Gestión Empresarial” definen a la empresa pública como una "entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados"

Los dos autores especifican que una empresa pública es donde se realizan actividades que se creen convenientes tanto en la contribución como en la distribución de bienes o servicios con el fin de lograr dicho objetivo establecido por la empresa, y que se llevan a cabo al momento de brindar algún servicio.

La empresa pública es creada por el gobierno para prestar servicios públicos pertenecientes al estado, creándose mediante decretos ejecutivos para realizar actividades ejecutables para los usuarios. Una empresa pública debe mantener personal de alta calidad que puedan brindar buen servicios y que tengan una capacidad para desarrollar estrategias favorables para la empresa.

1.5. Terminal Terrestre.

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. 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 (S.A, 2007)

Los terminales son lugares que brindan servicio como pasajes, productos entre otros, dedicada a brindar servicio a personas tanto nacionales como extranjeras que visitan la empresa cuando realizan sus viajes. Estas empresas también deben contar con personal dispuestas a atender diferentes clases de personal tanto internas como externas y que demuestren su eficiencia y eficacia para desenvolverse en el ámbito empresarial.

1.4.1. Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

1.4.1.1. Historia.

La ordenanza reformativa a la ordenanza que regula la constitución, organización y funcionamiento de la Empresa Pública Municipal del Mini Terminal Terrestre de la ciudad de Bahía de Caráquez “EMTTBC EP”.

Art.1.- Créase la Empresa Pública Municipal del Mini Terminal Terrestre de la ciudad de Bahía de Caráquez - “EMTTBC EP.”, como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, que opera sobre bases comerciales y cuyo objetivo es la prestación de servicios públicos del terminal terrestre.

Sus servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo, otros servicios que resuelva el Directorio, y en general al desarrollo de actividades económicas conexas a su actividad que correspondan al Estado, los mismos que se prestarán en base a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, responsabilidad, continuidad, seguridad y precios equitativos.

La Empresa Pública Municipal del Mini Terminal Terrestre de la ciudad de Bahía de Caráquez - "EMTTBC EP." orientará su acción con criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución y la ley.

La Empresa tendrá su domicilio principal en la parroquia Leónidas Plaza, Cantón Sucre, Provincia de Manabí, República del Ecuador, pudiendo prestar sus servicios en el ámbito cantonal, provincial, regional, nacional o internacional, directamente o a través de la creación de empresas filiales, subsidiarias, agencias o unidades de negocio, de conformidad con la ley.

Art. 26.- La Empresa podrá tener una o un Secretario General que cumplirá además las funciones de asistente de quien ejerciere la Gerencia General, siendo responsable de llevar la correspondencia de esta última, certificar los documentos internos de la Empresa, coordinar actividades que le solicitare la Gerencia General y las demás que se establecieren en la normativa interna de la Empresa.

Quien desempeñe las funciones de Secretaría General será de libre nombramiento y remoción de quien ejerciere la Gerencia General, debiendo ostentar el título de Ingeniero/a Comercial, Contador/a Público, Secretario/a Ejecutiva. (GAD, 2015).

En la página web del municipio del Cantón Sucre, se estipulan artículos que manifiesta todo lo referente a la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez, la cual ha establecido normas para brindar servicios que están al alcance de las personas que laboran en dicha empresa. Fue creada con el fin de prestar servicio de transporte, y hacer de la ciudad un lugar libre de turismo donde entre y salgan aquellas personas que deseen recorrer la ciudad, y así tanto el gerente de la empresa como las personas que laboran hay brinden un servicio de calidad al usuario y reflejen una buena imagen empresarial.

Deberá cumplir con un personal muy eficiente que se desempeñe en su respectiva área y sea libre de mantener un espacio adecuado en su labor empresarial, y que al momento de que las cooperativas de transporte necesiten algún requisito se lo brinden de la manera más cordial y rápida posible.

1.4.1.2. Compañías de Transporte de “Emttbc Ep.”

Las compañías que forman parte del terminal son:

- ✓ Cooperativa Carlos Alberto Aray.
- ✓ Cooperativa Coactur.
- ✓ Cooperativa Reina del Camino.
- ✓ Cooperativa Turístico Manabí.
- ✓ Cooperativa Tosagua.

Parte de están compañías cuentan con sus respectivas agencias de transporte, y con un gerente que los deriva a las diferentes rutas que se les encargue durante el turno establecido, brindando un adecuado servicio al usuario hasta su respectivo punto de destino.

1.4.1.3. Personal que labora “Emttbc Ep.”

El personal que labora en la empresa pública EMTTBC EP son:

- ✓ La gerente general Ing. Elizabeth Ormaza encargada de administrar y gestionar la empresa
- ✓ 2 empleados del área administrativa (Secretarias)
- ✓ 6 obreros.
- ✓ Gerentes de las diferentes cooperativas de transporte.

1.5. Matriz foda

En el libro “Análisis y Planeamiento con aplicaciones a la organización” del autor Luis Fernando Díaz (2005) El análisis foda es una herramienta analítica apropiada para trabajar, con información limitada sobre la empresa o institución, en las etapas de diagnóstico o análisis situacional con miras a la planeación integral. Es un modelo sencillo y claro que provee dirección, y sirve como base para creación y el control de planes de desarrollo de empresas y de comercialización.



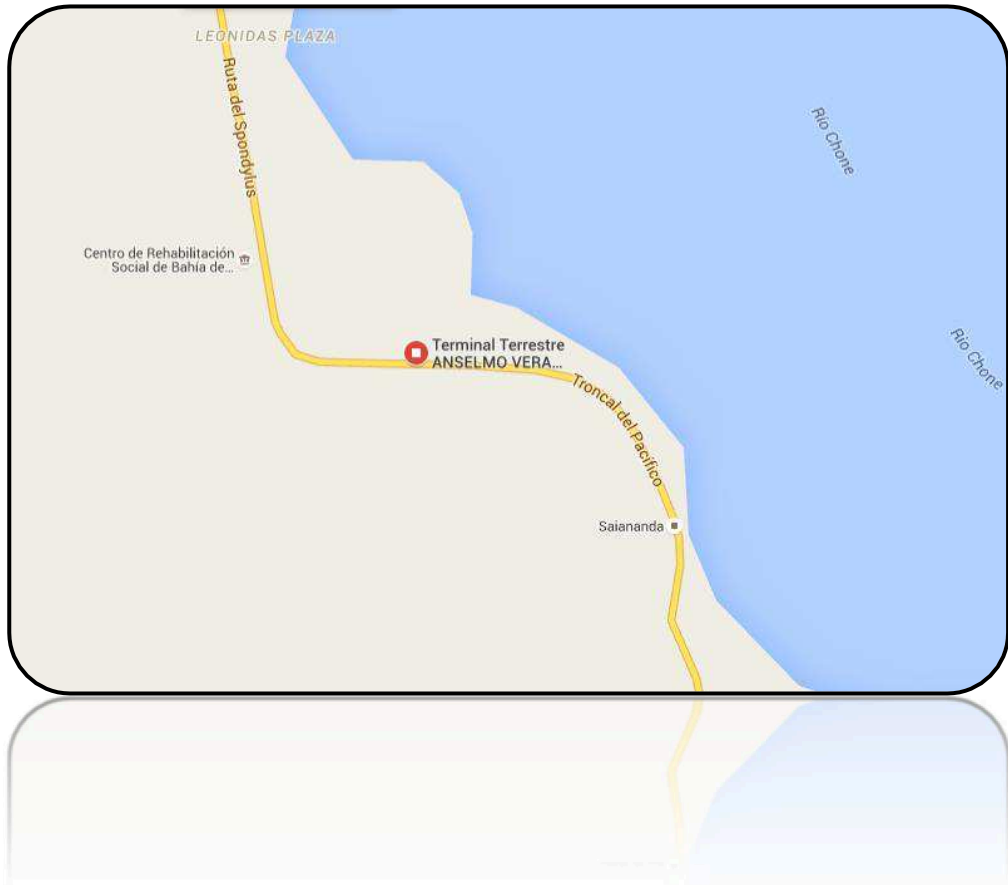
(Díaz, 2005).

