



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y
BIBLIOTECOLOGÍA
CARRERA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

TEMA:

**IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE
LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE
INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN
GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2014.**

AUTORAS:

**REA LLUMIGUANO MARÍA TRÁNSITO
SANTILLÁN POMA LUZ ELISA**

DIRECTORA:

LIC. SECAIRA DURANGO MÓNICA

PARES ACADÉMICOS:

**LIC. CEDEÑO ALVAREZ CECIBELT
LIC. GONZÁLEZ NÁJERA LORENA**

GUARANDA, ECUADOR

AÑO 2015

II. DEDICATORIA

El presente trabajo de grado lo dedico con mucho amor para mi señor “DIOS”, quien me guió en el camino académico y me dio las fuerzas, valor, ánimo para cumplir con mis objetivos propuestos. Ya que él mismo me brindó la oportunidad de prepararme profesionalmente en las aulas universitarias.

Y a mi hijo, por quien luche incansablemente para darle un mejor futuro y ser ejemplo a seguir y por lo cual no he podido estar junto todo el tiempo.

Finalmente a mis padres, hermanas/os, familiares, quienes me dieron ánimo para vencer los obstáculos del sendero de mi vida.

Elisa Santillán

Quiero en primer lugar dar gracias a Dios por darme la vida, y la oportunidad de permitirme ser profesional.

Este trabajo de investigación dedico a mis padres por darme la vida y dar la luz de la alegría.

A mi padre, a pesar de la distancia física que se encuentra tan lejos de nosotros, pero siento que tu estas siempre conmigo aunque nos faltaron muchas cosas de vivir juntos, si estuvieras en este momento junto conmigo hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

También le dedico a mi hermana quién me apoyó a seguir estudiando y ella estaba en los momentos más difíciles de mi vida y a mis hermanos y compañeros de estudio por darme motivación para nunca rendirme.

María Rea

III. AGRADECIMIENTO

Primeramente nuestro profundo agradecimiento a DIOS, por habernos dado la vida, salud, inteligencia y sabiduría necesaria para alcanzar con éxito nuestro objetivo anhelado.

Nuestro agradecimiento más profundo a nuestra UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR, quien nos abrió las puertas y nos brindó conocimientos técnicos, para formarnos como excelentes profesionales y por ende desenvolvernos en el ámbito laboral. Y servir con honor y lealtad a la sociedad.

Y a los docentes quienes con su capacidad, conocimiento y profesionalismo supieron impartir día a día en las aulas universitarias para ser competitivos en el ámbito profesional.

María Rea

Elisa Santillán

IV. CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA

CERTIFICO

Qué, el Trabajo de Graduación titulado: **“IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2014”**, de la autoría de las señoritas Rea Llumiguano Maria Transito y Santillán Poma Luz Elisa, previo a la obtención del título de Licenciadas en Gestión Administrativa, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda, 23 de noviembre de 2015



Lic. Mónica Secaira Durango

DIRECTORA

V. AUTORÍA NOTARIADA

Las opiniones, ideas, análisis, interpretaciones, comentarios y demás aspectos relacionados con el tema: **“IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2014”**, que se investiga, son de exclusiva responsabilidad de las autoras.



Rea Llumiguano Maria Transito
C.I. 0201085016



Santillán Poma Luz Elisa
C.I. 0201948684



Factura: 001-002-000000368



20150201004D00407

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150201004D00407

Ante mí, NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION de la NOTARÍA CUARTA , comparece(n) LUZ ELISA SANTILLAN POMA SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en GUARANDA, portador(a) de CÉDULA 0201948684, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, MARIA TRANSITO REA LLUMIGUANO SOLTERO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en GUARANDA, portador(a) de CÉDULA 0201085016, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIA DE TITULO, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA, QUE LOS CRITERIOS E IDEAS EMITIDAS EN EL PRESENTE TRABAJO DE GRADUACION TITULADO "IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2014" para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 21 DE AGOSTO DEL 2015.



LUZ ELISA SANTILLAN POMA

CÉDULA: 0201948684



MARIA TRANSITO REA LLUMIGUANO

CÉDULA: 0201085016



NOTARIO(A) GINA LUCIA CLAVIJO CARRION
NOTARÍA CUARTA DEL CANTON GUARANDA

VI. TABLA DE CONTENIDOS

| | | |
|--------------|--|-------------|
| II. | DEDICATORIA..... | II |
| III. | AGRADECIMIENTO | III |
| IV. | CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA | IV |
| V. | AUTORÍA NOTARIADA | V |
| VI. | TABLA DE CONTENIDOS | VI |
| VII. | LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS | IX |
| VIII. | RESUMEN EJECUTIVO | XII |
| IX. | INTRODUCCIÓN | XIII |
| 1 | CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1.1 | TEMA..... | 2 |
| 1.2 | ANTECEDENTES | 3 |
| 1.3 | FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 4 |
| 1.4 | JUSTIFICACIÓN..... | 5 |
| 1.5 | OBJETIVOS..... | 6 |
| 1.5.1 | Objetivo General..... | 6 |
| 1.5.2 | Objetivos Específicos..... | 6 |
| 1.6 | MARCO TEÓRICO | 7 |
| 1.6.1 | Marco Referencial..... | 7 |
| 1.6.2 | Marco Georeferencial | 10 |
| 1.6.3 | Marco Legal | 11 |
| 1.6.4 | Marco Conceptual..... | 13 |
| 1.6.5 | Teoría Científica | 15 |
| 1.7 | HIPÓTESIS | 42 |
| 1.8 | VARIABLES..... | 43 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1.8.1 | Variable Independiente | 43 |
| 1.8.2 | Variable Dependiente..... | 43 |
| 1.8.3 | Operacionalización de las Variables | 44 |
| 1.9 | METODOLOGÍA | 46 |
| 1.9.1 | Métodos..... | 46 |
| 1.9.2 | Tipos de Investigación | 46 |
| 1.9.3 | Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos | 47 |
| 1.9.4 | Universo y Muestra..... | 47 |
| 1.9.5 | Procesamiento de Datos | 48 |
| 2 | CAPÍTULO II | 49 |
| 2.1 | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 50 |
| 2.1.1 | Encuesta Dirigida al Personal Administrativo..... | 50 |
| 2.1.2 | Encuesta Dirigida a los Usuarios | 60 |
| 2.1.3 | Entrevista Dirigida al Director..... | 69 |
| 2.2 | COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS | 71 |
| 2.3 | CONCLUSIONES..... | 72 |
| 2.4 | RECOMENDACIONES | 73 |
| 3 | CAPÍTULO III..... | 74 |
| 3.1 | TEMA:..... | 75 |
| 3.2 | INTRODUCCIÓN..... | 76 |
| 3.3 | JUSTIFICACIÓN..... | 77 |
| 3.4 | OBJETIVOS:..... | 78 |
| 3.4.1 | Objetivo General..... | 78 |
| 3.4.2 | Objetivo Especificos: | 78 |
| 3.5 | DESARROLLO DE LA PROPUESTA | 79 |
| 3.5.1 | Imagen..... | 79 |

| | | |
|----------|--------------------------------------|------------|
| 3.5.2 | Conducta en el Lugar de Trabajo..... | 80 |
| 3.5.3 | Estrategias a Desarrollar | 83 |
| 3.6 | CONCLUSIÓN | 99 |
| 3.7 | RECOMENDACIÓN..... | 100 |
| 3.8 | PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA | 101 |
| 3.9 | RESULTADOS ESPERADOS | 102 |
| 4 | BIBLIOGRAFÍA..... | 103 |
| 5 | ANEXOS..... | 104 |

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Cuadro No 1. Imagen Personal | 50 |
| Cuadro No 2. Uniformes para trabajar | 51 |
| Cuadro No 3. Accesorios para vestir..... | 52 |
| Cuadro No 4. Reglas de Cortesía | 53 |
| Cuadro No 5. Normas de Etiqueta | 54 |
| Cuadro No 6. Imagen Positiva | 55 |
| Cuadro No 7. Gestión Administrativa..... | 56 |
| Cuadro No 8. Desarrollo de Funciones | 57 |
| Cuadro No 9. Desarrollo de Actividades | 58 |
| Cuadro No 10. Manual Imagen Personal | 59 |
| Cuadro No 11. Proyección imagen personal..... | 60 |
| Cuadro No 12. Factores imagen personal | 61 |
| Cuadro No 13. Uniformes trabajo | 62 |
| Cuadro No 14. Reglas de cortesía | 63 |
| Cuadro No 15. Satisface Expectativas | 64 |
| Cuadro No 16. Gestión administrativa..... | 65 |
| Cuadro No 17. Desarrollo de actividades | 66 |
| Cuadro No 18. Desarrollo de actividades del personal MIES-G | 67 |
| Cuadro No 19. Manual imagen personal..... | 68 |
| | |
| Gráfico No 1. Imagen Personal | 50 |
| Gráfico No 2. Uniformes para trabajar | 51 |
| Gráfico No 3. Accesorios para vestir | 52 |
| Gráfico No 4. Reglas de Cortesía..... | 53 |

| | |
|---|----|
| Gráfico No 5. Normas de Etiqueta..... | 54 |
| Gráfico No 6. Imagen Positiva..... | 55 |
| Gráfico No 7. Gestión Administrativa | 56 |
| Gráfico No 8. Desarrollo de Funciones | 57 |
| Gráfico No 9. Desarrollo de Actividades | 58 |
| Gráfico No 10. Manual Imagen Personal..... | 59 |
| Gráfico No 11. Proyección imagen personal | 60 |
| Gráfico No 12. Factores imagen personal..... | 61 |
| Gráfico No 13. Uniformes trabajo | 62 |
| Gráfico No 14. Reglas de cortesía..... | 63 |
| Gráfico No 15. Satisface Expectativas..... | 64 |
| Gráfico No 16. Gestión administrativa | 65 |
| Gráfico No 17. Desarrollo de actividades | 66 |
| Gráfico No 18. Desarrollo de actividades del personal MIES-G..... | 67 |
| Gráfico No 19. Manual imagen personal | 68 |

VIII. LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo No 1. Encuesta Dirigida al Personal Administrativo..... | 104 |
| Anexo No 2. Encuesta Dirigida a los Usuarios..... | 106 |
| Anexo No 3. Entrevista Dirigida al Director | 108 |
| Anexo No 4. Fotografías | 111 |

IX. RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo es importante porque contribuye a que el personal administrativo del MIES-G, proyecte una imagen positiva de la institución.

Su objetivo principal es que el personal administrativo de la institución, aplique normas de respeto, etiqueta y cortesía para la atención a los usuarios, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y proyectar una imagen personal positiva.

Con este trabajo se estableció que el personal administrativo debe aplicar reglas de comportamiento en sus funciones laborales y personales.

La investigación de campo se la realizó mediante la técnica de la encuesta y la entrevista utilizando como instrumento cuestionarios, las mismas que fueron aplicadas al personal administrativo y a los usuarios y la entrevista al director de la institución, cuya información fue tabulada y representada en tablas y gráficos circulares.

Con los resultados de la investigación de campo y documental se formularon conclusiones y recomendaciones, determinando así que el manual de estrategias para la gestión administrativa será un aporte positivo para la institución.

Este trabajo de investigación pretende regular el comportamiento y las relaciones interpersonales basadas en la importancia de la imagen personal y por ende institucional.

X. INTRODUCCIÓN

El trabajo de graduación tiene como tema Imagen personal y la Gestión administrativa de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del cantón Guaranda, provincia Bolívar, año 2014.

Resulta de imperiosa importancia la necesidad de establecer los factores que afectan la gestión administrativa lo que incide en la imagen personal, con la finalidad de buscar alternativas mediante herramientas necesarias para proyectar una imagen exitosa, positiva y segura; tanto en el área laboral como personal.

En el capítulo I. Contiene el tema, formulación del problema, justificación, los objetivos: general y específicos, Marco Teórico se fundamenta en los antecedentes investigativos, marco referencial y legal, contiene las categorías fundamentales, la hipótesis, señalamiento de variables, metodología, modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información; y, plan de procesamiento de la información.

En el capítulo II. Titulado: análisis e interpretación de resultados que incluye el análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas, interpretación de datos y verificación de hipótesis, conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo III. Denominado propuesta contiene: introducción, justificación, objetivos, fundamentación, plan operativo y resultados esperados.

CAPÍTULO I

1.1 TEMA

IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2014.

1.2 ANTECEDENTES

La imagen personal es la carta de presentación más importante del ser humano, refleja la manera en que se relaciona con el mundo y con los demás, se expresa más con el cuerpo que con las palabras y por ende el cuerpo es el elemento de comunicación de una persona, muchas veces este aspecto no es tomado en cuenta por el individuo. La imagen personal se desarrolla en diferentes lugares como en familias, trabajo, actos sociales culturales, etc.

Imagen personal y gestión administrativa es un tema de gran importancia para quienes demuestran profesionalismo en su ámbito laboral. Para el logro del crecimiento profesional dentro de las organizaciones e instituciones se necesita el cuidado de la imagen personal que posee cada persona; es de suma importancia, pues involucra el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, a través del físico, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestros competidores.

Por lo tanto conviene estar atento al mejoramiento constante de la imagen personal, siendo de mayor prioridad cuando se desempeñan diferentes cargos dentro de una institución ya que exigen contactos con diferentes personas.

El Gobierno Nacional se preocupa por mantener la buena imagen personal de los ejecutivos a nivel nacional, porque ellos están en contacto con el público y por ende se releva en la gestión administrativa dentro de las instituciones, motivo por el cual ha dotado inclusive de uniformes de trabajo.

El MIES-G como institución pública, provee de uniformes a los funcionarios y este constituye un elemento clave para proyectar una imagen positiva; sin embargo descuidan otros factores determinantes en la gestión administrativa además de la falta de aplicación de normas de cortesía y buenos modales.

Si la imagen es un mensaje elemental en la relación interpersonal y empresarial. El MIES-G, no está exento como institución pública de poner en práctica tanpreciado elemento.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera influye la gestión administrativa en la imagen personal de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Año 2014?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Nuestro trabajo pretende abordar un problema relacionado con la proyección de la imagen personal, ya que el mundo contemporáneo exige a los ejecutivos ser más competitivos como profesionales. Por ello, proyectar una imagen de credibilidad y seguridad, se ha convertido en un instrumento fundamental a la hora de promover la confianza y generar autoridad, liderazgo y poder en diferentes campos laborales.

En ciertas ocasiones los ejecutivos no contribuyen desde el ámbito de su responsabilidad a la formación global de la imagen de la institución, ya que su imagen se proyecta hacia el exterior con una escasa presencia, poca importancia en los aspectos físicos, personales, sociales, profesionales y se evidencia que no se esfuerzan por mejorar cada día; lo que da como resultado una imagen negativa.

Las razones por las cuales se desarrolla esta investigación “**Imagen Personal y la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014**” es para determinar los problemas originados en este escenario y a través de los resultados las autoras proponer un manual en la que contenga las estrategias para la proyección de una buena imagen personal que permitirá mejorar la gestión administrativa y demostrando el grado de profesionalismo y madurez en cualquier ámbito laboral.

Al final de este estudio se considera como beneficiarios a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES-G y por ende a las personas que acuden a la institución con el fin de solicitar sus servicios e información; razón por la que consideramos factible su estudio y en vista de que no se han realizado trabajos con anterioridad, existe el interés de las autoridades y personal que con su compromiso permitirán acceso a la información en el momento oportuno.

Este trabajo de investigación es original ya que es creado por las autoras y por lo cual no existe otro trabajo parecido o igual al nuestro y las razones por las cuales se ha emprendido esta investigación.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Determinar los procesos de gestión administrativa y su influencia en la imagen personal de los servidores públicos de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de gestión administrativa que realizan el personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda y su incidencia en la imagen personal.
- Analizar los respectivos procesos y factores de la gestión administrativa para contribuir al mejoramiento de la imagen personal y profesional del personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda.
- Elaborar un manual que contenga las estrategias para mejorar la gestión administrativa y por ende la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014.

1.6 MARCO TEÓRICO

1.6.1 Marco Referencial

CONSTRUIMOS JUNTOS UNA VIDA DE OPORTUNIDADES

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) renueva en su estructura para mejorar la aplicación de las políticas sociales. Con este objetivo, el presidente de la República, Rafael Correa firmó el Decreto Ejecutivo Nro. 1 356, mediante el cual dispuso la reestructuración institucional.

El nuevo Ministerio parte de la visión del buen vivir y el desarrollo centrado en las personas, y exhibe las siguientes transformaciones:

- Considerar el bienestar y el buen vivir como un bien público, cuyo acceso está garantizado por la ciudadanía y clasificado por la diversidad propia de la población y sus necesidades específicas.
- El Estado se enfoca prioritariamente en generar oportunidades para todos en equidad, atiende directamente a la población con mayores necesidades y promueve su acceso autónomo en el futuro.
- El nuevo modelo que considera la estructura distributiva como parte del patrón de desarrollo económico, propone la equidad como eje de la economía y al sistema económico en función de la equidad. En el modelo neoliberal la política social compensatoria había servido para amortiguar las consecuencias de la política económica y el ámbito de “lo social” se había asociado a la pobreza.
- Recuperar el Estado como actor articulador, impulsador, rector y referente ético de las acciones públicas.
- La corresponsabilidad es una participación que exige derechos pero también toma a cargo la vida de los beneficiarios, la de su familia y sus potencialidades. La corresponsabilidad es equidad entre hombres y mujeres, entre la economía monetaria y la economía del cuidado.

Visión:

Ser la entidad pública que ejerce la rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida con prioridad en la población de niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad y aquellos y aquellas que se encuentran en situación de pobreza, a fin de aportar a su movilidad Social y salida de la pobreza.

Misión:

Establecer y ejecutar políticas, regulaciones, estrategias, programas y servicios para la atención durante el ciclo de vida, protección especial, aseguramiento universal no contributivo, movilidad Social e inclusión económica de grupos de atención prioritaria (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad) y aquellos que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad.

