



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PROTOCOLO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN RAFAEL Y SUS COMUNIDADES

PLAN DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN SECRETARIADO EJECUTIVO EN ESPAÑOL

DIRECTORA

MSc. Rosa Alba Bastidas Játiva

AUTORA

Sheyla Lucely Delgado Arteaga

Ibarra, 2019



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:

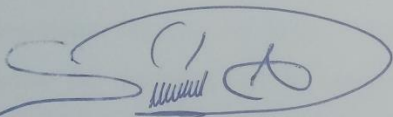
DATOS DE CONTACTO			
CEDULA DE IDENTIDAD:	0401790209		
APELLIDOS Y NOMBRES:	DELGADO ARTEAGA SHEYLA LUCELY		
DIRECCIÓN:	Calles Armando Hidrobo 5-04 y Antonio Salas		
EMAIL:	sldelgadoa@utn.edu.ec		
TELEFONO FIJO:	-----	TELEFONO CELULAR:	0981034485

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PROTOCOLO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN RAFAEL Y SUS COMUNIDADES
AUTORA:	DELGADO ARTEAGA SHEYLA LUCELY
FECHA: DD/MM/AAAA	24/07/2019
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	PREGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR/ DIRECTOR	MSc. Rosa Bastidas

2. CONSTANCIAS

La autora Delgado Arteaga Sheyla Lucely manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se desarrolló, sin violar los derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la 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.

AUTORA:



Nombre: DELGADO ARTEAGA SHEYLA LUCELY
C.I.: 0401790209
Ibarra, a 24 de julio de 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE
GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL
NORTE

Yo, DELGADO ARTEAGA SHEYLA LUCELY con cédula de identidad Nro. 0401790209, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4 5 y 6, en calidad de autora del trabajo de grado **denominado “ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PROTOCOLO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN RAFAEL Y SUS COMUNIDADES”**, que ha sido desarrollado para optar el título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, en la Universidad Técnica del Norte, quedando la universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En mi concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

.....
DELGADO ARTEAGA SHEYLA LUCELY
C.I: 0401790209
Ibarra 30 de julio de 2019



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

En calidad de Directora del trabajo de grado presentado por la señora Sheyla Lucely Delgado Arteaga previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español, cuyo tema es, **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PROTOCOLO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN RAFAEL Y SUS COMUNIDADES”**, considero que el presente trabajo cumple con todos los requisitos necesarios para ser sometido a presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador designado.

Ibarra 30 de julio de 2019

MSc. Rosa Bastidas
DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO




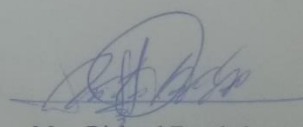
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

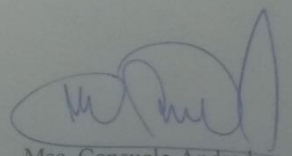
Los miembros del tribunal aprueban el proyecto de investigación, denominado **“ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PROTOCOLO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN RAFAEL Y SUS COMUNIDADES”**, de la estudiante Delgado Arteaga Sheyla Lucely, previo a la obtención del título de Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.

Para constancia firman


Msc. Rosa Bastidas
DIRECTORA DEL TRABAJO DE GRADO


Msc. Richard Encalada
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Msc. Pablo Tapia
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Msc. Consuelo Andrade
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **SHEYLA LUCELY DELGADO ARTEAGA** con cédula de identidad Nro. 0401790209 declaro bajo juramento que el trabajo de grado cuyo título es “**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE PROTOCOLO Y SUS RELACIONES PÚBLICAS EN REUNIONES DE TRABAJO ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO SAN RAFAEL Y SUS COMUNIDADES**”, ha sido desarrollado mediante una investigación minuciosa, respetando derechos intelectuales de terceros, sus referencias bibliográficas se incluyen en este documento.

Todo efecto académico y legal que se desprende de la presente investigación será de mi entera responsabilidad.

SHEYLA LUCELY DELGADO ARTEAGA

C.I 0401790209

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a las personas más valiosas que Dios me ha dado, mis padres, como retribución por todo el esfuerzo que hacen para que tenga a mi alcance todas las herramientas que necesito para triunfar, especialmente a mi padre Juan Delgado y anhelo que aún en el cielo continúe orgulloso de mi, tanto como yo lo estoy de él, porque dedicó su vida a consentirme, amarme y es el mejor ejemplo de superación y entrega a lo que más amó, su familia y su trabajo.

Te amo papá.

Sheyla Lucely Delgado Arteaga

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios por todas las bendiciones que ha derramado sobre mí y sobre toda mi familia, a mis padres por todo el amor y el apoyo incondicional durante cada etapa de mi vida, a mi esposo por ser mi compañero de lucha, a mis hermanos que complementan cada paso que doy, a mis amigas y cómplices. Como no mencionar a una mujer llena de virtudes que me brindó sus conocimientos y su valiosa amistad, mi Directora, la Msc Rosa Bastidas. Gracias a mis estimados docentes y a todos quienes estuvieron presentes y me apoyaron en este hermoso proceso de formación profesional.