El análisis FODA es una técnica sencilla que permite analizar la situación actual de una organización, estructura o persona, con el fin de obtener conclusiones que permitan superar esa situación en el futuro, La técnica del diagnóstico FODA permite también conocer el entorno o elementos que están alrededor de la organización, estructura o persona trabaja en la empresa.

CAPÍTULO II

2. Diagnóstico.

2.1. Ubicación geográfica.



El Mini Terminal Terrestre Anselmo Vera Salavarría está ubicado en la provincia de Manabí, cantón Sucre, ciudad Bahía de Caráquez en la Av. Cesar Ruperti D. 0 y Vía a Chone.

2.2. Diagnóstico de la Imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía De Caráquez.

Se toma como universo la gerente de la empresa y las personas que visiten el Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez, ya que estos son los usuarios principales del servicio, con un total de la muestra de 67 personas.

$$n = \frac{N \times PQ \times Z^2}{(N \times E^2) + (PQ \times Z^2)}$$

$$n = \frac{49800 \times 0,25 \times 2,6896}{(49800 \times 0,01) + (0,25 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{33485,52}{498 + 0,0025}$$

$$n = \frac{33485,52}{498,0025}$$

$$n = 67 \rightarrow \text{MUESTRA}$$

2.3. Análisis e Interpretación de los resultados de la encuesta.

2.3.1. Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios y la imagen de la Empresa Publica Mini Terminal Terrestre de la Ciudad de Bahía de Caráquez.

Resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los usuarios del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez. Esto refleja el análisis e interpretación de resultados, mediante la aplicación de métodos estadísticos, mecanismo importante para el procesamiento de datos tabulados.

A continuación se procede a desarrollar la encuesta con cada una de las preguntas detalladamente, así como la representación gráfica, el análisis y la interpretación de cada una de ellas.

1.- ¿Con qué frecuencia asiste usted al Mini terminal terrestre de Bahía de Caráquez?

De acuerdo a la encuesta realizada se puede determinar que el 52% de las personas encuestadas manifiestan que asisten todos los días al terminal terrestre, el 14% asiste una vez a la semana y el 34% varios días a la semana. (Ver anexo # 1)

Los resultados demuestran que la mayoría de las personas encuestadas visitan con frecuencia el terminal terrestre, con esto se puede comprobar que existe una cantidad máxima de personas que visitan el terminal terrestre transportándose a diferentes ciudades y cantones turísticos.

2.- Las veces que asiste al mini terminal terrestre, ¿qué cooperativa es la que más utiliza?

Del 100% de las personas encuestadas el 33% utiliza la cooperativa Tosagua, el 21% la cooperativa Turística de Manabí, el 27% la cooperativa

Coactur, el 12% la cooperativa Reina del Camino, y por último el 7% utiliza la cooperativa Carlos Alberto Aray. (Ver anexo # 2)

Es decir que la cooperativa de transporte más utilizada es la cooperativa tosagua, ya que esta hace más recorridos como son Canoa, San Vicente, Bahía de Caráquez, Tosagua y Calceta, teniendo más turnos en horarios extendidos.

3.- ¿Cómo califica usted el servicio que recibe por parte de las cooperativas del Mini terminal terrestre de Bahía de Caráquez?

Al momento de realizar la encuesta se determinó que el 10% recibe una atención excelente, el 12% bueno, el 48% regular y el 30% malo. (Ver anexo # 3)

Se debe tomar muy en cuenta el servicio al cliente especialmente en el área de recepción y secretaria porque por medio de las personas que laboran en la empresa se debe a la buena o mala imagen que refleja la empresa hacia las demás personas o instituciones.

4.- ¿Las Asistentes Administrativas del mini terminal terrestre atienden al usuario con eficiencia?

El 12% considera que las asistentes si atienden al usuario con eficiencia, el 21% dice que no lo atienden con eficiencia, y el 67% dice que pocas veces. (Ver anexo # 4)

La eficiencia con la que el personal atiende debe mejorar para que así los usuarios regresen por el buen trato recibido y la rapidez con la que son atendidos, este trato hará que el cliente se relacione más con el personal y no duden en requerir cualquier servicio que se brinda dentro del terminal.

5.- ¿Piensa usted que para dar un buen servicio de atención al usuario deben darles capacitaciones al personal sobre normas de Etiqueta y protocolo dentro del mini terminal terrestre?

El 73% considera que para dar un buen servicio si se debe dar capacitaciones de etiqueta y protocolo, y el 27% considera que no es necesario.(Ver anexo #5)

Según las encuestas se debe implementar capacitaciones de etiqueta y protocolo al personal de la empresa para que se refleje una buena imagen al momento de brindar el servicio, y se puedan desenvolver no solo en el ámbito laboral sino también en el ámbito personal.

6.- ¿Considera que la explicación por parte del personal de las cooperativas acerca de su duda es clara y precisa? Como la califica:

El 12% de los encuestados consideran que la explicación es buena, el 63% dijo que es regular y el 25% malo. (Ver anexo #6)

En toda empresa se requieren que sean tratados con amabilidad y cortesía de una manera sencilla con un vocabulario fluido y fácil de entender que aporten a sus exigencias, la mayoría de las personas encuestadas dijeron que la explicación fue regular pero se debe mejorar este porcentaje para la satisfacción del usuario y de la empresa.

7.- ¿La persona que le atendió en su requerimiento, se expresaba de una forma clara y fácil de entender?

De los resultados obtenidos en la encuesta el 79% dijo que si le informaron de una manera entendible, y el 21% dijo que no. (Ver anexo #7)

La manera de expresarse en una empresa es fundamental porque implica entrar en relación con los demás y en un intercambio de palabras acogedoras aportando a dar una buena imagen tanto personal como empresarial y motivando a los usuarios a que regresen por el buen trato que se le brinda.

8.- ¿Los funcionarios que atienden en las ventanillas de cada agencia de transporte y en el área secretaría dan la imagen de estar totalmente calificados para las tareas que tienen que realizar?

El 33% de encuestados aseguran que el personal está capacitado para atender al cliente, y el 67% no. (Ver anexo #8)

El profesionalismo del personal debe ser de alto nivel para ayudar a la empresa a mantenerse con una buena imagen y un servicio de calidad, pero también existen las interacciones de los empleados y las relaciones con los clientes que es una herramienta de vital importancia para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

9.- ¿Considera necesario la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo para mejorar la imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez?

