



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

**TEMA:**

**“APTITUD ÉTICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE, IMBABURA AÑO 2014”**

Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

**AUTORA:** De Jesús Medrano Tania Mariela

**DIRECTORA:** Msc. Yoarnelys Vasallo Villalonga

**Ibarra, 2021**



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

#### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1002865390		
APELLIDOS Y NOMBRES:	DE JESUS MEDRANO TANIA MARIELA		
DIRECCIÓN:	GARZAS 1-100 Y TUNGURAHUA		
EMAIL:	Tania_todoporpatria@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062643275	TELÉFONO MÓVIL:	0985768528

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	APTITUD ETICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN COORPORATIVA EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE, IMBABURA AÑO 2014
AUTOR (ES):	DE JESUS MEDRANO TANIA MARIELA
FECHA: DD/MM/AAAA	29-06-2016
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TITULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO
ASESOR /DIRECTOR:	MSC. YOARNELYS VASALLO

#### 2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 05 días del mes de Octubre de 2021

EL AUTOR:

(Firma)

Nombre: TANIA MARIELA DE JESÚS MEDRANO

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Luego de haber sido designado por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra, he aceptado participar como Director del Trabajo de Grado con el tema: "APTITUD ÉTICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE IMBABURA AÑO 2014"

Trabajo realizado por la señorita: De Jesús Medrano Tania Mariela, previo a la obtención del título de Licenciada en la Especialidad de Secretariado Ejecutivo en Español

A ser testigo presencial y corresponsable directo del desarrollo del presente trabajo de investigación que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sustentado públicamente ante el tribunal que sea designado oportunamente.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad.



MSc. Yoarnelys Vasallo Villalonga

C.I. 175421158-7

DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO

## DEDICATORIA

Con todo mi amor, cariño respeto y deseo que siempre este a mi lado, este trabajo de grado está dedicado a quien siempre apoya mis sueños, ilusiones y metas la señora ELVIA JOVITA MEDRANO PADILLA, mi abuelita, quien siempre cree en mí, está a mi lado para ser mi fuerza para continuar creciendo como persona y profesional.

Dios bendiga y proteja siempre a mi abuelita por todo su apoyo constante e infalible.

TANIA

## **AGRADECIMIENTO**

El valor de la gratitud debe ser un eje transversal en todas y cada una de las personas por este motivo, mi agradecimiento primero a Dios, por cuidarme y protegerme. A mi madre por su infinita paciencia, a mis hermanas, tíos, primas y primos por siempre ayudarme a cada uno de mis maestros y maestras por sus conocimientos impartidos, a la licenciada Martita Vásquez secretaria del sistema semi presencial de la FECYT a la ingeniera Coralia Barahona amiga leal y sincera.

No puedo olvidar a quien le ha dado alegrías y fortaleza a mi vida Alexander Quiñonez Cortez.

Tania

## ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	ii
ÍNDICE GENERAL .....	iii
CAPÍTULO I .....	8
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	8
1.1. ANTECEDENTES.....	8
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
1.4.1. DELIMITACION ESPECIAL.....	9
El escenario espacial para el desarrollo de este problema de investigación se realizará en el Ministerio de Ambiente Imbabura. ....	9
1.4.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL .....	9
1.5. OBJETIVOS.....	10
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	10
CAPÍTULO II .....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 FUNDAMENTACIONES.....	12
2.1.1. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	12
2.1.4. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA.....	16
3.2 Técnicas e instrumentos.....	42
3.4. Muestra.....	43
CAPITULO IV.....	44
4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	44
6.1. TEMA.....	61
6.3 JUSTIFICACIÓN .....	61
6.5.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	63
Ministerio de Ambiente Imbabura .....	70

## RESUMEN

En el Ministerio de Ambiente Imbabura en esta última década, se ha generado una serie de cambios, que hicieron que los servidores públicos de esta institución no realicen protocolo de servicios, cuando desempeñan las funciones a ellos encomendadas. La presente tesis realiza investigación y análisis de protocolo de servicios del Ministerio de Ambiente Imbabura y evaluación de la aplicación de políticas públicas, para mejorar la imagen corporativa de la entidad. En el capítulo I se plantea la necesidad de contar con un protocolo de servicios, se describe el entorno donde se desarrolla la investigación haciendo énfasis en la necesidad de crear un protocolo de servicios. El capítulo II se refiere al marco teórico, el capítulo III expone los métodos, técnicas e instrumentos aplicados en la indagación así como también la población con la que se trabajó, el capítulo IV, expone datos históricos y reales de la entidad. En el capítulo V se enuncian las conclusiones y recomendaciones, en el VI y último capítulo se plantea la propuesta alternativa.

Laura Medrano Quiñonez.

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

ESPECIALIADA INGLES (UTN)

C.I. 1002634890

Registro Senecyt. 1026-09-654376

## **ABSTRACT**

At Ministry of Environment Imbabura in the last decade, has generated a series of changes that made the public servants of this institution not perform protocol services when carrying out the functions entrusted to them. This thesis conducts research and analysis protocol service of the Ministry of Imbabura Environment and appraisal of the implementation of public policies to better corporate image .In entity Chapter I the need arises with a protocol services, the environment in which research is conducted emphasizing the need to create a protocol servicios. El chapter II refers to the theoretical framework, chapter III sets out the methods, techniques and instruments used in the investigation as well as the population described which worked, chapter IV, it exposes historical and actual data of the entity. In Chapter V the conclusions and recommendations set out in the sixth and final chapter the proposed alternative arises.

Laura Medrano Quiñonez.

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

ESPECIALIADA INGLES (UTN)

C.I. 1002634890

Registro Senecyt. 1026-09-654376

## INTRODUCCIÓN

La Secretaria ejecutiva es una de las colaboradoras más cercanas a los directores y jefes de unidad. En la actualidad la secretaria debe ser una asistente ejecutiva, capaz de colaborar de una manera amplia con el director, jefes unidad. Ejecutando, articulando, transmitiendo órdenes, brindando atención a los usuarios; clasificando y registrando documentos de diversos procesos de acuerdo a la política pública que se vaya aplicar en ese momento, atendiendo y resolviendo asuntos en representación del Director o jefe departamental, recordando a tiempo compromiso, articulaciones y sugiriendo detalles y estrategias que ayuden a mejorar la imagen corporativa de la dirección de ambiente.

En este marco es importante la predisposición que tengan los servidores públicos, que mientras desempeñan sus funciones mantengan una aptitud ética que permita que su desempeño sea eficiente eficaz eficiente con calidad y calidez.

La imagen corporativa, es una variable importante dentro de la empresa ya que esta se maneja en todos los niveles de la misma, la imagen corporativa es la percepción que tienen los usuarios del servicio que se brinda.

Un eje transversal de las instituciones, es la imagen corporativa, y esta debe ser manejada en todos los niveles de la entidad, porque esta es la idea que tienen los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, los funcionarios públicos entonces deben apuntar a que su comportamiento sea real y aceptable.

El presente trabajo tiene por finalidad contribuir al mejoramiento de la imagen Corporativa de Ministerio de Ambiente de Imbabura

Para el desarrollo de la misma se ha procesado su contenido, el mismo que está estructurado por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se desarrolla los antecedentes, el planteamiento del problema para poder explicar cómo y dónde se originó la formulación del tema, la delimitación temporal y espacial, los objetivos y finalmente la Justificación.

En el Capítulo II se hace mención del marco teórico con fundamentaciones teóricas y personales relacionadas con el problema Investigado, a la vez se incluye un glosario de términos desconocidos con su respectivo significado y las principales interrogantes con su respectiva matriz categorial.

En el Capítulo III se expone la metodología en general que se usó durante toda la etapa investigativa acorde a métodos, técnicas, instrumentos, poblaciones, muestras.

En el Capítulo IV se describe el análisis e interpretación de los resultados obtenidos una vez que se aplicó la encuesta a las personas que fueron sujetos de investigación.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de analizar cada una de las respuestas obtenidas después de la investigación realizada.

En el Capítulo VI se desarrolla el Manual que servirá como instrumento para mejorar la Imagen Corporativa del MAE Imbabura.

# **CAPÍTULO I**

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. ANTECEDENTES**

El hombre desde lo que se conoce de su historia siempre ha sido un ser sociable que ha buscado relacionarse con otros iguales para organizarse y conseguir se le facilite de alguna manera sus labores diarias.

Es en la primera década del siglo XXI, que la aptitud ética en la empresa empieza a tener importancia y se convierte en un tema que moviliza a la opinión pública, que exige ser informada en los medios de comunicación. En Estados Unidos, la identidad corporativa es considerada por marcar un proceso importante en la construcción de la ciencia y el desarrollo de la empresa.

En el mundo contemporáneo, la investigación sobre la imagen corporativa de la empresa, está mediada por los procesos científicos tecnológicos, como disciplina que permite darse cuenta de un fenómeno social como un todo y de cada uno de los componentes que lo integran.

En la actualidad el problema de muchas instituciones o empresas, no radica en la falta de políticas y procedimientos, la realidad es que no existe conciencia social y voluntad de servicio por parte de los trabajadores al momento de decidir las acciones que pueden traer como consecuencia beneficios a la imagen corporativa de las mismas. Con todas las dificultades que se han generado en el Ministerio Ambiente Ecuador, se necesita desarrollar un proceso transformador aplicando la aptitud ética al momento de desplegar las tantas tareas que cumplen los funcionarios públicos con la finalidad de proyectar a la sociedad una imagen corporativa que le permita a la institución, ser la pionera en la entrega de servicios a la ciudadanía, respetando las normativas legales,

cumpliendo las políticas públicas que satisfagan al cliente con un servicio óptimo y una imagen institucional efectiva, es decir que las instituciones que carecen de una sólida imagen corporativa están condenadas al fracaso.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El Ministerio de Ambiente Imbabura siendo una institución que ha pasado por varios periodos de transición y desempeño de diferentes actividades, tiene como servidores públicos a personas en el área de secretariado que desempeñan diferentes actividades, que vuelven difícil su desempeño eficaz eficiente con calidad y calidez en cuanto a aptitudes éticas internas y externas, que perjudican la imagen corporativa de Ministerio de Ambiente de Imbabura.

### **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo mejorar la imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura, a través de la aptitud ética de los servidores públicos?

## **1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. DELIMITACION ESPECIAL**

El escenario espacial para el desarrollo de este problema de investigación se realizará en el Ministerio de Ambiente Imbabura.

### **1.2.2. DELIMITACIÓN TEMPORAL**

El proceso investigativo y su incidencia se efectuará durante el intervalo 2014-2016

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la incidencia de las aptitudes éticas de los servidores públicos del Ministerio del Ambiente de Imbabura, en la imagen corporativa de la misma.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar qué protocolos aplican los servidores del Ministerio de Ambiente Imbabura en la atención al Usuario
- Identificar los factores que inciden en el comportamiento de los servidores públicos.
- Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, con los protocolos de servicios brindados por los servidores públicos.
- Diseñar un manual de protocolo de servicios para los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

La investigación está encaminada a desarrollar una propuesta de protocolos de, para mejorar la aptitud ética de los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura y contribuir a mejorar la imagen corporativa ,brindando un servicio de calidad y calidez a los usuarios de este servicio, puede servir como base para las diferentes instituciones públicas que crean importante mejorar su imagen corporativa.

Este trabajo de investigación aportará con una propuesta que ayude a mejorar el servicio al usuario dando atención con óptima encaminada a establecer la ética como norma dentro de la institución.

Es factible porque se cuenta con la autorización del Director de la Zona uno del Ministerio de Ambiente y el equipo técnico y administrativo del Ministerio de ambiente Imbabura. Esta investigación no presenta gran cantidad de gastos económicos por tanto es factible efectuarla.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIONES**

##### **2.1.1. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA**

RAYMOND Nickerson (1994). En su libro “Enseñar a pensar al hablar de la sociedad dice: “El hombre como ser social, como ser de relación que contribuye con sus actos, con su práctica a la economía, política, ideológica a la organización y funcionamiento de la sociedad.”

Esta fundamentación es básica ya que con ella se puede determinar que el hombre al ser u ser social que se encuentra en interacción con una serie de individuos de la misma especie con los que organiza su vida social, religiosa, política, administrativa y demás también genera sus relaciones éticas y morales, los derechos de uno se termina cuando empiezan los de otro.

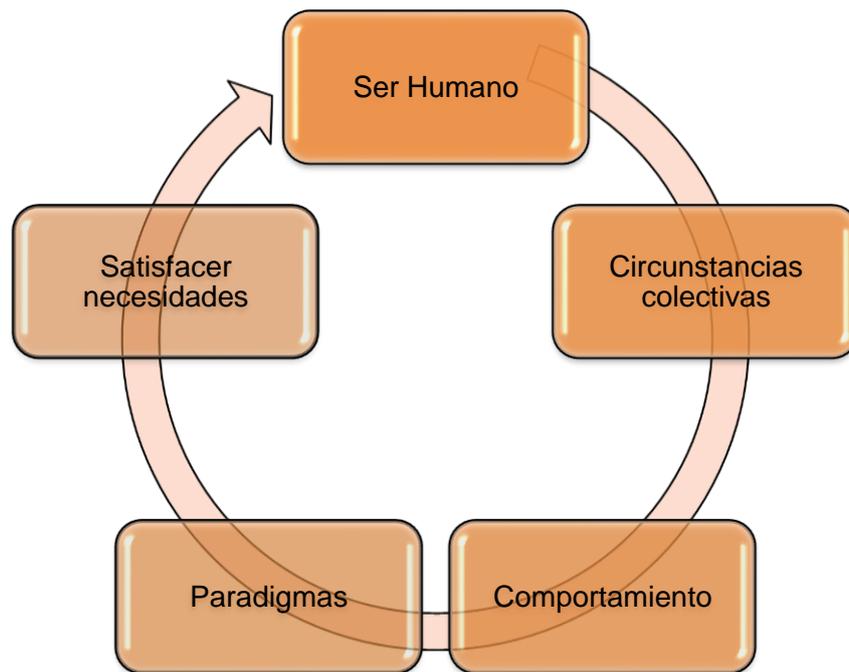
Los funcionarios sean públicos o privados deben tener en cuenta que el ser humano básicamente vive para el bien en común, es decir permite que la convivencia sea una forma de servir y luchar por los mismos intereses.

Es importante entonces que se tome en cuenta que el hombre dentro de su necesidad para ocupar un lugar dentro de la sociedad necesita involucrar en estas actitudes, valores y principios que le permitan de alguna manera integrarse adecuadamente y bajo lineamientos claros a los diferentes círculos laborales en los que se encuentra inmerso para así poder desarrollarse adecuadamente.

### 2.1.1.1. TEORÍA SOCIO CRÍTICA

DUVERGER M. (2007) en su teoría de “Introducción a la Política” considera que: “Los seres humanos se agrupan y relacionan en base al poder y la cultura. El objetivo de una esencia crítica de la educación es cambiarla mediante la lucha política y poner en práctica los valores”

Gráfico 1. Teoría Socio Crítica



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

La teoría socio crítica dentro del ámbito social se refiere básicamente al desarrollo comportamental del ser humano con los individuos de la misma especie.

Dentro de este contexto puede decirse que la satisfacción de necesidades, la evolución de paradigmas, el comportamiento de los seres humanos dentro de un determinado contexto social, las circunstancias colectivas hacen de que se establezcan normas de comunicación, hábitos y principios morales y espirituales que deben respetarse dentro de cada organización social acorde a sus fines e intereses.

El tema al que se enfoca esta investigación puede definir a la teoría socio crítica como aquellas conductas que se basa radicalmente en las relaciones o interrelaciones sociales dentro de las empresas, generando una buena imagen, mejor conocimiento de los distintos paradigmas estructurales que se manejan para captar clientes y un sin número de situaciones más complejas que permiten las buenas relaciones entre individuos y de estas con el resto de personas o sus clientes.

Es necesario conocer y manejar los procesos necesarios dentro de la empresa así como instituirse un empleado ágil, veras y oportuno a fin de que se pueda sentar precedentes de las buenas labores para con ello poder ejercer el derecho a ascensos que permitan integrar más y mejores personas que se encuentren acorde a las competencias requeridas para el buen funcionamiento de las organizaciones.

### **2.1.2. FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA**

SOTO Beatriz (2011). En su artículo “Las relaciones humanas: características” hace relación a que el individuo requiere: “Sentirse íntegro, identificado consigo mismo, saber quién es, realizar cosas que le gusten, que le satisfagan y sentirse útil para los grupos en que participa, para las instituciones donde labora, además necesita conocimiento, aceptación, confianza y realización”

El ser humano para sentirse realizado debe realizar diariamente actividades adecuadas, a su preparación, a sus habilidades y destrezas. Con ello no solo estará desarrollando su potencial sino que también estará de alguna manera contribuyendo al desarrollo de la empresa.

Todas las instituciones así como las organizaciones, asociaciones y demás necesitan personas comprometidas con el trabajo que realizan y que día a día se ven involucradas con el desarrollo de sus empresas y potencialmente con el desarrollo personal de sus miembros.