Sheyla Lucely Delgado Arteaga

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar los procesos de protocolo y sus relaciones públicas en reuniones de trabajo entre el Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael y sus comunidades con la finalidad de mejorar la interacción entre el personal administrativo y los habitantes. Se inició con una indagación acerca de los procesos que se manejan para encontrar posibles soluciones aplicables en esta institución y está constituido por cuatro capítulos, los mismos que aportan a los objetivos planteados. En el primer capítulo se desarrolló el marco teórico, es decir; se identifica, analiza y explica las variables en función al desarrollo de todo el trabajo, se estableció las fundamentaciones utilizadas en la investigación siendo éstas; legal, sociológica y axiológica. En el segundo capítulo consta de la metodología aplicada además de explicar los tipos de investigación; como son; bibliográfica, de campo y descriptiva, los métodos aplicados fueron: histórico-lógico, inductivo-deductivo, analítico y descriptivo, la técnica aplicada en la investigación fue la encuesta. En el capítulo tercero se analiza los resultados obtenidos después de la aplicación de las encuestas tanto al personal administrativo como a las personas que conforman las organizaciones de la parroquia San Rafael. Finalmente en el capítulo cuarto se desarrolla la propuesta, denominada “Guía de Procesos de Protocolo para la correcta planificación y ejecución de reuniones de trabajo y mejoramiento de las Relaciones Públicas entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “San Rafael”, y sus comunidades, la guía mencionada anteriormente cuenta con 21 actividades vinculadas a los procesos de protocolo, esquemas sobre convocatorias, actas de reunión, estrategias para la correcta ejecución de las reuniones de trabajo, distribución de las salas de reuniones de trabajo y estrategias para generar buenas relaciones públicas a la espera de que esta herramienta permita mejorar los aspectos mencionados.

PALABRAS CLAVES

Procesos de protocolo, reuniones de trabajo, relaciones públicas.

ABSTRACT

The purpose of this research work is to analyse the protocol processes and their public relations during meetings between the San Rafael Decentralized Autonomous Government and its communities in order to improve the interaction between administrative staff and the inhabitants.

In the first chapter the theoretical framework was developed; the variables are identified, analysed and explained according to the development of all the work, the foundations used in the research were; legal, sociological and axiological. In the second chapter the methodology applied in addition to explaining the types of research was defined as; bibliographic, field and descriptive, the methods applied were: historical-logical, inductive-deductive, analytical and descriptive, the tool applied in the research was the survey. In the third chapter the results obtained after the application of the surveys both to the administrative staff and to the people who make up the organizations of the San Rafael parish are analysed.

Finally, in the fourth chapter the proposal is developed, called "Protocol Process Guide for the correct planning and execution of meetings and improvement of Public Relations between the Autonomous Decentralized Rural Parish Government " San Rafael ", and its communities, this guide has 21 activities related to the protocol processes, schedules on calls, organizational minutes, strategies for the correct execution of meetings, distribution of meeting rooms and strategies to generate good public relations and improve these aspects.

KEYWORDS

Protocol processes, work meetings, public relations.

Victor Rodriguez
Pia Ochoa



ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	4
MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 Fundamentación Legal.....	4
1.2 Fundamentación sociológica.....	5
1.3 Fundamentación axiológica.....	5
1.4 Procesos de protocolo.....	6
1.4.1 Protocolo	6
1.4.2 Protocolo empresarial.....	7
1.4.2.1 Importancia del protocolo empresarial.....	7
1.4.2.2 Principios del protocolo empresarial.....	8
• Principio de ordenación.....	8
• Principio de jerarquización.....	8
• Principios de armonización	8
1.4.3 Aporte del protocolo en el ámbito empresarial	8
1.4.4 Protocolo en reuniones de trabajo	9
1.4.5 Estrategias, técnicas y tácticas protocolarias.....	10
1.4.6 Eventos protocolarios en función del objetivo	11
• Evento protocolizado.....	11
• Evento semi-protocolizado.....	11
• Evento sin protocolo.....	11
1.5 Reuniones de trabajo	11
1.5.1 Importancia de las reuniones de trabajo	12
1.5.3 Proceso a seguir para una buena reunión de trabajo	12
1.5.4 Estrategias para las reuniones d	13
e trabajo.....	13
• Distribuir previamente la documentación necesaria.....	14
• Tomar notas y registrar las decisiones	14
• Puntualidad y programa temporal de los puntos principales en la reunión.....	14
• Gestionar bien el tiempo	14
• Fomentar la participación.....	14
• Promover el sentimiento de coparticipación en las reuniones.....	14

• Obtener consensos.....	15
• Convocar a reuniones cuando sea necesario	15
• Invertir en las reuniones virtuales (llamadas de conferencia, conferencia web y video conferencia).....	15
• Empezar la reunión por los temas sencillos	15
• Presentar todos los asuntos resueltos.....	15
• Guiar la discusión pero no dominarla.....	15
• Resumir las conclusiones y decisiones de la reunión.....	15
• Terminar estableciendo las bases para la próxima reunión	16
1.5.5 El acta de la reunión	16
1.5.7 Importancia de la guía protocolar.....	17
1.6 Trabajo en equipo.....	18
1.6.1 Características de un equipo de trabajo eficiente	18
1.6.2 Grupo de trabajo.....	19
1.6.3 Tipos de autoridad.....	20
1.6.4 Liderazgo y administración.....	21
1.6.4.1 Tipos de liderazgo	21
1.7 Relaciones Públicas.....	22
1.7.1 Objetivos de las Relaciones Públicas	23
1.7.2 Importancia de las relaciones públicas	23
1.7.3 Comunicación interna en las relaciones públicas.....	24
1.7.4 Comunicación externa en las relaciones públicas	24
1.7.5 Comunicación organizacional	25
1.7.6 Comunicación eficiente.....	25
1.7.7 Estrategias para una correcta comunicación en la empresa.....	27
• Hablar ante el público correctamente.....	27
• Construir y transmitir el mensaje adecuado	27
1.8 Clima organizacional.....	27
1.8.1 Variables del clima organizacional	28
1.8.2 Importancia del clima organizacional	28
1.8.3 Cultura organizacional	29
1.8.4 Cultura preventiva.....	29
1.9 Organización empresarial.....	30
1.9.1 Identidad corporativa.....	30