El 87% considera que sí es necesario un manual como guía, y el 13% que no. (Ver anexo #9)

La implementación de un manual será muy importante en el área de administración, porque permitirá tener alta calidad en la atención al usuario y en el servicio que se le brinda, esto también ayuda a que las personas que asisten al terminal regresen por un nuevo servicio.

10.- ¿Cree usted que con la elaboración de este Manual se lograría mejorar el servicio, la atención al cliente y la imagen de esta empresa pública?

En las encuestas realizadas el 87% considera que lograra mejorar, mientras que el 13% dijo que no. (Ver anexo #10)

El manual es un elemento de contenido técnico, estratégico y practico, que servirá como una guía para el personal de la empresa para mejorar el servicio y la imagen empresarial que se requiere proyectar al público obteniendo un buen prestigio para todo su personal.

2.4. Análisis e Interpretación de los resultados de la Entrevista.

2.4.1. Entrevista aplicada a la gerente de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

Resultados obtenidos en la entrevista realizadas a la gerente del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez. Esto refleja el análisis e interpretación de resultados, mediante la aplicación de métodos estadísticos, mecanismo importante para el procesamiento de datos tabulados.

A continuación se procede a desarrollar la entrevista con cada una de las preguntas detalladamente.

1. ¿Conoce usted lo que es la etiqueta y el protocolo al momento de brindar un servicio al cliente?

Si, la misma nos ayuda a conseguir objetivos en conjunto de la empresa, transmitido por cada uno de los funcionarios lo cual se transfiere en la atención, responsabilidad y confianza ante nuestro usuario.

2. ¿Piensa usted que todas las personas integrantes de la empresa deben empaparse de las técnicas del manejo de la etiqueta y protocolo al brindar un Servicio al Cliente o sólo los empleados que pertenecen a este departamento?

Está claro que debe ser toda la Empresa desde el subordinado hasta el gerente de la misma, e incluidos cada una de los empleados que conforman parte de las oficinas que mantienen contrato de arrendamiento en el Terminal Terrestre.

3. ¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con su formación profesional?

Cada personas tenemos distintas habilidades de aprendizaje y de esta manera puede desempeñarse en su rol laboral, pero puede hacerlo aún más teniendo una formación profesional la cual se acopla con sus competencias y conocimientos en la función en la que se encuentra.

4. ¿El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio para la imagen de la empresa?

Sí, están acorde con el requerimiento de la Empresa.

Al estar acorde el desempeño muestra eficaz para brindar el servicio y refleja una imagen de calidad.

5. ¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es adecuado?

Por el tamaño de la Empresa sí, claro que si existiera una expansión de unidades y frecuencias, el requerimiento del espacio físico debe ser necesario, ya que el mismo facilitará las funciones.

6. ¿Evalúe usted, cómo se dan las relaciones interpersonales con quienes conforman los diferentes cooperativas?

Por ser cooperativas que brindan un mismo servicio y la mayoría realizan un recorrido similar, existe y existirán competencias por obtener más usuarios y por ende venta de boletos, es lo que se aprecia, pero de que existan relaciones interpersonales negativas, hasta la fecha no se han dado dentro de las instalaciones del Terminal Terrestre.

- 7. A su criterio, ¿qué es lo más importante en el desempeño profesional de una secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja?**

Tal como lo indica el perfil profesional, debe tener los conocimientos básicos no sólo de archivar un documento, sino también las habilidades y destreza que tenga en las labores diarias.

- 8. ¿Piensa usted que todo el personal está preocupado por mejorar el desempeño profesional y la imagen de la empresa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?**

Es una parte fundamental que todas las personas involucradas directa e indirectamente a la empresa deben buscar un bien común para la misma, que es prestar un servicio de eficiencia y calidad.

- 9. ¿Cree usted necesaria la elaboración de un manual de etiqueta y protocolo para mejorar la imagen y la atención al cliente de la empresa?**

En toda empresa es necesario un Manual, donde ayude a mejorar la imagen y los servicios que se brindan al usuario.

- 10. ¿Cree usted que con la elaboración de este Manual se lograría mejorar el servicio, la atención al cliente y la imagen empresarial del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez?**

Con la debida y oportuna implementación de un buen manual, será beneficioso para la empresa.

2.5. Análisis FODA

FORTALEZAS

- ✓ Cuenta con una gerente capaz de afrontarse a los cambios.
- ✓ Procesos administrativos para alcanzar los objetivos.
- ✓ Existe un ambiente de respeto y cordialidad entre los funcionarios.

OPORTUNIDADES

- ✓ Apertura y apoyo al cambio de nuevas estrategias de atención y servicio al cliente.
- ✓ Refleja rápida evolución por alcanzar altos estándares de atención al cliente y calidad en la imagen empresarial
- ✓ Posibilidades de que el personal genere cambios instantáneos favorables para la empresa.

DEBILIDADES

- ✓ Falta de comunicación interna para brindar información.
- ✓ Poco interés en las capacidades de atención con relación a los usuarios.
- ✓ La poca aplicación de las relaciones humanas por parte de los funcionarios de las diferentes cooperativas.

AMENAZAS

- ✓ Falta de credibilidad al cambio empresarial.
- ✓ Poca capacidad de inversión.
- ✓ Creación de una nueva empresa dedicada a lo mismo.

En consecuencia después del análisis foda se determinó que la empresa tiene la fortaleza de contar con una gerente capaz de afrontarse a los cambios que se planteen, así como también mantiene debilidades como la falta de comunicación, y amenazas que son negativas para el crecimiento de la empresa pública.

CAPÍTULO III

3. Tema de la propuesta.

Elaboración de un manual de etiqueta y protocolo para el personal de secretaría y la mejora de la imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

Empresa ejecutora.

Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

Beneficiarios.

Secretarías.

Clientes externos.

Ubicación

Cantón Sucre – Bahía de Caráquez – Av. Cesar Ruperti D. 0 y Vía a Chone.

Tiempo estimado para la ejecución

De dos a cinco meses

Costos de la propuesta.

\$14.000

3.1. Antecedentes de la propuesta.

Desde la antigüedad la necesidad del transporte ha sido indispensable para el ser humano. En el Ecuador el desarrollo de transporte terrestre se fue dando poco a poco, en el año 1983 se comenzó con la idea de la creación de transporte (rutas y terminales terrestres), en el año 1991 se hizo un estudio de transporte en donde se diagnosticó y se hizo una propuesta proyecto trolebús, mediante la reforma constitucional en el año 1999 se establece la posibilidad de transferir a los municipios la competencia del tránsito y el transporte terrestre llegando así a la creación de los terminales terrestre en cada ciudad.

En el Cantón Sucre al estar dividido geográficamente se le denomina sucre norte y sucre sur, por esto se realiza un análisis de frecuencia, y vale recalcar que solo en Bahía de Caráquez existe un terminal terrestre ubicado en la en la Av. Cesar Ruperti D. 0 y Vía a Chone de nombre Anselmo Vera, el mismo que se encuentra administrado por la Ing Elizabeth Ormaza, el terminal cuenta con 5 oficinas para las cooperativas, 1 oficina para administración y 1 para un local comercial

En el Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez, se ha observado que los clientes son sensibles al trato que reciben, algunas personas por las fallas en la información que se les proporciona por parte del personal encargado de atender a los visitantes, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato humano y técnico con el que va a establecer en una relación empresarial.