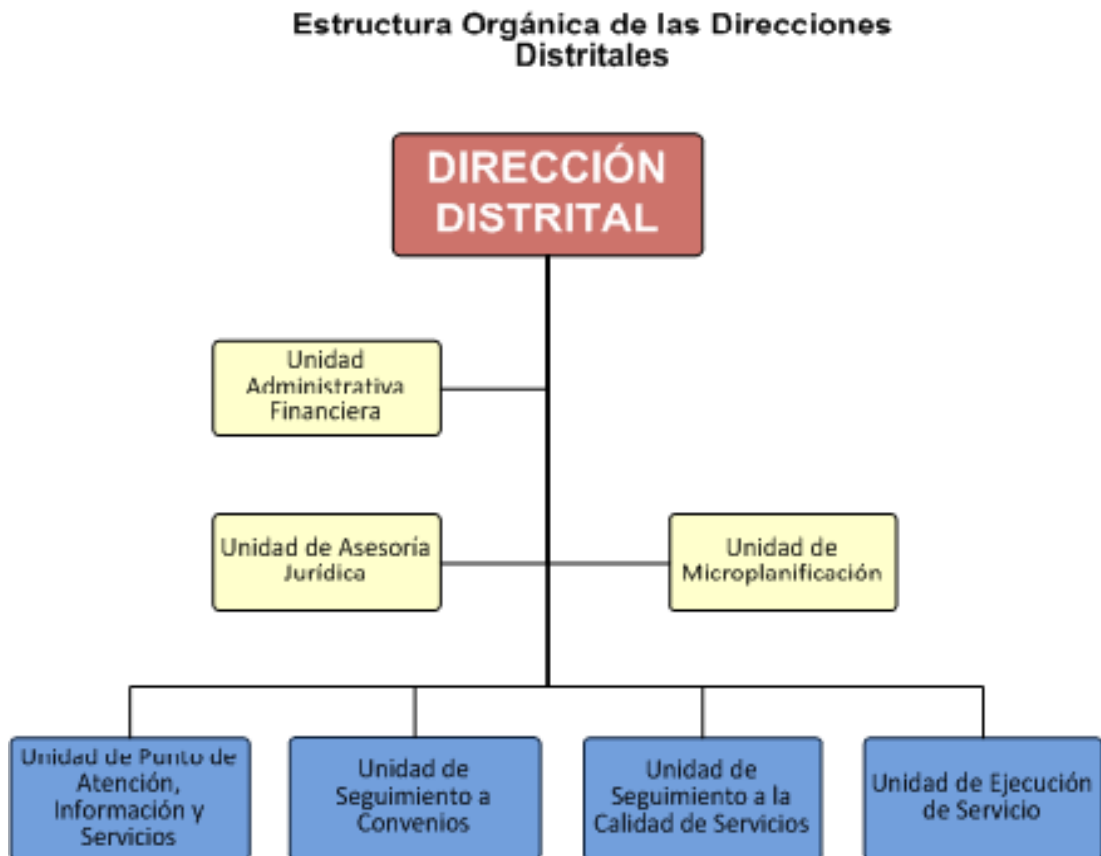
Valores:

La gestión del MIES se sustentará en los siguientes valores:

- Ética
- Transparencia
- Responsabilidad
- Honestidad
- Respeto
- Calidad
- Calidez
- Lealtad
- Eficiencia
- Eficacia

- Compromiso
- Trabajo en equipo

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MIES-G



1.6.2 Marco Georeferencial



1.6.3 Marco Legal

El Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar esta rívida principalmente por el **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVIDOR PÚBLICO.**

Art. 23.-

Art. 120.- Estructura de la gestión de las Unidades de Administración del Talento Humano - UATH.- Las UATH estructurarán su gestión mediante la conformación de procesos y estarán integradas básicamente por:

- a) Calidad del servicio, atención al usuario y de la gestión institucional, en el ámbito de sus atribuciones y competencias;
- b) Manejo técnico del talento humano;
- c) Administración del talento humano, remuneraciones e ingresos complementarios; y,
- d) Salud ocupacional.

Los procesos enunciados anteriormente pueden ser unificados o divididos de acuerdo a la complejidad, tamaño organizacional y necesidades prioritarias de la institución.

Las atribuciones y acciones de cada uno de estos procesos serán determinadas en el correspondiente reglamento, estructura institucional y posicional y manual de descripción, valoración y clasificación de puestos de cada institución.

Art. 137.- Administración del desarrollo institucional.- Las UATH tendrán bajo su responsabilidad el desarrollo, estructuración y reestructuración de las estructuras institucionales y posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos.

Art. 138.- Del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.- En las instituciones establecidas en el artículo 3 de la LOSEP, se integrará el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional

que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

Art. 239.- De los uniformes.- Las instituciones podrán entregar a las y los servidores públicos con nombramiento permanente por una sola vez cada año, uniformes o ropa de trabajo, de conformidad a su disponibilidad presupuestaria, y a las y los servidores contratados bajo la modalidad de servicios ocasionales, que hayan firmado contratos de por lo menos diez meses a un año. Para el caso de implementos de trabajo no existen estos limitantes.

Las y los servidores públicos cuidarán de las prendas proporcionadas, preservando la imagen institucional y no podrán usarlas para actividades que no sean las derivadas del servicio público, prohibición que se hace extensiva para días feriados y de descanso obligatorio a no ser que por disposición de autoridad competente deban cumplir actividades específicas.

Los costos de los uniformes se encontrarán dentro de los techos establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, y tanto el material como su confección serán de producto nacional.

1.6.4 Marco Conceptual

Administración.- Es el proceso de conseguir que las cosas se haga de la manera eficiente y eficaz, con y a través de las personas y mediante el proceso administrativo para lograr el objetivo propuesto.

Control.- Esto sirve para medir y corregir el desempeño individual u organizacional para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas de la institución.

Dirección.- Es el proceso de mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas fundamentales para el bien de la institución o del grupo.

Gestión administrativa.- Es un conjunto de acciones mediante las cuales los ejecutivos desarrollan sus actividades por medio del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar

Imagen.- Es una representación de la mente. Afecta a las actitudes, las cuales, a su vez, afecta al comportamiento. También se dice que es la representación semejanza y apariencia de una cosa.

Imagen personal.- Es un conjunto de rasgos interiores y exteriores por lo cual a la hora de presentar con el público se debe tener en cuenta el aspecto físico, la vestimenta, la gestualidad, la manera de hablar, el grado de cortesía, etc.

Impecable.- Es la percepción que se tiene de una persona por parte de sus grupos objetivo como consecuencia de los estímulos que emana en su actividad profesional

Integralidad.- La palabra “integridad” implica rectitud, bondad, honradez, intocabilidad; alguien en quien se puede confiar; sin mezcla extraña; lo que dice significa eso: lo que dijo; cuando hace una promesa tiene la intención de cumplirla.

Organización.- Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar los objetivos de la organización o institución.

Planeación.- Esto implica que las personas piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en presentimientos. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Problema.- Es una operación mediante la cual se detalla claramente y de una forma concreto sobre qué se va a realizar la investigación. (OCEANO, 2007).

Proyectar.- Lanzar dirigir hacia delante o a la distancia. Guiar trazar disponer o proponer el plan y los medios para la ejecución de una cosa.

Responsabilidad.- Es el cumplimiento de las obligaciones o el cuidado al tomar decisiones o realizar actividades. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

1.6.5 Teoría Científica

1.6.5.1 Imagen Personal

IMAGEN

La imagen es una representación visual, similar de una persona o cosa, que manifiesta la apariencia de un objeto real o imaginario. Aunque el término suele entenderse como sinónimo de representación visual, también se aplica como extensión para otros tipos de percepción, como imágenes auditivas, olfativas, táctiles, kinestésicas, etc.

IMAGEN PERSONAL

Imagen personal, es el conjunto de rasgos internos y externos que caracterizan ante la sociedad a una persona o entidad. Es, en conjunto, el estilo de la persona. La imagen es el primer mensaje de la comunicación interpersonal que se identifica por las condiciones físicas propias del individuo, el lenguaje no verbal, la forma de vestir.

Se habla de la imagen personal, empresarial, institucional y se dan conceptos diversos de acuerdo con el criterio de los autores está íntimamente relacionada con la comunicación. En particular la comunicación no verbal es decisiva en la transmisión de mensajes. (DÁVILA ALVAREZ, 2012).

Se puede definir como un conjunto de rasgos externos (vestimenta) e internos (actitudes). También al momento de hablar con otra persona deben tener en cuenta el aspecto físico, los gestos, la manera de hablar, y la cortesía. La imagen que se proyecta debe ser de profesionalismo, de honestidad, de cultura, de cordialidad y esto no puede ser de simple apariencia, sino de una personalidad que demuestra ser el individuo.

IMPORTANCIA DE LA IMAGEN PERSONAL

Al hablar de la imagen personal, en muchas ocasiones se centra demasiado la temática en la belleza exterior de cada persona. Esto es un error trascendental porque de lo que se habla es de algo más que la apariencia de la persona. La imagen personal

empieza en un descubrimiento de sí mismos. Si se fija solo en la imagen exterior del individuo, lo que hacen es presentarse a los demás alguien que no son.

Una persona se debe redescubrir a si mismo que significa parar, sentarse frente al espejo y darse cuenta de quienes somos es decir conocer a sí mismo. Esto es un proceso muy sencillo y, a la vez, es una forma de quitar todo lo negativo y aceptar tal y cual como somos.

En un primer momento se debe fijar en los puntos negativos a nivel personal. Qué es lo que nos gusta de nosotros y en qué nos equivocamos. Luego valorar cuáles son nuestros puntos positivos y que es lo que nos gusta de nosotros. Y se debe tener en cuenta lo que nosotros mostremos a los demás, es la imagen que los demás recibirán de nosotros, por eso es muy importante ser sinceros con uno mismo a la hora de que nos conozcan.

La imagen personal se basa en unos factores muy concretos: la personalidad, el carisma, vestuario, actitud y la credibilidad.

Hoy en día, la imagen personal ha poseído mucha relevancia debido a la moda, estilo con esto es importante mantener la imagen personal para ganar un espacio en el lugar de trabajo, con amigos, con usuarios, y así proyectar la imagen positiva la misma que ayudará a generar opiniones favorables cada día en la era de la globalización.

ARREGLO PERSONAL

El arreglo personal involucra: aseo, cuidado del cuerpo, maquillaje, vestuario, mantenimiento de prendas y accesorios.

Cuidado del cuerpo: El aspecto del cuerpo de una persona revela cuanto se quiere y preocupa por conservar una buena imagen para proyectar al público. Luego de un baño aplique un desodorante antitranspirante; una loción humectante, si tiene el peso fuera de lo normal, es bueno vigilar la alimentación; hacer ejercicios, caminar, ir a un gimnasio, los masajes lo cual ayudaran a mantener el peso y la apariencia adecuados; además, disminuye el estrés. Esto no es exclusivo de las mujeres; sino también para los hombres los cuales también deben preocuparse por su arreglo personal.

El cabello: Se debe lavar con un shampoo adecuado para cada tipo de cabello; un corte acuerde con su rostro. El peinado también debe escogerse de acuerdo con la forma del rostro y la actividad que esté desarrollando el individuo. En caso de los hombres se debe mantener corto y bien peinado y no olvides de afeitarse.

Cuidado de la piel: El tejido que cubre el cuerpo requiere de protección. Los cuidados que suministren a su piel nunca serán suficientes. La piel cubre por igual a hombre y mujeres: por lo tanto se debe mantener similares cuidados. Utilice un humectante o protector solar. Ya que esto refuerza la seguridad personal, también fomenta la aceptación social.

El rostro: Es muy importante conocer el tipo de piel de cada persona (seco, graso, mixto). Una vez identificado se debe cuidar diariamente, siguiendo estos pasos: limpia la piel de su rostro con una loción o leche desmaquilladora; aplique, con movimientos suaves, un tónico igualmente adecuado para su tipo de piel. Si padece de acné o su piel es grasa, use una loción astringente. Huméctela con una crema para día, que también sirve como base para el maquillaje.

El maquillaje: si lo sabes usar, esto es un verdadero arte; bien aplicado, hace milagros. Debe ser del tono más parecido a tu piel y deberá ir en armonía con tu vestuario. Ayuda a destacar los aspectos positivos de nuestro rostro, y a disimular los rasgos que no le favorecen. El maquillaje jugará con los colores de la vestimenta.

La actividad: No es igual el maquillaje de una modelo o artista que el de una oficinista o de quien trabaja en el campo. Si una ejecutiva va a la empresa maquillada como una modelo, dañara su imagen; igual que la campesina si se maquillare como la artista.

La boca: La dentadura y aliento son dos aspectos que merecen especial atención y es importante el cuidado para garantizar que la boca esté limpia, hidratada y libre de infecciones.

Las manos: Esto expresan confianza, inquietudes, incertidumbre; sus movimientos proyectan una imagen de inseguridad o nerviosismo cuando se sabe qué hacer con ellas. No las tenga dentro de los bolsillos de la chaqueta o del pantalón.

Es necesario mantenerlas siempre limpias, no sudorosas. Evita tener uñas largas más aún si son postizas. Si usa esmalte, este debe estar bien conservado, no a medio pintar y utilizar colores claros. Es inapropiado usar un anillo en cada dedo. Y más aún para una oficinista.

Los pies: Este soporta el peso del cuerpo todo el día; acuda donde un pedicuro por lo menos una vez al mes; recorte las uñas en forma adecuada, para que no aparezcan los dolorosos uñeros. Usar zapatos cómodos será lo más apropiado. (DÁVILA ALVAREZ, 2012).

NORMAS PARA EVITAR LA MALA IMAGEN

Al trabajar en una empresa o institución, en representación de la misma; y por lo tanto, la responsabilidad de los ejecutivos es muy importante ya que no son considerados como personas independientes, sino más bien como miembros integrantes de una organización y por lo cual se debe tener en cuenta las siguientes reglas:

- No comer en la oficina, y mucho menos masticar chicle.
- No dejar en su escritorio recipientes de líquidos que haya tomado.
- No debe maquillarse ni peinarse en su sitio de trabajo.
- No pintarse las uñas en la oficina.
- No utilizar anteojos de fantasía, ni vidrios de color.
- No usar pañuelos en la cabeza, ni gorros.
- Procure tener siempre el cabello arreglado.
- No fumar cigarrillos en la oficina.

EL VESTIDO

Para vestirse elegante no solo es adecuado lo que está de moda. Al escoger las prendas de vestir se debe tomar en cuenta la forma de su cuerpo, estatura, edad, el

tono de piel, actividad, ocasión, clima, los colores y textura de las prendas. Esta sugerencia sirve para los hombres y tanto para las mujeres.

También es importante cuidar y mantener la ropa limpia, planchada; los botones deben estar en su lugar; hay que revisar las costuras y los cierres. Esto influye en la apariencia personal. Pese a usar el más costoso traje, la mujer más esbelta lucirá de lo peor, si su vestido está manchado, arrugado, su rostro descuidado, mal combinado sus prendas. (DÁVILA ALVAREZ, 2012).

UNIFORME

En los actuales tiempos, han llegado a generalizarse el uso del uniforme en las empresas e instituciones públicas o privadas. Al vestir uniforme se está proyectando de forma más directa la imagen de la institución o empresa para la cual trabajas.

Como el uniforme presenta caracteres comunes que son básicamente un signo de identificación, deben tener armonía en el color, con el cual los empleados se sientan conformes.

El uniforme, como su nombre lo indica, no admite variaciones o interpretaciones personales porque pierde su carácter. Debe existir satisfacción al usarlo. Por eso debe ser sabio, con diseño que pueda adaptarse a todo tipo de formas, funcional y de colores que no fatiguen ni de materiales que se deterioren muy rápido. (ZUÑIGA DE LA CASTAÑEDA, 1999).

Si no van a cumplir con el reglamento para el uso del uniforme que cada institución establece, es mejor que busques un trabajo en una institución o empresa donde no exija así evitar el incumplimiento de las normas

ACCESORIOS

Esto es un complemento del vestuario. Por más caro y elegante que sea el traje que lleve, no lucirá bien si la cartera o los zapatos no son los adecuados. Las carteras, zapatos y cinturones deben hacer juego entre ellos son un complemento esencial a la hora de vestir bien.

La cartera se llevará en el lado izquierdo. La cual debe mantener limpia, por fuera y por dentro, con su contenido en orden, bordes, costuras, cierres, en buen estado. Y use un tamaño acorde con su estatura y actividad. Para la noche, se recomienda usar la cartera más pequeña de mano.

Los zapatos deben estar siempre limpios; conservar en buen estado los tacones y las tapas. Es recomendable tener zapatos y carteras para el uso diario. No utilizar sandalias.

JOYAS Y ADORNOS

Los adornos y las joyas es un complemento del vestuario para proyectar una excelente imagen al público en cualquier parte que se encuentre.

- No llevar collar y prendedor simultáneamente.
- Los aretes y el broche deben hacer juego.
- Cuando se lleva blusas de manga largas con botones no usar pulseras.
- No utilizar collar con vestidos de cuello alto.
- Las personas altas pueden utilizar accesorios grandes.
- Para los accesorios escoger una sola línea: dorados, de plata, perlas, fantasía, artesanales u otros, pero no combinarlos y no usar todos a la vez.
- Cuando se usa gafas no deben utilizarse muchos accesorios. (ZUÑIGA DE LA CASTAÑEDA, 1999)

DETALLES DE ELEGANCIA

Tenga presente ciertos detalles que proyectan su imagen y su estilo personal, y otros la deslucen completamente.

Detalles que le restaran toda la elegancia: salir de casa con la cabellera mojada o con rulos; sin maquillajes, o aplicárselo dentro del auto, mientras llega a la oficina o al lugar que vaya; y , por último, no usar medias con ropa formal.

El prendedor: Se lucirá en el lado derecho de la chaqueta o abrigo. En el izquierdo se llevan las identificaciones o condecoraciones, cuando el protocolo lo exige.

El perfume: Si bien se dice que va con la personalidad de cada quien, al momento de comprarlo hay que hacer algunas consideraciones:

¿A qué hora la usará? ¿En qué lugar? ¿En la mañana o en la noche? ¿Para la oficina o para la fiesta? De acuerdo con esas observaciones, adquiera un frasco, para la mañana; uno más concentrado y para la noche uno más suave. Recuerde que los olores fuertes en lugares cerrados producen mareo, dolor de cabeza.

SENTARSE Y LEVANTARSE CORRECTAMENTE

Es un detalle que dice desde lejos cuán elegante es una persona. El no observarlo refleja inseguridad, pereza, descuido.

Es válido para hombre y mujeres mantener una postura adecuada al momento de sentarse ante el público, y se debe tener en cuenta ciertos detalles que resaltará su imagen:

- Utilizar toda la silla al sentarse, no solo al borde. Así, dará a la espalda el apoyo requerido y su postura será adecuada.
- Permanecer con las rodillas juntas al sentarse, sin importar si lleva falda o pantalón. Para mayor comodidad puede desviar las rodillas un poco hacia la izquierda y los pies hacia atrás, y ubicar las manos en el regazo, en la misma posición.
- Si lleva una falda muy corta, debe cuidar la posición que adopte. Lo ideal es que no sea tan corta que no haya forma de quedar bien sentada sin que se vea más de la cuenta. En cuanto a los hombres, deben recogerse ligeramente el pantalón para evita que la tela quedé rígida en el área de la rodilla.
- Al cruzar las piernas, los hombres no deben mostrar las suelas de los zapatos.
- No es de buen gusto balancearse en la silla, ni tampoco a su alrededor lo permita, hacerlo con vigor y elegancia y evitar cualquier traspies.

- Al levantarse, hacerlo despacio sin que produzca ruido. (DÁVILA ALVAREZ, 2012).

LA COMUNICACIÓN COMO FACTOR ASOCIADO A LA IMAGEN

En la actualidad la comunicación ha dado un salto enorme gracias a la tecnología moderna; la comunicación satelital, la internet, el teléfono móvil, son herramientas importantes tanto en lo personal como en lo profesional. Ello no impide que se guarde las formas en la escritura, en la conversación y el trato a las persona. Tenga presente que a través de cualquier medio por el que se comunique estará proyectando que, quien y como es la imagen de la persona con quien se comunica y de la institución al que representa.

Las diferentes formas de expresión (verbal, escrita, no verbal) sirven al individuo para ponerse en contacto con los demás. Permiten compartir el significado del mensaje que se emite, con el fin de lograr que la persona entienda y capte lo que se expresa en el sentido que tiene.

En la era actual, existen varios canales para transmitir un mensaje, a veces, ciertos medios de comunicación colectiva, no siempre informa de la manera adecuada. Se nota en ellos improvisación, falta de profesionalismo; domina el sensacionalismo en las noticias.

La comunicación verbal.- El emisor debe ser cuidadoso al transmitir un mensaje; este será claro, concreto, correcto y conciso. Es necesario asegurarse que el medio o canal sea el apropiado, a fin de que el receptor capte lo que el emisor quiere expresar.

La comunicación verbal u oral deberá ser:

- Fluida, con una expresión correcta,
- Entonación de voz adecuada,
- Coherente al transmitir un mensaje.

Para lograr una buena comunicación se debe:

- Escoger el tema apropiado
- Mantener claridad y orden en los contenidos
- Considerar el interés del auditorio
- El lenguaje a utilizar dependerá del nivel de cultura y educación del auditorio
- Valerse de ayudas visuales
- Se recomienda utilizar palabras y frases simples, breves y concisas
- Ejemplificar, valerse de gráficos para clarificar ideas
- La manera de tratar a las personas durante una conversación, una entrevista, es muy importante no tutear a su entrevistado; recordar que quien le escucha desconoce el grado de confianza que tiene con él, y dará lugar a conjetura errada; mantenga el tratamiento de “usted”.