Los valores y principios inculcados en los seres humanos desde muy pequeños. Por esto, esta investigación apunta a crear una propuesta de protocolo de servicios que ayuden a mejorar la imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura, incluyendo en su crecimiento a los funcionarios públicos, para que se sientan parte integral de esta institución. Es necesario entender que a los seres humanos les gusta sentirse útiles, parte de un todo, es preciso generar un clima laboral de confianza y aceptación, de amor a la institución donde se trabaja.

#### **2.1.2.1. TEORÍA HUMANISTA**

ROGERS, Carl. (2011). En su obra "Teoría del Humanismo" considera que el "Humanismo, es:

**Es un acto de formación y reencuentro del hombre con su esencia; consiste en reflexionar y velar porque el hombre se eduque humano y no un inhumano o un bárbaro, es decir, fuera de sus valores y esencia. Sin embargo el humanismo va más allá de lo que cultural e históricamente se ha planteado. Significa un profundo conocimiento del ser humano, educado en valores, con características intelectuales que se pueden cultivar y acrecentar, con sentimientos, emociones, programas educativos acordes a una necesidad social y humana y necesidades físicas de espiritualidad y de sociabilidad.**

El ser humano dentro de sus actividades diarias constantemente va aprendiendo y dentro de ese aprendizaje va adquiriendo habilidades humanas que le ayudan a obtener un sitio esencial en su organización. Las buenas relaciones humanas, los valores, la aplicación de principios, la buena convivencia hace que el clima laboral y familiar sea adecuado y se puedan establecer normas que limiten el comportamiento de las personas.

#### **2.1.3. FUNDAMENTACION TECNOLÓGICA**

VASQUEZ, Jorge Daniel, (2011) en su publicación titulada Relaciones Humanas y afectividad en la modernidad tecnológica” dice que:

**“En el momento en que la modernidad tecnológica experimenta en búsqueda de máquinas que pueden tener afectos a ejemplo de los seres humanos, cada vez más los afectos entre los seres humanos desarrollan un carácter obsoleto. También que “la tecnología también incrementa el nivel emocional de muchas relaciones, debido a la falta de reglamentos”**

La tecnología actualmente avanza a pasos agigantados, poniendo retos muy grandes a los seres humanos, pues las Tics se encuentran inmersas en todas las actividades que se realizan diariamente en los hogares y en las instituciones.

Debe tomarse en cuenta que las tecnologías de la información son una herramienta que abarata costos en las empresas, y es una forma de publicitar los productos o servicios a mayor cantidad de gente, con situaciones más llamativas, y que de verdad generen mayor efectividad de las metas esperadas por las empresas.

La tecnología va de la mano con el desarrollo, dentro de estos sistemas es que el ser humano logra una comunicación efectiva y rápida.

#### **2.1.4. FUNDAMENTACIÓN PEDAGÓGICA**

BARRIGA, Frida. (2013). Escogió una serie de estrategias para facilitar el aprendizaje significativo así:

**Diseñando actividades de enseñanza-aprendizaje que permitan el establecimiento de relaciones sustantivas entre los conocimientos y experiencias previas y nuevos aprendizajes; el proceso de enseñanza ha de estar presidido por la necesidad de garantizar la funcionalidad de los aprendizajes; los contenidos deben presentarse con una estructura clara de sus relaciones. Pág. 3.**

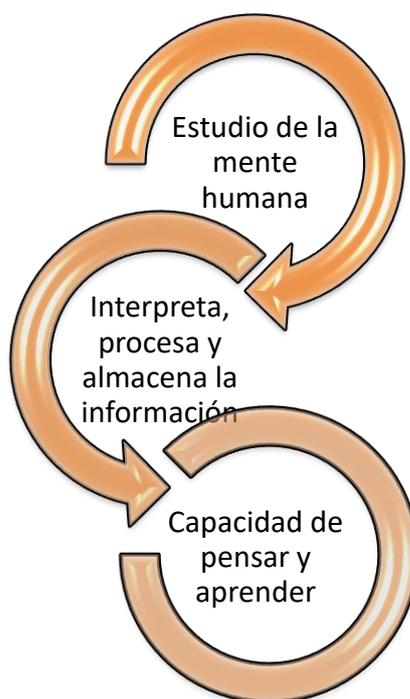
El aprendizaje es el medio necesario que ayuda a los seres humanos a interactuar e ir perfeccionando sus actividades hasta concebir un aprendizaje duradero que permita desenvolverse dentro de un sitio determinado.

El aprendizaje significativo es una expresión de la interacción del ser humano con lo que ha adquirido por experiencia y lo que ha adquirido por aprendizaje, es así que el hombre va desarrollando habilidades y destrezas innatas que le son inherentes y en lo posterior las va perfeccionando para ponerlas en práctica en su vida profesional.

El ser humano dentro del ámbito educativo es concebido como un ente que necesita conocimientos, e ir utilizándolos acorde a sus necesidades e intereses. Es importante tomar en cuenta que el hombre es un ser inteligente que puede ir desarrollando más habilidades dentro de su campo profesional para poder ir mejorando su rendimiento.

#### 2.1.4.1. TEORÍA COGNITIVA:

Gráfico 2. Teoría cognitiva



---

Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

PIAGET, J. (2014). Estudio un sin número de teorías en las que el hombre interpreta, procesa y almacena la información como una base sustantiva del

conocimiento, en donde el estudio de la mente humana permite comprender todos los fenómenos para pensar y aprender.

Los seres humanos tienen la capacidad de ir concibiendo nuevos conocimientos, para perfeccionarlos de acuerdo a las capacidades de cada uno, las aptitudes humanas internas y externas dentro de una empresa permiten su desarrollo adecuado.

### **2.1.5. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA. (2008). Capítulo 33. Dice:

**“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un Trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”**

Esta definición se aplica en la investigación por que los servidores públicos del Ministerio de Ambiente, que trabajan en esta entidad lo hacen libre y voluntariamente, por el desarrollo de sus funciones reciben una remuneración de acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).

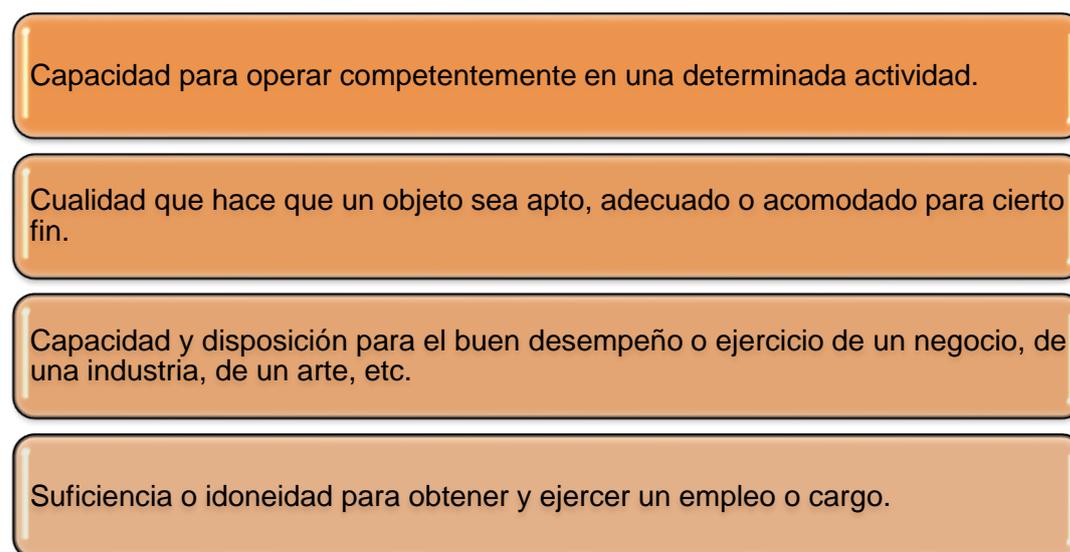
### **2.1.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **2.1.6.1. Aptitud**

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2005). Define a la aptitud como: “Capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar una determinada tarea, función, empleo, etc.”

La aptitud en si viene siendo la capacidad y la disposición del ser humano para poder realizar distintas actividades dárías en sus trabajos así como también la habilidad de desarrollar nuevas destrezas a fin de mejorar el desarrollo laboral.

Gráfico 3. Aptitud



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano  
Fuente: Diccionario de la Lengua Española (2011).

La aptitud viene siendo una capacidad humana determinada, que los individuos van desarrollando acorde a sus necesidades. Puede entonces decirse que dentro de las actividades diarias el ser humano se ve obligado a ir desarrollándolas con más ahínco y paciencia a fin de poder encontrar sus verdaderas destrezas y sentirse a gusto con su propio trabajo.

#### **2.1.6.2. Importancia de la aptitud**

“No hay necesidad de contar con un dictamen pericial que subraya la importancia de la aptitud y el bienestar. Todos sabemos que un cuerpo en forma puede mantener una mente fuerte y saludable”. (ALBARRAN, 1998)

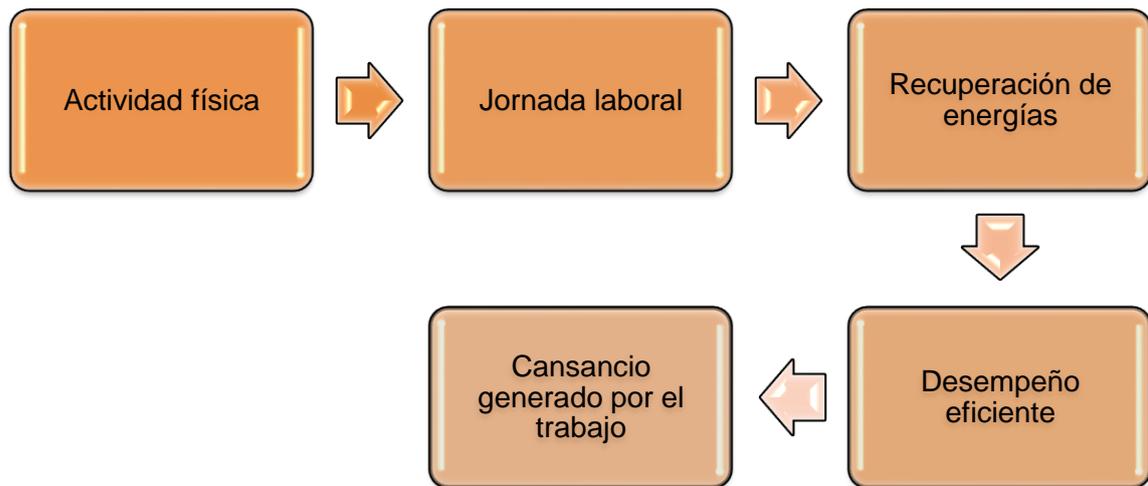
La aptitud es sumamente importante cuando el ser humano puede mantener una relación armónica entre lo que puede hacer y lo que hace, es así que el hombre puede desenvolverse adecuadamente en su campo laboral.

Una empresa necesita que sus empleados mantengan entre ellos una relación armoniosa y fructífera para que puedan realizar su trabajo con eficiencia y eficacia.

Dentro de este contexto el ser humano busca de una u otra forma establecer nexos comunicacionales que le permitan desarrollarse de acuerdo a sus capacidades y aptitudes en el trabajo.

### 2.1.6.3. PAUSA ACTIVA.

Gráfico 4. Pausa activa



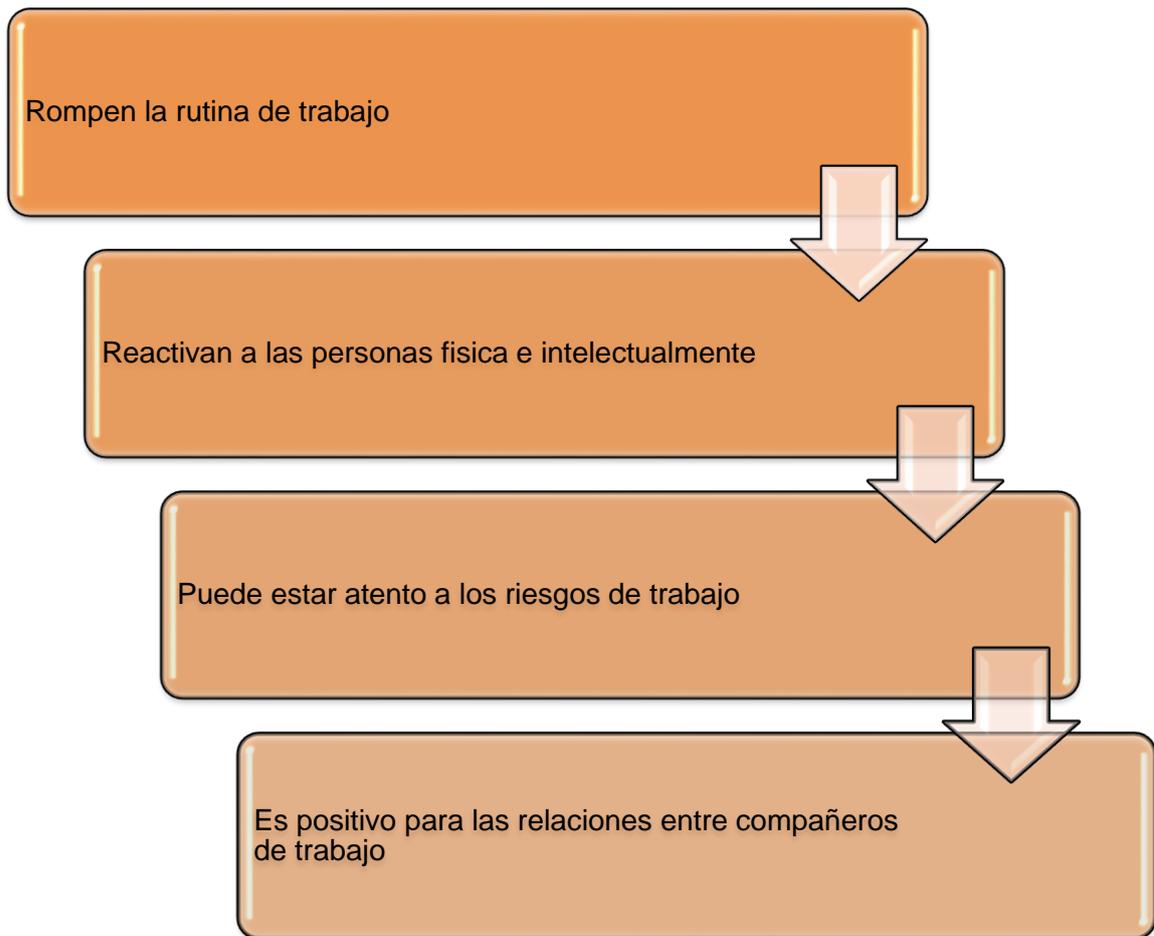
Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

La jornada laboral requiere no solo un esfuerzo mental sino también un esfuerzo físico; por ello es la importancia de ejercitarse adecuadamente para poder recuperar las energías necesarias para lograr un desempeño laboral eficiente que satisfaga las necesidades no solo de los clientes sino de la organización.

El ser humano dentro de sus labores diarias requiere además de un buen clima laboral un trabajo físico que compense cada una de las actividades que realiza, por ello la importancia de que estos se basen en respiración adecuada, ejercicios básicos, suaves.

#### 2.1.6.3.1. BENEFICIOS DE LA PAUSA ACTIVA

Gráfico 5. Beneficios de la pausa activa



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Para GARCIA, Leonardo. (2012) “Los ejercicios de pausa activa se realizan 1 o 2 veces al día en turnos de 7 a 8 horas”. Es importante que el ser humano establezca rutinas que el permitan ser más eficiente, y que con ello pueda mejorar sus relaciones entre individuos así como la forma en la que se llevan a cabo los diferentes procesos humanos y laborales.

#### **2.1.6.4. Ética**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2010) define a la ética como: “Disciplina filosófica que estudia el bien y el mal y sus relaciones con la moral y el comportamiento humano, Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad”

Existiendo varias definiciones en este sentido se puede rescatar que la ética es el conjunto de normas morales que se establecen en la sociedad para limitar las relaciones entre individuos y facilitar así la comunicación y la supervivencia.

SANZ, Carlos Romo. Dr. (2012). Define a la ética así: “Es la ciencia que conducía al buen vivir. La aspiración era obtener una vida feliz, fuera en el ámbito social de la ciudad, fuera en el ámbito personal y familiar. La experiencia de que conductas malas, inmorales hacían la vida infeliz incitaba a buscar el no fácilmente accesible camino a la felicidad...”. La moral o los principios éticos vienen definidos de acuerdo a la educación del ser humano que es quien da por sentado por los precedentes de los límites de los seres humanos en las relaciones laborales y necesarias dentro de la sociedad.