Estos aspectos afectan a la empresa de una forma negativa ya que el cliente es la parte más fundamental para el desarrollo de la empresa por lo que se ha hecho necesario la “Elaboración y Aplicación de un manual”, con la

finalidad de desarrollar de mejor manera los servicios que se brinda y reflejar una calidad de imagen empresarial positiva.

3.2. Justificación.

Esta propuesta posee tanta relevancia debido a que se aplicaran estrategias y destrezas conocidas para ayudar a lograr la eficiencia y la eficacia al momento de brindar el servicio al público esto trascenderá en el desarrollo de la empresa.

En la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez se ha notado un gran desinterés en cuanto a la calidad de atención y servicio al cliente, debido a esta situación se ha considerado la importancia de desarrollar un manual para analizar la fuerza que ha tenido el nivel de atención y servicio a los usuarios en el área administrativa y en las agencias de cada cooperativa de transporte, para afrontar las exigencias y deseos de los visitantes.

Técnicamente se aportará con la elaboración de este manual, la finalidad será contribuir y facilitar el trabajo en los aspectos de atención y servicio al cliente y también en la imagen de la empresa, tratando en lo posible de aportar con estrategias ya conocidas por los funcionarios de la empresa, pero que no lo emplean o por alguna razón lo han olvidado poner en práctica, para ello contamos con diferentes técnicas y habilidades que son aplicables a este tema en el que se desarrollara el proyecto planteado.

La presente investigación se basará más en lo práctico, y será útil para la imagen de la empresa. Es más viable desarrollar esta investigación gracias a la información que se proporciona del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez y a las fuentes de investigación, ya que es un tema que ayudará a solucionar varios problemas relacionados con la imagen y atención al cliente. El principal beneficiario de este proyecto será la Empresa Pública Mini

Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez, el personal que labora en la empresa y los usuarios que adquieren el servicio.

3.3. Objetivos.

3.3.1. Objetivo general.

Diseñar un manual de etiqueta y protocolo para las secretarias del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez, especialmente para las diferentes agencias de cooperativa de la empresa.

3.3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Identificar una guía de apoyo para la atención que brindan las secretarias definidos en la propuesta, con el objeto de evaluar la eficiencia, la eficacia y la afectividad de la empresa.
- ✓ Evaluar las normas de etiqueta y protocolo mediante el entorno empresarial usado por las diferentes agencias de transporte y por el área administrativa del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.
- ✓ Elaborar y proponer la mejora de la imagen corporativa de la gerente y de las secretarias que laboran en la empresa pública “Mini Terminal Terrestre” de Bahía de Caráquez.

3.4. Factibilidad.

La propuesta planteada es factible para implementarla ya que cuenta con la aceptación de estudio que se efectuó a la gerente y a los usuarios del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez. Sin lugar a duda el manual servirá como soporte para todo el personal que labora en la empresa pública, para mantener una relación de comunicación plurilateral de confianza entre el personal de la empresa y los usuarios.

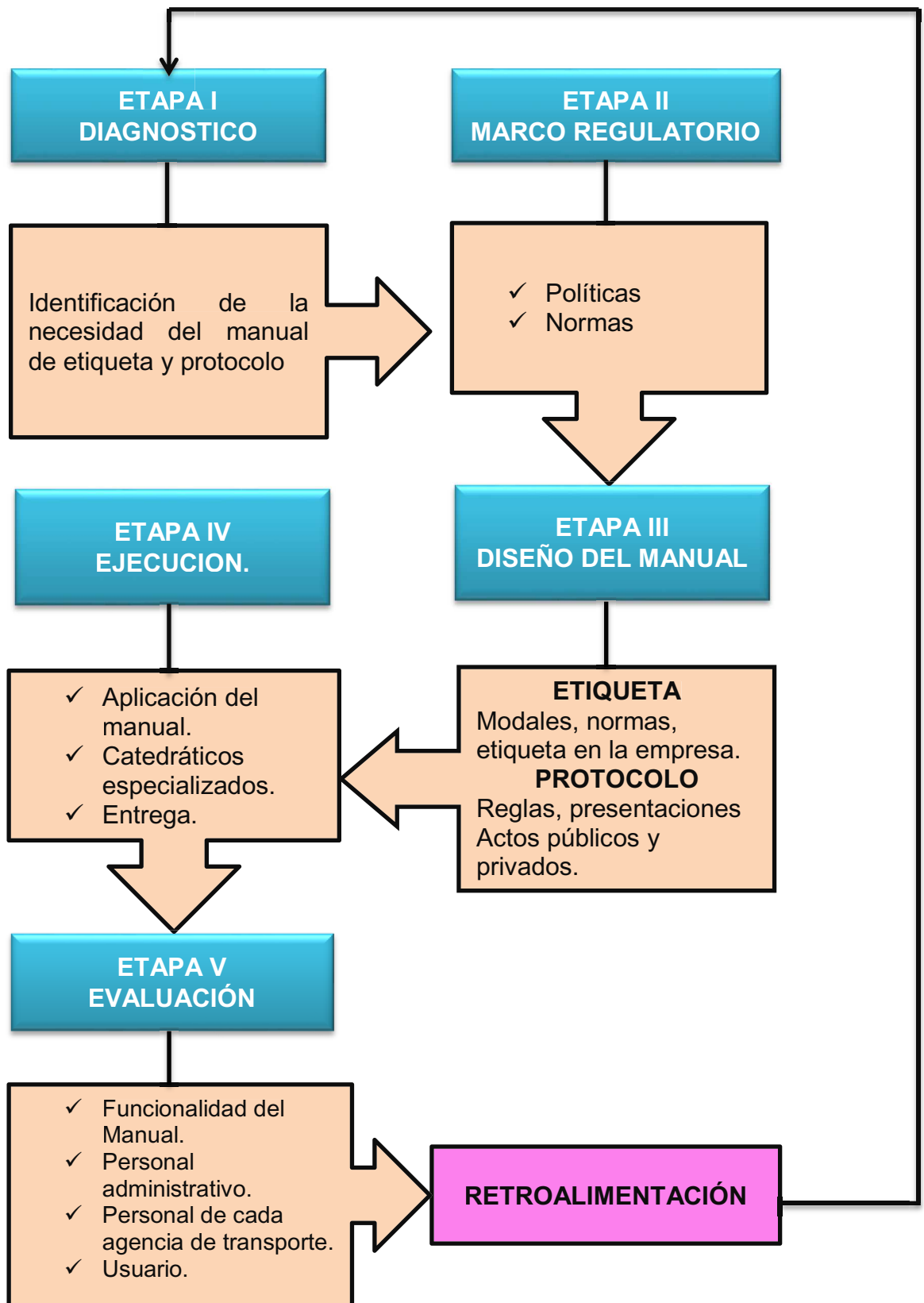
3.5. Descripción de la propuesta.

En toda institución pública o privada, el cliente exige ser escuchado, comprendido y satisfecho. Esto se logra a través de la calidad, el personal del terminal terrestre tiene que estar preparado para satisfacer estas exigencias e incluso para superar las expectativas del cliente.

En este panorama en el que la calidad constituye una estrategia institucional, el servicio al cliente ocupa un lugar relevante por el cual la institución debe buscar alternativas para que este servicio mejore y se mantenga con una buena imagen.