CAPÍTULO II	31
2. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN	31
2.1 Tipo de Investigación	31
2.1.1 Investigación bibliográfica o documental	31
2.1.2 Investigación de campo	32
2.1.3 Investigación descriptiva	32
2.2 Métodos	32
2.2.1 Método Histórico Lógico	32
2.2.2 Método Analítico	32
2.2.3 Método Inductivo-Deductivo	32
2.2.4 Método Descriptivo	33
2.3 Técnicas e Instrumentos	33
2.3.1. Encuesta dirigida al personal administrativo	33
2.3.2 Encuesta dirigida a las personas de las comunidades; El Sixal, El Rosal, Caldera, San Rafael	33
2.4 Matriz de Relación	34
2.5 Población	35
2.6 Muestra	36
CAPÍTULO III	36
3. Análisis y discusión de resultados	36
3.1 Análisis de la encuesta aplicada al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial San Rafael.	36
3.2 Encuesta dirigida a las personas que habitan en las comunidades; El Sixal, El Rosal, Caldera y San Rafael.	41
CAPÍTULO IV	46
4. Propuesta	46
4.1 Tema de la propuesta	46
4.2 Justificación	46
4.3 Objetivos	47
4.3.1 Objetivo general	47
4.3.2 Objetivos específicos	48
4.4 Ubicación sectorial	48
4.5 Ubicación geográfica	48
4.5 Desarrollo de la propuesta	49
.....	49

4.6 IMPACTOS ESPERADOS.....	81
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Aporte de la etiqueta y protocolo.....	9
Figura 2. Estrategias protocolarias	53
Figura 3. Aporte de la etiqueta y protocolo en las reuniones de trabajo	54
Figura 4. Actos Institucionales	56
Figura 5. Aspectos a tener en cuenta en el salón donde será desarrollada la reunión	57
Figura 6. Precedencia	59
Figura 7. Consejos protocolarios	60
Figura 8. Tipo de reunión a realizarse.....	61
Figura 9. Convocatorias	63
Figura 10. Actas de reunión	64
Figura 11. Pasos para elaborar una reunión de trabajo	66
Figura 12. Distribución de la sala de reuniones de trabajo.....	68
Figura 13. Características importantes para las reuniones de trabajo	70
Figura 14. Ventajas y desventajas en reuniones semanales	71
Figura 15. Características y beneficios de un equipo de trabajo.	72
Figura 16. Ser líder o jefe.....	74
Figura 17. Estrategias para generar buenas relaciones públicas	75
Figura 18. Estrategias eficaces para la comunicación interna	76
Figura 19 . Estrategias eficaces para la comunicación externa	77
Figura 20. Comunicación efectiva	78
Figura 21. Clima organizacional	79
Figura 22. Imagen corporativa	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del personal administrativo y organizaciones legalmente constituidas en la parroquia San Rafael	35
Tabla 2. Frecuencia de las reuniones	36
Tabla 3. Estructuración de las reuniones de trabajo	37
Tabla 4. Orden de las reuniones de trabajo	37
Tabla 5. Comunicación en reuniones de trabajo	38
Tabla 6. Convocatorias a las reuniones de trabajo	38
Tabla 7. Evaluación de las reuniones de trabajo.	39
Tabla 8. Documentación	39
Tabla 9. Guía de procesos de protocolo	40
Tabla 10. Fundamentos de la guía.....	40
Tabla 11. Reuniones de trabajo con organización.....	41
Tabla 12. Estructura de las reuniones de trabajo.....	42
Tabla 13. Participantes en las reuniones de trabajo.....	42
Tabla 14. Documentación en las reuniones de trabajo.....	43
Tabla 15. Convocatoria de las reuniones de trabajo.....	43
Tabla 16. Temas a tratar.....	44
Tabla 17. Frecuencia de las reuniones de trabajo.....	44
Tabla 18. Tiempo para las reuniones de trabajo.....	45
Tabla 19. Estrategias para las reuniones de trabajo.....	45

INTRODUCCIÓN

La república del Ecuador está dividida en provincias, cantones y parroquias. (24 provincias, 221 cantones y 1.500 parroquias rurales). Dentro de esta clasificación se tiene a la parroquia San Rafael, que pertenece al cantón Bolívar de la provincia del Carchi y fue creada por el Ilustre Municipio de Bolívar, el 14 de mayo de 1990, mediante Registro Oficial No. 449 donde se aprueba y se eleva de comunidad a la categoría de parroquia rural, con acuerdo ministerial del 09 de junio de 1990. Cuenta con una extensión aproximada de 800 hectáreas y conforman las comunidades de El Sixal, El Rosal, Caldera y la cabecera parroquial San Rafael.

Del art. 24 y siguientes del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) se establecen la regulación de las parroquias rurales, las cuales constituyen circunscripciones territoriales integradas a un cantón a través de una ordenanza.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael es el encargado de planificar el desarrollo parroquial y el ordenamiento territorial en coordinación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Cantonal de Bolívar y el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Cachi, y dentro de sus funciones están planificar el equipamiento, infraestructura física y vialidad de la parroquia, incentivar y promover el desarrollo de las actividades productivas comunitarias, promover la organización como ciudadanos, incentivar la preservación del entorno y medio ambiente.

En función de las labores que cumplen dentro del GAD parroquial rural San Rafael, se requiere seguir procesos de protocolo, pero realmente no cuentan con una guía protocolar

como base en la planificación y ejecución de actividades, reuniones, festividades que sería una herramienta factible para cumplir a los objetivos planteados.

Las reuniones de trabajo son muy importantes en el GAD parroquial rural San Rafael porque permiten conocer el trabajo que se realiza y los objetivos planteados para buscar posibles fuentes de financiamiento de obras en las comunidades, por lo que deben ser ejecutadas con todos los pasos necesarios.