El lenguaje corporal: La postura del cuerpo refleja la actitud que se tiene ante el público. Los signos o las señas son un medio de comunicación. Es muy importante cuidar los gestos que se hacen al hablar con otras personas. El movimiento de las manos deben ser medido, sin exagerar: la forma de caminar, la postura al sentarse, muchas veces expresan más que las palabras. Cada uno de estos elementos y todos ellos influyen en la proyección de la imagen personal positiva o negativa. (DÁVILA ALVAREZ, 2012).

LA CONVERSACIÓN

La capacidad de hablar bien es el camino más breve a la distinción. Es la que destaca al individuo y le hace sobresalir entre la multitud. Así escribió Dale Carnegie. Tenga presente que durante la conversación se conoce a las personas.

Se sugiere seguir estos pasos para mantener una buena conversación:

- Elegir el tema que conoce a fondo; para hacerlo, es imprescindible; tener una buena y adecuada información: ¿de qué puede conversar una persona, si no está actualizada? Lea los periódicos, vea o escuche los noticieros por la televisión, periódico o la radio.
- Conocer cultura general, el arte, la historia, el cine, para incrementar sus conocimientos.
- Estar al tanto de la realidad nacional, de los temas económicos, sociales, culturales, le ayudara a intervenir con acierto en una conversación.
- Deseche la vulgaridad. No trate de imponer su criterio. Respete la opinión de los demás.
- Prestar atención a quien habla; hágale sentir importante.
- No llame a su interlocutor mentiroso, no discuta con él.
- Evite usar aquellas frases que desdican de un conversador educado ¿ves?, o sea, lo que es, ¿entiendes?
- No de señal de aburrimiento.
- Hablar al oído a otra persona, es de mal gusto.
- No exprese en otro idioma ante las personas que no saben, esto es de mal gusto.

LA VOZ

En la comunicación es muy importante, la modulación de voz, por lo cual se debe tomar muy en cuenta el sonido, el volumen y la entonación de voz; son más importantes de lo que se piensa. Resulta muy agradable escuchar a una persona que habla con riqueza de matices; pero no a quien tiene una voz monótona.

Para ser asertivo, interesante, dinámico y confiable, a través de la voz, se tiene que hablar claramente, articulando y pronunciando bien las palabras, hablar empleando un tono agradable. Una buena respiración ayuda muchísimo a la calidad de tu voz.

Para mejorar el tono y volumen de la voz, es recomendable leer en voz alta y grabar esa lectura en una cinta. Cuando escuche lo grabado, se sorprenderá de los resultados. (DÁVILA ALVAREZ, 2012).

ATENCIÓN TELEFÓNICA

Para proyectar la imagen personal, vía telefónica basta segundos; por lo tanto, antes de hacer o contestar una llamada adopte una postura adecuada, sonría y module su tono de voz, porque en ese momento está demostrando una buena o mala imagen al interlocutor.

Mantenga el teléfono impecable; desinfecte con alcohol, las veces que sean necesarias. El cordón o alambre se debe conservar limpio y en buen estado.

Normas Básicas:

- No se debe dejar que el teléfono timbre más de dos veces.
- Saludar amablemente y cultivar una voz agradable y natural.
- Escuchar atentamente para luego responder.
- Modere su tono de voz; no adopte una voz melosa, es de mal gusto.
- Sea directo al iniciar la conversación. No juegue con frases como “a que no sabes quién habla”.
- Tapar la bocina o aislar la llamada, cuando tenga que comunicar a alguien.
- Decir “gracias”, “con mucho gusto”, “a sus órdenes”, pues de esta forma se proyecta la imagen personal y profesional.
- Nunca coma o beba mientras habla por teléfono.

FAMILIARIDAD EN LA OFICINA

El respeto a las personas se debe demostrar en todo lugar. Con más cuidado en la oficina. Se utilizan apodos, sobrenombres, diminutivos y calificativos, a veces relacionados con el aspecto personal: “flaca, negrito, gorda”; otros como “reina, amor, mijo/a”. A los excesos de confianzas son mal vistos.

Todo el personal de una oficina pública o privada debe considerar y respetar a las personas, dentro y fuera de la institución, como al público en general. Recuerde que quien le recibe o le informa proyecta la imagen de la organización a la que representa. La primera impresión es decisiva.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

SERVIDOR PÚBLICO

Un servidor público es una persona que brinda un servicio de utilidad social. Esto quiere decir que aquello que realiza beneficia a otras personas y no genera ganancias privadas (más allá del salario que pueda percibir el sujeto por este trabajo).

Los servidores públicos, por lo general, prestan servicios al Estado. Las instituciones estatales (como hospitales, escuelas o fuerzas de seguridad) son las encargadas de hacer llegar el servicio público a toda la comunidad.

El servidor público suele administrar recursos que son estatales y, por lo tanto, pertenecen a la sociedad.

PERFIL DEL SERVIDOR PÚBLICO

El Servidor Público es una persona orientada principalmente por el deseo de servir y atender las necesidades de las ciudadanas y ciudadanos, poniendo a disposición de la nación sus capacidades, con el fin de contribuir al desarrollo de ésta y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular.

La vocación de servicio es uno de los principios y valores fundamentales del Servidor Público, por lo tanto, considera los siguientes aspectos:

Satisfacción y pasión por brindar la mejor atención y calidad de servicio, teniendo claro el rol como servidores públicos.

Compromiso a “entender, atender y resolver” las necesidades de aquellos a los que servimos, orientándonos permanentemente a su satisfacción y a superar sus expectativas.

Atender con cordialidad, humanidad, rapidez y sentido de oportunidad los planteamientos de las usuarias y los usuarios.

Constante desarrollo, mejoramiento de las propias capacidades y abiertos al aprendizaje de nuevos conocimientos, con la finalidad de prestar un mejor servicio.

Algunos de los deberes del servidor público son el observar buena conducta dentro y fuera de los horarios de trabajo, practicar en forma constante el respeto a quienes les brindan atención, guardar reserva de los asuntos que lleguen a su conocimiento, guardar respeto y motivar a sus compañeros de trabajo al mejoramiento continuo y al trabajo colectivo.

Un servidor público debe actuar sobre las bases de la justicia, la razón y la argumentación por encima de cualquier interés individual, su rol se orienta a la generación del bien colectivo.

También debe tener creatividad e innovación, que se traduce en la búsqueda constante de nuevas formas de trabajo que resuelvan con eficiencia los problemas que en forma cotidiana se van presentando, con una visión de reto frente a cada problema que se le presente y enfocándose en su resolución.

GESTIÓN

El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Es decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera para el logro de la institución.

La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.

Una buena gestión demuestra la eficiencia y eficacia con las actividades dirigidas por un buen líder de la institución que realizan para ganar tiempo con las tareas, para lograr los objetivos propuestos con las actividades o funciones que desempeñan todos los empleados dentro de la institución.

LA ADMINISTRACIÓN

La administración es el acto de administrar, gestionar o dirigir empresas, negocios u organizaciones, personas y recursos, con el fin de alcanzar los objetivos concretados. La administración de empresas es una rama de las ciencias humanas, sociales o humanidades que se caracteriza por la aplicación práctica de un conjunto de

principios, normas o leyes y roles, funciones o procedimientos dentro de las organizaciones. Se practica sobre todo en las empresas, ya sean públicas, privadas, mixtas o de otro tipo.

En pocas palabras, la administración es lo que los gerentes hacen. Es decir que la administración constituye el proceso de conseguir que las cosas se hagan de la manera eficiente y eficaz, con y a través de las personas y utilizando los medios necesarios, mediante el proceso administrativo que es planeación, organización, ejecución, y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos deseados.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La gestión administrativa en una institución es uno de los factores más importantes para administrar de la mejor manera, ya que de ella dependerá el éxito de la institución.

La gestión administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del proceso administrativo que consiste básicamente en planificar, organizar, dirigir y controlar.

Es importante que se tenga en cuenta que con el pasar de los años es mucha la competencia que se nos presenta por lo que siempre debemos estar informados de cómo realizarla de manera correcta.

La gestión administrativa también se puede decir que es la acción que se realiza para la obtención de algo o la tramitación de un asunto y por lo cual, es la acción y efecto de administrar.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, en coordinación con todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos, mediante el proceso administrativo.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA MODERNA

Gestión administrativa moderna de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales

y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa o institución, entonces debemos tener en claro que la misma funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador. En los casos donde se presentan situaciones algo más complejas para las que se necesitara la acumulación de los recursos materiales en una empresa, la gestión administrativa ocupa un lugar importantísimo para el cumplimiento de los objetivos. (CHAVIENATO, 2006).

Este es uno de los factores que más influyen en cuanto a la gestión administrativa pública debido a que es fundamental en el crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito social como en el económico de un país.

IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Las actividades de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es la lucha de la gestión administrativa moderna para alcanzar los objetivos propuestos y por ende se desarrolla el país.

El control de las instituciones o empresas está en función de una administración efectiva y eficaz; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos que descansan en la competencia del administrador para el éxito de la institución.

Se requiera de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas o instituciones ya que la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Dentro del esfuerzo individual o colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

LA GESTION Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA EMPRESARIAL

La gestión administrativa empresarial es el conjunto de las actividades o funciones internas de la empresa que son importantes para su funcionamiento y, por supuesto, para la consecución de sus objetivos, como pueden ser el archivo de documentos, manejo de la contabilidad, la formalización de contratos de trabajo, tramitación y cotizaciones a la seguridad social, las nóminas, la emisión de facturas, efectuar pagos y cobros, el control de la caja.

La gestión administrativa es distinta en cada organización, de ahí que para diseñar su organización se debe atender a criterios, tales como el tamaño o dimensión de la empresa, tipo de producto que elabora, mercado al que se dirige, etc.

En la gestión administrativa la organización se puede realizar mediante la división por departamentos o áreas, por ejemplo los más comunes: Personal, Contabilidad, Tesorería, Financiero, sin perjuicio de que según la acumulación de trabajo, en algunos casos se puede unir diversas funciones en un solo departamento. Y por ende resulte más rentable para su interés, y para el mejor desarrollo de la actividad y cumplimiento de sus objetivos.

EL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

De acuerdo con el enfoque basado en funciones, los gerentes llevan a cabo ciertas actividades o funciones mientras dirigen, supervisan el trabajo de los demás. Todos los administradores que realizan las actividades administrativas se debe acoger a estos procesos: planificar, organizar, dirigir y controlar.

PLANIFICAR.- Son las funciones de gestión que determinan los objetivos de la institución y establece las estrategia adecuadas para el logro de los objetivos propuestos.

ORGANIZAR.- Son las funciones de gestión que asignan las tareas identificadas en el proceso de planificación a determinados individuos y grupos dentro de la institución, de manera que puedan lograrse los objetivos definidos en la planificación. También responde a que hacer, como se hará y quien lo va a hacer, es dirigir y coordinar las actividades laborales de los miembros de una organización.

LIDERAR.- Son las funciones de los gestores que, dirigiendo y motivando, incluye en los miembros de la organización para que actúen de tal modo que puedan lograrse los objetivos definidos. Es decir los gerentes motivan a los empleados y dirigen las actividades de los demás.

CONTROLAR.- En esto abarca tareas como monitorear, comparar y corregir el desempeño laboral. Después de que se establecen las metas, formulan los planes, determinan los arreglos estructurales, y se contrata, capacita y motiva a la gente, debe aplicarse una evaluación para determinar si las cosas marchan según lo planeado. (ROBBINS, 2013).

LIDERAZGO

Es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores.

Liderazgo es el conjunto de cualidades y hábitos positivos que motivan y permiten a un individuo conducir a un grupo de personas al logro de fines superiores por caminos acotados por principios y valores de alto contenido moral.

MOTIVACIÓN

Motivación es el proceso para estimular a los empleados para que ejecuten su trabajo, que los lleve a cumplir con el objetivo propuesto.

También se puede decir que los gerentes pueden motivar a los empleados reconociendo las necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes de tal manera que se sientan parte de la organización.

TAREAS BÁSICAS EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

PREPARAR REUNIONES

Es normal que en las oficinas de directivos o en las salas destinadas para ese propósito se lleve a cabo reuniones con grupos internos o externos. Los ejecutivos deben esmerarse por ser un excelente profesionales, para garantizar que cada reunión pueda realizar cómodamente y sin contratiempo.

Antes de la reunión se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Comprobar que sus objetivos están claros y justifican su necesidad.
- Concretar los temas a tratar o puntos del orden del día, ordenarlos según su importancia y prever el tiempo que se necesitará para su desarrollo.
- Identificar a las personas que deben participar.
- Elegir el lugar, fecha y hora más adecuados para su desarrollo, de acuerdo con las circunstancias de quienes van a participar, la urgencia e importancia del tema, etc.
- Difundir la convocatoria y la información necesaria para que las personas convocadas puedan preparársela adecuadamente.

MANEJO DEL TIEMPO

Hacer más actividades en menos tiempo y para esto requiere dos factores importantes: organización y autodisciplina. Es necesario aprender a hacer que cada minuto de la vida cuente despojándose de esos malos hábitos que devoran el tiempo y que se adquieren sin darse cuenta. Y por lo cual es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Planear el trabajo
- Auto-motivarse: convertir algo que se tiene que hacer en algo que se quiere hacer
- Fijarse plazos: establecer límites de tiempo realista para tareas específicas
- Concentrarse en lo esencial, no divagar
- Definir roles y responsabilidades
- Establecer prioridades
- Tener las prioridades claras,

- Entender el mensaje antes de actuar
- Usar el todo el valioso tiempo
- Cultivar el respeto por el tiempo propio y el de los demás
- Elaborar el cronograma de actividades
- Tener la agenda actualizada.
- Identificar el tiempo que se pierde en la oficina. (ZUÑIGA DE LA CASTAÑEDA, 1999).

MANEJO DE PRIORIDADES

Una de las principales virtudes de la oficinista es el manejo de prioridades para ello debemos tener en cuenta algunos criterios que permitan determinar; el grado de prioridades:

Cronológico: Algunas actividades tienen sus propias exigencias de tiempo; Ejemplo: Llamar a un usuario antes de que salga de la oficina.

Económico: Preparar una cotización de 100.00 dólares es más prioritario que otra de 20.000 dólares.

Servicio: Hay ciertos usuarios a los que hay que atender prioritariamente por su antigüedad, fidelidad, amistad con algún ejecutivo, etc.

Técnico: Algunas tareas deben ejecutarse antes que por razones técnicas;

Ejemplo: Primero debe escribirse la carta antes de enviarla por correo o archivar la copia

Engranaje: La secretaria es parte de un equipo de trabajo y hay otros empleados que esperan que ellos cumplan con su labor para poder ejecutar la suya; Ejemplo: El vendedor espera que esté lista la cotización para tomar el pedido. El despachador aguarda el pedido para alistar la mercancía.

Solicitud especial: El ejecutivo puede solicitar a su secretaria, que le dé prioridad a determinada tarea por conveniencia o interés particular o personal.

MANEJO DE RECURSOS INSTITUCIONALES

La administración de recursos, consiste en el manejo eficiente de estos medios, que pueden ser tangibles e intangibles. El objetivo de la administración de recursos es que éstos permitan la satisfacción de los intereses.

Dentro de cualquier empresa cuando se hable de la administración de recursos se está hablando de la correcta gestión, utilización y desarrollo de cuatro tipos de recursos de manera fundamental:

Financieros. Esto se refiere a todos los recursos de tipo monetario que son fundamentales para el desarrollo de la empresa en cuestión. Estos pueden ser de dos clases: propios, como el dinero en efectivo y las acciones; o ajenos, como los bonos, los créditos que otorgan los bancos o las diversas modalidades de préstamos.

Materiales. Se incluyen todos aquellos bienes, de tipo tangible, que posee la entidad y que son los que le permiten prestar los servicios que realiza. Partiendo de esta acepción se encontrará con dos grupos de recursos claramente delimitados: los relativos a las instalaciones (oficinas, fábricas, herramientas) y las materias primas que es incluido los productos ya elaborados.

Técnicos. Son los recursos que son fundamentales para poder coordinar y gestionar otro tipo de recursos. De esta manera, se encontrará con elementos tales como las marcas y patentes, los sistemas de producción, los mecanismos de venta.

Humanos. Es el conjunto de empleados de una empresa, las personas encargadas de esta tarea es fundamental que tengan en cuenta muchos aspectos relativos a aquellos como pueden ser las habilidades, las ideas, los conocimientos, las necesidades, el desarrollo, los sentimientos, la experiencia, las cargas.

ATENCIÓN AL USUARIO

Toda persona que trabaja dentro de una empresa y toma contacto con el usuario, la misma aparece identificada como si fuera la organización misma.

Estadísticamente está comprobado que los usuarios solicitan buen servicio y buena atención por sobre calidad y eficacia.

Brindar un buen servicio no alcanza, si el usuario no lo percibe. Para ello es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos que hacen a la atención al público.

- **Cortesía.** Se pierden muchos usuarios si el personal que los atiende es descortés. El usuario desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.
- **Atención rápida.** A nadie le agrada esperar o sentir que se lo ignora. Si llega un usuario y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente y decirle "Estaré con usted en un momento".
- **Confiabilidad.** Los usuario quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.
- **Atención personal.** Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio es llamar al usuario por su nombre.
- **Personal bien informado.** El usuario espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los productos o servicios que brindan.
- **Simpatía.** El trato comercial con el usuario no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

El Usuario

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus usuarios. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus usuarios tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el usuario,

porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. De nada sirve que el producto o el servicio sean de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "usuarios escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

Muchos emprendedores insisten en que la experiencia puede ser aplicable a cualquier situación y se dan cuenta tarde que su empresa no está sufriendo una recesión pasajera, sino que están quedando fuera del negocio.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los usuarios, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

Pero podemos elaborar un listado enumerando los aspectos esenciales que pueden caracterizar el concepto del usuario.

Un Usuario:

- Es la persona importante de nuestro negocio
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Nos está comprando un producto o servicio y no haciéndonos un favor.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones (como uno), y no una fría estadística.
- Es la parte más importante de nuestro negocio y no alguien ajeno al mismo.

- Es una persona que nos trae sus necesidades y deseos y es nuestra misión satisfacerlo.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podemos brindar.
- Es alguien a quien debemos complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.
- Es la fuente de vida de este negocio y de cualquier otro.

El usuario es nuestro jefe y nuestra razón de ser como empresarios

Conocer al usuario

Cada empresario debe responder preguntas tales como: ¿Para qué mejorar la atención a mis usuarios?, ¿Cómo hacerlo?, ¿Con quién?, ¿Me traerán ventajas o desventajas esos cambios?

Estos interrogantes encuentran respuesta a diario en el comportamiento de los consumidores, que reciben influencia de los medios de comunicación para modificar sus hábitos de compra con mucha rapidez. Por otra parte, al consumidor ya "no le venden" nada sino que él decide y exige libremente dónde, qué, cómo y cuánto comprar. No habrá llegado para el pequeño y mediano empresario la hora de preguntarse cosas como: ¿Soy consciente de esto? ¿Qué hago para que los consumidores "me elijan a mi"?.

Alguien le puede preguntar: ¿Ud. vende o le compran?, ¿Cómo construye sus ingresos diarios?, ¿Conoce "a fondo" a sus usuarios?, ¿Cómo se entera de sus necesidades y que hace para satisfacerlas?

Estas y otras muchas reflexiones son las que nos permiten conocer a nuestros usuarios, crear valor, mejorar la calidad del servicio, lograr fidelidad, crecer, etc.