En la actualidad existen varias opciones para que el servicio sea eficiente y que a través de ello la empresa pueda llegar al éxito, por lo que se propone un “Manual de Etiqueta y Protocolo” que servirá como guía para el personal administrativo y para el encargado de cada agencia de transporte, ya que éstas áreas son estratégicas en la empresa debido a que realizan sus funciones desde que el cliente llega hasta que se retira de la empresa.

3.6. Esquema del Manual de Etiqueta y Protocolo Propuesto.



3.7. ÍNDICE DEL MANUAL.

- ✓ Introducción
- ✓ Objetivos
- ✓ Funciones del manual.
- ✓ Ventajas del uso del manual

CAPITULO I

- ✓ **Fundamentos teóricos de Etiqueta y Protocolo**
 - ✓ Diferencia entre protocolo y etiqueta
- ✓ **ETIQUETA**
 - ✓ Etiqueta social
 - ✓ Etiqueta en la oficina
 - ✓ Etiqueta profesional.
 - ✓ La etiqueta en la oficina.
- ✓ **Modales y etiqueta.**
 - ✓ El buen comportamiento
 - ✓ Normas para relacionarse con personas con capacidades especiales Normas de etiqueta para el trato de personas con discapacidades
 - ✓ Formas de saludar
 - ✓ Como saludar correctamente
 - ✓ Como construir relaciones positivas en el trabajo
 - ✓ Las reuniones de trabajo y negocios

CAPITULO II

- ✓ **La comunicación en la empresa**
 - ✓ Normas de Comunicación dentro de la empresa
 - ✓ La comunicación verbal
 - ✓ La comunicación formal en la oficina o en público
 - ✓ Factores negativos en la comunicación
 - ✓ Modales dentro de la empresa
 - ✓ El teléfono

- ✓ Comunicación escrita
- ✓ Elementos de cortesía
- ✓ Errores básicos de la cortesía
- ✓ Etiqueta en internet

CAPITULO III

- ✓ **La buena presentación. El buen vestir**
 - ✓ Proyección de la imagen personal
 - ✓ El arreglo personal
 - ✓ Secretos para una buena presentación femenina.
 - ✓ Secretos para una buena presentación masculina.
 - ✓ Etiqueta femenina
 - ✓ Etiqueta masculina
 - ✓ Presentación formal
 - ✓ Diferentes clases de casual
 - ✓ La imagen que proyecta a los demás dice mucho de usted.
Condición física, la salud, ejercicio

CAPITULO IV

- ✓ **Protocolo.**
 - ✓ Protocolo oficial
 - ✓ Reglas de Protocolo
 - ✓ Protocolo en las presentaciones y saludos
 - ✓ Protocolo empresarial
 - ✓ Organización de actos.
 - ✓ Los actos públicos y privados.

CAPITULO V

- ✓ **Código de ética**
 - ✓ Manejos de conflictos interpersonales
 - ✓ Control y Manejo de estrés

3.8. Presupuesto de implementación del manual de etiqueta y protocolo.

RECURSOS	TOTAL
Servicio profesional del Capacitador	800
Recursos materiales	300
Tecnológico	200
Papelería y útiles	100
TOTAL	\$ 14.000

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

- ✓ Por medio de las encuestas aplicada a los usuarios y la entrevista realizada al gerente de la empresa se identificó que la carencia de atención que brinda el personal no es la adecuada ocasionando un bajo rendimiento en su desempeño laboral.

- ✓ Se realizó un análisis de la matriz foda en el cual se determina que la empresa pública constan con una gerente y su personal capaz de regirse a nuevas normas de etiqueta y protocolo favorable para que la empresa.

- ✓ Se desarrolló una propuesta para mejorar la imagen corporativa del personal que labora en la empresa con el fin de proyectar un buen perfil administrativo y empresarial.

RECOMENDACIONES.

- ✓ Capacitar al personal del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez en atención al cliente para que así puedan lograr un mejor desempeño en sus actividades laborales para obtener mejores resultados a nivel cantonal y provincial.

- ✓ Aplicar estrategias para que el personal tenga conocimiento de lo que tendrá el manual de etiqueta y protocolo que permita lograr un entendimiento laboral y social y así se desenvuelvan eficazmente en su rol de trabajo.

- ✓ Implementar el desarrollo del manual que le permita al Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez “Anselmo Vera” mejorar la relación con sus usuarios y perfeccionar la imagen empresarial que desea reflejar ante las demás empresas.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Alguacil Garrido, R. (2010). *Imagen Personal*. España: Vertice.
- ✓ Béard, D. (2011). *De Etiqueta* . España: Planeta M.B.
- ✓ Cuadros Esclapez, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. España: FC editorial.
- ✓ Díaz, L. F. (2005). *Análisis y Planeamiento con aplicaciones a la organización* . Costa Rica: EUNED.
- ✓ GAD, M. d. (2015). <http://www.sucres.gob.ec/>. Recuperado el 21 de Mayo de 2016, de http://www.sucres.gob.ec/website_sucres/files/GACETA%2032.pdf: https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=3W2NV6bLCtPX4APPwb_4CQ#q=gobierno+municipal+del+canton+sucres
- ✓ Garcia Arevalo, P. G. (2001). *La ciencia del protocolo*.
- ✓ Javier, M. L. (2013). *Protocolo Empresarial una Estrategia de Marketing*. Madrid.
- ✓ Julio Cesar & Cristobal Casanueva. (2001). *Practicas de la Gestión Empresarial*. MC GRAW-HILL.
- ✓ Londoño, M. C. (2004). *Manual de Comunicación Escrita y Atención al Cliente en la Empresa*.
- ✓ Lucio Mera, E. (2005). *Presentaciones e Imagen un Recurso Estratégico para la Venta*. España: Ideas Propias.
- ✓ Martinez Guillen, M. d. (2007). *Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social*. Madrid-Buenos Aires-Mexico.
- ✓ Martinez Guillen, M. d. (2007). *Manual Básico de Protocolo Empresarial y Social*. Mexico: Madrid- Buenos Aires.
- ✓ Perez Torres, V. C. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Idesa propias.
- ✓ S.A. (2007). www.definicionabc.com. Recuperado el 16 de MAYO de 2016, de https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=3W2NV6bLCtPX4APPwb_4CQ#q=conceptos+de+terminal+terrestre

- ✓ Teresa, P. B., & Joaquín, H. S. (2013). *Imagen Corporativa Influencia en la Gestion Empresarial*. España: ESIC Editorial.

ANEXOS

Anexo 1: Pregunta 1

¿Con qué frecuencia asiste usted al Mini terminal terrestre de Bahía de Caráquez?

OPCIONES	# PERSONAS
TODOS LOS DIAS	35
UNA VEZ A LA SEMANA	9
VARIOS DIAS A LA SEMANA	23
TOTAL	67

Tabla 1. Frecuencia con la que las personas asisten al terminal.