Dentro de las diversas actividades que realiza el personal administrativo del GAD parroquial rural San Rafael, se desarrollan reuniones de trabajo con los habitantes de las cuatro comunidades con la finalidad de planificar actividades en cada una de ellas. Sin embargo, estas reuniones carecen de una estructura lógica y ordenada, no siempre se tratan los temas de interés de cada comunidad y tampoco se respeta los tiempos establecidos.

Es fundamental entablar buenas relaciones públicas entre las personas que trabajan en el GAD parroquial rural San Rafael con los habitantes de cada comunidad para tener una jornada de trabajo donde reine la motivación, eficiencia y de manera coordinada; sin embargo, hace falta establecer estrategias para que el clima laboral mejore y sea más productivo.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cuáles son los procesos de protocolo establecidos durante la ejecución de reuniones de trabajo que mejoren las relaciones públicas entre el GAD parroquial rural San Rafael y los habitantes de las comunidades.

Durante la realización del presente trabajo se utiliza una metodología enfocada hacia los tipos de investigación necesarios, como son: investigación bibliográfica para estructurar

el marco teórico mediante la recopilación de información mediante fuentes escritas tales como; libros, reglamentos, códigos, entre otros; la investigación de campo, la misma que permite conocer de una forma cercana la situación real de los procesos de protocolo durante la ejecución de reuniones de trabajo, a través de la asistencia a una reunión efectuada por el GAD parroquial rural San Rafael. Finalmente, la investigación descriptiva para identificar aquellos parámetros inmersos en los procesos de protocolo empleados actualmente. Los métodos de investigación utilizados son: el método histórico-lógico como indicador en el establecimiento de las fundamentaciones y del marco teórico, también se emplea el método inductivo-deductivo, fundamental para establecer diagnósticos, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

La técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta dirigida a las siete personas que constituyen el personal administrativo del GAD parroquial rural San Rafael y a 15 directivos como representantes de cada una de las cuatro comunidades que conforman la parroquia San Rafael, resultando un total de 60 encuestados.

Una vez realizada la investigación, se desarrolló la propuesta, cuyo tema es; Guía de procesos de protocolo para la correcta planificación y ejecución de reuniones de trabajo y mejoramiento de las relaciones públicas entre el GAD parroquial rural San Rafael y sus comunidades, con la finalidad de que se convierta en una herramienta clave durante la elaboración de reuniones de trabajo y que contribuya al mejoramiento de las relaciones públicas entre el personal administrativo del GAD parroquial rural San Rafael y los habitantes de las diferentes comunidades.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Legal

(Guerrero, 2013). En el reglamento de comunicación y relaciones públicas existen principios aplicables a las instituciones con la finalidad de mejorar las relaciones públicas en cada organización, así como la proyección y establecimiento de una imagen corporativa respetable, los principios son;

- Colaborar activamente con todos los organismos y autoridades de la Institución, en la relación, proyección y promoción de una imagen positiva a través de la difusión de las potencialidades de cada uno de ellos.
- Fortalecer de manera permanente una imagen positiva de la institución a través de las relaciones institucionales y la difusión de las actividades, culturales, deportivas, humanísticas y de interés social, que cada dependencia desarrolle.
- Coordinar las distintas actividades en el campo de la comunicación y de las relaciones públicas, el desarrollo de mecanismos específicos para la transmisión inmediata de información, y el intercambio y promoción de contactos entre la institución y otras personas u otras instituciones.

Las relaciones públicas son muy importantes en la actualidad debido al incremento de estrategias productivas porque es una herramienta que genera proyección de una buena imagen sobre las instituciones y los principios manifestados confirman que se requiere el establecimiento oportuno de buenas relaciones públicas para que exista una comunicación fluida entre los miembros de cada organización.

1.2 Fundamentación sociológica

(Mesina, 2007). La sociología es una ciencia social porque sus verdades se obtienen por comprobación y aunque los métodos de las ciencias sociales difieren de las ciencias naturales, sus atributos de racionalidad, y objetividad son indiscutibles. Como ciencia nos ayuda a conocer y comprender la realidad social, descubriendo aquellos factores que, conjugadas, determinan la conducta humana; sus métodos, como la experimentación y los estudios de casos concretos, son buenos ejemplos de ellos.

Analizar el comportamiento humano requiere un proceso complejo donde se pueda determinar las razones que originan las actividades que ellos realizan en cada uno de los ámbitos en los que se desenvuelven, por lo tanto esta ciencia contribuye a identificar estas conductas propias de las personas y dar una explicación de las posibles razones que ocasionan normas de comportamiento distintas en cada caso.

1.3 Fundamentación axiológica

(Valenzuela, 2016). Las diversas facetas y actividades humanas nos proporcionan toda serie de estructuras, principios, reglas y métodos, mismos que nos permiten desarrollar tantos valores que las personas poseemos, pero es difícil acceder a ellos debido al ser, un tema relacionado a la filosofía. Se dice que, si los valores son o valen, sin embargo, es el comportamiento humano lo que define esto. Se habla de que tal vez los valores puedan ser jerarquizados y unos sean más importantes que otros.

Comprender la derivación de los valores humanos inicia con el estudio de aquellas etapas que cumple cada persona, sin embargo, en cada caso es distinto debido a las experiencias positivas o negativas que los seres humanos experimentan y precisamente son estas variables que influyen en los principios que cada ser humano posee, en aquellas reglas que siguen y en los métodos que aplican en su vida cotidiana.