La Comunicación Efectiva

Cuando nos comunicamos con alguien no solamente emitimos un mensaje, también recibimos una respuesta y nuevamente comunicamos ante esa respuesta. Todo ello se realiza con palabras, gestos, pensamientos y sentimientos.

Las comunicaciones comprende el conjunto de actividades que se desarrollan con el propósito de informar y persuadir, en un determinado sentido, a las personas que conforman los mercados objetivos de la empresa.

En términos generales podemos agrupar dos tipos de comunicación:

➤ **Comunicación verbal**

Es la que expresamos mediante el uso de la voz.

Saludar al usuario con calidez. Esto hará que el usuario se sienta bienvenido.

Ser precisos. No se deben utilizar frases como "Haré lo que más pueda". El usuario no entiende que es "lo que más podemos".

Pensar antes de hablar. Cuanto más sepamos acerca del usuario, mejor lo vamos a atender. Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar nos dará la posibilidad de transmitir nuestro mensaje.

- **Comunicación no verbal.** La comunicación es mucho más que las palabras que utilizamos, éstas en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes. Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, que son ejemplos de la comunicación no verbal, para capitalizar la satisfacción del usuario.

El Trato con el Usuario

El usuario discutidor. Son agresivos por naturaleza y seguramente no estarán de acuerdo o discutan cada cosa que digamos. No hay que caer en la trampa. Algunos consejos que sirven de ayuda para tratar este tipo de usuarios:

- Solicitarle su opinión.
- Hablar suavemente pero firme.
- Concentrar la conversación en el punto en que se está de acuerdo.

El usuario enojado. Cuando se trata este tipo de usuarios no hay que negar su enojo y decirle, "No hay motivo para enojarse", esto lo enojará más.

Algunas formas de manejar la situación son:

- Ver más allá del enojo
- No ponerse a la defensiva
- No involucrarse en las emociones
- No provocar situaciones más irritantes
- Calmar el enojo
- No hay que prometer lo que no se puede cumplir
- Analizar a fondo el problema
- Hay que ser solidario
- Negociar una solución

El usuario conversador. Estas personas pueden ocupar mucho de nuestro tiempo. Además de entrar a comprar algo, nos cuentan la historia de su vida. No hay que tratar de sacárselo de encima de un plumazo, se debe demostrar interés y tener un poco de paciencia, ya que el motivo real de su comportamiento es que se encuentran solas.

El usuario ofensivo. El primer pensamiento que se nos cruza al tratar con individuos ofensivos es volverse "irónico" o "ponerlos en vereda". ¡No lo haga! Lo mejor es ser amables, excepcionalmente amables. Esto los descoloca y hacer bajar el nivel de confrontación.

El usuario infeliz. Entran en un negocio y hacen esta afirmación "Estoy seguro que no tienen lo que busco". Estas personas no necesariamente tienen un problema con nosotros o con la empresa, su conflicto es con la vida en general. No hay que intentar

cambiarlos, se debe procurar de mejorar la situación, mostrarse amable y comprensivo, tratando de colaborar y satisfacer lo que están buscando.

El que siempre se queja. No hay nada que le guste. El servicio es malo, los precios son caros, etc. etc. Hay que asumir que es parte de su personalidad. Se debe intentar separar las quejas reales de las falsas. Dejarlo hablar y una vez que se desahogue encarrilar la solución teniendo en cuenta el tema principal.

El usuario exigente. Es el que interrumpe y pide atención inmediata. Esta reacción nace de individuos que se sienten inseguros y de esta forma creen tener más control. Hay que tratarlos con respeto, pero no acceder a sus demandas.

El usuario coqueteado. Las insinuaciones, comentarios en doble sentido con implicancias sexuales, pueden provenir tanto de hombres como de mujeres. Se debe mantener una actitud calma, ubicada y de tipo profesional en todo momento. Ayudarles a encontrar lo que buscan y así se van lo más rápido posible.

El que no habla y el indeciso. Hay que tener paciencia, ayudarlos, no hacerles preguntas donde su respuesta tiene que ser muy elaborada. Sugerirles alternativas y colaborar en la decisión.

La Excelencia

La buena calidad en la atención crea nuevos usuarios y mantiene la lealtad con los propios. Ello se logra poniendo en práctica éstos y otros conceptos cuya aplicación debe superar las expectativas pautadas, logrando sorprender al usuario por darle más de lo que esperaba, en síntesis, estaremos logrando la excelencia.

Calidad. "Es dar al usuario lo que se prometió"

Excelencia. "Es sorprender al usuario, dándole más de lo que se le prometió".

1.7 HIPÓTESIS

Una correcta gestión administrativa permitirá mejorar la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, Año 2014.

1.8 VARIABLES

1.8.1 Variable Independiente

- Gestión Administrativa

1.8.2 Variable Dependiente

- Imagen Personal

1.8.3 Operacionalización de las Variables

| Variables | Definición | Dimensión | Indicadores | Escala/ ítem | Instrumentos |
|-------------------------------|---|----------------|--|--|-------------------------------|
| Gestión administrativa | Es un conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. | Gestión | Gestión social | ¿Considera usted que es necesario una adecuada gestión administrativa para brindar un mejor servicio? Si () No () A veces () | Encuestas personal y usuarios |
| | | | Gestión de conocimientos | ¿Una acertada gestión administrativa permite realizar los servicios de manera ágil y oportuna? Si () No () | |
| | | Administración | Los gestores | ¿Cree usted que es necesario el trabajo en equipo, la comunicación, motivación, liderazgo y ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones? Si () No () Porque..... | |
| | | | Planificación Organización Control Evaluación | ¿El desarrollo de la Gestión Administrativa lo realiza de una manera? Excelente () Muy Buena () Buena () Regular () Mala () | |
| | | | | ¿Con que frecuencia la institución capacita a sus empleados en imagen personal y gestión administrativa? Siempre () A Veces () Nunca () | |
| | | | | ¿Cree usted que es necesario tener un manual en la que contendrá estrategias para la proyección de la imagen personal? Si () No () | |

| | | | | | |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|
| <p>Imagen Personal</p> | <p>Es la proyección visual y espiritual de la personalidad, que se compone de un conjunto de rasgos externos e internos que son identificados ante la sociedad.</p> | <p>Presentación Personalidad Vestuario Accesorios Reglas de Oro</p> <p>Normas de Etiqueta</p> <p>Actitud</p> | <p>Indumentaria</p> <p>Accesorios</p> <p>Cortesía</p> <p>Puntualidad</p> <p>Hospitalidad</p> <p>Comportamiento</p> <p>Relación interpersonales</p> | <p>¿Cuál de estos factores usted cree que favorecen a la imagen personal? Aseo Impecable (), Vocabulario culto () Cultura general (), Sonreír siempre () Otros () ¿El MIES-G le ha facilitado uniforme para su trabajo? Sí () No () ¿Usa accesorios para dar estilo a tu forma de vestir: (bolsas, carteras, cinturones, sombreros, tocados, joyería.) de acuerdo a su lugar de trabajo? Sí () No () A veces () ¿Cuál de estas reglas de cortesías lo practicas con frecuencia? Ser amable (), Saludar amistosamente () Ser solidario con los demás () ¿Usted conoce normas de etiqueta y protocolo que favorece al desarrollo de su imagen? Sí () No () ¿Por qué es tan importante ser puntual en su trabajo? ¿Usted como demuestra la hospitalidad a quienes visitan a su oficina a adquirir una información? La mayoría de los compañeros de trabajo son: Poco amistosos () Indiferentes hacia mí () Buenos () Cooperativos () Muy amistosos ()</p> | <p>Encuestas personal al y usuarios</p> <p>Entrevista al Director del MIES-B</p> |
|-------------------------------|---|--|--|--|--|

1.9 METODOLOGÍA

El trabajo de investigación lo realizamos en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, ubicada en la Avenida Eloy Alfaro y Azuay (esquina)

1.9.1 Métodos

Inductivo.- Se utilizó para interpretar las encuestas aplicadas a los funcionarios de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014.

Deductivo.- Permitió la demostración de hechos particulares y consecuentemente con los conocimientos sobre la Imagen Personal y la Gestión Administrativa de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014.

1.9.2 Tipos de Investigación

Descriptiva: por el carácter de la investigación propuesta, pues se describió los procesos de la gestión administrativa y la influencia de la Imagen Personal en la institución.

Documental: Porque se revisó los documentos para obtener información escrita sobre el tema a investigar apoyándonos en particular en libros, revistas, pagina web del MIES y relacionadas con el tema del proyecto.

De campo: porque recoge completa información y evidencias directas en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social donde se produce el problema que se investiga.

1.9.3 Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos

Encuesta.- Se realizó un cuestionario de preguntas para el personal administrativo y usuarios de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014; la misma que nos permitió recopilar datos de la población.

Entrevista.- Mantuvimos una entrevista con el Director de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014, el cual nos permitió obtener información concreta.

1.9.4 Universo y Muestra

Universo de la investigación

La población que vamos a investigar es de 44 personas, fraccionadas de la siguiente manera:

| PERSONAS | NÚMERO | TÉCNICA |
|-------------------------|---------------|----------------|
| DIRECTOR DISTRITAL | 1 | Entrevista |
| PERSONAS | NÚMERO | TÉCNICA |
| SECRETARIAS | 2 | Encuesta |
| PERSONAL ADMINISTRATIVO | 11 | Encuesta |
| USUARIOS | 30 | Encuesta |
| TOTAL | 44 | |

Cabe mencionar que siendo reducido el número de la población; no se extraerá una muestra y se abordará a la población en su totalidad.

Por lo tanto no se efectuará ningún cálculo para la muestra.

1.9.5 Procesamiento de Datos

La tabulación sirvió para comparar la validez de cada variable en la comprobación afirmativa o negativa de la hipótesis planteada. Los cuadros y gráficos estadísticos se tabularon por medio del método de porcentajes que es el apropiado para este trabajo por su facilidad de interpretar.

CAPÍTULO II

2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

2.1.1 Encuesta Dirigida al Personal Administrativo

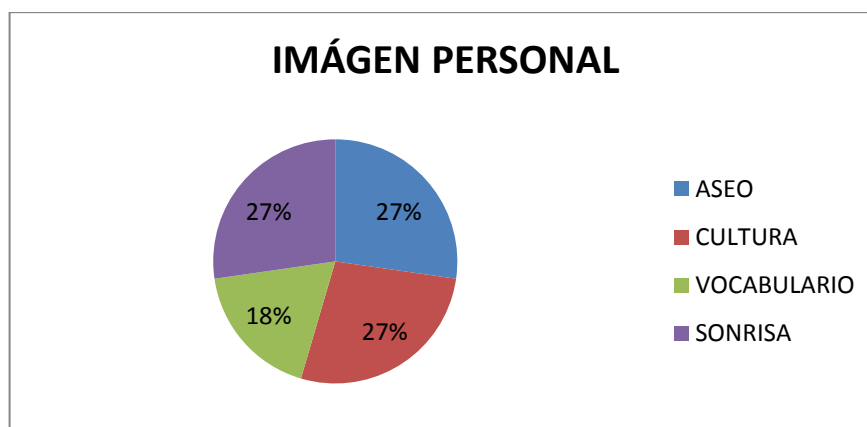
1. ¿Cuál de estos factores cree usted que favorecen a la imagen personal?

Cuadro No 1. Imagen Personal

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|-------------|-------|-------|
| ASEO | 3 | 27% |
| CULTURA | 3 | 27% |
| VOCABULARIO | 2 | 19% |
| SONRISA | 3 | 27% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 1. Imagen Personal



INTERPRETACIÓN

Por lo que podemos observar la mayoría responde a todos los factores, casi en un mismo porcentaje, ya que son necesarios todos los aspectos para el cuidado de la imagen personal, por lo que se debería tomar muy en cuenta estos aspectos.

2. ¿El MIES-G le ha facilitado uniforme para su trabajo?

Cuadro No 2. Uniformes para trabajar

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 2 | 18% |
| NO | 9 | 82% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 2. Uniformes para trabajar



INTERPRETACIÓN

Se puede observar claramente, que la institución no proporciona el uniforme al personal administrativo para el desarrollo de sus actividades, lo que hace que cada una de las personas utilice diferente vestuario sin mantener ninguna uniformidad, al contrario en muchas ocasiones sin tomar en cuenta el tipo de vestuario que utiliza lo que incide en la imagen personal e institucional.

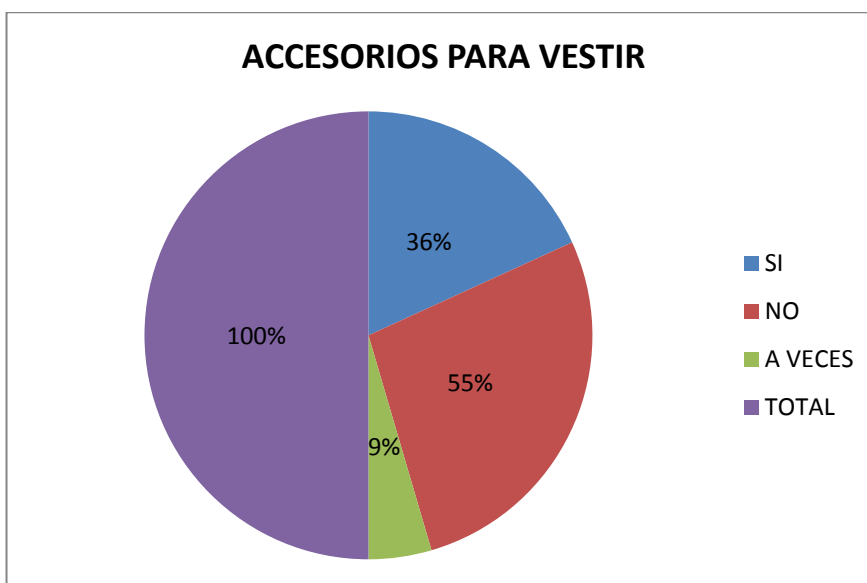
3. **¿Utiliza accesorios para dar estilo a la forma de vestir: (bolsas, carteras, cinturones, sombreros, tocados, joyería) de acuerdo a su lugar de trabajo u ocasión?**

Cuadro No 3. Accesorios para vestir

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 4 | 36% |
| NO | 6 | 55% |
| A VECES | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 3. Accesorios para vestir



INTERPRETACIÓN

Existe un porcentaje que manifiesta que utiliza bolsas, carteras, cinturones, sombreros, tocados, joyería de acuerdo a su lugar de trabajo u ocasión, sin embargo es primordial determinar que para el desarrollo de las actividades no necesita contar con tantos accesorios al contrario lo más sencillo posible que permita desenvolverse con mayor facilidad.

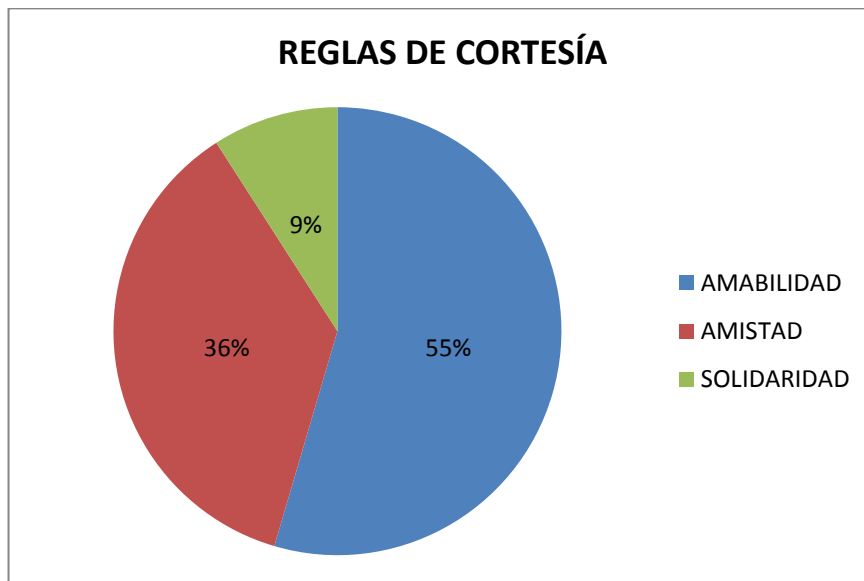
4. ¿Cuál de estas reglas de cortesías lo practicas con frecuencia?

Cuadro No 4. Reglas de Cortesía

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|-------------------|--------------|--------------|
| AMABILIDAD | 6 | 55% |
| AMISTAD | 4 | 36% |
| SOLIDARIDAD | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 4. Reglas de Cortesía



INTERPRETACIÓN

Las reglas de cortesía que utilizan con mayor frecuencia es la amabilidad, sin embargo es necesario fortalecer las demás normas, ya que en el desempeño de las actividades se debe utilizar todas ya que por medio de la aplicación de ellas podemos demostrar una imagen personal positiva.

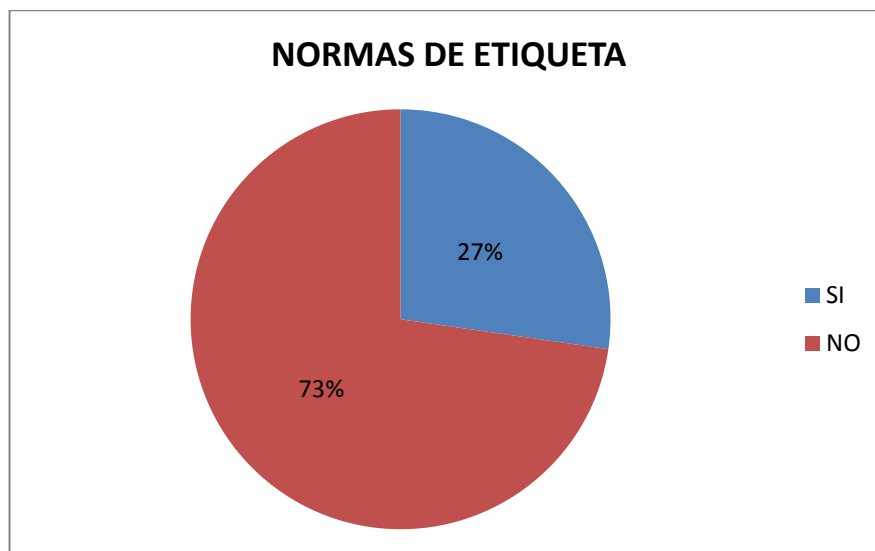
5. ¿Conoce usted normas de etiqueta que favorece al desarrollo de su imagen personal?

Cuadro No 5. Normas de Etiqueta

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 3 | 27% |
| NO | 8 | 73% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 5. Normas de Etiqueta



INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje desconoce las normas de etiqueta que favorece el desarrollo personal, por lo que es necesario que exista una capacitación o un documento que permita aplicar de forma correcta las normas de protocolo y tratamiento a los usuarios que acuden a solicitar un servicio.