La ética no puede ser concebida como una obligación, sino como un derecho, las normas que regulen el comportamiento de las personas para un vivir de calidad, que establezca normas sociales que le permitan al hombre acciones vivenciales buenas.

#### **2.1.6.4.1. Importancia de la ética**

La ética es muy importante porque dentro de la sociedad el hombre genera cambios trascendentales en su actitud comportamental que generan normas de respeto y buenas costumbres.

En este marco, todos los actos de la vida del ser humano, se rigen por obligaciones y derechos. Es así que la ética se convierte en obrar con rectitud de acuerdo a las normas establecidas por la sociedad, obrar con rectitud es obrar, con respeto, lealtad, sinceridad.

#### **2.1.6.5. Ética profesional**

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española define a la ética profesional como: “El regular las actividades que se realizan en el marco de una profesión. En este sentido, se trata de una disciplina que está incluida dentro de la ética aplicada ya que hace referencia a una parte específica de la realidad”

Es importante que el ser humano se ocupe de mantener normas éticas y ponerlas en práctica dentro de sus actividades laborales para así realzar la imagen de la institución.

Definitivamente el ser humano es una persona con amplias capacidades es así que puede establecer normas éticas que el permiten actuar de manera adecuada frente a las demás personas y con ello se regulan los accionares dentro de las empresas sean estas públicas o privadas.

#### **2.1.6.5.1. Importancia de la ética profesional**

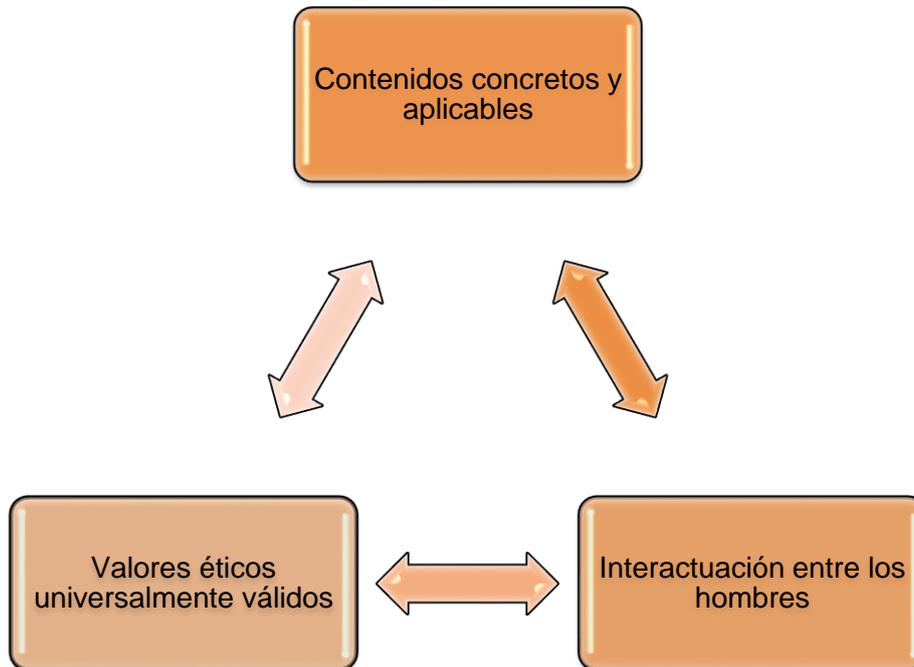
La ética profesional se establece a partir de las normas comunes y vivenciales de los individuos que permiten regular las actitudes con las que los individuos generan sus propias experiencias, partiendo de reglas comunes a todos en donde el comportamiento y las decisiones que se tomen giren en torno a un bien común, legitimado por los propios clientes.

Dentro de una institución de prestigio; una empresa privada, más aún si nos referimos a una institución pública en donde la persona n se representa por si sola sino a la imagen a la que hace mención, es importante que su comportamiento se vea regulado por actitudes éticas que le permitan dirigirse con respeto y en armonía con el resto de personas que laboran en la misma institución y hasta con los clientes.

#### **2.1.6.6. Clases de ética**

##### **2.1.6.6.1. Ética del discurso o de la acción comunicativa**

Gráfico 6. Ética del discurso



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

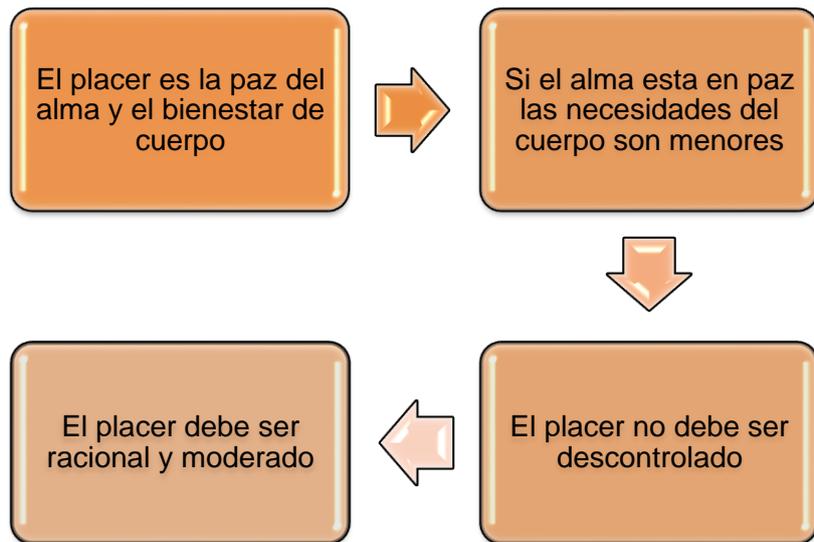
La acción comunicativa se refiere específicamente a una ética con criterio a través de la argumentación del diálogo, donde las personas involucradas pueden exponer sus ideas y ponerlos en práctica.

El trabajo en equipo es y seguirá siendo la mejor forma de interactuar y conseguir metas que la empresa considere adecuadas para el desarrollo de la misma.

Es decir la ética en si se convierte en una actitud humana que día a día va inculcándose en todas las personas y se la demuestra mediante un desarrollo acorde a los valores fundamentales que se exigen a practicar dentro del campo humano.

#### 2.1.6.6.2. Ética de Epicuro:

Gráfico 7. Ética de Epicuro



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Dentro de esta teoría se puede deducir que en si la ética de Epicuro se refiere básicamente a la satisfacción de necesidades mediante el placer. El placer tomado en cuenta no solamente como la paz del alma, sino también la disminución del malestar corporal, mental o espiritual.

### 2.1.6.6.3. Ética utilitarista

Gráfico 8. Ética utilitarista

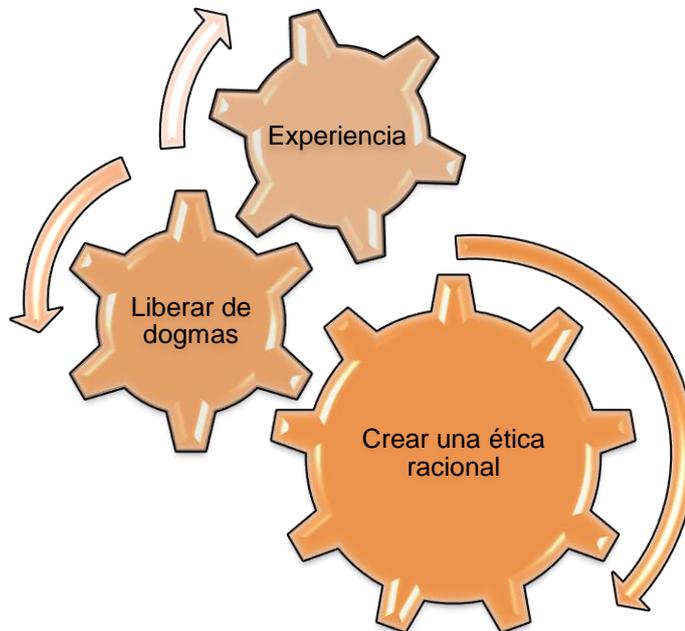


Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Esta teoría hace mención solamente a aquellas normas humanas en las que se busca la felicidad para un gran número de individuos, por ello la importancia de tomarse en cuenta que la ética es una sola, las funciones que cumplen son las que la clasifican y la diferencian de alguna forma.

#### 2.1.6.6.4. Ética del deber

Gráfico 9. Ética del deber



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

A través de esta teoría la experiencia es la única herramienta que permite liberar pensamientos. Dogmas o características para que el ser humano pueda de alguna forma crear una ética racional que genere cambios de actitud y bienestar.

Es indispensable generar fuentes de consciencia que permitan que el ser humano dentro del contexto al que pertenece se sienta identificado con cada una de sus obligaciones a fin de que pueda cumplir a cabalidad con las acciones encomendadas.

#### 2.1.6.6.5. Ética Estoica

Gráfico 10. Ética Estoica



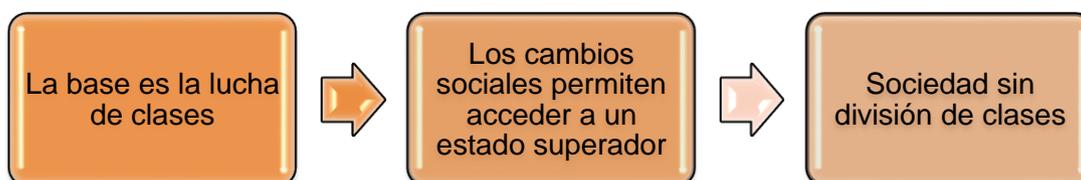
Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

La moral dentro de esta teoría permite que el ser humano viva de acuerdo a la armonía del cosmos con la razón. Es necesario vivir en una sincronización perfecta entre el universo y la naturaleza a fin de poder convivir de manera adecuada.

En la indagación se aplica esta definición porque este trabajo investigativo es desarrollado en Ministerio de Ambiente Imbabura, siendo esta Institución el órgano rector de velar por el cuidado de la naturaleza, mantener una sincronización entre el universo y los seres humanos buscando alcanzar el (Sumak Kausay) Buen Vivir.

#### 2.1.6.6. Ética marxista

Gráfico 11. Ética Marxista



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Este tipo de ética influye es varias ciencias, sin embargo es necesario tomar en cuenta que todo aquello que existe en la sociedad es cambiante, así

como existen avances importantes es necesario alcanzar una sociedad sin divisiones de clases.

Es deber de las instituciones públicas el servir de manera adecuada y en forma oportuna e igualitaria a toso los usuarios y buscar la satisfacción de ellos mediante la satisfacción de sus necesidades.

#### **2.1.6.7. Pautas**

Las pautas son aquellos paradigmas que regulan el comportamiento de los seres humanos, es adecuado que dentro de las organizaciones, sociales, laborales, y demás que se susciten en situaciones específicas y ayuden a mantener el comportamiento dentro de la empresa y esto genere una imagen adecuada fuera de ella.

En este marco los servidores públicos deben mantener un comportamiento, encaminado a servir de manera óptima eficaz, eficiente de calidad y calidez a los usuarios.

#### **2.1.6.8. Conducta**

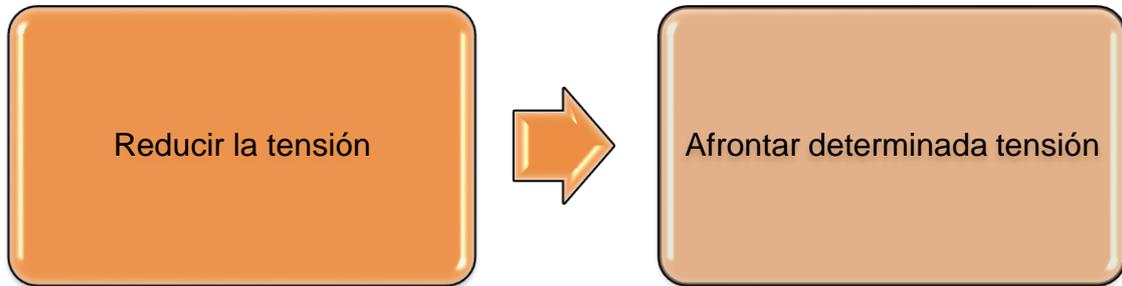
El Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2010) define a la conducta como: "Cualquier actividad humana que pueda observarse y medirse objetivamente".

En las instituciones públicas el desempeño de las actividades se mide mediante los resultados de las actividades realizadas. Es necesario por ello que las personas miembros de las instituciones se sientan identificadas con ellos además que busquen establecer normas de comportamiento que regulen las actuaciones de todos los involucrados sean servidores o clientes.

#### **2.1.6.9. Tipos de conducta**

### 2.1.6.9.1. Conducta de adaptación

Gráfico 12. Conducta de adaptación



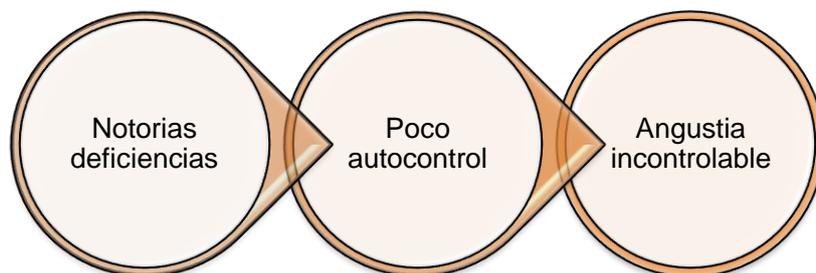
Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Los servidores públicos dentro de su contexto diario se involucran directamente con una serie de circunstancias a las que deben adaptarse. Sin que con ello se cause tanta tensión y se pueda afrontar las nuevas circunstancias a las que deben enfrentarse.

Se debe decir que el ser humano cambia constantemente de ambiente, de trabajo, de sitio las cosas, de costumbres sin embargo poco a poco se van adaptando.

### 2.1.6.9.2. Conducta anormal

Gráfico 13. Conducta anormal



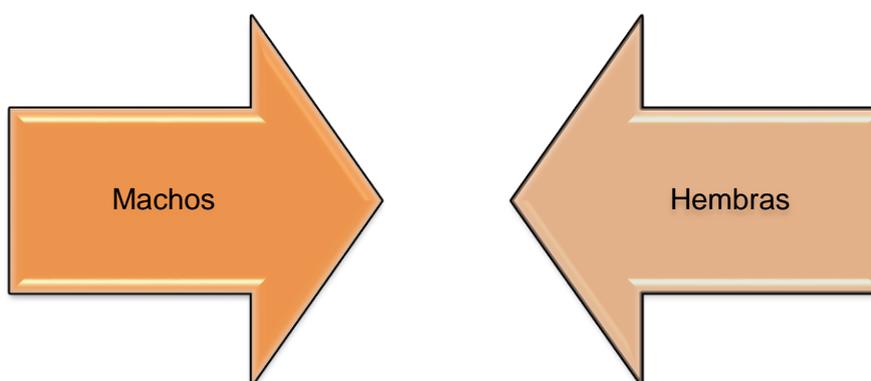
Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Este tipo de conducta anormal se produce por el estrés, el agotamiento, el sobre trabajo, los bajos salarios, con esto el ambiente laboral es pésimo además que se refleja un pésimo servicio e imagen institucional.

Los seres humanos, en especial aquellos servidores públicos que están siempre en contacto con el mundo externo son quienes deben aprender a auto controlarse, a resolver deficiencias y a buscar soluciones que integren a todo el personal y no evadan las responsabilidades necesarias.

#### **2.1.6.9.3. Conducta establecida por el sexo**

Gráfico 14. Conducta por el sexo



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Hoy en día hablamos de un plano inclusivo las conductas de hombres y mujeres ya no varían mucho. Al contrario la inclusión, la igualdad y demás han hecho de que en las empresas y en la misma sociedad las mujeres tengan las mismas oportunidades que los varones pese a ciertas limitaciones de carácter físico, sin embargo hoy en día las competencias son más reales y se ven bien marcadas pues al obtener las mismas oportunidades tanto el hombre como la mujer se siente invadido.