1.4 Procesos de protocolo

(Martínez M. P., 2011). Se podría entender que los procesos de protocolo son un conjunto de actividades o acciones que están coordinadas u organizadas y se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias, determinados criterios de dirección y sobretodo con un finalidad establecida para dar cumplimiento a las tareas empresariales para asegurar el resultado de una actividad.

Para organizar, ordenar y dar continuidad de manera lógica, eficaz y eficiente cualquier actividad empresarial nos debemos dotar de una estructura de proceso, procedimiento de protocolos que garantice y asegure el resultado que se pretende, a través de la aplicación de los pasos, métodos, estrategias inmersas según el caso donde se requiera un proceso protocolar.

1.4.1 Protocolo

(Bonilla, 2014). Es un conjunto de reglas de cortesía que se siguen en las relaciones sociales y que se han establecido por costumbre, es una serie ordenada de normativas que establece cómo se debe actuar en ciertos procedimientos, de este modo, recopila conductas, acciones y técnicas que se consideran adecuadas ante ciertas situaciones, son conductas y reglas que las personas en una determinada sociedad deberán conocer y respetar en ocasiones específicas, tales como en ámbitos oficiales por una razón en especial o porque posee algún cargo que requiere de este protocolo.

La importancia que tiene el protocolo radica en aquellas características para la correcta ejecución de eventos o actividades sociales o empresariales, siguiendo las reglas, normas procesos que según el lugar se hayan establecido, por lo tanto está inmersa en todas las actividades que se realizan en las diferentes instituciones más aun en los gobiernos autónomos descentralizados, donde realizan este tipo de eventos de forma frecuente

1.4.2 Protocolo empresarial

(Boda, 2014). El protocolo empresarial son aquellas normas o métodos que permiten adecuarse a diferentes situaciones dentro de las empresas, pueden ser, eventos corporativos o actividades que se efectúan en función de los objetivos de las empresas y del fin con el cual se desarrollan los eventos antes mencionados.

El protocolo empresarial se maneja en todas las organizaciones debido a que aunque resulten pequeñas o con pocos trabajadores en cada una de ellas se llevan a cabo eventos donde el protocolo está inmerso, así que se requiere claridad en los procesos que se deben aplicar, una correcta planificación y posteriores evaluaciones para conocer si se llega a los objetivos establecidos.

1.4.2.1 Importancia del protocolo empresarial

(Maestro, Morgado, & Lucas, 2018). La importancia del protocolo empresarial radica en varios factores, hablando dentro de las empresas u organizaciones, serían la organización de eventos u otros acontecimientos de importancia, el saber saludar o el ser saludado por las demás personas, el saber recibir y ser recibido, definitivamente un conocimiento de las normas protocolarias ayudan a los profesionales y ayuda a la empresa a estabilizar y reafirmar la imagen corporativa.

Es importante que en los eventos corporativos y en las actividades diarias de las empresas se tomen en cuenta de forma primordial, los buenos modales, procurar que se generen actividades que mejoren el ambiente laboral y lograr que los empleados o trabajadores se sientan a gusto, que los usuarios sientan la buena atención que se les brinda y que así la satisfacción sea para todos.

1.4.2.2 Principios del protocolo empresarial

(Gómez & Gómez, 2013). Los principios del protocolo empresarial son los siguientes:

- **Principio de ordenación.-** previo a la realización de cualquier evento se los debe clasificar según su naturaleza, pueden ser; privados, oficiales, públicos o religiosos.
- **Principio de jerarquización.-** se requiere establecer las jerarquías para saber cuál será la ubicación de los invitados y de las demás personas o elementos que serían parte del evento.
- **Principios de armonización.-** buscar soluciones a situaciones inesperadas o nuevas que se presenten. Este principio se basa en el respeto.

El protocolo empresarial se complementa a través del cumplimiento de los principios establecidos, según el tipo de evento que se va a desarrollar; es decir, debe existir una correcta ordenación para ubicar a las autoridades que asistirán a las reuniones y de los participantes del evento. Finalmente se necesita prepararse para solucionar los problemas que se presenten o aquellas actividades imprevistas que impiden que el evento de efectúe de forma exitosa.

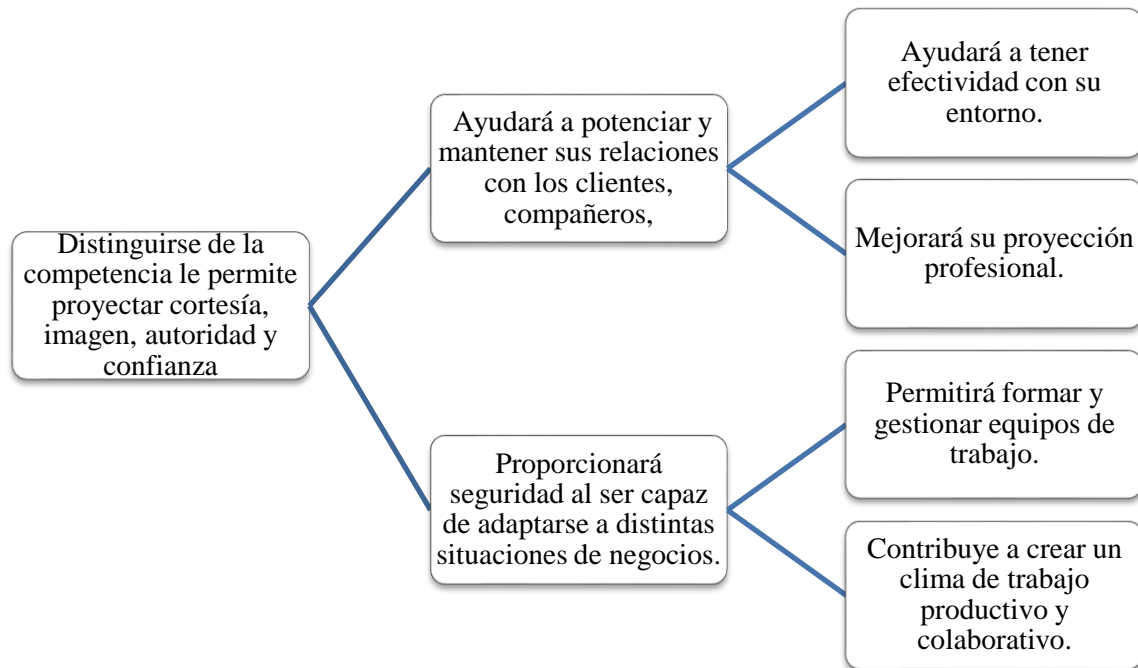
1.4.3 Aporte del protocolo en el ámbito empresarial