6. ¿La mayoría de los compañeros de trabajo presentan una imagen positiva a través de:

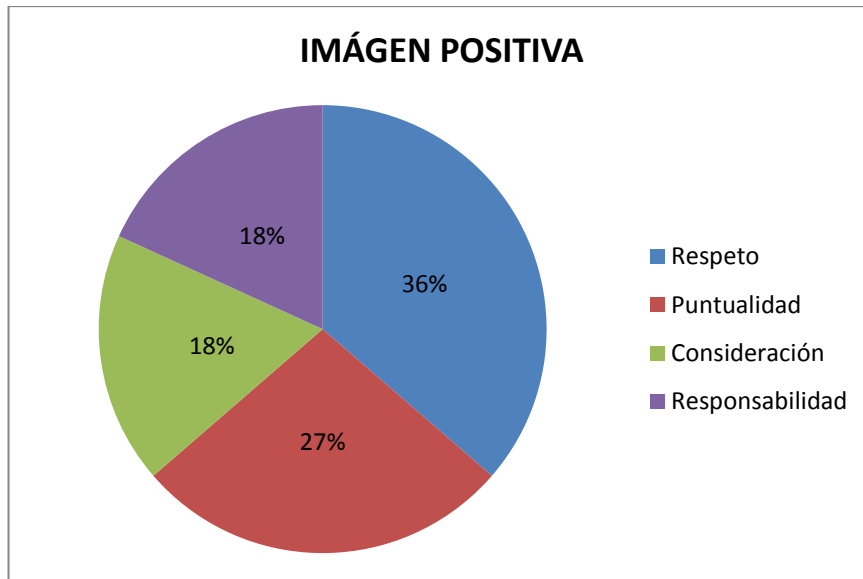
Cuadro No 6. Imagen Positiva

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|-----------------|-------|-------|
| Respeto | 4 | 36% |
| Puntualidad | 3 | 27% |
| Consideración | 2 | 18% |
| Responsabilidad | 2 | 18% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G

Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 6. Imagen Positiva



INTERPRETACIÓN

Se puede decir que a través de los factores antes mencionados proyecta una imagen personal cada uno de los empleados, a pesar de ello, es necesario que se tome en cuenta que desde el saludo y la forma de recibir a los usuarios incide en la imagen personal de cada uno.

7. ¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa permite mejorar imagen personal?

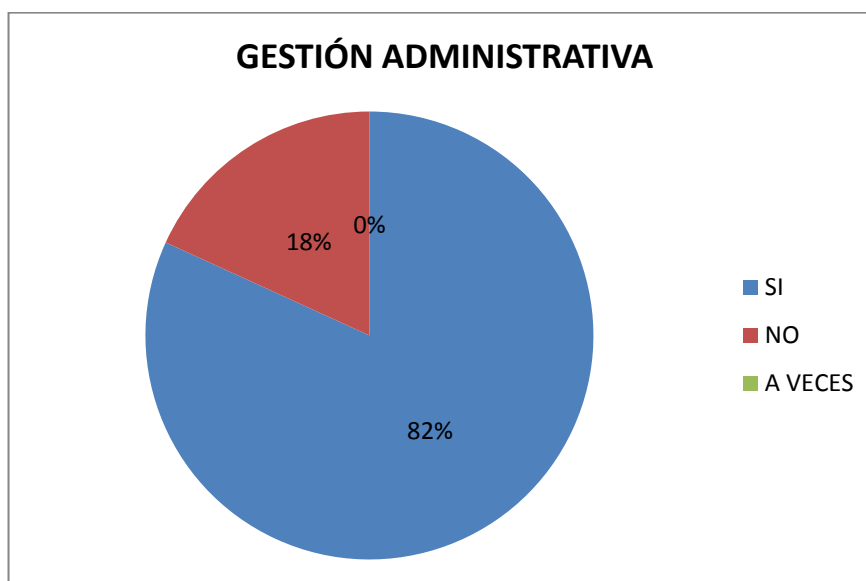
Cuadro No 7. Gestión Administrativa

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 9 | 82% |
| NO | 2 | 18% |
| A VECES | 0 | 0% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G

Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 7. Gestión Administrativa



INTERPRETACIÓN

Es evidente que una adecuada gestión administrativa permite proyectar una imagen personal positiva, ya que a través de cada una de las actividades que se desarrolla se proyecta la imagen personal, por lo que es necesario el desarrollo de las funciones de una manera ágil y oportuna que permita satisfacer las necesidades de los usuarios.

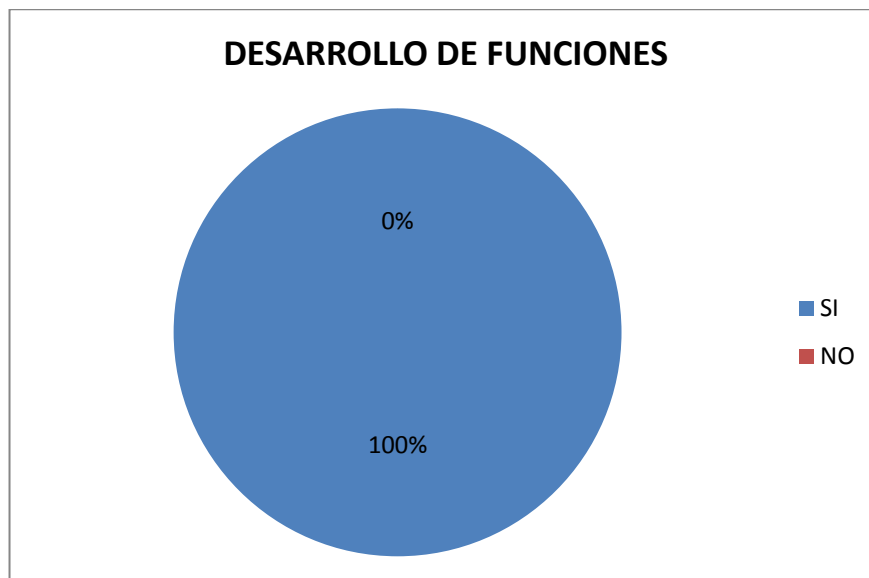
8. **¿Considera necesario el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, el liderazgo y un ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones?**

Cuadro No 8. Desarrollo de Funciones

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 11 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 8. Desarrollo de Funciones



INTERPRETACIÓN

EL total de los encuestados manifiestan que el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, el liderazgo y un ambiente adecuado permite el desarrollo de las actividades de forma eficiente, por lo que se debe propiciar por parte de las autoridades el cumplimiento de sus tareas de forma eficiente.

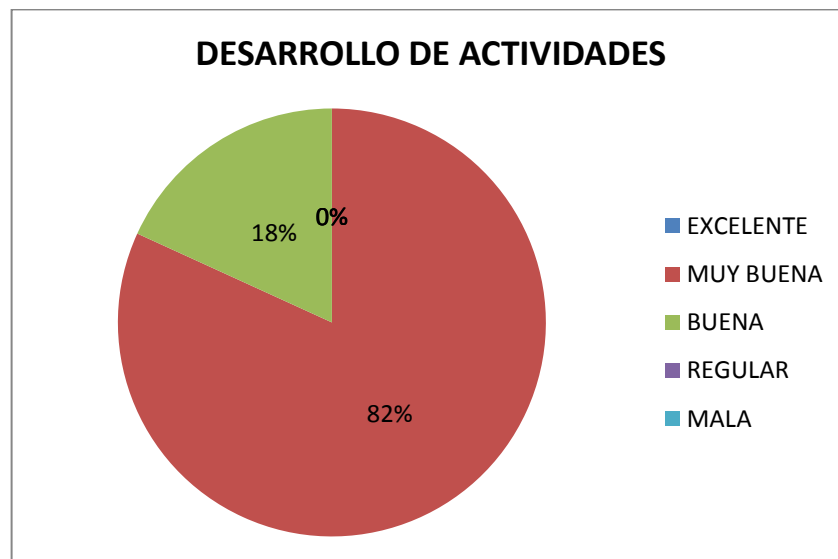
9. ¿El desarrollo de las actividades lo realiza de una manera?

Cuadro No 9. Desarrollo de Actividades

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| EXCELENTE | 0 | 0% |
| MUY BUENA | 9 | 82% |
| BUENA | 2 | 18% |
| REGULAR | 0 | 0% |
| MALA | 0 | 0% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 9. Desarrollo de Actividades



INTERPRETACIÓN

Se puede observar que la mayoría manifiesta que sus tareas lo realizan de muy buena forma, lo que se puede decir que el trabajo lo está desarrollando de forma eficiente, sin embargo en la actualidad debemos realizar de forma excelente para que los usuarios se encuentren satisfechos.

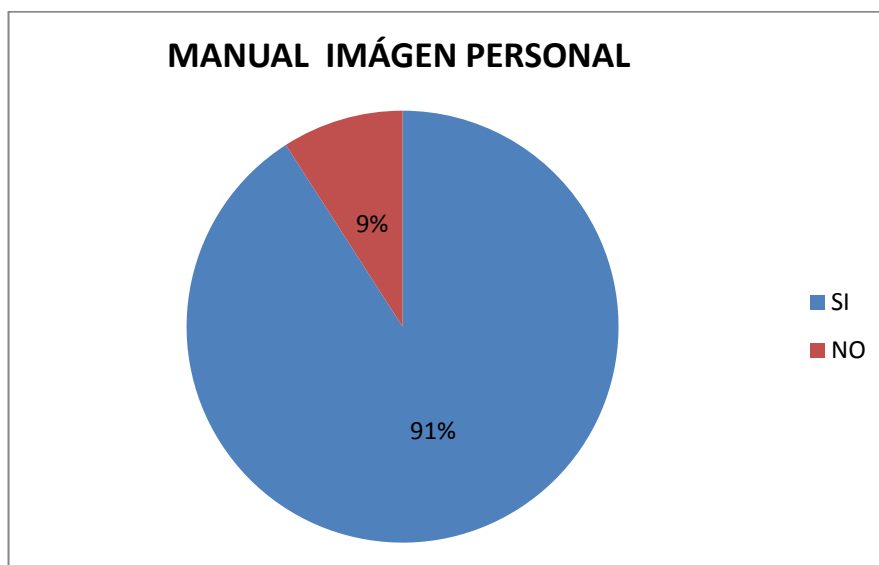
10. ¿Cree usted necesario contar con un manual de estrategias para la proyección de la imagen personal?

Cuadro No 10. Manual Imagen Personal

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 10 | 91% |
| NO | 1 | 9% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida al Personal Administrativo del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 10. Manual Imagen Personal



INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje considera necesario contar con un manual que permita mejorar la imagen personal, a través del desarrollo de las actividades de una forma eficiente lo que permitirá además mejorar la imagen institucional.

2.1.2 Encuesta Dirigida a los Usuarios

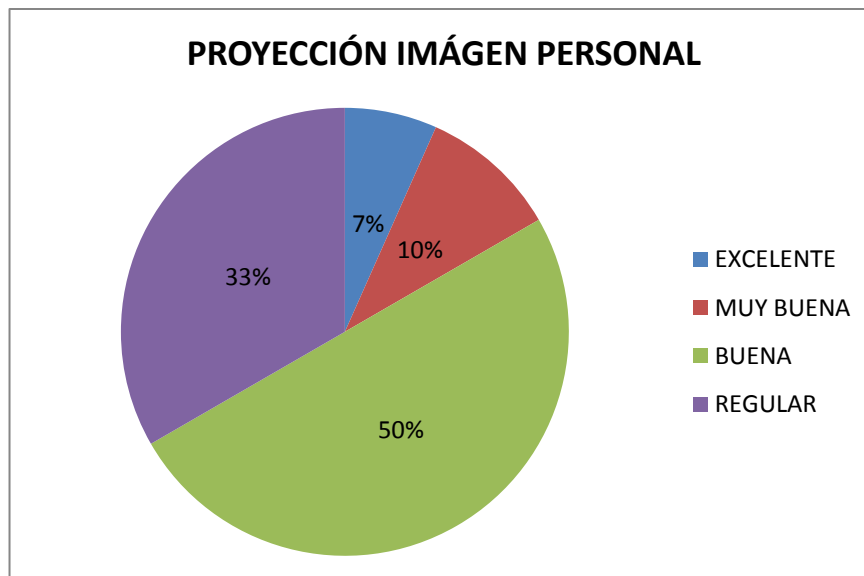
1. ¿Cómo califica usted la imagen que proyecta el personal administrativo de la Dirección Distrital del MIES-G?

Cuadro No 11. Proyección imagen personal

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| EXCELENTE | 2 | 7% |
| MUY BUENA | 3 | 10% |
| BUENA | 15 | 50% |
| REGULAR | 10 | 33% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 11. Proyección imagen personal



INTERPRETACIÓN

Podemos observar claramente que existe un alto porcentaje que manifiesta que la imagen personal del personal administrativo es buena, por lo que se debe aplicar estrategias que permita mejorar la imagen personal y por ende institucional.

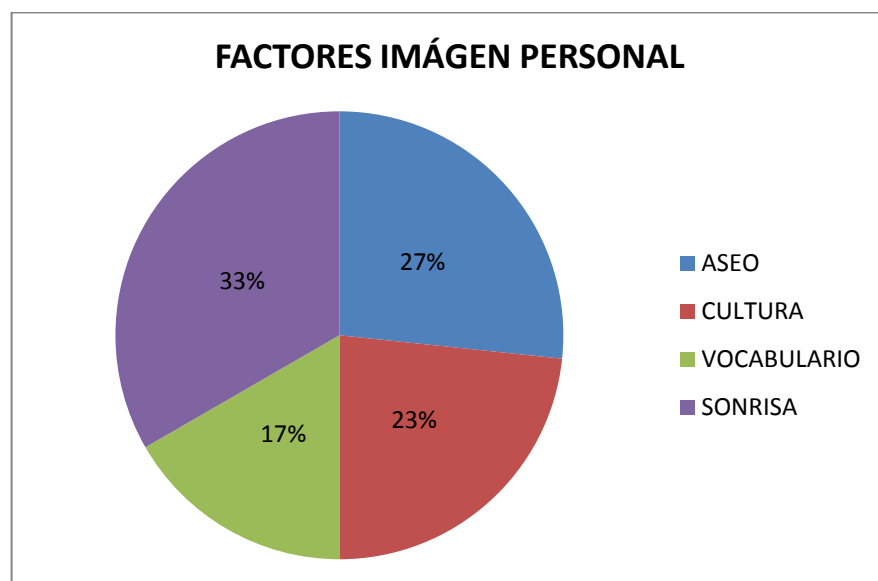
2. ¿Qué factores favorecen a la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del MIES-G?

Cuadro No 12. Factores imagen personal

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|-------------|-------|-------|
| ASEO | 8 | 27% |
| CULTURA | 7 | 23% |
| VOCABULARIO | 5 | 17% |
| SONRISA | 10 | 33% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 12. Factores imagen personal



INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje manifiesta que la sonrisa es un factor que prevalece en la imagen personal del personal administrativo, sin embargo, los otros factores también son necesarios por lo que se debe buscar alternativas que permitan aplicar todos para poder mejorar la imagen personal.

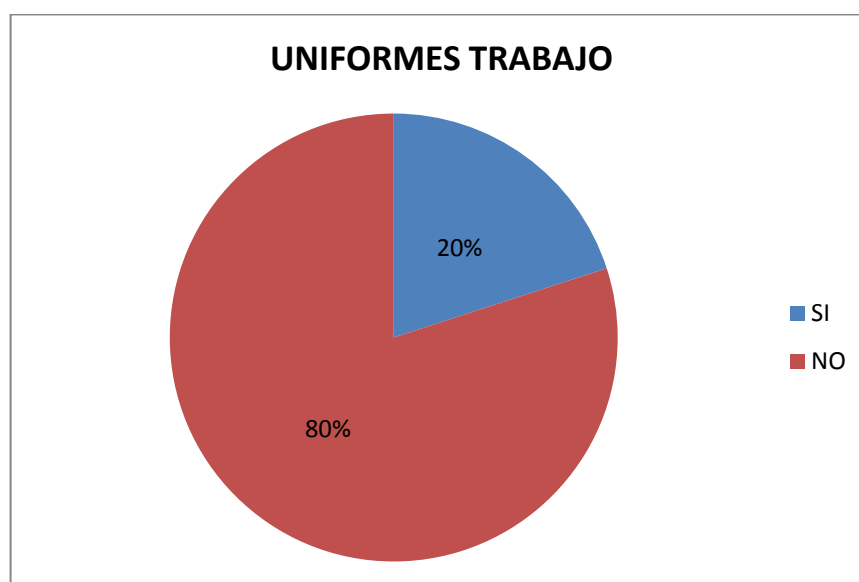
3. ¿El personal administrativo del MIES-G utiliza uniforme para el desarrollo de su trabajo?

Cuadro No 13. Uniformes trabajo

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 6 | 20% |
| NO | 24 | 80% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 13. Uniformes trabajo



INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal administrativo no utiliza uniforme para el desarrollo de su trabajo, por lo que a través del uso del uniforme también se proyecta una imagen personal positiva, ya que al utilizar diferente forma de vestir en muchas ocasiones causa confusión al momento de solicitar un servicio.

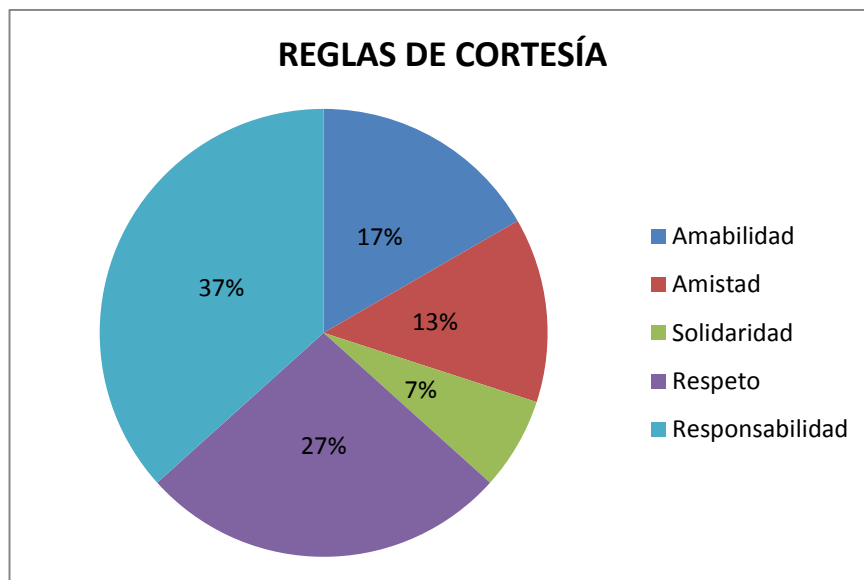
4. ¿Cuál de estas reglas de cortesías ha brindado el personal administrativo?

Cuadro No 14. Reglas de cortesía

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|-----------------|-------|-------|
| Amabilidad | 5 | 17% |
| Amistad | 4 | 13% |
| Solidaridad | 2 | 7% |
| Respeto | 8 | 27% |
| Responsabilidad | 11 | 37% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 14. Reglas de cortesía



INTERPRETACIÓN

En su mayoría el personal administrativo ha brindado respeto a los usuarios, pese a ello se debe tomar en cuenta los otros aspectos que permite desarrollar las actividades de forma eficiente y mejorar la imagen personal.

5. ¿Cuándo usted visita a la Dirección Distrital del MIES-G, el personal administrativo satisface sus expectativas?

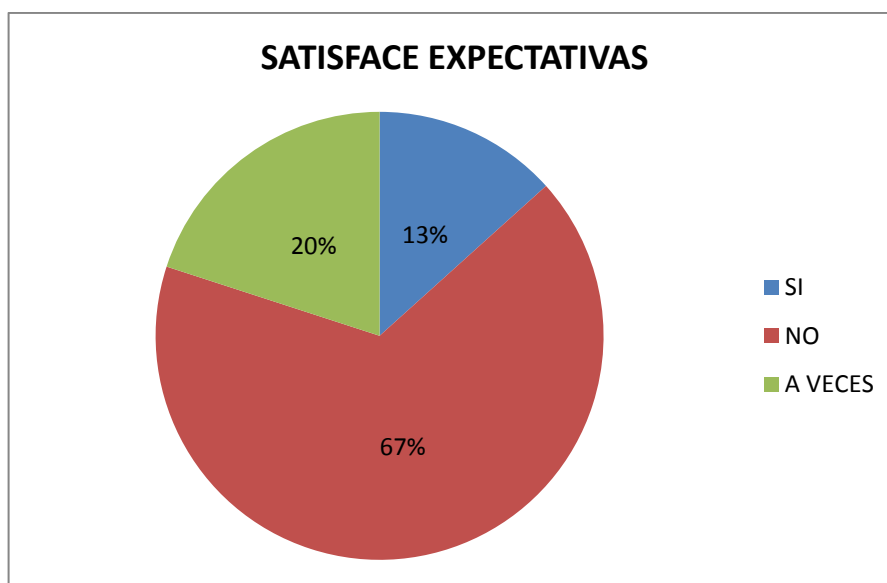
Cuadro No 15. Satisface Expectativas

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 4 | 13% |
| NO | 20 | 67% |
| A VECES | 6 | 20% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G

Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 15. Satisface Expectativas



INTERPRETACIÓN

Es evidente que cuando los usuarios visitan la institución el personal administrativo no cubre las expectativas de los mismos, por lo que es necesario que el desarrollo de las actividades lo realicen de forma eficiente con la finalidad de satisfacer las necesidades de los usuarios y ofrecer un servicio de calidad.