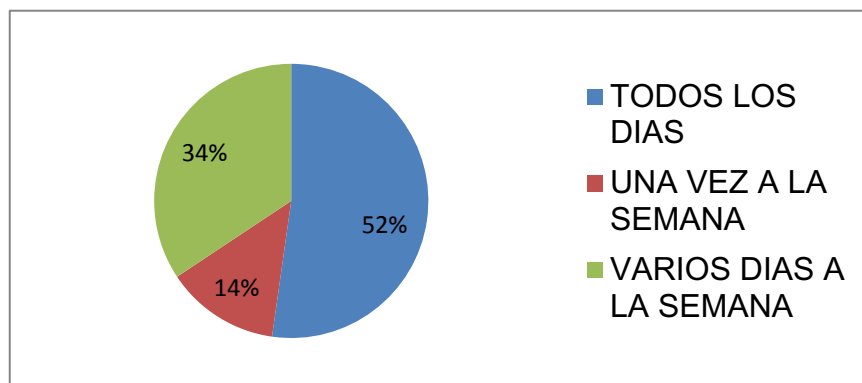


Gráfico 1. Frecuencia con la que las personas asisten al terminal

Fuente: Usuarios

Elaboración: Leonela Mero

Anexo 2: Pregunta 2

Las veces que asiste al mini terminal terrestre, ¿qué cooperativa es la que más utiliza?

OPCIONES	# PERSONAS
COOPERTIVA CARLOS ALBERTO ARAY	5
COOPERATIVA COACTUR	18
COOPERATIVA REINA DEL CAMINO	8
COOPERATIVA TURISTICO DE MANABI	14
COOPERATIVA TOSAGUA	22
TOTAL	67

Tabla 2. Cooperativa que más utilizan.

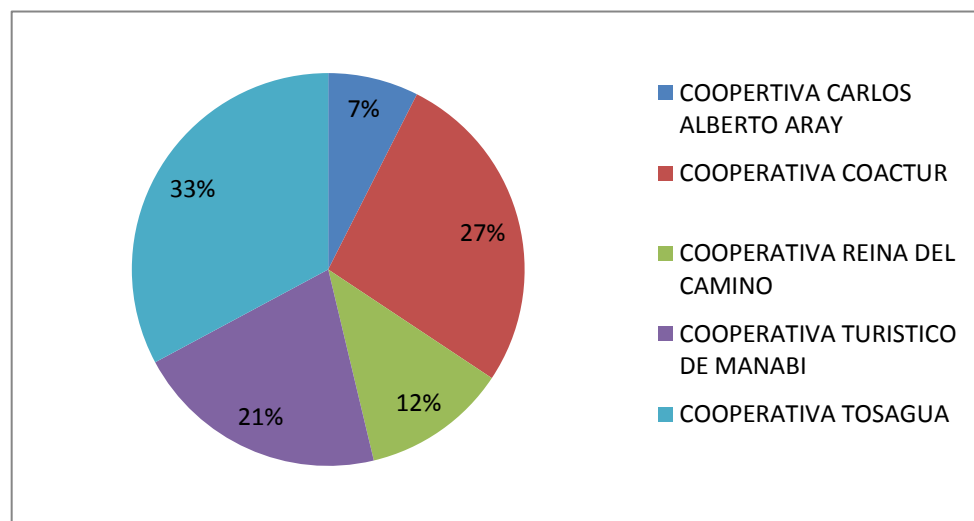


Gráfico 2. Cooperativas que más utilizan.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero

Anexo 3: Pregunta 3

¿Cómo califica usted el servicio que recibe por parte de las cooperativas del Mini terminal terrestre de Bahía de Caráquez?

OPCIONES	# PERSONAS
EXCELENTE	7
BUENO	8
REGULAR	32
MALO	20
TOTAL	67

Tabla 3. Servicio que reciben en las cooperativas.

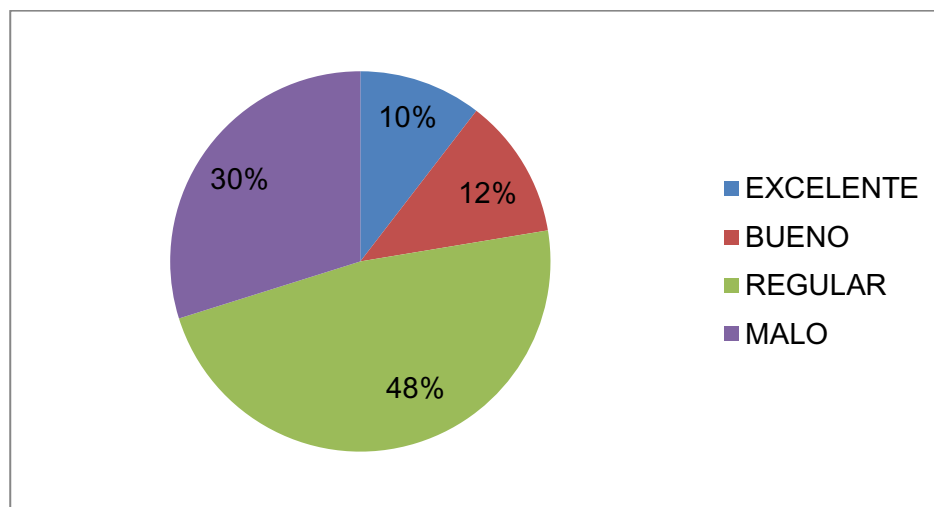


Gráfico 3. Cooperativas que más utilizan.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero

Anexo 4: Pregunta 4

¿Las Asistentes Administrativas del mini terminal terrestre atienden al usuario con eficiencia?

OPCIONES	# PERSONAS
SI	8
NO	14
POCAS VECES	45
TOTAL	67

Tabla 4. Las asistentes administrativas atienden con eficiencia.

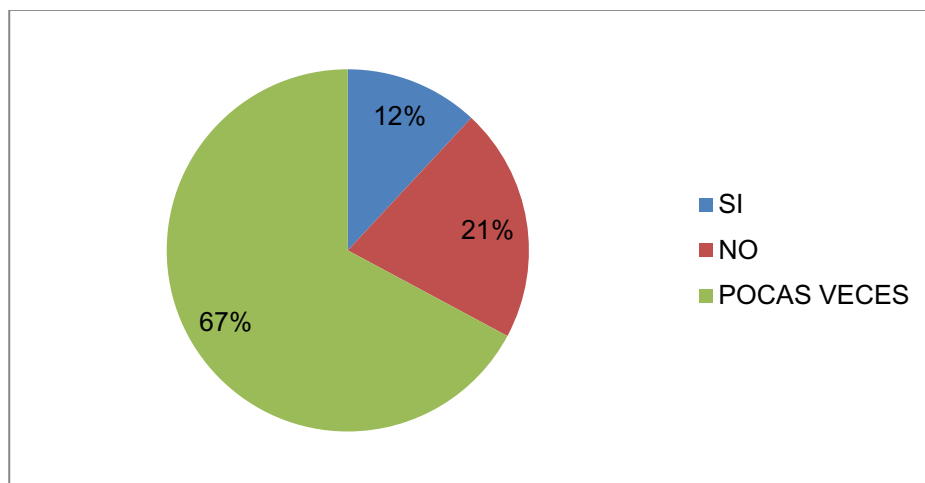


Gráfico 4. Las asistentes administrativas atienden con eficiencia.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 5: Pregunta 5

¿Piensa usted que para dar un buen servicio de atención al usuario deben darles capacitaciones al personal sobre normas de Etiqueta y protocolo dentro del mini terminal terrestre?

OPCIONES	# PERSONAS
SI	49
NO	18
TOTAL	67

Tabla 5. Se deben dar capacitaciones de etiqueta y protocolo al personal.