(Gómez & Gómez, 2013, pág. 103). “Conocer los aspectos básicos de etiqueta y protocolo empresarial representa un valor añadido”

La etiqueta y protocolo permiten establecer lineamientos, procesos, normas de comportamiento y cuando en una empresa y/o institución se aplica estas normas de forma coherente garantiza que se dio cumplimiento a los objetivos planteados; además, las reuniones de trabajo como otras actividades empresariales que se lleven a cabo, estarán

acorde a las necesidades del entorno. Por esta razón, se habla de un valor agregado o una característica competitiva que permite marcar la diferencia de las demás empresas.

Figura 1. Aporte de la etiqueta y protocolo en las reuniones de trabajo



Fuente: (Gómez & Gómez, 2013)

Elaborado por: Sheyla Delgado

El gráfico muestra con claridad los beneficios que ofrece el protocolo empresarial tanto a los directivos, empleados y demás personas que visiten las empresas o instituciones. Además, es esencial tener un valor agregado que diferencie a cada empresa, mucho mejor si esta diferenciación está basada en los parámetros protocolarios que se apliquen, pues cabe recalcar que también se logra un ambiente laboral agradable, esto origina productividad, personas que trabajan con entusiasmo y mucha energía.

1.4.4 Protocolo en reuniones de trabajo

(Gómez & Gómez, 2013). La distribución de los asistentes en una reunión dependerá de varios aspectos como son: el tipo de reunión, el número de participantes y el aspecto físico disponible.

La disposición de las sillas y las mesas se realizarán de forma que resulte lo más cómoda posible para las personas que van a reunirse.

Es fundamental tomar en cuenta los detalles protocolarios más relevantes dentro la planificación y ejecución de las reuniones de trabajo para que todo se realice en base a lo establecido con anterioridad para ello se debe considerar cada parte que está dentro de toda la logística en una reunión de trabajo u otro evento corporativo.

1.4.5 Estrategias, técnicas y tácticas protocolarias

(Münch, 2015). Las estrategias protocolarias para organizar de mejor manera tanto el tiempo como los eventos protocolarios dentro de la empresa son:

- Contestar el correo solo en ciertas horas del día.
- Evitar sobrecargarse de trabajo; delegue.
- Utilizar cuentas de correos electrónicos y redes sociales personales y empresariales.
- No asumir ni resolver el trabajo de los subordinados, capacítelos.
- Asignar responsabilidad de manejo de redes sociales según su empresa.
- Dedicar su tiempo a lo importante.
- Eliminar reuniones y juntas innecesarias.
- Decir NO a las distracciones y a las trampas de tiempo.

Las estrategias mencionadas anteriormente contribuyen al compromiso conjunto para lograr un trabajo productivo porque el tiempo es valioso dentro de las empresas y es necesaria una correcta administración para evitar ciertas falencias que pueden impedir el buen desarrollo de los eventos corporativos.

1.4.6 Eventos protocolarios en función del objetivo

(Gómez & Gómez, 2013). Clasifica los eventos en función del objetivo de la siguiente manera:

- **Evento protocolizado.** - es donde cada mesa y asiento que van a ocupar están asignados, para ello se requiere los sistemas de indicación de protocolo como son; señalización de protocolo, este tipo de evento requiere más trabajo de organización.
- **Evento semi-protocolizado.** - en este no se asigna el asiento que ocupará, podrá elegir el que guste pero la mesa si se asigna.
- **Evento sin protocolo.** - en este tipo de evento no se asignará ni la mesa ni el asiento, únicamente la presidencia, reservando un número de mesas próximas para los invitados de honor que previamente habrán sido informados.

Cuando se planifica un evento o reunión de trabajo existe una identificación de objetivos que se van a cumplir y se necesita establecer las características del evento en función a los procesos de protocolo que se van a implementar; en consecuencia, la clasificación que se presenta, indica las características en cada tipo de evento que se va a desarrollar, mismas que están únicamente direccionadas a la ubicación de las personas y autoridades que participarán en la reunión.

1.5 Reuniones de trabajo

(Junco & Brás-Dos-Santos, 2016, pág. 213). “Académicos y prácticos coinciden en que son un instrumento muy útil en la gestión e indispensables cuando la estructura organizacional es horizontal, orientada a los procesos y basada en equipos de trabajo”.

Las reuniones de trabajo en diversas ocasiones han sido juzgadas como pérdida de tiempo; sin embargo, es una herramienta clave para llegar a concesos, buscar soluciones, establecer planes estratégicos, de marketing de desarrollo; es decir, a través de las reuniones se establecen los temas de mayor interés para cada empresa o institución.

1.5.1 Importancia de las reuniones de trabajo

(Junco & Brás-Dos-Santos, 2016). En la vida cotidiana de una empresa las reuniones de trabajo son muy importantes y se deben planificar y organizar con mucho cuidado para que no se malgaste el tiempo invertido en ellas. Entonces es así que las reuniones deben ser preparadas iniciando por un análisis sobre si son o no necesarias en determinados momentos.