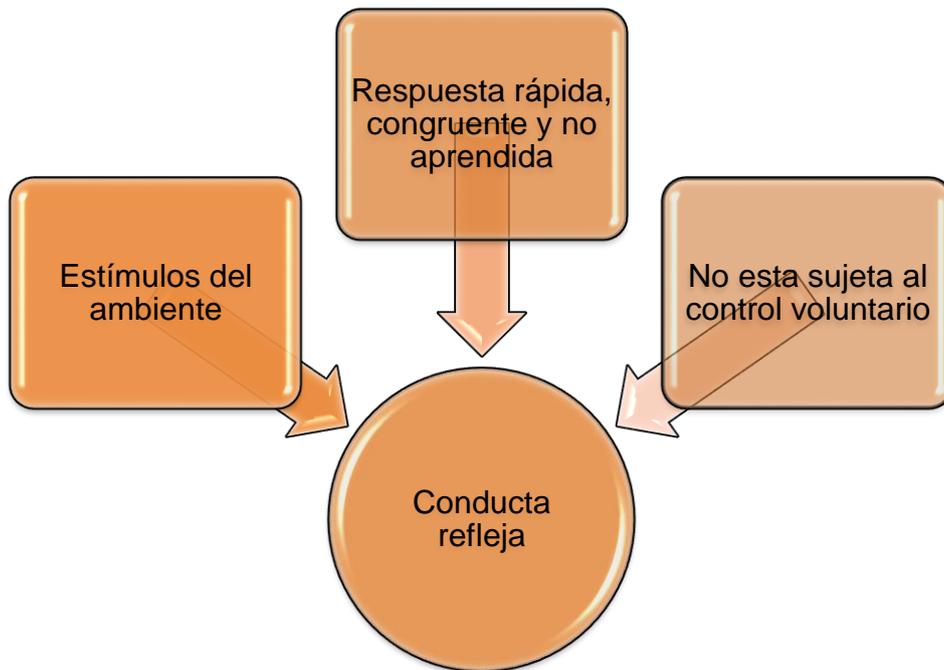
#### **2.1.6.9.4. Conducta psicopática (personalidad antisocial)**

Este tipo de conducta es un desorden de personalidad, pues constituye a las personas que se encuentran en conflicto con la sociedad en general; tal como lo manifiesta LOPEZ Juan (2011) en su “Tratado de trastornos psicológicos”

En las instituciones públicas y dentro de la sociedad en general este tipo de personas causan graves desórdenes y conflictos, por ello no se recomienda su inmersión en actividades laborales sin el tratamiento psicológico adecuado.

#### 2.1.6.9.5. Conducta refleja

Gráfico 15. Conducta Refleja



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

De acuerdo a lo expuesto en el gráfico anterior puede decirse que la conducta refleja es no programada, y depende específicamente de las motivaciones del medio, es involuntaria, rápida, no aprendida.

#### 2.1.6.10. Aptitud ética

La aptitud al contrario es una habilidad dentro de la ética es una pauta de conducta que marca las diferentes capacidades profesionales de los individuos.

DUBON, Jessica (2015) hace un análisis de la ética profesional expresándose así: “La aptitud ética marca pautas de conducta para el desempeño de las funciones propias o de un cargo dentro de un marco ético.”

Las buenas aptitudes se enmarcan dentro de las buenas relaciones laborales permitiendo que todos los seres humanos inmersos en el proceso organizativo de las empresas.

Es decir demuestran, su capacidad o predisposición de ejecutar las acciones de acuerdo al cargo que ocupan, cumpliendo las normas establecidas de acuerdo a la relación o interrelación con los demás.

#### **2.1.6.11. Imagen**

Gráfico 16. Imágen

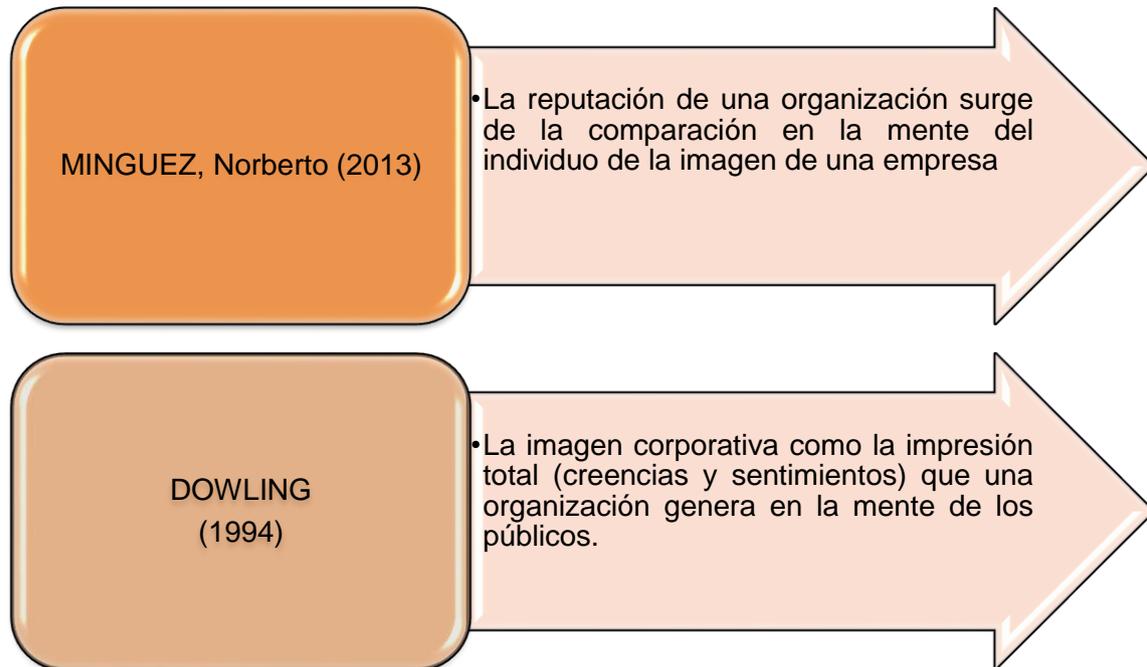


Fuente: <https://twitter.com/imagendever>

Es la figura o representación de algo, de un producto o un servicio. La misma que es expresada de diferentes formas para ser percibida por los sentidos. Sea la imagen buena o mala depende de los miembros de la empresa.

## 2.1.6.12. Imagen corporativa

Gráfico 17. Imagen corporativa



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

La imagen corporativa es la idea que se hace acerca de una organización o una empresa; son las cualidades o bondades que se le atribuyen por la sociedad.

Este es un tema que merece mucha importancia dentro de la sociedad ya que el cómo se percibe una empresa es la acogida que tiene por sus clientes, la imagen se basa principalmente en la forma en que los demás ven a la empresa.

Se hace menester de que las organizaciones así como las empresas, forjen y reposicionen la imagen de una empresa para si poder recibir la acogida necesaria para que los clientes hagan uso y adquieran sus productos o servicios.

A partir de estas definiciones, la relación conceptual puede orientar al hecho de que la Imagen Corporativa se expresa como resultado de un proceso de valoración realizado por los usuarios y su entorno social, con respecto al cumplimiento de las funciones institucionales, en virtud de su misión, objetivos,

metas propuestas, mecanismos empleados, y los resultados obtenidos y entregados.

La percepción que el entorno social alcanza y mantiene es lo que considera Imagen corporativa.

Esta percepción tal como se desarrolla expresa un proceso de interrelación ética entre la comunidad y la institución que es sometida a valoración.

### **2.1.6.13. Componentes de la imagen corporativa**

#### **2.1.6.13.1. El componente cognitivo.**

DELGADO, Luz. (2011). Kantz, Krech, Brecker, Vanderzander, dicen: “Es como se percibe una organización. Son los pensamientos, creencias e ideas que tienen sobre ella. Es el componente reflexivo”. Para las empresas entonces es el componente básica ósea el fundamento de la empresa. De estos e encarga el personal administrativo, los socios, propietarios, quienes conocen perfectamente los objetivos, ideales y demás de la empresa.

#### **2.1.6.15.2. El componente emocional**

Gráfico 18. Componente emocional



“Son los sentimientos que provoca una organización”

Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Es así que con la imagen cognitiva se genera un sentimiento, es lo que se refleja desde adentro de una empresa y es percibido externamente.

En este contexto se aplica la investigación en dos partes, una los servidores públicos que deben tener un sentido de pertenencia de la institución donde laboran, tener cariño por lo que hacen y brindar los servicios de la mejor manera, por otra parte los usuarios de las instituciones públicas distinguen a las entidades según el trato

que reciban de los funcionarios sin importar si lograron o no solucionar su problema, los que valoran los ciudadanos es un trato cordial y con calidez.

### **2.1.6.15.3. El componente conductual**

DELGADO, Luz. (2011).dice: “Es la predisposición a actuar de una manera determinada ante una organización. Es el componente conativo”.

En la institución quienes ejercen el cargo de jefaturas departamentales y el director deben motivar a los funcionarios ,llamar su atención, influir en su comportamiento para que los sintiéndose parte del Ministerio de Ambiente servidores públicos, siendo tratados con amabilidad y respeto ofrezcan a los usuarios un servicio óptimo.

### **2.1.6.16. Políticas públicas**

VELASQUEZ, Raúl. (2007). En su manual de políticas públicas expresa esto en relación al tema:

**Política pública es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener.**

Las políticas públicas en sí son las normas o acciones que se deben ejercer dentro de las instituciones públicas para establecer normas de promoción de servicios. Con esto se está ayudando no solo a permanecer inmerso dentro de las metas de la empresa sino también a encontrarse de acuerdo con lo que se brinda dentro y fuera de ella.

## **2.2 POSESIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL**

La ética no es una construcción social, sino un conjunto de normas que aportan a la construcción social, de allí nace la aptitud ética que

está basada en valores y normas de comportamiento que deben ser aplicadas en el espacio laboral.

Para la investigación a desarrollar, en razón de un consenso de visión del mundo intercultural, simplificado en el paradigma del Sumak Kausay, el término ética hará relación a la actitud demostrada por los servidores públicos para alcanzar el Sumak kausay y el cumplimiento de los preceptos que en el marco del respeto a la humanidad y su integralidad en relación con la naturaleza,

La relación con el entorno se presenta en las instituciones que se desenvuelven en una localización geográfica, de donde toman los insumos, bienes y servicios para la transformación y cumplimiento de sus funciones; transitan y se movilizan, para colocar sus servicios o productos, una vez cumplido con un ciclo constante de relacionamientos usuarios funcionarios mantener una relación amigable con la naturaleza y la sociedad circundante.

De tal manera que, si la ética se desenvuelve en torno a la actitud demostrada por los servidores públicos para alcanzar el Sumak kausay y el cumplimiento de los preceptos que en el marco del respeto a la humanidad y su integralidad en relación con la naturaleza, cotidianamente es expresada, y esto provoca satisfacción y contribuye al logro de la felicidad la imagen corporativa es un resultado de esta satisfacción alcanzada en razón de la actitud ética de la institución para y con su entorno social.

La Imagen Corporativa es esencial a la manera y forma como una institución en razón de sus funcionarios facilita servicios, se relaciona (en medida de los procesos productivos que encamina) , recibe reconocimiento de sus usuarios, y su entorno.

Si la ética se desenvuelve en torno a la actitud demostrada por las personas para alcanzar el sumak kausay y el cumplimiento de los preceptos que en el marco del respeto a la humanidad, su integralidad y relación con la naturaleza, cotidianamente es expresada, y esto provoca satisfacción. Contribuye al logro de la felicidad la imagen corporativa es un resultado de esta satisfacción alcanzada en razón de la actitud ética de la institución para y con su entorno social.

Desde este análisis se debe entender que la aplicación ética de la institucionalidad, se encuentra en directa relación con la ética profesional, mostrada por sus servidores en el ejercicio cotidiano de sus actividades, en el marco de la división del trabajo, la generación del empleo y la profesionalización en términos de laborales justos, el ser humano con el ser humano, a partir de una institucionalidad, y su aplicación en relación a la sociedad y la naturaleza.

Esta relación ética se cimenta en la evidencia aptitudinal y actitudinal del servidor público que encarna la institución y que configura la imagen corporativa al momento de facilitar sus servicios con los procesos más idóneas que involucran el engrandecimiento de la felicidad y satisfacción humana.

Todas las políticas deben ser aplicadas de manera seria, convirtiéndolas en una estrategia, que fortalecerá la imagen corporativa del Ministerio de Ambiente.

La percepción de los usuarios es significativa porque su criterio es el que le da una buena o mala imagen corporativa a la institución, la buena imagen corporativa indica que el trabajo que se realiza es el adecuado y que llevara al éxito al Ministerio de Ambiente Imbabura.

Para alcanzar una buena imagen corporativa, es importante la buena predisposición de todos quienes son parte de la institución.

## **2.2. Glosario de términos**

**ACTITUDES:** Manera de comportarse u obrar una persona.

**APTITUD:** En psicología se refiere a las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan a sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje.

**APTITUD ÉTICA:** La idea de ser ético y moral es para determinar que es libertad dentro de la conciencia del mismo ser humano, así como al dictar que conducta debe de tener o llevar al dirigirse con los demás.

**AMBIENTE:** Conjunto de variables biológicas y físico-químicas que necesitan los organismos vivos, particularmente el ser humano, para vivir.

**ALTRUISMO:** La base de la moral es la simpatía por los semejantes.

**BUEN VIVIR:** Uno de los elementos claves en la concepción del Buen Vivir es la integralidad, la vida concebida como un todo indivisible. La noción de integralidad se hace efectiva en la nueva carta magna del Ecuador

**CALIDAD:** Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie

**CALIDEZ:** Afectividad cariño, cordialidad

**COLABORADORES:** Participa con otros en la consecución de un trabajo o logro.

**COMPORTAMIENTO:** Manera de proceder que tienen las personas, u organismo en relación a un entorno o mundo.

**CONSECUENTE:** En teoría de la prueba, un consecuente se trata de una declaración formalizada de verificación que se utiliza frecuentemente cuando se está especificando el cálculo para el método deductivo

**ÉPOCA:** El término época permite hacer referencia a distintos conceptos relacionados con el tiempo.

**ESTRATEGIAS:** Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

**ÉPOCA:** Hace referencia a distintos conceptos relacionados con el tiempo.

**ESTRUCTURA:** Es la disposición y orden de las partes dentro de un todo.

**EVIDENTE:** Que es completamente cierto.

**INSTITUCIÓN:** Son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos

**JEFES DEPARTAMENTALES:** Es aquella persona que tiene a cargo, como su nombre lo indica un departamento de actividades que deben seguirse.

**PAUTAS:** Norma o modelo que se tiene en cuenta para realizar algo.

**PAUTAS DE CONDUCTA:** Son aquellos modelos o guías de comportamiento que nos indican a priori cómo deberíamos comportarnos.

**POLÍTICAS PÚBLICAS:** Son las respuestas que el Estado puede dar a las demandas de la sociedad.

## 2.4 INTERROGANTES.

-¿Cómo diagnosticar protocolos de servicios que se aplican en el Ministerio de Ambiente Imbabura, para la atención al usuario?.

-¿Qué incide en el comportamiento de los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura?

-¿Cómo se determinan los niveles de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, con el protocolo de servicios brindados por los servidores públicos?.

-¿Qué protocolo de servicios, deberían usar los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura?

## 2.5 MATRIZ CATEGORIAL

Tabla N° 1 Matriz categorial

CONCEPTO	CATEGORÍA	DIMENSIONES	INDICADOR
----------	-----------	-------------	-----------

<b>Marca pautas de conducta para el desempeño de las funciones propias o de un cargo dentro de un marco ético.</b>	Aptitud Ética	-Desempeño del propio del funcionario público. -Perfeccionamiento de habilidades. -Cultura de servicio al usuario.	Funcionarios Éxitos. Eficiencia Calidad Calidez Cortesía Rapidez
<b>Conjunto de cualidades que los consumidores atribuyen a una determinada compañía</b>	La imagen corporativa	Cumplimiento de actividades Aplicación de políticas Publicas Prácticas de cortesía. Comunicación	Trabajo en equipo Buena imagen institucional Clara Precisa Elegante

Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 MÉTODOS Y TIPOS DE INVESTIGACION

### **3.1.1 Métodos teóricos.**

El sondeo de información permite la revisión de bibliografía y Linkografía especializada en el tema a desarrollarse que revela fundamentos y teorías que sustentan el problema, que permite realizar un posicionamiento teórico personal que justificara el desarrollo de esta investigación. En este marco se utilizaron los siguientes métodos.

El método Inductivo - Deductivo realiza análisis de varios casos particulares, para mostrar la facilidad de la estructura del trabajo en capítulos y la organización de los contenidos científicos de la fundamentación teórica.

El método Analítico-Sintético, Es analítica porque permite obtener información individual y colectiva tanto de los funcionarios como de los usuarios, es sintética porque permite condensar la información

### **3.1.2 Métodos prácticos**

Los métodos prácticos, facilitan el acercamiento con la realidad que permite plantear posibles soluciones al problema establecido a través de recomendaciones y conclusiones. En la investigación se realizó.

La entrevista que logra una interacción social ente e l entrevistado y el entrevistador, obteniendo información real y compromiso de colaboración para realizar dicha investigación.

Este trabajo está encaminado a trabajar con seres humanos, por tanto aplica encuestas, que es una de las forma acertadas de saber que está pensando la población.

Se aplicó el método de la Observación Directa en las instalaciones del Ministerio de Ambiente Imbabura, realizando visitas donde se logró oír, mirar hechos y comportamientos individuales y colectivos.

### 3.2 Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos permiten recolectar información a través de hojas sueltas que posteriormente serán organizadas, clasificadas e interpretadas para plantear establecer propósitos.

Por tratarse de un tema de utilidad para la institución y para los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, se aplicó la técnica de encuesta utilizando como instrumento el cuestionario que nos muestra parte de la percepción que tienen los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura.