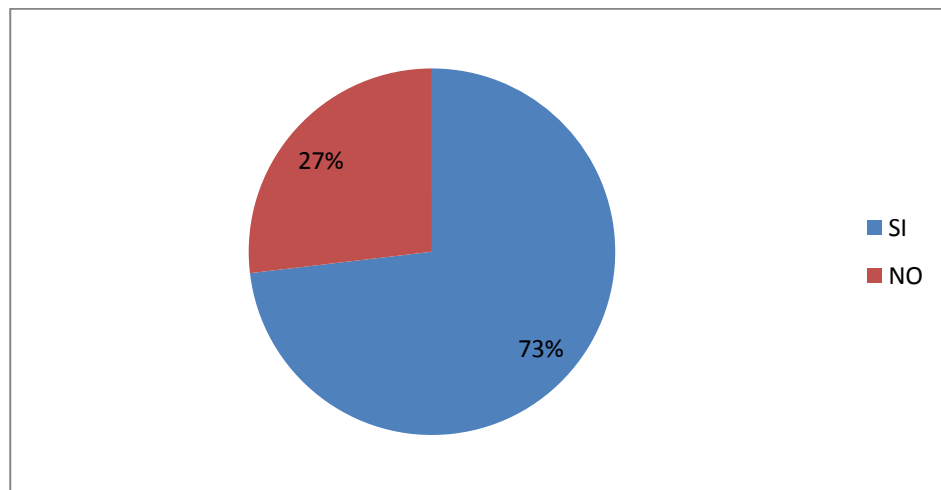


Gráfico 5. Se deben dar capacitaciones de etiqueta y protocolo al personal.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 6: Pregunta 6

¿Considera que la explicación por parte del personal de las cooperativas acerca de su duda es clara y precisa? Como la califica:

OPCIONES	# PERSONAS
BUENO	8
REGULAR	42
MALO	17
TOTAL	67

Tabla 6. La explicación del personal de la cooperativa es clara y precisa.

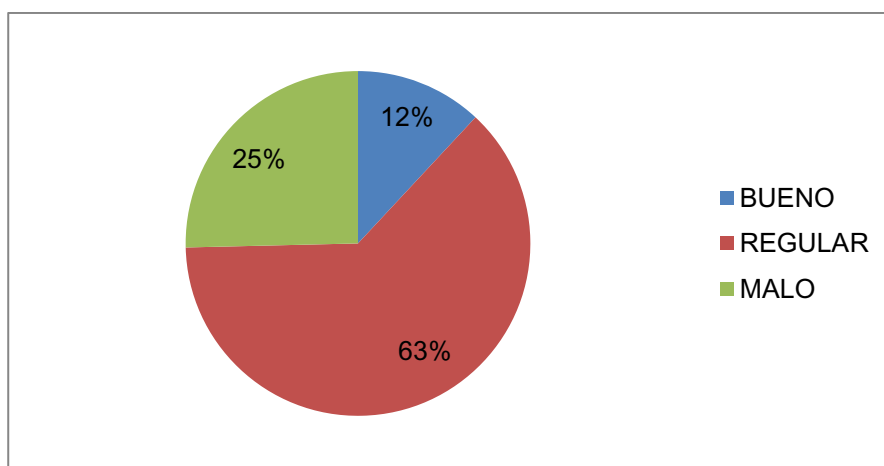


Gráfico 6. La explicación del personal de las cooperativas es clara y precisa.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 7: Pregunta 7

¿La persona que le atendió en su requerimiento, se expresaba de una forma clara y fácil de entender?

OPCIONES	# PERSONAS
SI	53
NO	14
TOTAL	67

Tabla 7. La persona que le atendió fue clara y fácil de entender.

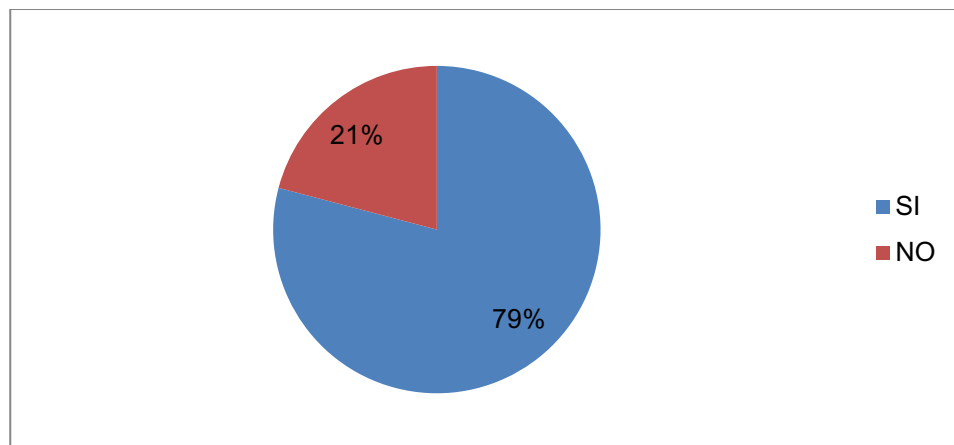


Gráfico 7. La persona que le atendió fue clara y fácil de entender.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 8: Pregunta 8

¿Los funcionarios que atienden en las ventanillas de cada agencia de transporte y en el área secretaría dan la imagen de estar totalmente calificados para las tareas que tienen que realizar?

OPCIONES	# PERSONAS
SI	22
NO	45
TOTAL	67

Tabla 8. Los funcionarios tienen una buena imagen.

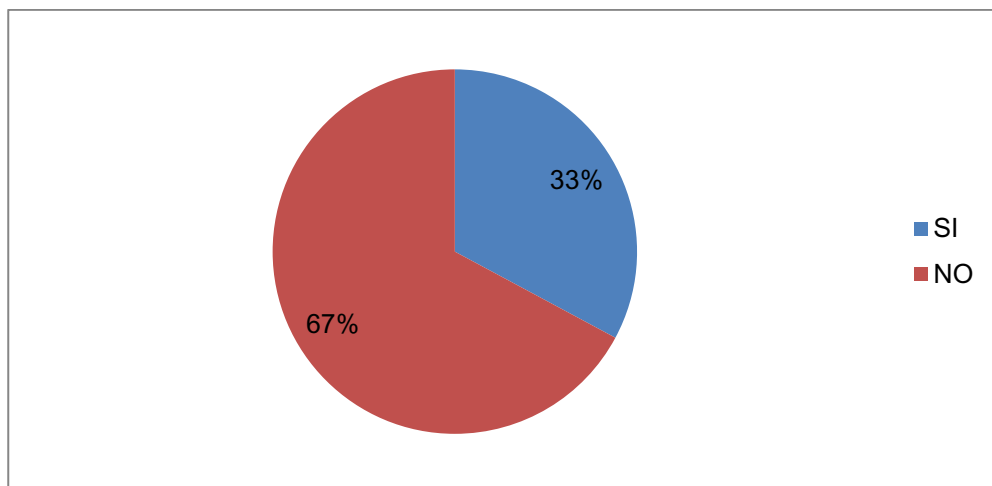


Gráfico 8. Los funcionarios tienen una buena imagen.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 9: Pregunta 9

¿Considera necesario la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo para mejorar la imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez?

OPCIONES	# PERSONAS
SI	58
NO	9
TOTAL	67

Tabla 9. Implementación de un manual de etiqueta y protocolo.