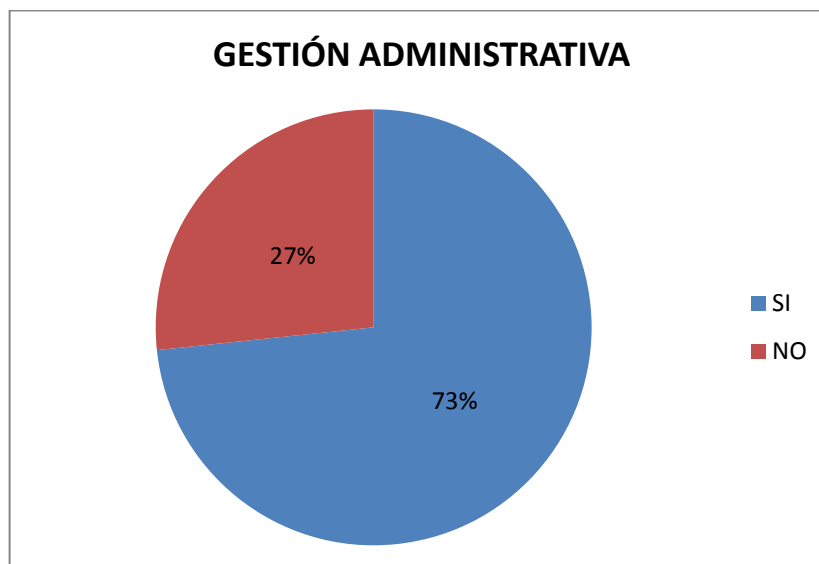
6. ¿Considera usted que es necesario una adecuada gestión administrativa para proyectar una imagen positiva?

Cuadro No 16. Gestión administrativa

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 22 | 73% |
| NO | 8 | 27% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 16. Gestión administrativa



INTERPRETACIÓN

La mayoría de los usuarios manifiestan que una adecuada gestión administrativa permite proyectar una imagen personal positiva, por lo que los empleados deben mejorar su calidad de trabajo para de esta manera cambiar la imagen que tienen los usuarios del personal administrativo y ofrecer un servicio de calidad.

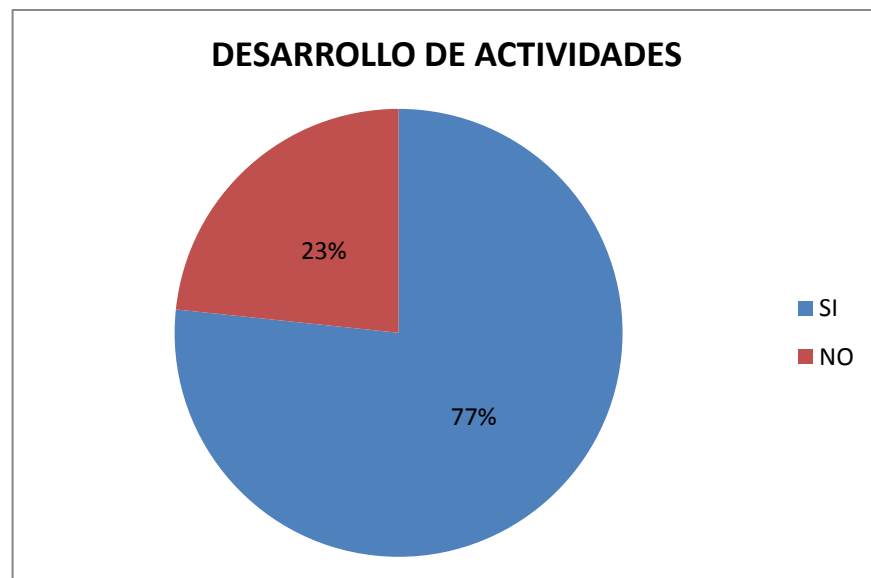
7. ¿Cree usted que el personal administrativo debe trabajar en equipo, mantener la comunicación, motivación, liderazgo y un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades?

Cuadro No 17. Desarrollo de actividades

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 23 | 77% |
| NO | 7 | 23% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G
Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 17. Desarrollo de actividades



INTERPRETACIÓN

Es evidente que trabajar en equipo, mantener la comunicación, motivación, liderazgo y un ambiente adecuado permite desarrollar las actividades de forma eficiente, ya que a través de estos factores podemos cumplir con las necesidades de los usuarios.

8. ¿Cómo califica usted el desarrollo de las actividades del personal administrativo del MIES-G?

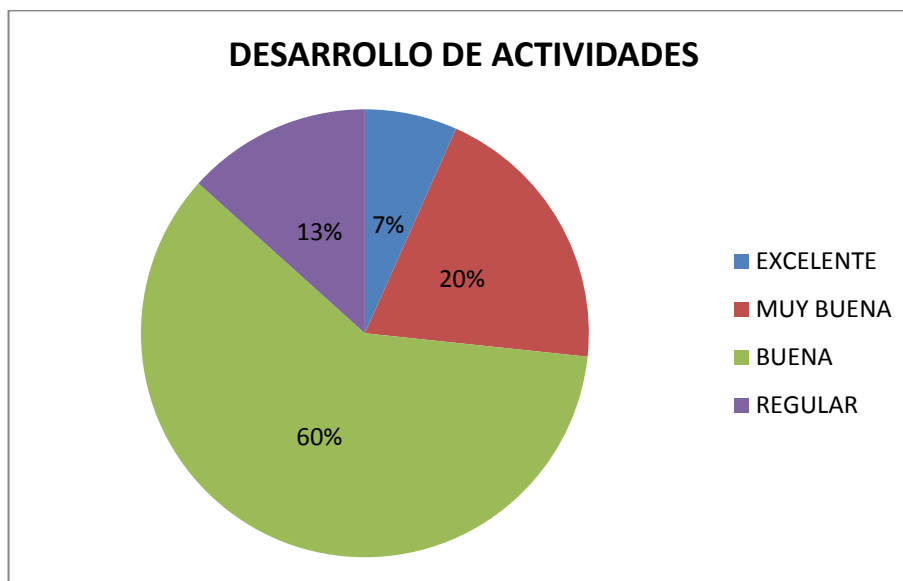
Cuadro No 18. Desarrollo de actividades del personal MIES-G

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| EXCELENTE | 2 | 7% |
| MUY BUENA | 6 | 20% |
| BUENA | 18 | 60% |
| REGULAR | 4 | 13% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G

Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 18. Desarrollo de actividades del personal MIES-G



INTERPRETACIÓN

Se puede observar el desarrollo de las actividades del personal administrativo en un alto porcentaje bueno, por lo que se puede decir que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, lo que influye en la imagen personal de los empleados.

9. ¿Cree usted necesario la existencia de un manual que contenga estrategias para mejorar la imagen del personal administrativo?

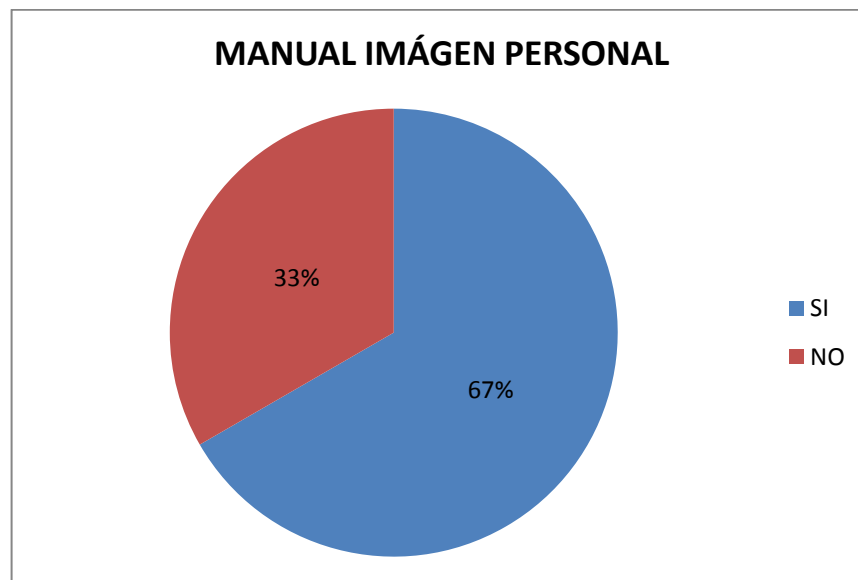
Cuadro No 19. Manual imagen personal

| CATEGORÍAS | FREC. | PORC. |
|------------|-------|-------|
| SI | 20 | 67% |
| NO | 10 | 33% |
| TOTAL | 30 | 100% |

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios del MIES-G

Elaborado por: Rea Tránsito y Santillán Luz

Gráfico No 19. Manual imagen personal



INTERPRETACIÓN

La mayoría de usuarios responden que es necesario un manual que contenga estrategias de gestión administrativa, con la finalidad de mejorar la imagen personal y por ende de la institución.

2.1.3 Entrevista Dirigida al Director

1.- ¿Cómo califica usted la imagen que proyecta el personal administrativo de la Dirección Distrital del MIES-G?

Puedo manifestar que es buena, ya que en algunas ocasiones los usuarios manifiestan quejas.

2.- ¿Cuál de estos factores usted cree que favorecería a la imagen personal del personal administrativo?

Considero necesario que el aseo, cultura, vocabulario, sonrisa son factores que inciden en la imagen personal y por ende de la institución por lo que deberían aplicar para una buena imagen personal, pero muchas ocasiones no lo aplican.

3.- ¿La Dirección Distrital del MIES-G, facilita uniformes al personal, para el desarrollo de su trabajo?

Si pero no un uniforme formal, solo chalecos, esto también incide en la imagen ya que muchas ocasiones lo utilizan de forma inadecuada.

4.- ¿Usted cree que el personal administrativo usan el vestuario y accesorio adecuado para el trabajo?

Muy pocas veces, existe libertad depende de cada uno de los empleados.

5.- ¿Cuál de estas reglas de cortesías cree que practican con frecuencia el personal administrativo?

La amabilidad porque es una política de la institución, tratar a los usuarios de forma amable.

6.- ¿Usted cree que el personal administrativo conoce las normas de etiqueta que favorece al desarrollo de la imagen personal?

No conocen, simplemente lo utilizan el saludo.

7.- ¿El personal administrativo demuestra responsabilidad en el desarrollo de sus tareas?

Algunos, todavía exista personas que necesitan que les estén controlando o solicitando el trabajo.

8.- ¿Usted cree que el personal administrativo tiene una buena amistad entre los compañeros de trabajo?

A veces, todavía existe esa cultura del egoísmo, se piensa solo en lo personal y no en lo institucional.

9.- ¿Considera usted que es necesario una adecuada gestión administrativa para brindar un mejor servicio?

Claro que es necesario, ya que si desarrolla el trabajo con eficiencia los usuarios se encuentran satisfechos y por ende mejorar la imagen institucional.

10.- ¿Cree usted que es necesario el trabajo en equipo, la comunicación, motivación, liderazgo y ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones?

Son importantes todos estos aspectos señalados, ya que es la única forma de alcanzar los objetivos propuestos.

11 ¿Cree usted que es necesario tener un manual en la que contendrá estrategias para mejorar la imagen personal del personal administrativo?

Es muy importante contar con un manual que permita al personal administrativo mejorar la imagen personal y por ende mejorará la imagen institucional.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis planteada en el presente trabajo de graduación es la siguiente:

UNA CORRECTA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PERMITIRÁ MEJORAR LA IMAGEN PERSONAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2014.

De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal administrativo y usuarios, así como también la entrevista aplicada al director se aprecia la escasa gestión administrativa , lo que incide en la imagen personal; por lo que claramente podemos determinar que la hipótesis planteada sobre: “Una correcta gestión administrativa permitirá mejorar la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, Año 2014.”.

Fue comprobada descriptivamente por medio del instrumento de recolección de datos como es la encuesta y la entrevista, la misma que se llevó a un análisis e interpretación, cuyos resultados fueron probados positivamente indicando que la correcta gestión administrativa mejorará la imagen personal.

2.3 CONCLUSIONES

- La gestión administrativa incide en la imagen personal del personal administrativo del MIES-G.
- El desarrollo de las actividades se debe realizar en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir de forma ágil y oportuna para proyectar una imagen personal y profesional positiva.
- El vestuario o uniforme del personal administrativo debe ser formal para el desarrollo de las actividades.
- El uso de las normas de etiqueta inciden en la imagen personal del personal administrativo
- El trabajo en equipo, la comunicación, motivación, liderazgo y ambiente adecuado es necesario para el desarrollo de las actividades.
- El manual de estrategias para la gestión administrativa mejorará la imagen personal del personal administrativo.

2.4 RECOMENDACIONES

- Que el desarrollo de las actividades se realicen en función de satisfacer las necesidades de los usuarios, es decir de forma ágil y oportuna para proyectar una imagen personal y profesional positiva.
- Que se utilice un vestuario o uniforme adecuado para el desarrollo de las actividades.
- Que se aplique las normas de etiqueta de forma correcta para mejorar la imagen personal de los empleados.
- Que se propicie el trabajo en equipo, la comunicación, motivación, liderazgo y ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades.
- Que se aplique el manual de estrategias para la gestión administrativa con la finalidad de mejorar la imagen personal del personal administrativo.

CAPÍTULO III

3.1 TEMA:

Manual de estrategias de gestión administrativa para mejorar la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, en el Periodo 2015-2016.

3.2 INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado lleno de constantes cambios, la gestión administrativa ha surgido cambios constantes mediante lo cual refleja la imagen personal y profesional, dentro de las instituciones públicas y privadas.

En principio es importante comunicar las habilidades y cualidades como profesionales para que los usuarios se sientan cautivados con la capacidad y eficiencia que posee cada profesional, utilizando técnicas de difusión y diferenciación y por el cual disponer de un manejo adecuado del lenguaje y una impecable imagen personal que es la carta de presentación de todo un buen profesional.

La imagen personal es la tarjeta de visita. Aunque las personas tengamos otros muchos valores la primera impresión es fundamental. La forma de vestir junto con nuestros modales y nuestro comportamiento, es el reflejo que damos de la empresa o institución a la que representamos. Según reza un dicho popular: "**Te reciben según te presentas; te despiden según te comportas**". Por ello hay que causar una buena primera impresión, pero eso por sí solo no vale.

Por lo que éste manual de gestión administrativa dará lineamientos que sean tomados en cuenta en el desarrollo de las actividades y de esta manera ser más eficientes y eficaces en la labor desempeñada, para así proyectar una imagen personal positiva.

3.3 JUSTIFICACIÓN

Luego de la investigación realizada en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar se pudo determinar que la Imagen Personal y Profesional se cumple y se pone en práctica una mínima parte, un buen porcentaje del no cumplimiento por la falta de capacitación constante como profesionales que deberán seguir capacitándose para ir adquiriendo más conocimientos fundamentales para el desarrollo personal y profesional.

De acuerdo a la información obtenida es importante que esta alternativa de solución se vea reflejada en el personal administrativo, lo que permitirá que cumpla sus actividades laborales, desarrollando en ellos eficiencia en sus funciones y especialmente que la institución mejore en su imagen institucional.

Con la aplicación del manual de estrategias de gestión administrativa, se pretende contar con un personal asertivo que se desempeñe con eficiencia, responsabilidad y exactitud para proyectar una imagen positiva de la institución.

Luego de la aplicación del manual, se evaluará al personal administrativo sobre la aplicación de las diferentes normas de cortesía en el ámbito profesional y que este trabajo de investigación contribuya a mejorar la imagen personal y profesional.

3.4 OBJETIVOS:

3.4.1 Objetivo General

Mejorar la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, en el Periodo 2015-2016.

3.4.2 Objetivo Especificos:

- Diseñar estrategias para la gestión administrativa que permita mejorar la imagen institucional.
- Socializar la importancia de las estrategias para el desarrollo de las actividades administrativas.
- Aplicar las estrategias en la dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social para mejorar la imagen institucional.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.5.1 Imagen

La imagen que proyectamos es como una tarjeta de presentación personal; todo aquello que los demás perciben acerca de nosotros en una primera mirada.

La imagen de la empresa depende en gran parte de la buena impresión que los empleados causen en los demás. Ser y sentirnos agradables nos da confianza en nosotros mismos y mejora en gran medida el desempeño profesional y social.

PROYECCIÓN DE BUENA IMAGEN

En una institución se debe preocupar por la parte de infraestructura que permita dar una imagen por la que sea reconocida, pero también por las personas adecuadas para desempeñar las diferentes funciones necesarias ¿pero, cuántos se ocupan de preparar y formar a sus colaboradores en transmitir una buena imagen personal?

Desarrollar un estilo corporativo propio y único, es esencial para obtener una ventaja diferencial, que permita grabar en la mente de los usuarios la excelencia de la institución y favorecer su prestigio. Marcar diferencias para ofrecer un mejor servicio y un mejor trato, permitirá poner barreras a los competidores. Un aspecto físico impecable con una mente vacía, sin personalidad, no sirve. Al contrario, una mente prodigiosa con una apariencia descuida o sucia, tampoco. 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.

Por tanto, cuando se habla de imagen personal, no se hace referencia solamente al atuendo que se lleve, sino que es algo más amplio, que abarca también: los rasgos físicos, posturas y movimientos al sentarse, al caminar, al saludar, el tono de la voz, la mirada, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación.

La regla de oro para transmitir una buena imagen es: “estar a gusto y seguro con uno mismo”. Para potenciar su imagen debe cuidar una norma fundamental, que es mantener una coherencia entre los cuatro canales de información que se utilizan al transmitir cualquier mensaje. Cuatro instrumentos que deben apoyarse entre sí:

- Condiciones físicas: apariencia exterior
- La voz, el tono y su modulación
- Los gestos
- La indumentaria

3.5.2 Conducta en el Lugar de Trabajo

Cuando hablamos de etiqueta, urbanidad, cortesía, buenos modales. Hay quienes interpretan que se trata de una conducta pomposa, artificial, difícil y hasta anticuada. Nada más lejos de la verdad. Veremos que se trata de cualidades elementales del ser humano que se entrelazan para formar la base de la armonía. Esta aseveración aplicada al área laboral, hace que se confirme que una funcionaria o un funcionario con buenos modales, contribuyen al prestigio de su compañía e impone el tono a seguir en su oficina.

Algunos aspectos que pueden contribuir a un ambiente sano, de colaboración y mejor desempeño en el lugar de trabajo, son los que siguen:

El diálogo

Es un intercambio entre dos personas o más, quienes alternativamente manifiestan sus ideas. Con frecuencia, nuestros conflictos con los demás deben a la falta de diálogo. Este no debe ser una discusión apasionada ni alterada, sino una conversación tranquila para buscar la verdad. Hay que saber escuchar y saber hablar en el momento oportuno.