Las reuniones de trabajo mal planificadas originan un sin número de falencias o desventajas, como, por ejemplo, pérdida de tiempo y retraso en las demás actividades por ello, se debe buscar el cumplimiento de los objetivos mediante otros procedimientos más simples y económicos según la necesidad de la empresa.

Durante la ejecución de una reunión de trabajo se presentan aspectos muy importantes, como son; ausencia de objetivos o motivos para efectuar una reunión de trabajo, también se tiene la agenda u orden de día, donde se detalla de que tratara la reunión, lugar fecha, hora, además cabe recalcar que cuando existe ausencia de resultados concretos al finalizar una reunión se debe a la mala asignación de tareas a cada participante, para ello se requiere el aporte de los equipos de trabajo con toda la predisposición de dar cumplimiento a los objetivos trazados con anterioridad.

1.5.3 Proceso a seguir para una buena reunión de trabajo

(Villanueva & Toro, 2018, pág. 215). “Una técnica que asegura las bases de una reunión productiva y gratificante es considerar que, por regla general, las reuniones componen tres momentos, (el antes, el durante y el después de la reunión) y cada uno implica tareas específicas”

- ¿Quién o quiénes organizará la reunión?
- ¿Cuál va a ser el tema principal y los temas secundarios del orden del día
- ¿Cuáles son los objetivos establecidos para la reunión?
- ¿Quiénes serán los participantes y por qué se justifica su presencia individual?
- ¿Dónde se organiza la reunión y cuándo se convocará?
- ¿Cómo se convocará a los participantes en la reunión?
- ¿Cuántos participantes asistirán a la reunión?
- ¿Cuánto tiempo durará la reunión?
- ¿Cuál será el costo aproximado de la reunión?
- ¿Qué deben preparar y llevar a la reunión los participantes asistentes?

A las mencionadas interrogantes se les da una respuesta clara y oportuna la cual se basa en lugares, fechas, horas, cantidad de personas, objetivos de la reunión, forma en que se les convocará, tiempo de duración de la reunión, herramientas, materiales, ideas que deben llevar los participantes a la reunión, es decir, toda la documentación, personal y equipamiento oportuno para desarrollar de forma exitosa cada reunión de trabajo.

1.5.4 Estrategias para las reuniones de

e trabajo

(Junco & Brás-Dos-Santos, 2016). Las estrategias aplicables a las reuniones de trabajo son las siguientes:

- **Distribuir previamente la documentación necesaria.** - la distribución de la documentación en tiempo oportuno permite a los asistentes prepararse para la reunión y contribuye a que todo fluya durante se efectúa la reunión.
- **Tomar notas y registrar las decisiones.** - es necesario que un miembro de la reunión haga la función de secretario, en caso de no estar la secretaria ejecutiva, para que tome nota de todo lo que en ella se trate.
- **Puntualidad y programa temporal de los puntos principales en la reunión.** - se debe tener en cuenta que cada reunión tiene hora de inicio y de fin, pero aun así la impuntualidad es un problema que aqueja de manera constante y en todo tipo de evento, se requiere un control para la evolución temporal de la reunión y cumplir con la hora de finalización.
- **Gestionar bien el tiempo.** - para gestionar de manera correcta el tiempo se debe distinguir lo que es urgente y lo que no lo es, es importante tomar en cuenta las estrategias para evitar el desperdicio del tiempo, se debe evitar si una persona se extiende innecesariamente, es bueno para optimizar el tiempo concentrarse en un solo tema y finalmente evitar las interrupciones de las reuniones.
- **Fomentar la participación.** - la reunión debe ser un encuentro o un debate productivo así que no se debe tener a personas que no aporta ni añaden valor para concretar los objetivos planteados.
- **Promover el sentimiento de coparticipación en las reuniones.**- es importante que todos los asistentes a las reuniones se sientan copartícipes para facilitar la implementación de buenas decisiones.

- **Obtener consensos.-** no es lo mismo que unanimidad, aquí se requiere el acercamiento de los asistentes con el tema planteado y con la opinión de los demás asistentes llegar a unas conclusiones claras y objetivas.
- **Convocar a reuniones cuando sea necesario.-** no se debe hacer reuniones si es que no hay temas que tratar, entre menos reuniones haya pero más productivas sean pues así se ahorra tiempo y se puede invertir dicho tiempo en actividades de mayor urgencia.
- **Invertir en las reuniones virtuales (llamadas de conferencia, conferencia web y video conferencia).-** permite que los asistentes participen de una reunión en casos en los que no se cuente con su presencia física, éstas son más breves que las reuniones físicas, se ahorra tiempo y costes.
- **Empezar la reunión por los temas sencillos.-** empezar la reunión con los temas fáciles de rápida solución y en los que hay más consenso, ayuda a romper el hielo inicial, introduce ritmo a la reunión.
- **Presentar todos los asuntos resueltos.-** si existen problemas que no se han resuelto o decisiones pendientes de reuniones pasadas, es bueno hablar de dichos casos sin resolver de forma breve antes de pasar a nuevos temas en los que se llevará más tiempo.
- **Guiar la discusión pero no dominarla.-** es una función del líder mantener la discusión activa y enfocada en el tema que se está tratando, la flexibilidad y sutileza son fundamentales para dar por terminado un tema.
- **Resumir las conclusiones y decisiones de la reunión.-** este paso es crucial para que los asistentes tengan conocimiento sobre las conclusiones de cada reunión, es necesario tomarse un momento para resumir lo tratado., desglosando los resultados de toda las decisiones tomadas y si es necesario se establecen acciones específicas.