Otra técnica utilizada es la Entrevista realizada a los jefes departamentales y Director provincial del Ministerio de Ambiente Imbabura, ya que su conocimiento y aporte es importante para la investigación.

### 3.3. Población

La investigación se realizó en las oficinas del Ministerio del Ambiente de Imbabura, hacia donde van orientados los resultados, en consecuencia la población o universo estuvo determinado por:

Tabla N° 2. Población

<b>UNIDAD OBSERVADA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>DIRECTOR</b>	1
<b>RECEPCIONISTA</b>	1
<b>SECRETARIA GENERAL</b>	1
<b>SECRETARIAS JEFATURAS</b>	4
<b>JEFES DEPARTAMENTALES</b>	8
<b>SERVIDORES JEFATURAS</b>	16
<b>CONTADOR</b>	1

<b>COMUNICADOR</b>	1
<b>CHOFERES</b>	2
<b>GUARDA PARQUES</b>	4
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>

Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

### **3.4. Muestra**

El número de personas que integran el universo de estudio son treinta y nueve, quienes son el 100 % de la población. Con este conocimiento se observa el número es reducido, por tanto no se elaboró el cálculo muestral.

## CAPITULO IV

### 4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE.

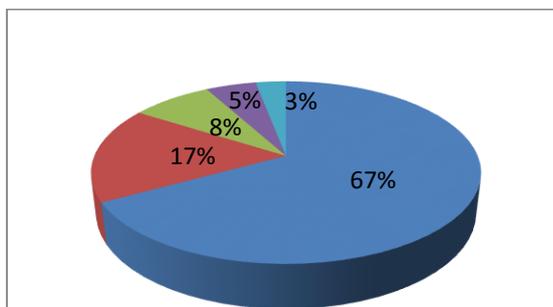
##### 1.- Cual es su nivel de instrucción

Tabla Número 3: Nivel De Instrucción

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>PRIMARIA</b>	40	67%
<b>SEGUNDARIA</b>	10	17%
<b>BACHILLER</b>	5	8%
<b>UNIVERSIDAD</b>	03	5%
<b>OTROS</b>	02	3%
<b>Total</b>	60	100%

Fuente: Encuesta. (Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 19. Nivel de instrucción



Elaborado por: Tania De Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados determinan que los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, en su mayoría poseen un bajo nivel de educación puesto que han cursado la instrucción primaria únicamente, lo que ocasiona que el trabajo que se cumple sea lento e inadecuado, perjudicando a la productividad y la eficiencia en el servicio que se debe entregar a la ciudadanía.

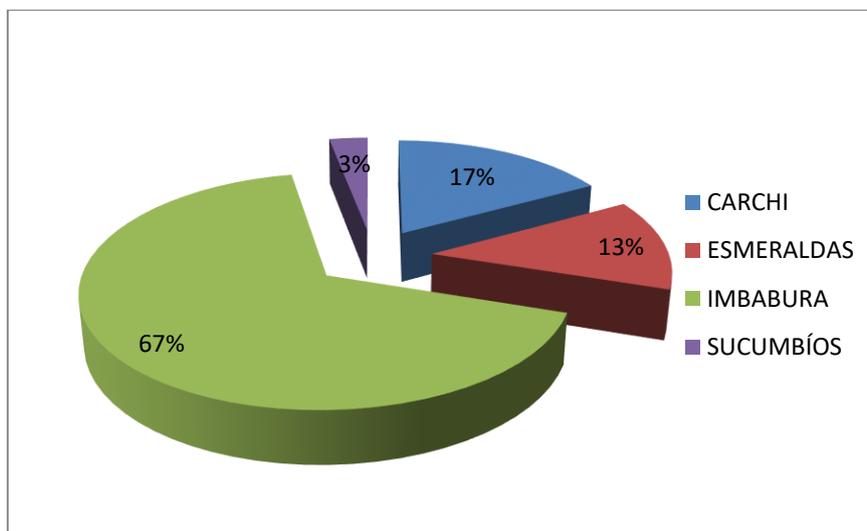
## 2.- De que provincia procede

Tabla Número 4: Lugar De Procedencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
CARCHI	10	17%
ESMERALDAS	8	13%
IMBABURA	40	67%
SUCUMBÍOS	2	3%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta. (Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 20. Lugar de procedencia



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Más de la mitad de las personas encuestadas, provienen de la provincia de Imbabura, hecho que hace posible el realizar visitas frecuentes a las oficinas del Ministerio del Ambiente para solicitar los servicios requeridos así como también se facilita la oportunidad de conocer de cerca el funcionamiento y de paso observar como son atendidos los usuarios por parte de los servidores públicos que laboran en dicha institución.

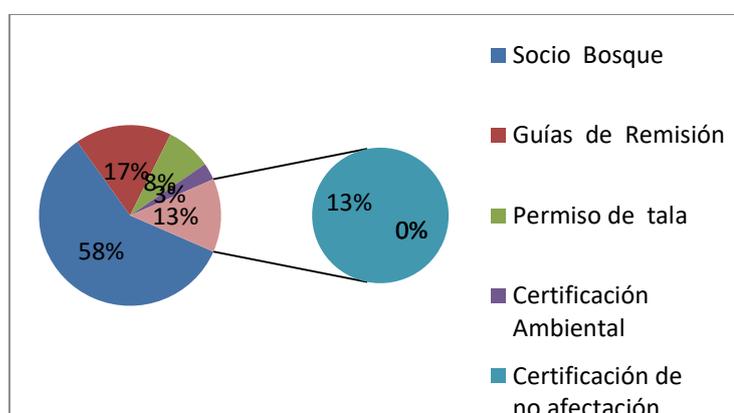
### 3.-Que proceso vino a realizar en el MAE Imbabura.

Tabla Número 5: Proceso a Realizar

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Socio Bosque	35	58%
Guías de Remisión	10	17%
Permiso de tala	05	8%
Certificación Ambiental	02	3%
Certificación de no afectación	08	13%
Todos los demás	0	0%
Otro cual	0	0%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta. (Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 21. Proceso a realizar



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Un alto porcentaje de las personas preguntadas dice haber acudido al Ministerio del Ambiente a solicitar ser tomado en cuenta como beneficiario del proceso de Socio Bosque que es un programa de Gobierno que persigue contribuir a la protección de bosques nativos en todo el país, las personas interesadas de participar en esta tarea reciben apoyo económico y técnico para aplicarlo en sus propiedades. Con esta actividad se contribuye a la protección y cuidado de la naturaleza y el medio ambiente.

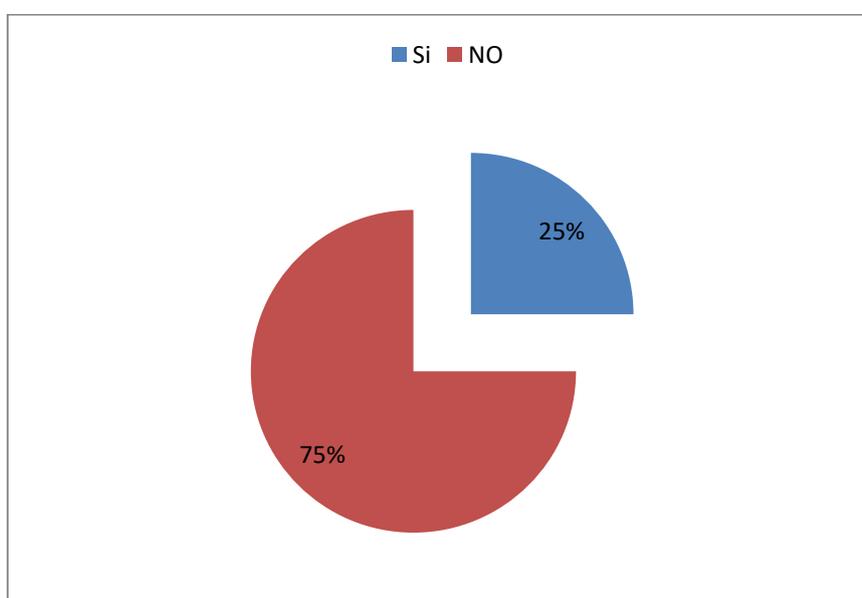
#### 4.- Conoce usted el protocolo de servicios del MAE Imbabura.

Tabla Número 6: Proceso a realizar: Conocimiento del Usuario

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	25%
NO	45	75%
TOTAL	60	100%

Fuente: Encuesta.(Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 22. Conocimiento del usuario



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Una tercera parte de usuarios encuestados manifiestan no tener conocimientos sobre el protocolo de servicios que maneja el Ministerio de Ambiente Imbabura, lo que contribuye a que los usuarios no sepan cómo o donde direccionar sus gestiones, por tanto no logran ser atendidos con agilidad y en muchos de los casos no son atendidos, pese a que se trata de una entidad de servicio público, se requiere mayor información y facilidades para la atención al público.

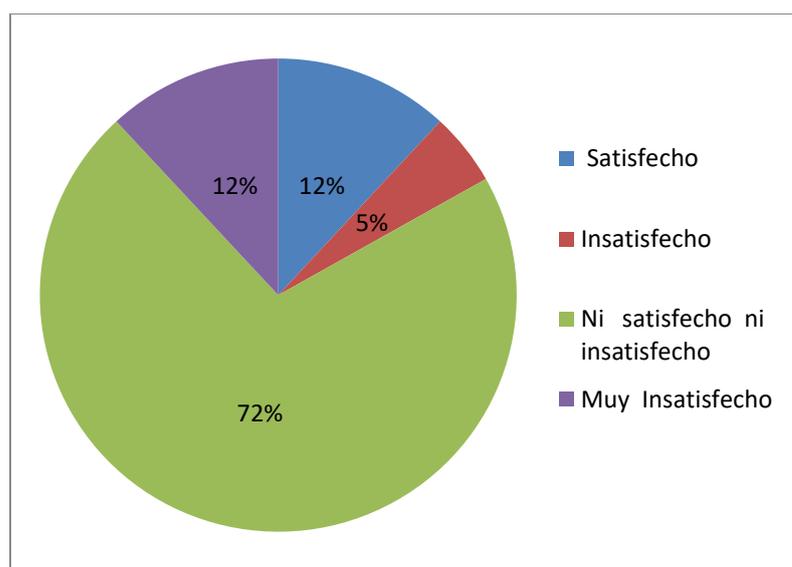
## 5.- Cómo se siente con la atención brindada por los servidores Públicos del MAE Imbabura

Tabla Número 7: Servicio Brindado

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	07	12%
Insatisfecho	03	5%
Ni satisfecho ni insatisfecho	43	72%
Muy Insatisfecho	07	12%

Fuente: Encuesta. (Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 23. Servicio brindado



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados indican que los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura en su mayoría no se hallan satisfechos con la calidad de atención que reciben por parte de los servidores públicos de la institución, misma que es lenta e inadecuada, lo que genera en las personas una imagen corporativa poco favorable.

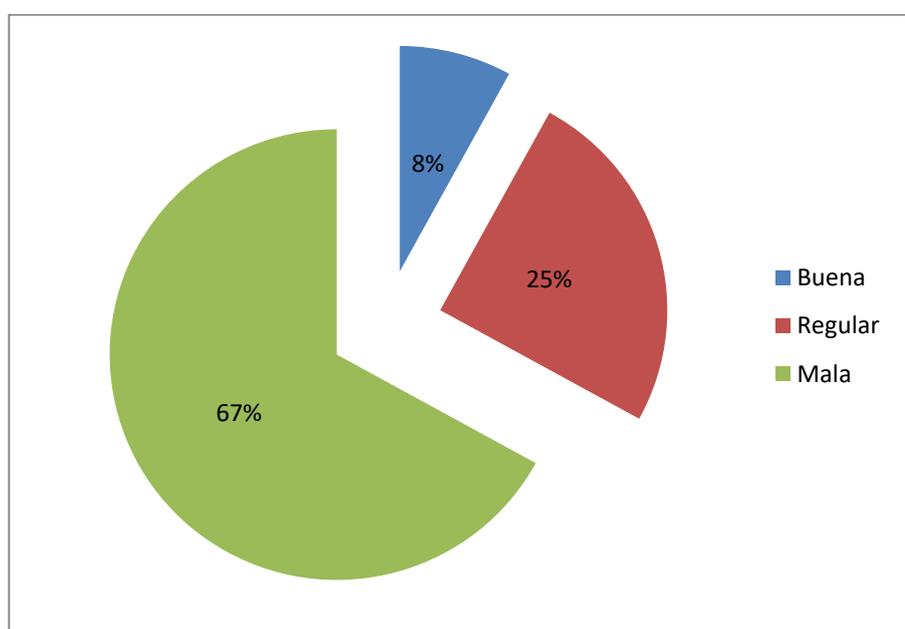
## 6.- Como percibe la Imagen Corporativa del MAE Imbabura

Tabla Número 8: Percepción de la institución

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	05	8%
Regular	15	25%
Mala	40	67%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta.(Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 24. Percepción de la institución



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Una gran cantidad de personas preguntadas, manifiestan su inconformidad con la imagen corporativa que proyecta el Ministerio del Ambiente de Imbabura, puesto que la consideran como de mala calidad, debido a la lentitud en el servicio, atención inadecuada al usuario, puesto que no logra satisfacer sus necesidades. Es importante se considere la posibilidad de trabajar para mejorar la imagen corporativa, ya que de ello depende el éxito de todos los programas planificados a favor del medio ambiente y de la sociedad.

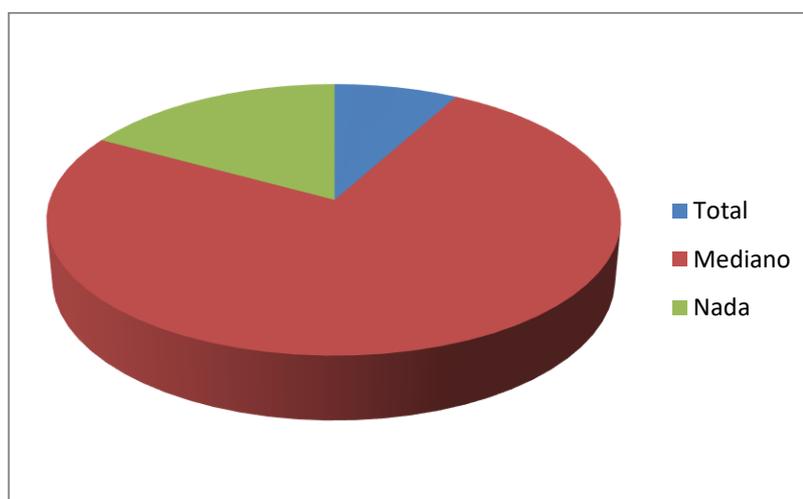
## 7.-El trámite que usted realizó solucionó su problema?

Tabla Número 9: Soluciones

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Total</b>	05	8%
<b>Mediano</b>	45	75%
<b>Nada</b>	10	17%
<b>Total</b>	60	100%

Fuente: Encuesta.(Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 25. Soluciones



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de ciudadanos encuestados indican que no todos obtuvieron resultados favorables a sus trámites solicitados pero quienes fueron atendidos positivamente, fueron beneficiados con la solución de sus problemas en mediana proporción, debido a que no se pudo ejecutar el beneficio en menor tiempo como lo requería el proyecto. Es el motivo que permite sugerir al Ministerio de Ambiente Imbabura, se dé mayor agilidad a los trámites que se realizan, para aprovechar los recursos y satisfacer las necesidades oportunamente.

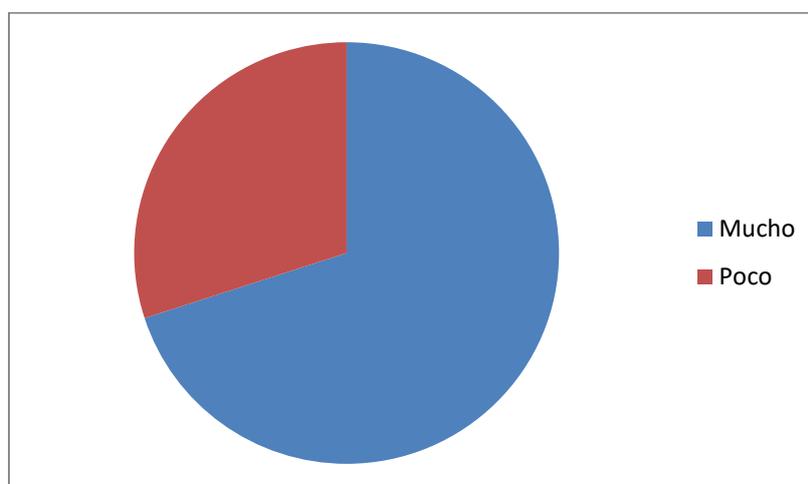
### 8.- Esperó mucho tiempo para resolver su problema

Tabla Número 10: Tiempo

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	42	70%
Poco	18	30%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta. (Usuarios MAE-Imbabura)

Gráfico 26. Tiempo



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** De los usuarios encuestados la gran mayoría indican que el trámite es muy tedioso y ocupa mucho tiempo para que sea atendido, esto al parecer se debe a las muchas formalidades que manejan al momento de gestionar los servicios en el interior del Ministerio del Ambiente, sin tomar en cuenta que las necesidades del usuario son más urgentes y requieren rápida atención. Se hace necesario un trabajo eficaz, eficiente y efectivo por parte de los funcionarios y así se logrará cumplir los propósitos trazados por el gobierno nacional en el cuidado del medio ambiente.