Entre profesionales, para que el diálogo resulte efectivo y económico en términos de tiempo, debe ser serio, sincero y preciso. Solo con este tipo de intercambio se logra una relación justa y respetuosa y de común beneficio. No existe negociación sin un buen diálogo.

Las buenas relaciones en su lugar de trabajo

Los resultados de las buenas relaciones interpersonales en una empresa se reflejan en la productividad de su fuerza laboral. Se basan en gran medida en la práctica de preceptos básicos de urbanidad, consideración, respeto, dignidad y sensibilidad.

Labores “controversiales”

Puede ocurrir que los jefes exageren sus exigencias para con sus asistentes o, por el contrario, que estos no reconozcan como suyas responsabilidades normales de su puesto.

Hábitos que molestan

Todos tenemos una que otra manía de la que muchas veces ni nos damos cuenta, pero vamos a ser conscientes de que en el lugar de trabajo donde estamos unos tan cerca de otros, estos hábitos o manías pueden convertirse en “monstruos” que irritan a los demás.

Aunque no está rompiendo ninguna regla de buenas costumbres, está alterando inconscientemente la paz de los que con él o ella trabajan y, como resultado, afectando la productividad.

Las personas “difíciles”

Las personas difíciles son un factor discordante más frecuente de lo que pensamos ya que muchas veces, aunque no lo sean por costumbre, se comportan como tales debido a circunstancias temporales como el estrés, no tener salud, la falta de comunicación y el temor a ofender. Algunas de esas conductas discordantes que quiebran la armonía en el trabajo, disminuyen la productividad y aumentan la tensión.

Etiqueta y presentación personal

Las relaciones comerciales, laborales y sociales exigen pautas de comportamiento que garanticen armonía y bienestar para las personas que participan en ella.

Las personas cultas logran distinguirse, entre otras razones, por su presentación personal y la observancia de las normas de cortesía y etiqueta.

Normas de cortesía

Las siguientes normas básicas facilitan la convivencia de familiares, vecinos, compañeros y la humanidad en general.

- Saludar y responder el saludo
- Reconocer y respetar el derecho de los demás no invadir territorio.
- Identificar, tomar conciencia y cumplir los deberes
- Desempeñar el trabajo con gusto, orden y eficiencia
- Comportarse con caballerosidad o femineidad en todo momento.

Presentación personal

Algunas ocasiones exigen un atuendo especial, pero siempre es necesario vestir con gusto y adecuadamente. Escoger el vestido y accesorios de acuerdo con la hora, el clima y la celebración, dará una imagen positiva.

Lo más importante es tener sentido común y gusto para estar acorde con la situación.

Para la oficina es aconsejable proyectar una imagen clásica y conservadora. Ropa ceñida o demasiado floja, escotes pronunciados, faldas muy altas, blusas transparentes, joyas llamativas o peinados extraños, están completamente por fuera de las normas de etiqueta laboral.

Uniforme

Es tan importante lucir bien con su propio guardarropa como con el uniforme que suministran algunas empresas. Al vestir uniforme se está proyectando de forma más directa la imagen de la institución para la cual se trabaja.

Como el uniforme presenta caracteres comunes que son esencialmente un signo de identificación, deben tener armonía en el color, con el cual los empleados se sientan bien. El uniforme, como su nombre lo indica, no admite variaciones o interpretaciones personales porque pierde su carácter. Debe existir satisfacción al usarlo. Por eso debe ser sobrio, con diseño que pueda adaptarse a todo tipo de silueta, funcional y de colores que no fatiguen, ni de materiales que se deterioren muy rápido.

3.5.3 Estrategias a Desarrollar

ESTRATEGIA N° 1: SALUDAR, RECIBIR Y DESPEDIR

SALUDAR

Una grata acogida es clave en el proceso de atender al usuario. Saludar es un gesto de cortesía y una demostración de amabilidad y cordialidad. Pero además en nuestro ámbito laboral, es el primer gesto de acogida a nuestra institución, la fase inicial de contacto comienza con un saludo; Un “buenos días” o “buenas tardes” es la fórmula adecuada.

Sonrisa + saludo + ofrecimiento a ayudar

Sonrisa + Buenos días + En qué puedo ayudarle?

Sin embargo el familiar “hola” debería reservarse para aquellas ocasiones en que exista un cierto grado de confianza, y éste suele ser un error frecuente en el trato al usuario.

El saludo es obligado en lugares de paso y encuentro con otras personas (una escalera, un vestíbulo.) como muestra de respeto hacia el visitante. A veces incluso, un gesto agradable sustituye la fórmula de saludo y es si cabe, más apropiado cuando sólo se trata de un encuentro y no hay conversación.

Saludar con la mano

En una institución no es habitual que los empleados den la mano al saludar (de hecho ese exceso de atención puede crear recelo en el usuario). Estrechar la mano es más propio de circunstancias en las que recibimos a proveedores o comerciales con los que vamos a gestionar acto seguido. En este caso se debe emplear un apretón de manos firme y breve (una mano blanda se interpreta como “desinterés “por nuestra parte). Lo que sí es siempre obligado en nuestro ámbito laboral cuando recibimos o saludamos, y si nuestro estado físico lo permite, es levantarnos si estamos sentados.

Cómo saludar

Saludar es la suma de palabras y gestos

Estamos obligados a:

- Mostrar cordialidad.
- Mirar simultáneamente a los ojos.
- Ofrecer una sonrisa y un gesto afables;
- De nada sirve un “buenos días” si se emplea con Gesto agrio.
- Tono de voz seco.
- Sin apenas mirar al usuario.
- Estos gestos evidenciarían que no nos agrada su presencia.

Qué debemos tener en cuenta:

- Corresponder siempre a un saludo; quien saluda espera la misma respuesta.
- No debemos saludar sin dirigir la vista al usuario que acaba de llegar.
- No es positivo saludar por sorpresa al usuario que entra a la institución y no puede vernos. Lo recomendable sería salir a su encuentro.
- Cuando el dependiente está ocupado con otros usuarios, y accede un nuevo visitante saludaremos al recién llegado aunque estemos atendiendo.
- El dependiente puede evidenciar que advierte su presencia, con un gesto o un saludo que invite cortésmente a pasar. Pedirá disculpas por no poder ocuparse de él de inmediato, y le indicará que lo hará en cuanto le sea posible.
- Si no puede ocuparse del recién llegado debe ofrecerle la posibilidad de atender en un momento con total libertad.
- Si estamos atendiendo y suena el teléfono, el usuario presencial tiene prioridad.
- Para un usuario siempre es más fácil reiterar una llamada que esperar a que terminen de atendernos; el usuario puede impacientarse.
- Si un usuario interrumpe y estamos ocupados, no debemos manifestar incomodidad.
- Se debe mostrar siempre agrado y deseo de cooperar.

Tú y Usted:

- En la atención al usuario existe un claro abuso del “Tú”;
- Tutear implica que tenemos confianza con esa persona pero en nuestra sociedad nos lanzamos a tutear sin tener en cuenta que puede molestar.
- Suele asociarse el “usted” con una “edad avanzada” y sin embargo su significado es simplemente una muestra de “respeto”.
- Especialmente son las personas de edad, o los visitantes extranjeros quienes más se sorprenden e incomodan al recibir un “tuteo”.
- En definitiva, no se debe tutear indiscriminadamente, seamos prudentes al dirigirnos al público. Pero una vez iniciado el diálogo con una determinada opción, continuemos durante toda la conversación con la misma fórmula (la del tú o la del usted); sería ilógico cambiar constantemente.

¿Cuándo comenzar por el “usted”

- Al usuario desconocido que acude por primera vez a nuestro negocio. Es incorrecto tratar a nuestros usuarios de cielo, corazón, cariño.
- A una persona famosa o muy conocida
- A personas de mayor posición social: jefes, autoridades...
- A personas de mayor edad que nosotros
- A los de categoría inferior (empleados de nuestra empresa, personal de limpieza y mantenimiento.)
- A personas ajenas a la Empresa: Usuarios, comerciales, proveedores,..
- A extranjeros (en la mayoría de los países no están acostumbrados al tuteo y les parece descortés).
- Durante la “Relación” será siempre la persona de mayor edad o categoría social, (o en su caso, las señoras), quienes deben proponer el "tuteo”

Abusar del tuteo puede molestar

Es preferible actuar correctamente y evitar que nos corrijan. No caigamos en situaciones ridículas. (Utilizar indistintamente en la conversación tú y usted con la misma persona resulta absurdo). Cuando se ha llegado a una confianza suficiente podremos tutear, pero en cualquier caso, esperemos que sea el usuario quien proponga el tuteo.

Tan importante es recibir como despedir correctamente

En esta fase recae también en el dependiente responsabilizarse del usuario. No debemos descuidar la despedida; Es el último eslabón de la atención al usuario y la última impresión que se llevará de la institución. Mantengamos una actitud cordial y amable sea cual sea el resultado de la visita del usuario.

Acompañarle hasta la salida facilitarle la apertura de la puerta, especialmente si tiene dificultades despedirle correctamente.

Un “Adiós, muchas gracias” acompañado de una actitud cordial sería una perfecta despedida

La recepción del usuario en “CLAVES”

- **Acogida grata:** expresión relajada y sonriente, saludar al recibir.
- **Amabilidad:** esa frase y detalle oportunos.
- **Respeto:** a todos por igual!
- **Rapidez:** efectividad, buenos tiempos de entrega y respuesta.
- **Profesionalidad – Capital humano:** (formación, dominio del puesto, conocimiento del producto, buen servicio, actitud, saber estar, saber decir, saber ejecutar; Habilidades sociales).
- **Buen servicio:** atención adaptada y personalizada al perfil del usuario; Un “más” por “menos”.
- **Buena Comunicación con el usuario:** hacerse entender y entender al usuario (tan importante es el “lenguaje verbal” como el “lenguaje no verbal”)

- **Ambiente acogedor:** (temperatura agradable, decoración cuidada, confort funcional y operativo pero bello, imagen del personal cuidada)
- **Eficacia:** capacidad resolutive en cualquier circunstancia.
- **Gratitud:** dar siempre las gracias y saber corresponder
- **Atención individualizada:** “Buenos días señor...”, “Enseguida le paso.”, “está contento con el producto que se llevó?, ¿Tuvo algún problema?”

ESTRATEGIA N° 2: LA COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Cuando un visitante se acerca a la institución no siempre tiene una decidida intención de adquisición; tal vez sólo desea información, entretenimiento, curiosidad. El trabajo del dependiente como “oyente” y “funcionario”, es descubrir qué necesita, adaptarse a él, facilitarle sus expectativas y satisfacer su demanda en el menor tiempo posible.

Sin duda la eficacia de la comunicación depende tanto del que escucha como del que habla pero para comunicarnos bien y de modo convincente con el público debemos tener en cuenta algunas consideraciones:

- Practique la escucha activa. Deje que el usuario hable el monólogo es una mala técnica de comunicación.
- Hay preguntas denominadas “abiertas” que permiten que el usuario se exprese sin rodeos y obtener la información precisa: “¿Qué?”, “¿Cuándo?”, “¿Por qué?” obliga a decir algo más que un “sí” o un “no”.
- Sea empático; muestre disposición a entenderle, póngase en el lugar del usuario.
- Capte su atención e interés.
- Use palabras sencillas, convincentes y creíbles.
- Evite vocabulario técnico
- Las señales corporales son importantes (tenga en cuenta la expresión que puede ofrecer su rostro).
- Difícilmente nos disculparán si perciben “superioridad” en nuestro discurso.
- Es preferible decir “¿me explico?”
- En lugar de ¿me entiende?
- Intente que su interlocutor crea que las buenas ideas son suyas;
- “Como bien sabe...”
- Recuerde que “escuchar es útil”. Rentabilice ese tiempo.
- Transmita optimismo y cordialidad.
- Avisar a un usuario “que no se podrá cumplir una promesa o confirmarle que sí será posible”, le ayudará a inspirar confianza en su usuario pues con ello el comprador sobre todo gana “TIEMPO”.

- No malgaste el tiempo de su usuario; No le haga esperar. No le entretenga con largas conversaciones (las confianzas en exceso no favorecen la venta; el vínculo que se crea puede resultar asfixiante).
- No presente argumentos referidos a usted tales como: “por mi experiencia”- “en mi opinión”, suelen percibirse de modo negativo por parte del usuario.

ESTRATEGIA N°3 COMPORTAMIENTO Y COMUNICACIÓN NO VERBAL

Conseguir nuestros objetivos, tanto profesionales como personales, no depende únicamente de nuestros conocimientos y méritos. También, y sobre todo, de nuestras capacidades sociales. Hay personas que tienen la extraña habilidad de ganarse el afecto de los demás con sólo estrecharles la mano. Para aquellos que no sea así, tengo una buena noticia: todas las habilidades pueden adquirirse con algo de entrenamiento, y, por supuesto, también es posible “aprender carisma”. En este sentido, se ofrece seguidamente el segundo grupo de consejos prácticos, que bajo el paraguas de “las reglas de oro del éxito social” resultan de gran utilidad para las personas que necesiten desarrollar su carisma personal.

LAS REGLAS DE ORO DEL ÉXITO SOCIAL

A continuación algunas de las reglas de oro del éxito social, que facilitan enormemente las relaciones interpersonales positivas y de aceptación. Verás que son cuestiones que tienen mucho que ver con la educación y la convivencia social:

- 1. Sonríe.** Te sorprenderá lo mucho que se consigue y la actitud tan positiva que se genera, simplemente, por dedicar una sonrisa a tu interlocutor.
- 2. Sé puntual.** Llegar tarde es una falta de respeto para con la persona que te espera, es presuponer que su tiempo es menos importante que el tuyo.
- 3. Cumple tus promesas y tus compromisos.** Y si no vas a cumplirlos, no los hagas. Tal vez tú no recuerdes lo que prometiste, pero las personas a quienes lo hiciste, sí. Ten presente que no cumplir tus promesas, merma de forma irreparable tu credibilidad.
- 4. Cuida tus gestos:** además de sonreír, hay que procurar no tensar los rasgos de la cara. En general hay que procurar mantener posturas corporales abiertas (mostrar las palmas de las manos, avanzar el pecho...) en lugar de cerradas (brazos o piernas cruzadas, mirada al suelo o al infinito...). Esto es la comunicación no verbal, algo que es muy difícil controlar, pero cuya interpretación por parte de tu interlocutor es automática.

ESTRATEGIA N° 4: LA IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN Y LOS TRABAJADORES.

INFLUENCIA EMOCIONAL EN EL USUARIO

Desde el mismo instante en que el consumidor accede a un comercio, está sometido a la influencia de innumerables factores que le hacen reaccionar; percepciones y sensaciones que le estimulan o no a comprar, e incluso a permanecer allí.

De entrada el **impacto visual es decisivo**; lo que nos llega a través de los “sentidos” contribuye a forjar mentalmente, una opinión positiva o negativa.

Lo mismo ocurre en el proceso de compra; muy pocos consumidores diferencian a ciegas un servicio de otro, lo que le influye es lo que ve, o lo que le parece que es y por ello la apariencia tiene mucho peso en la opinión del usuario.

En esta **necesaria “cuidada gestión” de los distintos elementos, incluso el factor tiempo es “imagen”**, especialmente en determinados servicios donde la rapidez con la que nos atienden (que nos informen, que den respuesta a una reclamación, que nos cobren...), es determinante para evaluar a la institución.

IMAGEN

- Llamar la atención; impactar.
- Despertar interés
- Transmitir mensajes
- Dejar un recuerdo duradero
- Emocionar (con colores, volúmenes.)
- Incitar a solicitar el servicio
- Informar (con carteles promocionales, precios visibles.)
- Comunicar (los servicios que ofrece, la época del año.)
- Anunciar (qué está ofertando)

Debe

- Renovarse con cierta periodicidad
- Cuidando la iluminación y

- La promoción de los servicios
- También el diseño, los colores, las formas.
- No se trata de presentar un listado de servicios sino de mostrar una cuidada selección.

Todos esos ingredientes bien conjugados serán una tarjeta de presentación del valor, el estilo y la calidad que “ofrece” la institución.

LA IMAGEN DE LOS TRABAJADORES

En realidad se trata del primer eslabón comunicativo con los usuarios, por eso podemos decir que, la imagen de los dependientes es también la Imagen de la institución y de ellos depende en gran medida que un negocio prospere; cuanto más respeto y credibilidad inspire el empleado, más posibilidades tendrán de influir en la intención de “solicitar un servicio”:

Hay un aspecto fundamental en la atención al usuario; **LA IMAGEN; lo que invierta en ella le dará ventajas sobre la competencia.**

En el caso de la comunicación interpersonal existe una fase de mutuo conocimiento que dura apenas unos segundos. El usuario juzga a través de la apariencia.

- **Una cuidada presencia física** (independientemente de que exista un código de la institución que dictamine cómo hemos de ir a nuestro lugar de trabajo hay unos mínimos consejos que abordaremos en este capítulo).
- **El lenguaje gestual** (mostramos interés cuando asentimos con la cabeza, miramos a los ojos de nuestro interlocutor.).
- **La voz** (agradable)
- **La seguridad** que se transmita..(empleando un lenguaje con propiedad, ofreciendo la información correcta.)
- **Recibir cordialmente, con un trato amable**, dejando que el usuario hable y se exprese.
- **La capacidad de escucha** le permitirá descubrir a qué ha venido (¿sólo a ojear, o le urge adquirir algo que realmente necesita?).
- **El trato adecuado y amable** le permite dar confianza al usuario.

LA HIGIENE es imprescindible;

No suele ser tarea de los empleados la limpieza del lugar donde realice su actividad pero sí debería procurar el orden de aquellos elementos de los que se haga cargo en su trabajo (estanterías, productos, folletos.) aprovechando los momentos con ausencia de usuarios.

Por cuestiones de IMAGEN se recomienda:

- Que la imagen del personal del local esté cuidada (vestimenta, higiene.)
- Irá acorde con el tipo de actividad (no se precisa el mismo tipo de vestimenta en un establecimiento de artículos deportivos que en una institución comercial.)
- En determinadas actividades comerciales uniformar a los dependientes puede ser una ventaja; además de ofrecer un aspecto profesional les hace reconocibles y permite identificarlos cuando necesitemos localizarles.
- Una alternativa al uniforme sería una identificación personal.
- Cabello limpio y bien peinado.
- Zapatos limpios, y preferentemente cómodos.
- Son recomendables los perfumes de fragancia fresca y natural (los aromas densos no son apropiados)
- No se debe comer en horas de trabajo, tampoco masticar chicle.
- Mostrar piercings o tatuajes es una opción que la propia empresa deberá decidir. No obstante algunas encuestas revelan que la mayoría de los usuarios no aprueban en los dependientes esta singularidad.
- El rostro debe mostrar limpieza y arreglo; el maquillaje favorece, y ofrece un aspecto cuidado y agradable, sin embargo como casi todo tiene sus reglas: debe ser discreto, suave y armónico (labios y mejillas deben combinar en la gama de colores fríos o cálidos, según favorezca más)
- El aspecto de las manos de los dependiente es importante (uñas limpias y cuidadas; esmaltes de tonalidad suave, no son estéticas ni cómodas las uñas excesivamente largas)
- La ropa debe estar perfectamente limpia y planchada.
- Botones, dobladillos, puños y cuellos en perfecto estado.

- Realizar movimientos bruscos o tics nerviosos (rascarse, morderse las uñas, balancearse continuamente.) o adoptar posturas excesivamente relajadas no son apropiados.
- También por cuestión de imagen deben evitarse los círculos entre empleados y los comentarios personales en horas de trabajo.
- La risa y la sonrisa son dos gestos que revelan actitudes bien distintas; reír a carcajadas es poco conveniente delante de un usuario, la sonrisa por el contrario es un regalo para él.