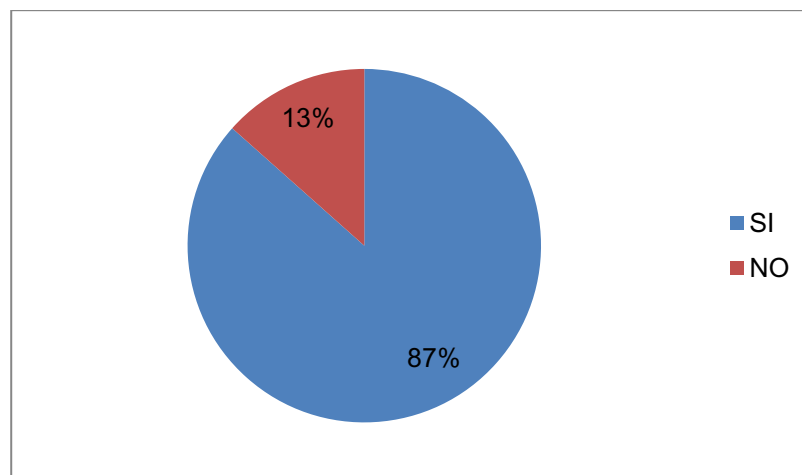


Gráfico 9. Implementación de un manual de etiqueta y protocolo.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 10: Pregunta 10

¿Cree usted que con la elaboración de este Manual se lograría mejorar el servicio, la atención al cliente y la imagen de esta empresa pública?

OPCIONES	# PERSONAS
SI	58
NO	9
TOTAL	67

Tabla 10. Elaboración del manual para mejorar el servicio y la imagen.

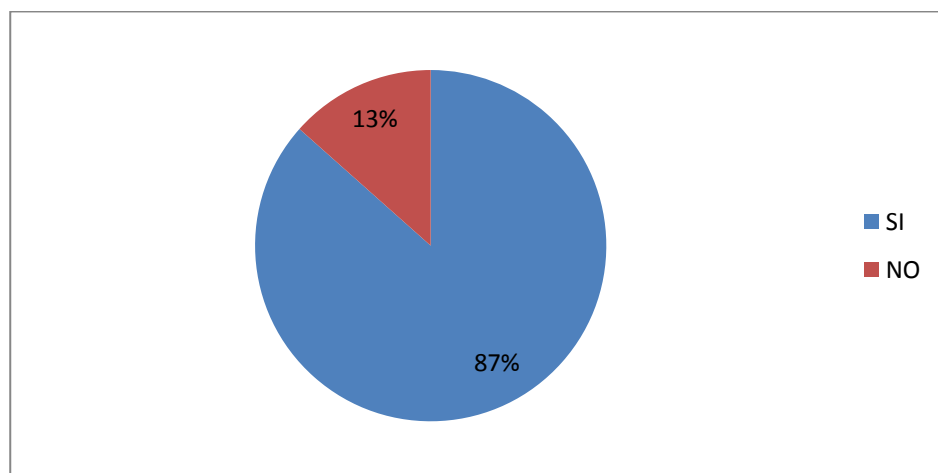


Gráfico 10. Elaboración del manual para mejorar el servicio y la imagen.

Fuente: Usuarios.

Elaboración: Leonela Mero.

Anexo 11. Encuesta dirigida a los usuarios.



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ



Encuesta para evaluar la satisfacción de los usuarios de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de la Ciudad de Bahía de Caráquez.

El objetivo de esta ENCUESTA es para evaluar la satisfacción de los usuarios y la imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de la Ciudad de Bahía de Caráquez.

Por favor, conteste las siguientes afirmaciones que evalúan la satisfacción laboral, colocando con una X.

1. ¿Con que frecuencia asiste usted al Mini terminal terrestre de Bahía de Caráquez?

a) Todos los días	
b) Una vez a la semana	
c) Varios días a la semana	

2. Las veces que asiste al mini terminal terrestre, ¿qué cooperativa es la que más utiliza?

a. Cooperativa Carlos Alberto Aray	
b. Cooperativa Coactur.	
c. Cooperativa Reina del Camino.	
d. Cooperativa Turístico Manabí.	
e. Cooperativa Tosagua.	

3. **¿Cómo califica usted el servicio que recibe por parte de las cooperativas del Mini terminal terrestre de Bahía de Caráquez?**

a. Excelente	
b. Bueno	
c. Regular	
d. Malo	

4. **¿Las Asistentes Administrativas del mini terminal terrestre atienden al usuario con eficiencia?**

a. Si	
b. No	
c. Pocas veces	

5. **¿Piensa usted que para dar un buen servicio de atención al usuario deben darles capacitaciones al personal sobre normas de Etiqueta y protocolo dentro del mini terminal terrestre?**

a. Si	
b. No	

6. **¿Considera que la explicación por parte del personal de las cooperativas acerca de su duda es clara y precisa? Como la califica:**

a. Bueno	
b. Regular	
c. Malo	

7. ¿La persona que le atendió en su requerimiento, se expresaba de una forma clara y fácil de entender?

a. Si	<input type="checkbox"/>
b. No	<input type="checkbox"/>

8. ¿Los funcionarios que atienden en las ventanillas de cada agencia de transporte y en el área secretaría dan la imagen de estar totalmente calificados para las tareas que tienen que realizar?

a. Si	<input type="checkbox"/>
b. No	<input type="checkbox"/>

9. ¿Considera necesario la implementación de un Manual de Etiqueta y Protocolo para mejorar la imagen de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez?

a. Si	<input type="checkbox"/>
b. No	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cree usted que con la elaboración de este Manual se lograría mejorar el servicio, la atención al cliente y la imagen de esta empresa pública?

a. Si	<input type="checkbox"/>
b. No	<input type="checkbox"/>

Anexo 12. Entrevista dirigida a la Gerente de la Empresa.



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO DE MANABÍ EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ



Entrevista realizada a la Gerente de la Empresa Pública Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez.

- 1. ¿Conoce usted lo que es la etiqueta y el protocolo al momento de brindar un servicio al cliente?**
- 2. ¿Piensa usted que todas las personas integrantes de la empresa deben empaparse de las técnicas del manejo de la etiqueta y protocolo al brindar un Servicio al Cliente o sólo los empleados que pertenecen a este departamento?**
- 3. ¿Cree usted que el desempeño laboral debe estar acorde con su formación profesional?**
- 4. ¿El desempeño laboral de las Asistentes Administrativas es satisfactorio para la imagen de la empresa?**
- 5. ¿Piensa usted que el espacio físico en el que se desenvuelven las Asistentes Administrativas es adecuado?**
- 6. ¿Evalúe usted, cómo se dan las relaciones interpersonales con quienes conforman los diferentes cooperativas de transito?**

- 7. A su criterio, ¿qué es lo más importante en el desempeño profesional como secretaria ejecutiva dentro de la empresa en la que trabaja?**

- 8. ¿Piensa usted que todo el personal está preocupado por mejorar el desempeño profesional y la imagen de la empresa, para que puedan brindar cada vez un mejor servicio a los usuarios?**

- 9. ¿Cree usted necesaria la elaboración de un manual de etiqueta y protocolo para mejorar la imagen y la atención al cliente de la empresa?**

- 10. ¿Cree usted que con la elaboración de este Manual se lograría mejorar el servicio, la atención al cliente y la imagen empresarial del Mini Terminal Terrestre de Bahía de Caráquez?**