#### **4.2 ENTREVISTA REALIZADA AL INGENIERO SEGUNDO FUENTES DIRECTOR DEL MINISTERIO DE AMBIENTE IMBABURA Y A JEFES DEPARTAMENTALES**

### **1.- Existe un código de ética o moral institucional.**

El señor director del Ministerio de Ambiente Imbabura, indica que la institución no posee ni maneja un código de ética o moral, en el que puedan basar el desenvolvimiento del trabajo y del personal que labora en la institución.

### **2.- Valore según su criterio en una escala del 1 al 10 siendo diez el más alto y uno menos bajo los principios que rigen al Ministerio de Ambiente.**

Tabla Número 11: Principios Institucionales

<b>INDICADOR</b>	<b>VALOR</b>
<b>Solidaridad</b>	4
<b>Corresponsabilidad</b>	7
<b>Cooperación</b>	5
<b>Coordinación</b>	6
<b>Reciclaje y reutilización de desechos</b>	8
<b>Utilización de tecnologías</b>	10

Fuente: Entrevista a directivo  
Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Dice: que los principios institucionales más utilizados en orden de prioridad son Utilización de la tecnología ya que en todas las funciones que se desarrollan éstas facilitan las acciones de coordinar, procesar, gestionar, almacenar datos e información, además de facilitar la comunicación interna y externa, también utilizan el principio de reciclaje y reutilización de desechos puesto que se busca cuidar el medio ambiente y todos los recursos que ofrece. El cumplimiento de dichos principios es controlado por los Jefes departamentales y director, puesto que aportan al mejoramiento de la calidad en el servicio que ofrece la institución.

### **3.- Recomiende una acción para mejorar el nivel de cumplimiento de los principios que rigen al Ministerio de Ambiente**

- Considera la necesidad de hacer conciencia y tener siempre presente que primero somos seres humanos que practican la solidaridad, el amor entre

hermanos, que estamos obligados a cuidar de la Pacha Mama; luego se debe apoyar de los principios institucionales y con todo este conjunto de valores y principios se puede realizar un trabajo que aporte al mejoramiento del servicio, del buen vivir y de una mejor calidad de vida para las personas.

- Sería bueno que se contrate, personal capacitado y no gente que llega recién aprender.
- Que se realice un trabajo organizado, responsable y consiente puesto que de los resultados el único beneficiado será el usuario
- Se hace necesario que los servidores públicos que laboran en la institución se interesen más por realizar un buen trabajo y que se comprometan con la institución en el cumplimiento de los objetivos laborales.
- Es muy importante que se desarrollen procesos de capacitación dirigidos a los funcionarios.

#### **4.3 ENCUESTA REALIZADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE IMBABURA.**

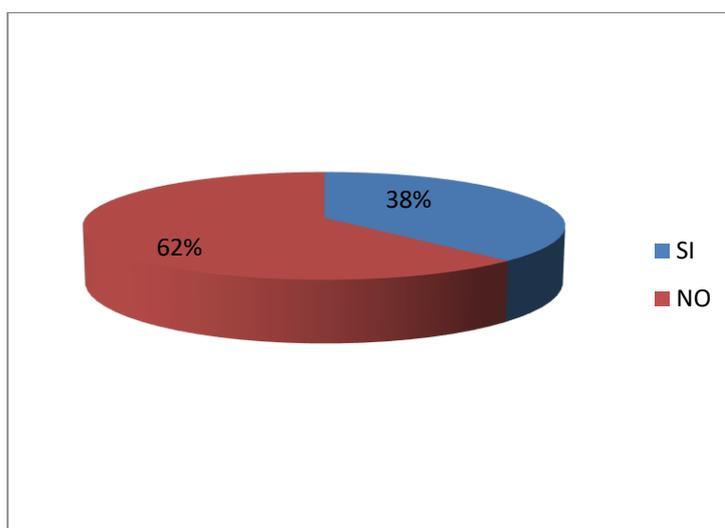
- 1. ¿Conoce usted la Misión del Ministerio del Ambiente del Ecuador MAE Imbabura.**

Tabla número 12. Conocimiento de misión institucional

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	38%
NO	24	62%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (servidores públicos MAE Imbabura)

Gráfico 27. Misión institucional



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados indican que la mayoría de los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura, desconocen la Misión de esta institución, por tanto no realizan un trabajo eficiente que se encamine a entregar un buen servicio a la ciudadanía generando criterios negativos sobre la imagen institucional. Es importante que toda la labor se desarrolle relacionada directamente con la misión que se ha planteado el Ministerio de Ambiente.

**2. Seleccione usted los principios con los que deberían actuar los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura.**

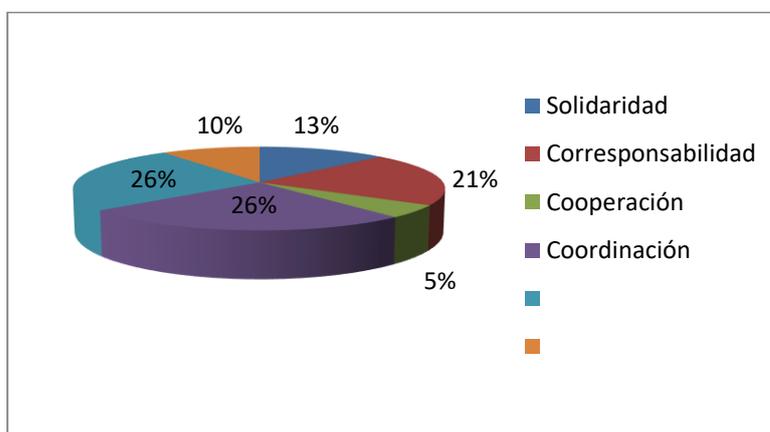
Tabla Número 13 Conocimiento Principios Institucionales

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-----------	------------	------------

Solidaridad	05	13%
Corresponsabilidad	08	21%
Cooperación	02	5%
Coordinación	10	26%
Reciclaje y reutilización de desechos	10	26%
Utilización de tecnologías	04	10%
Total	39	100%

**Fuente:** Encuesta (servidores públicos MAE Imbabura)

Gráfico 28. Principios Institucionales



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** En su gran mayoría los servidores públicos entrevistados indican que, los principios que mejor manejan en el desarrollo de sus funciones son coordinación, el reciclaje y reutilización de desechos, sin dejar a un lado el resto de principios, tomando en cuenta que todos aportan directamente al buen desenvolvimiento en el trabajo y por ende favorecen a la productividad y buena imagen corporativa.

**3. Señale cinco de las principales actividades que usted debe cumplir en relación a usuarios internos y externos.**

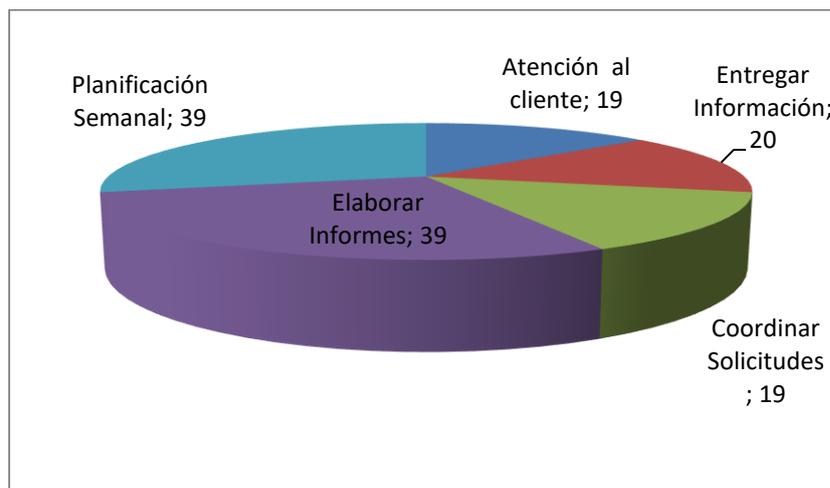
Tabla número 14: actividades realizadas por los funcionarios.

INDICADOR	FRECUENCIA
Atención al cliente	19

<b>Entregar Información</b>	20
<b>Coordinar Solicitudes</b>	19
<b>Elaborar Informes</b>	39
<b>Planificación Semanal</b>	39

Fuente: Encuesta (servidores públicos MAE Imbabura)

Gráfico 29. Actividades realizadas por los funcionarios



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** La totalidad de los servidores públicos coinciden que las principales que se deben cumplir son la planificación semanal y la elaboración de informes, así como también la mitad concuerdan que también es importante cumplir con la atención al cliente, coordinar solicitudes y entregar información; esto permitirá que el trabajo se desarrolle de la mejor manera con la finalidad de satisfacer al usuario y beneficiar a la institución proyectándola hacia el éxito de los proyectos que ofrece dicha área.

#### 4. ¿Conoce usted el paradigma sobre el cual se orienta la gestión institucional Gubernamental?<sup>1</sup>

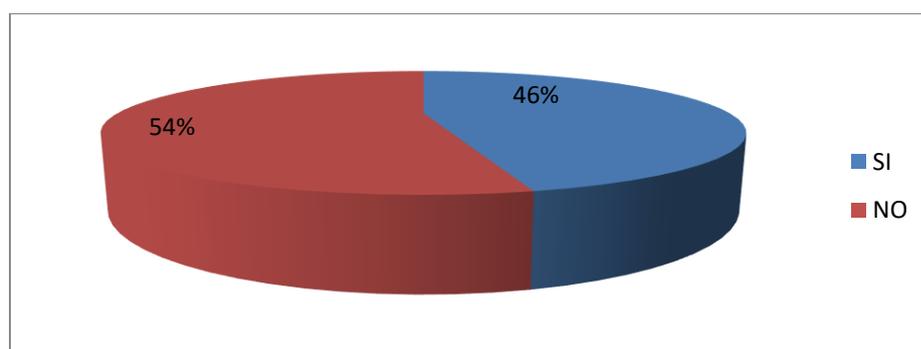
**DESCRIPCIÓN:** “Aprovechamiento razonado, de los recursos naturales”

Tabla número 15 gestión institucional.

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	46%
NO	21	54%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta (funcionarios MAE Imbabura)

Gráfico 30. Gestión institucional



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Los resultados indican, que la mayoría de los servidores públicos del Ministerio del Ambiente Imbabura no tienen conocimiento sobre la existencia del paradigma del Buen Vivir, sobre el cual funciona su gestión institucional. Hecho que cuestiona la poca responsabilidad y falta de compromiso con la institución, perjudicando en alto grado al desarrollo de un trabajo efectivo que garantice la satisfacción de los usuarios. La institución como tal deberá asumir procesos de concientización y capacitación para los funcionarios quienes apoyados en sus aptitudes y capacidades, contribuyan directamente a mejorar el servicio y atención al usuario.

**5.-Conoce usted el objetivo que le MAE Imbabura, debe cumplir en relación al Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV 2013-2017)**

**DESCRIPCIÓN:** “OBJ.7 PNBV. Garantizar los derechos de la naturaleza”

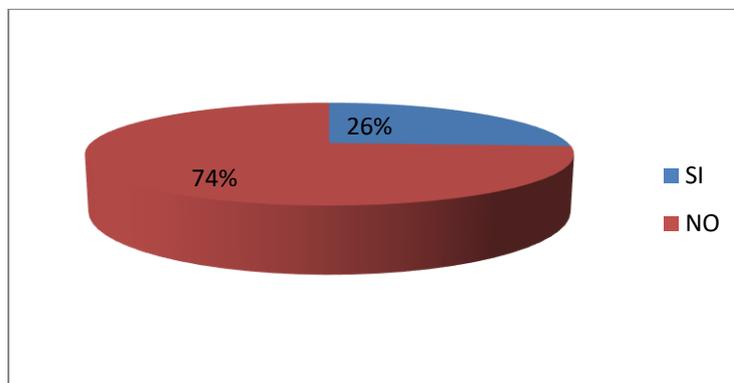
Tabla Número 16 (Objetivo MAE Imbabura)

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	26%

<b>NO</b>	29	74%
<b>Total</b>	39	100%

**Fuente:** Encuesta (servidores públicos MAE Imbabura)

Gráfico 31. Objetivo MAE Imbabura



**Elaborado por:** Tania de Jesús Medrano

**INTERPRETACIÓN:** Una gran parte de los servidores públicos manifiestan que desconocen el objetivo que debe cumplir el Ministerio de Ambiente, de acuerdo al Plan del Buen Vivir, pese a que las funciones de la institución son estrictamente encaminadas al buen trato y cuidado del medio ambiente. Por tanto la poca agilidad en atender los requerimientos ciudadanos perjudica enormemente al objetivo planteado que es velar por el buen trato a la naturaleza y al medio ambiente; es necesario que como ministerio asuman las medidas correctivas para mejorar el servicio y cumplir con el objetivo del Plan.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Se ha evidenciado que los servidores públicos del Ministerio del Ambiente de Imbabura, no conocen ni manejan protocolos de atención a los usuarios ya que en la institución no se encuentran debidamente estructurados así como tampoco están reglamentados para poder brindar una atención de calidad.
- Los factores que inciden en el comportamiento de los servidores públicos del Ministerio de Ambiente, Imbabura son observados en el entorno, la sociedad, la conducta, el comportamiento, la actitud, aptitud, valores, que pueden ser positivos o negativos.
- Los usuarios del Ministerio del Ambiente Imbabura, no se encuentran satisfechos ni conformes con los protocolos de atención al usuario que se practican, desarrollan y cumplen en la institución, debido a que aún existe desorganización, desorden y descoordinación al momento de aplicar un proceso de atención al usuario, no existe compromiso de atención adecuada con el usuario.
- Se ha evidenciado la necesidad de implementar un proceso de capacitación a los servidores públicos, a través del diseño, elaboración y aplicación de un manual de protocolos que tiendan a mejorar la calidad en el servicio que se brinda a la ciudadanía.

## **5.2. Recomendaciones**

- Qué el Ministerio de Ambiente Imbabura implemente y aplique un proceso de capacitación sobre protocolos de atención al usuario, a través del cual los servidores públicos que laboran en la institución puedan poner en práctica el tema de una adecuada y apropiada atención a los usuarios.

- Se sugiere motivar de forma permanente a los servidores públicos de la institución, a fin de que se sientan comprometidos con la imagen corporativa, la buena y adecuada atención al usuario, como determinantes de una efectiva atención al usuario gracias a los nuevos conocimientos adquiridos y puestos en práctica.
- Se propone que se planteen los lineamientos para que se atienda apropiadamente al usuario quien es el actor principal del éxito o fracaso de la institución, quien además podrá aplicar sus aptitudes éticas de tal manera que el resultado sea productivo y agradable para todos.
- Se recomienda al Ministerio del Ambiente de Imbabura, que se diseñe, elabore y aplique un manual de protocolos para la atención al usuario, que servirá para que los servidores públicos puedan capacitarse y estar actualizado con las nuevas formas de brindar un servicio de calidad y calidez, mismo que luego de ser socializado invita a los servidores a continuar esforzándose por entregar una atención efectiva.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA ALTERNATIVA**

## **6.1. TEMA.**

“MANUAL DE PROTOCOLO DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA IMAGEN CORPORATIVA DEL MINISTERIO AMBIENTE IMBABURA”.

## **6.2 ANTECEDENTES**

Se dice que la aptitud es la capacidad y cualidad que tiene cada individuo para ser sobresaliente en una actividad o trabajo, por otro lado la ética es considerada parte fundamental para la vida, sin importar edad, género, condición socio-económica.

Entonces se puede concluir que la aptitud ética es lo que permite al ser humano desarrollar sus habilidades y capacidades al momento de realizar un trabajo, mismo que lo cumplirá con eficacia, eficiencia, con calidad y calidez, encaminado a satisfacer al usuario, lo que hace posible generar una buena Imagen Corporativa de la institución.

En vista de los constantes cambios y transformaciones que se vive en los actuales tiempos, el Ministerio de Ambiente Imbabura ha experimentado también ciertos cambios en la gestión administrativa, ya que su trabajo se fundamenta en el cumplimiento de las políticas públicas encaminadas a satisfacer las necesidades de las personas en el área ambiental, es decir favorece al buen vivir de la ciudadanía y su entorno donde se desarrolla.