ESTRATEGIA N° 5: EL SERVICIO DE CALIDAD

¿Se ha preguntado alguna vez cómo se puede mejorar incluso un “buen servicio”?

¿Qué grado de satisfacción tiene un cliente que acude a solicitar nuestros servicios?

A un **servicio de calidad 5 estrellas** se llega dando un paso más allá; añadiendo un plus al “buen servicio”... El concepto “**Calidad**” es muy subjetivo, es una **percepción, son atributos que el cliente identifica con “excelencia”**. Pero ¿cuáles son sus características?

Básicamente:

- Establecer una estrategia que nos diferencie: **dar algo que los “demás” no ofrecen.**
- Contratar al personal adecuado, conociendo cuáles son sus capacidades, y formándoles en aquellas cuestiones que favorezcan su cualificación.
- El costo es determinante, pero reconozcamos que muchas veces preferimos pagar un poco más si confiamos en una institución, (un buen servicio en todas las fases de la gestión). Es lo que se llama “**valor percibido por el cliente**”.
- Destacamos los principales factores que contribuyen a ofrecer una excelente atención al cliente y que deberían ser llevados a su punto máximo porque son valores que el consumidor percibe y reconoce.

1. **Atención y empatía** con el cliente

Para llegar al cliente hay que entenderle, ponernos en su lugar. La empatía es determinante para poder “convencer”;

2. **Accesibilidad**

Entendemos por “accesibilidad” la facilidad para obtener el servicio y aquí intervienen varias acciones;

- **Horarios amplios** y en lo posible **sin excesiva rigidez**; por ejemplo, apagarle al cliente las luces del establecimiento a la hora de cierre sería un modo brusco de echarle. Lo adecuado sería que el dependiente se ofreciera a ayudarlo, explicándole que queda poco para cerrar la institución.

- **Acceso fácil y despejado;** que los espacios sean cómodos, con luminosidad suficiente, que existan rampas. que el cliente puede igualmente acceder. Es recomendable también que los elementos del establecimiento (escalones, escaleras, bajos techos..)
- Podemos hablar también de accesibilidad cuando el trato es personalizado y **el cliente puede localizar a los dependientes fácilmente**, además éstos deben dar señales de reconocimiento y dirigirse a los clientes por su nombre si le conocen, estar atentos para ayudar y facilitar el acceso y desplazamiento por el interior del local.
- Accesibilidad en la resolución de quejas; el departamento para atender las reclamaciones debe tener fácil comunicación y ofrecer una gestión eficaz.

3. Cortesía

La amabilidad, la educación, el trato correcto y sin establecer distinciones hacia el público (no se debe atender a alguien en función de su apariencia), son valores seguros en la atención al cliente.

4. Integridad - honradez - Confiabilidad

Estas cualidades no son menos importantes. Cuando el cliente consulta sobre un servicio, cuando necesita asesoramiento. Valoramos la rectitud de los dependientes.

5. Disposición de ayudar

Colaborando sin presionar. Pero mostrando la misma disponibilidad y accesibilidad tanto para ofrecer un servicio, como para atender una reclamación.

6. Eficacia

Los empleados deben dar muestra de su capacidad para atender, de su agilidad para gestionar, y comprometidos en todas las fases de atención al cliente incluidas las quejas y reclamaciones.

7. Seguridad y comodidad

Son aspectos muy relacionados con otras características como la accesibilidad, la confiabilidad y que incrementan el valor que perciben los clientes. A ello contribuye complementar el servicio básico estándar con otros suplementarios como:

- Rapidez en la gestión (por ejemplo incrementando el personal cuando las circunstancias lo exigen.)
- Empaquetado de regalos selecto y original.
- Consideraciones hacia determinados públicos (a veces tan complejo y delicado)

8. Buena comunicación

Comunicar bien es imprescindible para poder vender. Las ventajas que ofrezcamos deben ser fácilmente transmitidas; es el único modo de que sean conocidas y valoradas por el cliente.

- Informar de modo visible las ofertas (los días estrella dedicados a un producto, precios bien visibles .etc.)
- Transmitir correctamente al cliente los servicios recomendados
- Comunicar el horario de venta
- Información de los servicios extra que ofrezca el establecimiento (transporte, asesoramiento, servicio técnico, etc.)

9. Aspectos visibles; buena imagen

Es significativa la “imagen que ofrecen los empleados” pero también la del “establecimiento”.

Puntualizamos que sea “visible” porque tan importante es que exista como que sea evidente. Un claro ejemplo es la higiene, porque para el cliente debe ser demostrada; un suelo podrá estar perfectamente limpio, pero parecerá sucio si hay bolsas y papeles. Una institución podrá tener una apariencia impecable pero si los aseos no están limpios la impresión que causará en el cliente será negativa).

10. Inmediatez en la respuesta a los “problemas” y en el servicio que Ofrecemos.

Los clientes reconocen como atributo de calidad “el factor tiempo”; la buena o mala impresión se determina en gran medida por la rapidez con que nos atienden y, en el caso de la resolución de problemas (por lo delicado de este trámite) aún se hace más necesario.

3.6 CONCLUSIÓN

Las estrategias ayudarán a mejorar la imagen personal e institucional, ya que al desarrollar cada una de ellas permiten realizar una adecuada gestión administrativa y mejorar el servicio al cliente.

3.7 RECOMENDACIÓN

Que el personal administrativo de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social, apliquen las estrategias, las cuales ayudarán a mejorar la imagen personal y por ende institucional.

3.8 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA

| ACTIVIDAD | OBJETIVOS | FECHA | RESPONSABLE | BENEFICIARIOS |
|---------------------------------|---|------------------------|--|--|
| Presentación del Manual | Dar a conocer la importancia de contar con un Manual de estrategias para mejorar la imagen personal. | Septiembre 2015 | Autoras Rea Transito Santillán Luz | Directivos de la institución |
| Socialización del Manual | Sensibilizar a directivos y personal administrativo de la institución, sobre la necesidad de aplicar el manual estrategias para mejorar la imagen personal. | Octubre 2015 | Autoridades | Personal Administrativo de la institución. |
| Aprobación del Manual | Conseguir la aprobación y el compromiso de ponerlo en práctica | Octubre 2015 | Autoridades | MIES-G |
| Aplicación | Aplicación del manual | Nov. 2015 | Autoridades | Usuarios que visitan la institución |
| Evaluación | Determinar el grado de interés y participación del personal administrativo con la aplicación del manual en las actividades laborales de la institución. | Enero 2016 | Autoridades | MIES-G |

3.9 RESULTADOS ESPERADOS

- Mejorar la imagen del personal administrativo de la institución.
- Brindar un servicio eficaz, eficiente y cortés de tal forma que el usuario se encuentre satisfecho con el servicio.
- Con la aplicación de la propuesta se espera que el personal administrativo, tenga una actitud positiva para realizar las actividades laborales.
- El manual será el modelo operativo del proceso de gestión, para buscar que el personal administrativo sean seres proactivos con formación integral.

4 BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA VINUEZA, R. (2007). *Urbanidad Etiqueta y Protocolo*. Ecuador: Edición auspiciada por "Editotal Ediciones.
- CHAVIENATO, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México.
- DÁVILA ALVAREZ, P. (2012). *Imágen, Etiqueta y Protocolo*. Ecuador: Ediloja Cía. Ltda.
- OCEANO. (2007). *Diccionario Enciclopédico*. España: MmVII Océano.
- ROBBINS, S. P. (2013). *Fundamentos de Administración*. México: Perason Educación.
- SNELL, T. S. (2009). *Administración (Liderazgo y Colaboración en un Mundo Competitivo)*. México: octavo edición.
- ZUÑIGA DE LA CASTAÑEDA, E. (1999). *Gestión Secretarial*. México: Mc Graw Hill.

WEB GRAFÍA

- <https://es.answers.yahoo.com/question/index?qid=20090907013844AAPbIXs>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Imagen>
- <http://www.importancia.org/imagen-personal.php>
- <http://definicion.de/gestion/>
- <http://www.significados.info/administracion/>
- <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos25/gestion-administrativa/gestion-administrativa.shtml#gestion>
- <http://html.rincondelvago.com/actividades-para-ejecutivos.html>

5 ANEXOS

Anexo No 1. Encuesta Dirigida al Personal Administrativo

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA

Objetivo General: Conocer los criterios del personal administrativo, en relación a la gestión administrativa y la imagen personal en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014.

Instrucción: Lea cada pregunta y sírvase marcar con una X en la opción elegida.

1.- ¿Cuál de estos factores cree usted que favorecen a la imagen personal?

Aseo Impecable () Vocabulario culto ()

Cultura general () Sonreír siempre ()

Otros ()

2.- ¿El MIES-G le ha facilitado uniforme para su trabajo?

Sí () No ()

3.- ¿Utiliza accesorios para dar estilo a la forma de vestir: (bolsas, carteras, cinturones, sombreros, tocados, joyería) de acuerdo a su lugar de trabajo u ocasión?

Sí () No () A veces ()

4.- ¿Cuál de estas reglas de cortesías lo practicas con frecuencia?

Amabilidad ()

Amistad ()

Solidaridad ()

5.- ¿Conoce usted normas de etiqueta que favorece al desarrollo de su imagen personal?

Sí () No ()

Cuales.....
.....

6.- ¿La mayoría de los compañeros de trabajo presentan una imagen positiva a través de:

Respeto () Consideración ()

Puntualidad () Responsabilidad ()

7.- ¿Considera usted que una adecuada gestión administrativa permite mejorar la imagen personal?

Si () No () A veces ()

8.- ¿Considera necesario el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, el liderazgo y un ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones?

Si () No ()

Porque.....
.....

9.- ¿El desarrollo de las actividades lo realiza de una manera?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

10.- ¿Cree usted necesario contar con un manual de estrategias para la proyección de la imagen personal?

Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No 2. Encuesta Dirigida a los Usuarios

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA**

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA

Objetivo General: Conocer los criterios de los usuarios en relación a la gestión administrativa y la imagen personal en la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, Año 2014.

Instrucción: Lea cada pregunta y sírvase marcar con una X en la opción elegida.

1.- ¿Cómo califica usted la imagen que proyecta el personal administrativo de la Dirección Distrital del MIES-G?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

2.- ¿Qué factores favorecen a la imagen personal del personal administrativo de la Dirección Distrital del MIES-G?

Aseo ()

Vocabulario ()

Cultura ()

Sonrisa ()

3.- ¿El personal administrativo del MIES-G utiliza uniforme para el desarrollo de su trabajo?

Sí () No ()

4.- ¿Cuál de estas reglas de cortesías ha brindado el personal administrativo?

Amabilidad ()

Amistad ()

Solidaridad ()

Respeto ()

Responsabilidad ()

5.- ¿Cuando usted visita a la Dirección Distrital del MIES-G, el personal administrativo satisface sus expectativas?

Si () No () A veces ()

6.- ¿Considera usted que es necesario una adecuada gestión administrativa para proyectar una imagen positiva?

Si () No ()

7.- ¿Cree usted que el personal administrativo debe trabajar en equipo, mantener la comunicación, motivación, liderazgo y un ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades?

Si ()

No ()

8.- ¿Cómo califica usted el desarrollo de las actividades del personal administrativo del MIES-G?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

9.-¿Cree usted necesario la existencia de un manual que contenga estrategias para mejorar la imagen del personal administrativo?

Si () No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No 3. Entrevista Dirigida al Director
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA

CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA

Objetivo General: Conocer criterios del jefe de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Cantón Guaranda, Provincia Bolívar, referente a la imagen personal y la gestión administrativa del personal administrativo.

1.- ¿Cómo califica usted la imagen que proyecta el personal administrativo de la Dirección Distrital del MIES-G?

Excelente () Muy Buena () Buena () Regular ()

2.- ¿Cuál de estos factores usted cree que favorecería a la imagen personal del personal administrativo?

Aseo Impecable () Vocabulario culto ()

Cultura general () Sonreír siempre ()

Otros ()

3.- ¿La Dirección Distrital del MIES-G, facilita uniformes al personal, para el desarrollo de su trabajo?

Sí () No ()

4.- ¿Usted cree que los ejecutivos usan el vestuario y accesorio adecuado para el trabajo?

Sí () No () A veces ()

5.- ¿Cuál de estas reglas de cortesías cree que practican con frecuencia el personal administrativo?

Ser amable ()

Saludar amistosamente ()

Ser solidario con los demás ()

6.- ¿Usted cree que el personal administrativo conoce las normas de etiqueta que favorece al desarrollo de la imagen personal?

Sí () No ()

Cuales.....
.....
.....

7.- ¿El personal administrativo responsabilidad en el desarrollo de sus tareas?

Si () No () Algunos ()

9.- ¿Usted cree que el personal administrativo tiene una buena amistad entre los compañeros de trabajo?

Si () No () A veces ()

Porque.....
.....
.....

10.- ¿Considera usted que es necesario una adecuada gestión administrativa para brindar un mejor servicio?

Si () No () A veces ()

11.- ¿Cree usted que es necesario el trabajo en equipo, la comunicación, motivación, liderazgo y ambiente adecuado para el desarrollo de sus funciones?

Si () No ()

Porque.....
.....
.....

13.- ¿Cómo califica el desarrollo de las tareas del personal administrativo?

Excelente ()

Muy Buena ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

14.- ¿Con que frecuencia el MIES-G capacita a sus empleados en imagen personal y gestión administrativa?

Siempre () A Veces () Nunca ()

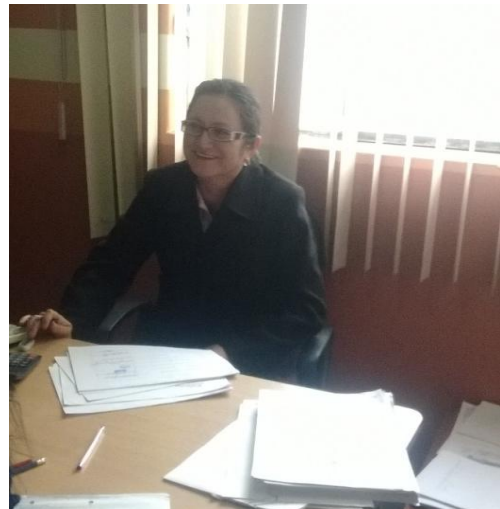
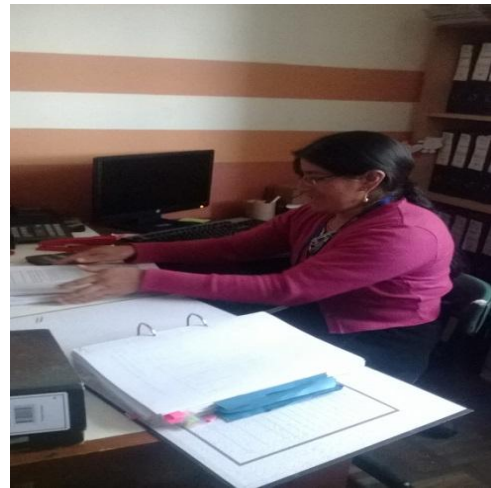
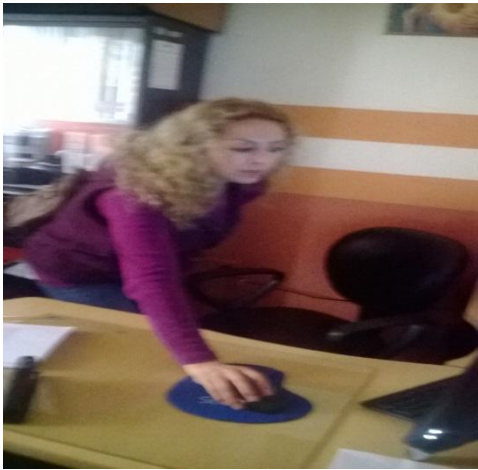
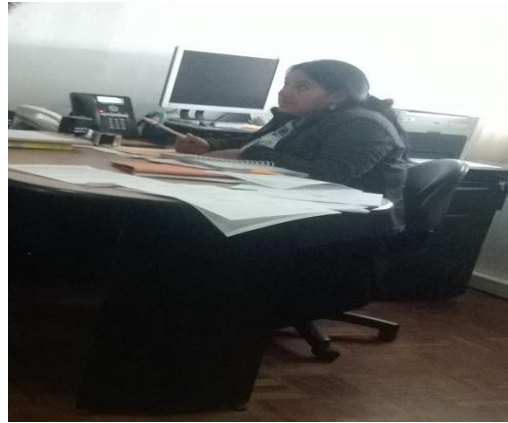
15 ¿Cree usted que es necesario tener un manual en la que contendrá estrategias para mejorar la imagen personal del personal administrativo?

Si () No ()

Porque.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo No 4. Fotografías



Document [TESIS-ELISA-FINAL2.docx \(D14997400\)](#)

Submitted 2015-07-30 15:03 (-05:00)

Submitted by Maria Rea (rmariatransito@yahoo.es)

Receiver fnunez.ueb@analysis.orkund.com

Message [Revisión en urkun](#) [Show full message](#)

7% of this approx. 39 pages long document consists of text present in 3 sources.

List of sources

- <http://www.atencionciudadania.org/Documentos/Re...>
- <http://es.slideshare.net/jorgeivanlozano/gua-atencin...>
- <http://empresarialefectivo.blogspot.com/feeds/posts...>
- <http://empresarialefectivo.blogspot.com/2013/06/la-...>
- <http://empresarialefectivo.blogspot.com/2013/06/la-...>

Alternative sources

Sources not used

0 Warnings

Reset

Export

Share

99%

Active

Urkund's archive: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR / TE... 99%

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA CARRERA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE LICENCIADAS

EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA TEMA: IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2014. AUTORAS: REA LLUMIGUANO MARIA TRÁNSITO SANTILLÁN POMA LUZ ELISA DIRECTORA LIC. SECAIRA DURANGO MÓNICA PARES ACADÉMICOS: LIC. CEDENO ALVAREZ CECIBELT LIC. GONZÁLEZ NÁJERA LORENA GUARANDA - ECUADOR AÑO 2015 I. PORTADA II. DEDICATORIA El presente trabajo de grado lo dedico con mucho amor para mi señor "DIOS", quien me guió en el camino académico y me dio las fuerzas, valor, ánimo para cumplir con mis objetivos propuesto. Ya que él mismo me brindó la oportunidad de prepararme profesionalmente en las aulas universitarias.

Y a mi hijo, por quien lo luche incansablemente para dar un mejor futuro y ser ejemplo a seguir y por lo cual no he podido estar junto todo el tiempo. Finalmente a mis padres, hermanas/os, familiares,

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA ESCUELA DE SECRETARIADO EJECUTIVO Y BIBLIOTECOLOGÍA TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE LICENCIADAS

EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA TEMA: IMAGEN PERSONAL Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR, AÑO 2014. I. PORTADA AUTORAS: REA LLUMIGUANO MARIA TRÁNSITO SANTILLÁN POMA LUZ ELISA DIRECTORA LIC. SECAIRA DURANGO MÓNICA PARES ACADÉMICOS: LIC. CEDENO ALVAREZ CECIBELT LIC. GONZÁLEZ NÁJERA LORENA GUARANDA - BOLIVAR - ECUADOR II. DEDICATORIA El presente trabajo de grado lo dedico con mucho amor para mi señor "DIOS", quien me guió en el camino académico y me dio las fuerzas, valor, ánimo para cumplir con mis objetivos propuesto. Ya que él mismo me brindó la oportunidad de prepararme profesionalmente en las aulas universitarias.

Y a mi hijo, por quien lo luche incansablemente para dar un mejor futuro y ser ejemplo a seguir y por lo cual no he podido estar junto todo el tiempo. Finalmente a mis padres, hermanas/os, familiares,