## **6.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente manual está encaminado a mejorar la imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura, misma que se logrará realizando un proceso de actualización de conocimientos y capacitación constante a los servidores públicos en temas de valores y principios morales, en políticas públicas

relacionadas al servicio que entrega la institución, en fin un proceso que aporte a la entrega de atención de calidad, un servicio adecuado y oportuno a la ciudadanía quienes deberán sentirse satisfechos. Estos procesos deberán ser controlados para que se apliquen adecuadamente en todas las áreas de gestión cuyo único fin es brindar un servicio y atención de calidad y con calidez inmersa en las prácticas pertinentes de la aptitud ética de los servidores públicos que trabajan en la institución.

El manual es una herramienta aplicable y favorable para la organización ya que involucra pocos recursos económicos para la elaboración, socialización y aplicación, además de que es posible contar con el apoyo de todo el personal que labora en el Ministerio de Ambiente Imbabura.

#### **6.4 FUNDAMENTACIÓN**

La fundamentación Sociológica es la que más tiene que ver con mejorar la imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura, a través de la aptitud ética de los servidores públicos quienes pondrán de manifiesto sus habilidades y capacidades en su desempeño laboral, aprovechando los protocolos, normas y pautas éticas, que además involucra la práctica ideológica, política, económica y social.

Todos los seres humanos por instinto se busca prevalecer entre todos los seres de la misma especie, este esfuerzo se hace evidente en el trabajo humano, el cual relaciona al hombre quien ha ido organizándose socialmente para alcanzar mayores niveles de satisfacción. Esto al parecer se debe a la estructura de la sociedad que tiene como base de su desarrollo, el trabajo para satisfacer sus necesidades y la mejora social. En la actualidad el desarrollo social está enmarcado en el buen vivir que se pretende alcanzar por medio de la aplicación de los ejes que promociona el gobierno nacional a través de las políticas públicas.

La fundamentación Epistemológica también se aplica al trabajo investigativo por que intenta medir el conocimiento para que las personas puedan tener parámetros a la hora de rendir sus cuentas y no tengan el pretexto de que no saben cómo responsabilizarse frente al actuar diario, sino que actúen de manera independientemente a sus deseos y aspiraciones de alcanzar el autoconocimiento, es decir que busquen alcanzar el bien común.

Esta investigación apunta a crear una propuesta de protocolo de servicios que ayude a mejorar la imagen corporativa del MAE Imbabura ,incluyendo en su crecimiento a todos los servidores públicos para que se sienten parte integral del Ministerio de Ambiente Imbabura, por lo que es importante entender que los seres humanos encuentran satisfacción al momento de ser y sentirse útiles y formar parte de un todo.

## **6.5 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un manual de protocolo de servicios para mejorar la imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura.

### **6.5.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Seleccionar los temas para dar a conocer a los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura, a través del manual de protocolo de servicios.
- Elaborar manual de protocolo de servicios acorde a las necesidades de los servidores públicos y de la institución, que permitan la adecuada capacitación.
- Socializar el manual de protocolo de servicios, dirigido a los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura, con la finalidad de ser aplicado en el trabajo diario y por ende mejorar la imagen corporativa de la institución.

## **6.6. DELIMITACION ESPECIAL**

EL escenario espacial para el desarrollo de esta investigación es en las oficinas del Ministerio de Ambiente Imbabura.

## **6.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

### **6.7.1 Alcance**

Establecer, las funciones, actividades y protocolos que se deberán realizar los servidores públicos interna y externamente para un desempeño óptimo y así aportar a la buena imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura.

### **6.7.2 Funciones genéricas de todos los servidores públicos.**



Fuente: <https://images.search.yahoo.com/search/images>

**6.7.2.1 Planificación y Organización:** Todos los servidores públicos planificarán y organizarán las funciones a ellos encomendadas, mediante un proceso sistemático, apoyándose en las TIC, y así alcanzar los objetivos planteados.

**Proceso: Servidores Públicos Ministerio de Ambiente Imbabura**

**Nivel de este protocolo:**  
**MAXIMO**

<b>PROCESO</b>	<b>NORMAS</b>
1.- Los servidores públicos, planificarán semanalmente sus actividades.  2.- La secretaria de cada jefatura receptará las planificaciones semanales y resumen de usuarios atendidos.  3.- Las secretarías de jefatura concedan la información.	1.- La planificación se entregará todos los viernes.  2.- Las planificaciones y resumen serán entregadas por los servidores públicos hasta las cuatro de la tarde.  3.- La información condensada, será entregada a la secretaria general, los lunes a las nueve de la mañana para su archivo y a la jefatura de talento humano, para que realice seguimiento de cada uno de los procesos.  3.1 El resumen de Usuarios atendidos será archivado en cada jefatura para realizar procesos correspondientes.

**Objetivo:** Obtener resultados óptimos individuales y equipo según la planificación establecida.

**6.7.2.2 Comunicación efectiva:** Es trascendental en las instituciones públicas más cuando esta se realiza de forma asertiva, por que ayuda a transmitir la información de manera objetiva y a escuchar con respeto y buena disposición la opinión de los demás.



Fuente: <https://images.search.yahoo.com/search/images>

**6.7.2.2.1. Comunicación efectiva interna.** La comunicación es una importante actividad diaria que realiza con compañeros y jefes mejorando las relaciones interpersonales dentro de la institución. Ya que por medio de esta recibe o entrega instrucciones e información.



Fuente: <https://search.yahoo.com/>

**Objetivo:** Mejorar y Mantener un buen ambiente laboral.

**6.7.2.2 Comunicación efectiva externa:** Esta es significativa ya que apoyada en la misión objetivos y políticas públicas contribuyen a la buena imagen corporativa del Ministerio de Ambiente Imbabura.



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=comunicacion+con+el+cliente&biw>

**Objetivo:** Lograr que los usuarios conozcan las políticas públicas con las que opera el Ministerio de ambiente y de esta manera empatizar emocionalmente con ellos para que todos logren interactuar .

<b>Proceso: Servidores Públicos Ministerio de Ambiente Imbabura</b>
<b>Nivel de este protocolo: MAXIMO</b>

PROCESO	NORMAS	TIEMPOS
1.-La comunicación será un eje transversal	1.- Todos los servidores públicos mantendrán una comunicación asertiva, sin importar el cargo que desempeñe.	1.- Todo el tiempo y en toda actividad.
2.-Reuniones Quincenales.	1.1 El o la Recepcionista comunicara a los servidores públicos sin son requeridos por los usuarios y proceso que este desea realizar	1.1 Este proceso durara tres minutos como máximo y un minuto como mínimo.
3.- Importante llamar a las personas por su nombre.	1.1 Todos los servidores públicos tendrán acceso	1.2Tiempos establecidos en cronograma según necesidades.

	<p>para dialogar con el director provincial.</p> <p>2.- Se realizara planificación grupal, evaluación procesos y busca de soluciones de existir conflictos.</p> <p>3.- Recordar el nombre de los compañeros contribuye a un buen ambiente laboral</p> <p>3.1. No tratar a las personas con sobre nombres o apodos.</p> <p>3.2. No se tratara a las personas por el título académico que tengan.</p>	<p>1.3 Todo el tiempo y en toda actividad</p> <p>1.3.1 Todo el tiempo y toda actividad</p> <p>1.3.2 Actividades internas y externas.</p>
--	---	--

**6.7.2.3. Funciones técnicas de todos los servidores públicos.**

**Proceso:**

- **Recepción.**
- **Secretarias.**
- **Jefes Departamentales.**
- **Director**

**Nivel de este protocolo: MAXIMO**

<b>PROCESO</b>	<b>NORMAS</b>
1.- Referirse a usuario por su nombre.	<p>1.- Todos los servidores públicos que mantengan relación con los usuarios se referirán a ellos por su nombre (información que entregara el recepcionista basándose en la matriz número 1)</p> <p>1.1 El servidor público:</p> <p>1.1.1 Saludara y se presentara al usuario usando un tono de voz suave y amble. ( Buen día, mi nombre es Tania un gusto servirle) (Bienvenida al Ministerio de Ambiente Imbabura soy Tania como le ayudo) (Que importante su presencia en esta institución cuénteme en que le apoyo mi nombre es Tania).</p> <p>1.1.2 El servidor público Invitara al usuario a sentarse.</p> <p>1.1.3 El servidor público preguntara al usuario su nombre(mirándolo a los ojos)</p>

	<p>1.1.4 El servidor público tomara nota de los datos personales proceso que requiere el usuario para el realizar protocolo correspondiente.(usar matriz 1 este paso lo realiza el recepcionista.)</p> <p>1.1.5 El servidor público indicara tiempos y protocolos que el usuario debe seguir dependiente de su necesidad (servidor público, según necesidad del usuario)</p>
--	--

**MATRÍZ FUNCIONES GENÉRICAS MINISTERIO DE AMBIENTE  
IMBABURA. (REALIZA EL O LA RECEPCIONISTA)**

Ministerio de Ambiente Imbabura									
Numero	Nombres y Apellidos	Numero Cedula de Identidad	Nivel de Instrucción	Edad	Etnia	Dirección	Teléfono	Proceso	Responsable

**Objetivo.-** Obtener información real sobre los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, misma que aportara al desarrollo el protocolo de servicios.

**6.7.2.4. Mantener relaciones fluidas con los miembros del equipo.** Este protocolo debe ser transversal en todo el aparataje del Ministerio de

Ambiente Imbabura, ya que será un vínculo que aporta a mejorar el ambiente laboral.



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=trabajo+en+equipo&biw>

**Objetivo:** Intervención de todos los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura, aportando con su conocimiento, voluntad, entrega para alcanzar las metas establecidas.

<b>Proceso: Servidores Públicos Ministerio de Ambiente Imbabura</b>	
<b>Nivel de este protocolo:</b>	
<b>MAXIMO</b>	

<b>PROCESO</b>	
1.- Los servidores públicos utilizaran un lenguaje claro natural. 2.- Sistemas Informáticos. 3.- Dialogo abierto.	1.- Los servidores del Ministerio de Ambiente Imbabura, sostendrán en todos los niveles a nivel interno y para los usuarios un lenguaje sencillo que todos logren comprender. 2.- Esta herramienta deberá ser utilizada por los servidores públicos de manera correcta, podrán utilizar las redes sociales siempre que esta aporten a su desempeño. 3.- Cuando las necesidades son de solución inmediata, los servidores públicos mantendrán

	<p>conversación personal, misma que la realizaran con respeto y objetividad.</p> <p>3.1 No usar tono de voz alto.</p> <p>3.2 No uso de email.</p>
--	---

**6.7.2.5 Control de Procedimientos.** Todos los servidores públicos del Ministerio de Ambiente, deberán comprometerse a cumplir las políticas públicas, actividades y protocolos de servicios que rijan a la institución.



Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=control+de+procedimientos&biw=>

**Objetivo:** Mantener procesos claros y reales.

### MATRIZ DE CONTROL DE PROCESOS

Número	Datos usuario	Proceso	Departamento	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Firma

El objetivo de esta matriz es tener un control óptimo de los procesos que se realizan en el Ministerio de Ambiente Imbabura.

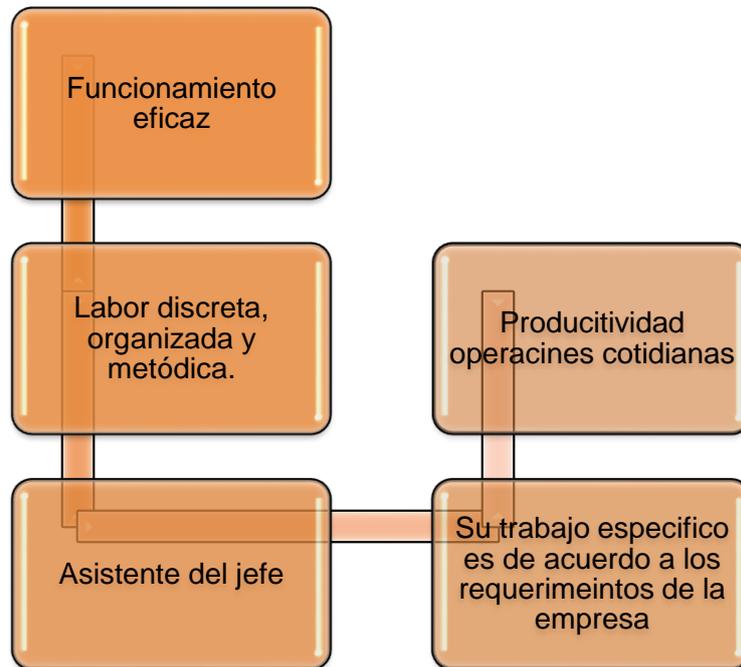
**Proceso: Servidores Públicos Ministerio de Ambiente Imbabura**

**Nivel de este protocolo: MAXIMO**

PROCESO	
<p>1.- Los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones deben cumplir con todas las disposiciones emitidas por superiores</p>	<p>1.- Las políticas públicas, actividades y protocolos de servicios, estarán establecidas basadas en las leyes que rigen en Ecuador.</p> <p>1.1.- Los protocolos de servicios serán establecidos de manera clara</p> <p>Se realizara reuniones semanales en cada jefatura que permitirá evaluar las planificaciones respectivas, las reuniones quincenales serán entre jefes departamentales para cruzar y condesar información, la reunión mensual participaran todos los servidores del Ministerio de Ambiente Imbabura para realizar evaluación real de actividades y protocolos realizados.</p>

#### **6.7.2.6 La ética en las secretarias**

## La secretaria



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Fuente:<http://secretariasyasistentes.weebly.com/etica-profesional->

### Funciones básicas de la secretaria

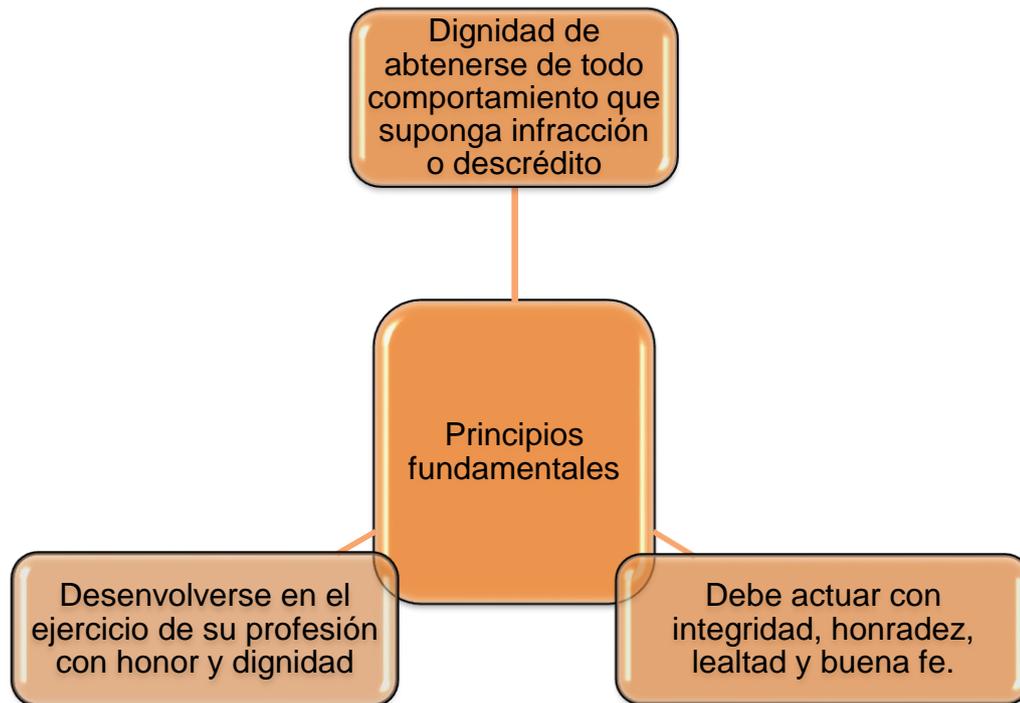
- Previo a reflexionar sobre los principios éticos que debe tener presente toda secretaria o asistente, repasaremos brevemente nuestras funciones básicas:
- Representar personalmente a su jefe o empresa:
- La secretaria suele ser la primera persona que representa a una empresa ó al jefe de una empresa. La impresión que reciban en un primer contacto, dependerá, muchas veces, de la eficacia con que la secretaria se exprese.
- Organización del trabajo del jefe:

- Una secretaria o asistente eficiente es la que facilita el trabajo del director y que lo aleja de todo el tipo de obligaciones que no sean las obligaciones propias de su cargo, para que pueda dedicar todo su esfuerzo al mismo.
- La secretaria deberá ser la verdadera memoria de su superior, tanto de los compromisos internos como los externos: acordarse puntualmente la hora exacta de las entrevistas, prepararle las llamadas para las personas consideradas necesarias y en el momento oportuno, etc.

### **Funciones administrativas de la secretaria**

- La redacción y la gestión de correspondencia.
- Los trabajos de toma de notas y dactilografía.
- Elaboración de actas de reuniones
- Archivo de los documentos de la oficina.
- Organización con rapidez y exactitud la clasificación, de los registros y de los archivos.
- Ayudar a la preparación y organización de asambleas, reuniones, seminarios y convenciones.
- Planificación de viajes, lo que implica planificar los transportes, compra de los boletos de viaje, las reservas en hoteles, ocuparse de los visados, etc.;
- Gestión de las llamadas telefónicas de entrada y de salida.

#### **6.7.2.7 Los principios fundamentales**



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano  
 Fuente: <http://eticadeunasecretaria-jessica.blogspot.com/>

### Normas éticas de conducta

- Debe ser leal a la empresa y a las personas con las que trabaja, mantener la buena fe en sus actos y ser una persona honrada.
- Debe respetar el principio de confidencialidad y no divulgar la información y hechos de los que pudiese conocer en función a su cargo en el ejercicio de su profesión.
- \* El secreto profesional es un derecho que ampara el ejercicio de la profesión de Secretaria, además que existen países en las que sus leyes protegen este principio, por lo tanto una Secretaria no divulgará, ni podrá poner en conocimiento de otras empresas, temas que no le hayan sido autorizados específicamente hablar de ellos.
- La discreción es un principio fundamental, la información empresarial y a título personal de sus ejecutivos no debe ser divulgada.
- Por un principio de ética la secretaria no debe copiar documentación y archivos que la empresa los considere como confidenciales, más aún descuidarse con estas copias y dejarlas al alcance de otras personas o guardarlas como armas para afrontar futuros problemas, o ser utilizados de forma extorsiva.

Elaborado por: Tania de Jesús Medrano  
 Fuente: <http://eticadeunasecretaria-jessica.blogspot.com/>

#### 6.7.2.8 Actitud de la secretaria



Elaborado por: Tania de Jesús Medrano  
Fuente: <http://eticadeunasecretaria-jessica.blogspot.com/>

### 6.7.2.9 Valores a cultivarse en las secretarias de la empresa

<b>Discreción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es vital para una persona que ocupa especialmente un cargo de confianza, como lo es el cargo secretarial, dado que tiene acceso a material reservado.</li> </ul>
<b>Puntualidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ten en cuenta que la puntualidad es una manifestación de seriedad y formalidad. No solamente para llegar al trabajo.</li> </ul>
<b>Paciencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esta es una virtud indispensable si eres secretaria; enfurecerse jamás ha dado buenos resultados, sólo sirve para descargar nuestros nervios sobre los demás.</li> </ul>
<b>Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una secretaria debe ser organizada, sin excusas. Las personas que se relacionan contigo deben tener confianza en ti y estar tranquilas de que tendrán el trabajo solicitado en tiempo y forma.</li> </ul>
<b>Tacto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener tacto implica hacer lo debido en el momento adecuado. No ser amable, sino ver si la persona está satisfecha.</li> </ul>
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La responsabilidad es vital en un cargo secretarial. Una profesional evita cometer errores de cualquier tipo.</li> </ul>

Elaborado por: Tania de Jesús Medrano

Fuente: <http://eticadeunasecretaria-jessica.blogspot.com/>

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) ASEGEL (1976) Código de Ética Profesional de la Secretaria, México.
- 2) DUVERGER Manions, (2007). “Introducción a la política”. Ariel. Barcelona
- 3) GONZÁLEZ Álvarez, Luis José (1996) Ética, Editorial El Buho. Bogotá
- 4) HERNÁNDEZ Urigüen, Rafael, Una ética para secretarías y ayudantes de dirección, Grafite Ediciones. España.
- 5) LIRA, Luis. (2008). Aproximación hacia un código de ética profesional (en línea). Perú. Disponible en: <http://www.monografías.com> (Consulta: 18-10-2016)
- 6) MAGGI Yáñez, Rolando Emilio, Desarrollo Humano y Calidad, Limusa Noriega Editores, Tercera Edición, México.
- 7) MC GRAW HILL, Las Organizaciones. Escalona, Iván. (2000)¿Qué es un Código de Ética? (en línea). México. Disponible en: <http://www.monografías.com> 56,6 Kb (Consulta: 18-10-2016)
- 8) RAYMONS Nickerson, (1994) “Enseñar a pensar” Tercera Edición. Paidós. Barcelona.
- 9) RIVERA Villavicencio, Oswaldo (1986) Ética Profesional Editorial Ecuatoriana de Filosofía Aplicada, Quito- Ecuador.
- 10) ROLDOS AGUILERA, LEÓN (2004) Ética para todos, Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda., Quito- Ecuador.
- 11) SOTO PASCO, ROGELIO (2006) La Educación Basada en Valores, Colección AMEX, Editora Palomino, Lima – Perú.
- 12) UNESCO. (1999). Nociones conceptuales de Ética, Ética Profesional, Bioética y Ética en la Investigación. Una comunidad con ética global (en línea) Disponible en: <http://www.pange.org/unescopau/etica.htm>

## LINKOGRAFÍA

- IEBALLESTAS.COM (2013).<http://ieballestas.com/index.php/2013-03-15-22-35-39/curriculo/fundamento-sociologico>
- [WORDREFERENCE.COM](http://www.wordreference.com/teoriasociocritica).(1998).<http://www.wordreference.com/teoriasociocritica>. Modelos de planificación de la enseñanza. La Colaboración con expertos(Lauriata 1998)
- [THEFREEDICTIONARY.COM](http://es.thefreedictionary.com/fundamentacionepistemologica).(2008). <http://es.thefreedictionary.com/fundamentacionepistemologica>.<http://encyclopedia.thefreedictionary.com/Amadeus>
- ROGERS, CARL (enero 07 del 2011). <http://teoria-humanista3.blogspot.com> Teoría Humanista
- WORDPRESS.COM.(2009/07/17).[www.pensamientojoven.wordpress.com/2009/07/17/](http://www.pensamientojoven.wordpress.com/2009/07/17/)
- PREZI.COM. (2014). <https://prezi.com/yxv1stu5mz6u/teoria-de-sistema-en-administracion/>. TEORIA DE SISTEMA EN ADMINISTRACION el 23 de Febrero del 2014
- SLIDESHARE.NET. (2010). <http://www.slideshare.net/japedro/fundamentacin-pedaggica>. Teoria del aprendizaje proyecto lego. Publicado junio 05 del 2010 (pag 3)
- [BLOGSPOT.COM](http://formaryprevenir.blogspot.com/2013/02/pausa-activa.html#.Vvx7MXq97iY). (2013). <http://formaryprevenir.blogspot.com/2013/02/pausa-activa.html#.Vvx7MXq97iY>
- DICCIONARIO DEFINICIÓN (2008).<http://definicion.de/etica-profesional/#ixzz42z4oLKio>
- [www.importancia.org/etica](http://www.importancia.org/etica).

- CORTINA. Adela (2007).
- APEL(2006).[https://video.search.yahoo.com/yhs/search;\\_ylt=A0LEV78upo1XLzAAWK](https://video.search.yahoo.com/yhs/search;_ylt=A0LEV78upo1XLzAAWK)
- [www.tiposde.org/sociedad/672-etica](http://www.tiposde.org/sociedad/672-etica). Enciclopedia de clasificaciones 2010, actualizada 2016
- TUDICCIONARIOHECHOFÁCIL(2009).<http://www.definicionabc.com/social/pautas-de-conducta.php>
- DECONCEPTOS.COM,(2010).<http://deconceptos.com/general/imagen#ixzz4516UwM3q>
- [Wwww.definicionabc.com/comunicación/imagen-corporativa.php](http://www.definicionabc.com/comunicación/imagen-corporativa.php).
- MÍNGUEZ, Norberto. (Agosto 2013). DOWLING (1994, 8).
- [BPMLATAM.BLOGSPOT.COM.\(2007\).http://bpmatam.blogspot.com/2007/09/importancia-de-la-imagen-corporativa.html](http://BPMLATAM.BLOGSPOT.COM.(2007).http://bpmatam.blogspot.com/2007/09/importancia-de-la-imagen-corporativa.html)
- DELGADO,Luz.(2011).<https://es.scribd.com/doc/62066549/CARACTERISTICAS-DE-LA-CONCEPCION-DE-IMAGENCORPORATIVA>. Características de la concepción de la imagen corporativa 11 de agosto 2011 Luz Delgado.
- DEFINICIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS. (junio 17 del 2011) módulos 8,9 y 10. <http://politicas-y-publicas.blogspot.com/2011/06/definicion-de-politicas-publicas-8-9-y.html>

# ANEXOS

## ARBOL DE PROBLEMAS



## MATRIZ DE COHERENCIA

<p><b>TEMA</b></p> <p>“APTITUD ETICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN COPORTAIVA EN EL MINISITERIO DE AMBIENTE IMBABURA AÑO 2014 – 2016”</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS GENERALES</b></p> <p><b>2.2.1.</b></p> <p>Determinar la incidencia de las aptitudes éticas de los servidores públicos del Ministerio del Ambiente de Imbabura en la imagen corporativa de la misma.</p>
<p style="text-align: center;"><b>INTERROGANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por qué no se capacita a los Servidores del MAE Imbabura sobre Políticas Públicas.</li> <li>- Cómo se puede analizar el motivo de la discriminación algunos usuarios del MAE Imbabura</li> <li>- Por qué el personal del MAE Imbabura no logra brindar servicio de calidad y calidez a los usuarios</li> <li>- Como podemos socializar el manual sobre estrategias y pautas de conducta.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Diagnosticar qué protocolos aplican los servidores del Ministerio de Ambiente Imbabura en la atención al Usuario</li> <li>-Identificar los factores que inciden en el comportamiento de los servidores públicos.</li> <li>- Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios del Ministerio de Ambiente Imbabura, con los protocolos de servicios</li> </ul>

	<p>brindados por los servidores públicos.</p> <p>. Diseñar un manual de protocolo de servicios para los servidores públicos del Ministerio de Ambiente Imbabura.</p>
--	--



## ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL MINISTERIO DE AMBIENTE IMBABURA

Esta entrevista está dirigida a los usuarios, del Ministerio de Ambiente Imbabura, con el objetivo de Medir el grado de satisfacción de los principios éticos y valores establecidos por la institución.

### 1.- Cual es su nivel de instrucción

INDICADOR	MARQUE CON UNA X
PRIMARIA	
SEGUNDARIA	
BACHILLER	
UNIVERSIDAD	
OTROS	

### 2.- De que provincia procede

INDICADOR	MARQUE CON UNA X
CARCHI	
ESMERALDAS	
IMBABURA	
SUCUMBÍOS	

**3.-Que proceso vino a realizar en el MAE Imbabura**

INDICADOR	MARQUE CON UNA X
Socio Bosque	
Guías de Remisión	
Permiso de tala	
Certificación Ambiental	
Certificación de no afectación	
Todos los demás	
Otro cual	

**4.- Conoce usted el protocolo de servicios del MAE Imbabura.**

INDICADOR	MARQUE CON UNA X
Si	
NO	

**5.-. Cómo se siente con la atención brindada por los servidores Públicos del MAE Imbabura**

INDICADOR	MARQUE CON UNA X
Satisfecho	
Insatisfecho	
Ni satisfecho ni insatisfecho	
Muy Insatisfecho	

**6.- Como percibe la Imagen Corporativa del MAE Imbabura**

INDICADOR	FRECUENCIA
Buena	05
Regular	15
Mala	40

**7.-El trámite que usted realizo soluciono su problema?**

INDICADOR	FRECUENCIA
Total	05
Mediano	45
Nada	10

**8.- Esperó mucho tiempo para resolver su problema.**

INDICADOR	FRECUENCIA
Mucho	42
Poco	18

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## ENTREVISTA

Esta entrevista está dirigida al Ingeniero Segundo Fuentes, director del MAE Imbabura y los Jefes departamentales.

1.- EXISTE UN CODIGO DE ÉTICA O MORAL INSTITUCIONAL

SI-----

NO -----

CUAL ES-----

2.- VALORAR EN UNA ESCALA DEL 1 AL 10 SIENDO EL 10 EL MÁS ALTO Y EL 1 EL MÁS BAJO. LA MANERA EN QUE SE CUMPLEN ESTOS ENUNCIADOS.

VALOR	MARQUE CON UNA X
1	
2	
3	
4	
5	

6	
7	
8	
9	
10	

3.- RECOMIENDE UNA ACCIO PARA MEJORAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PARAMETRO QUE SE ENCUENTRE MÁS BAJO.-----

-----  
-----

## FOTOGRAFÍAS



AUTORÍA

FRANCO DE GRADO A  
DEL PUERTO

## AUTORÍA

Yo, TANIA MARIELA DE JESÚS MEDRANO portadora de la cédula de ciudadanía número 1002865390 declaro bajo juramento que la presente investigación es de mi autoría: **“APTITUD ÉTICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE, IMBABURA 2014- 2016”**; no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y que he consultado las referencias bibliográficas que contiene este documento.

---

**Tania Mariela de Jesús Medrano**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DE TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, TANIA MARIELA DE JESÚS MEDRANO, portadora de la cédula de identidad Nro.100286539 0, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley Intelectual del Ecuador, en calidad de Autor del Trabajo de Grado denominado: **“APTITUD ÉTICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE, IMBABURA 2014-2016”**, que ha sido desarrollada para la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

En mi condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento en que haga entrega del trabajo de final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

Ibarra, a 24 de Julio de 2016.



Tania Mariela de Jesús Medrano

ID.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICIDAD A FAVOR DE LA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en el formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD		1002865390	
APELLIDOS Y NOMBRES		TANIA MARIELA DE JESÚS MEDRANO	
DIRECCIÓN		Las Garzas 1-100 y Tungurahua	
EMAIL		tania_todoporlapatria@hotmail.com	
TELÉFONO FIJO:	062643275	TELÉFONO MÓVIL	0985768528
DATOS DE LA OBRA			
TÍTULO		"APTITUD ÉTICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN CORPORATIVA EN EL MINISTERIO DE AMBIENTE, IMBABURA 2014- 2016 "	
AUTORA		TANIA MARIELA DE JESÚS MEDRANO	
FECHA: DD/MM/AA		24/06/2016	
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO			
PROGRAMA		<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO	
TÍTULO POR EL QUE OPTA		Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.	
ASESOR/DIRECTOR		Msc. Yoarnelys Vasallo	

## 2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, Tania Mariela de Jesús Medrano, con cédula de ciudadanía Nro. 100286539 0, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3. CONSTANCIA

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor a terceros, por lo tanto la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 24 días del mes de Julio del 2016

LA AUTORA

(Firma):



Nombre: **Tania Mariela de Jesús Medrano**

Cédula: **100286539 0**

Facultado por resolución del Concejo Universitario.....



Oficio Nro. MAE-CGZI-DPAI-2014-1150

Ibarra, 09 de julio de 2014

Asunto: Solicita autorización para realizar trabajo de grado

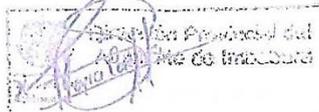
Señorita  
Tania Mariela De Jesús Medrano  
Estudiante  
UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al oficio S/N entregado el día 07 de julio 2014 en el que solicita realizar el trabajo de grado aplicado al Ministerio del Ambiente con el tema DE APTITUDES ÉTICAS DE LA SECRETARIAS, me permito indicar que se autoriza la elaboración del trabajo de grado antes mencionado, de tal forma que una vez culminado sea presentado a la Dirección Provincial del Ambiente de Imbabura con la finalidad de analizarlo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Mgs. Segundo Fuentes Cáceres  
COORDINADOR GENERAL ZONAL - ZONA 1 (ESMERALDAS, CARCHI,  
IMBABURA Y SUCUMBIOS) - DIRECTOR PROVINCIAL DEL AMBIENTE DE  
IMBABURA

Referencias:

- MAE-CGZI-DPAI-2014-0557

Anexos:

- 0557.pdf

mc



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

*Ibarra, 04 de Julio de 2016*

**C E R T I F I C O:**

*Que el Trabajo de Grado titulado: “APTITUD ÉTICA DE LAS SECRETARIAS Y LA IMAGEN CORPORATIVA DEL MINISTERIO DEL AMBIENTE IMBABURA”, de autoría de la señorita: Tania Mariela De Jesús Medrano con C.I. 100286539-0 de la carrera de Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, ha sido revisado por el sistema URKUND con una verificación del 7% de similitud.*

*Atentamente,*

.....  
**MSc. Yoarnelys Vasallo V.**  
**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

Documento : TESIS URKUND 2.docx [D22616165]

Alrededor de 7% de este documento se compone de texto más o menos similar al contenido de 36 fuente(s) considerada(s) como la(s) más pertinente(s).

La más larga sección comportando similitudes, contiene 94 palabras y tiene un índice de similitud de 100% con su principal fuente.

TENER EN CUENTA que el índice de similitud presentado arriba, no indica en ningún momento la presencia demostrada de plagio o de falta de rigor en el documento.

Puede haber buenas y legítimas razones para que partes del documento analizado se encuentren en las fuentes identificadas.

Es al corrector mismo de determinar la presencia cierta de plagio o falta de rigor averiguando e interpretando el análisis, las fuentes y el documento original.