- **Terminar estableciendo las bases para la próxima reunión.-** al finalizar las reuniones es propicio informar a todos los asistentes sobre lo que deben esperar para la reunión siguiente, informando de dónde y cuándo se realizará, esto hará que sienta que hay continuidad con los temas que se trataron. Esto les da tiempo para avanzar o completar las tareas que les fueron asignadas.

Las estrategias mencionadas permiten que una reunión de trabajo tenga éxito debido a la correcta planificación que existirá, previa a su desarrollo, tomando en cuenta procesos de protocolo, participantes, horarios para efectuar las reuniones, la elaboración de convocatorias, orden del día y demás documentación que se requiera en cada reunión. De igual forma se especifican comportamientos adecuados como son; tratar los temas más importantes, guiar a los participantes en caso de desacuerdos y al finalizar la reunión se deben considerar aquellas estrategias que permitan que el éxito obtenido sea desde el inicio hasta el fin de la reunión de trabajo con las respectivas conclusiones y con las aclaraciones para las próximas sesiones.

1.5.5 El acta de la reunión

(Villanueva & Toro, 2018, pág. 221). “Un elemento importante de las reuniones de trabajo, al cual a veces no se le da la debida importancia es el acta de la reunión. Para muchas personas es considerado como un acto de burocracia que es indispensable”

En una acta sencilla debe constar:

- Fecha de la reunión, hora de inicio y fin.
- Convocatoria a las personas necesarias para tratar los respectivos temas.

- Puntos del orden del día conteniendo los acuerdos y decisiones tomadas, sin olvidar el responsable de cada acción y el plazo o fecha límite para la realización de la acción o la presentación de resultados.
- Temas pendientes que serán tratados en futuras reuniones.

El acta de reunión es un documento vital en este proceso debido a que permite identificar todos los factores, hechos, sucesos percibidos durante la ejecución de una reunión de trabajo y plasmarlos en este documento de forma continua, clara, específica, pues registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.

1.5.6 Guía protocolar

(Bravo M. C., 2014). Una guía protocolar es un documento técnico que describe el conjunto de normas a seguir en los trabajos relacionados con los sistemas de información. Aporta en la definición e identificación de los diferentes trabajos de desarrollo y mantenimiento.

Cuando se busca establecer procesos, procedimientos, métodos, estrategias se elabora una guía como sustento a las actividades que se van a realizar y así se convierte en una herramienta veraz con la cual se ejecutan procesos completos, concisos y que tengan precisión.

1.5.7 Importancia de la guía protocolar

(Portugal, 2014). La guía protocolar contiene los principales elementos para el desarrollo de estructuras, métodos, procesos a seguir sobre actividades concretas, de ahí radica su importancia debido a que sirve como una herramienta aplicable a determinadas áreas, funciones, con el fin de lograr mejoramiento, según las necesidades de cada empresa o institución donde se desee implementar.

La importancia de documentos como una guía protocolar radica en la utilidad que representa para una institución, porque en ella reposan procesos a seguir como una base para la elaboración de reuniones, actividades, de forma sencilla, ordenada y bien estructurada, es por ello que deben existir en toda aquella organización que busca desenvolverse en actos que requieren protocolo.

1.6 Trabajo en equipo

(Illán & Fernández, 2015, pág. 88). “Un grupo de personas que trabajan de manera coordinada en la ejecución de un proyecto y del que responden como grupo del resultado final obtenido”

En la actualidad se habla de la importancia que tiene el trabajo en equipo para el cumplimiento de objetivos en cualquier organización que se desee alcanzar el éxito, siempre y cuando sea bajo la coordinación de un buen líder, pues lo que se busca es alcanzar resultados óptimos de forma conjunta, con los aportes que cada uno realiza.

1.6.1 Características de un equipo de trabajo eficiente

(Illán & Fernández, 2015). Una descripción de características importantes para que el trabajo que realicen en las instituciones cumpla con altos estándares de calidad y proporcione a los empleados y trabajadores, pautas para cumplir con éxito las tareas que diariamente se les encomienda, las mismas que se mencionan a continuación:

- **Disponer de objetivos comunes, acordados, definidos y compartidos.**-se requiere la planificación correcta y específica de los objetivos que desean alcanzar.
- **Orientarse a la tarea, cuidar y tener claro el procedimiento y mantener una sana relación interpersonal y de manejo de objetivos.**- estos parámetros definen a un

excelente equipo de trabajo, así que se habla de que cada una de ellas deben ser tomadas con responsabilidad.

- **Poseer desempeños claros y acordados.-** estos desempeños son concisos cuando el trabajo se lo realiza de forma conjunta, con los objetivos claros.
- **Crear procedimientos explícitos.-** estos procedimientos permiten una correcta toma de decisiones y solución de problemas.
- **Existencia de clima de respeto y confianza.-** es decir mantener buenas relaciones interpersonales, con todos los miembros de las organizaciones.
- **Tener un alto grado de interdependencia y cooperación.-** un buen trabajo en equipo es en base a la coordinación, hacer tareas complementarias y se debe valorar el aporte de cada uno de los que están inmersos en el cumplimiento de los objetivos.

La aplicación de estas características garantiza un cumplimiento de la planificación establecida en cada institución, a través de la correcta identificación de objetivos, la orientación hacia las tareas que se deben realizar, que haya un desenvolvimiento en cada actividades que deban ejecutar, la creación de procedimientos adecuados, existencia de un buen ambiente laboral y confianza entre personal administrativo y empleados, además de que siempre prevalezca a cooperación en todas las áreas de cada empresa.

1.6.2 Grupo de trabajo

(Illán & Fernández, 2015, pág. 89). “El grupo de trabajo es un conjunto de personas que realizan un trabajo similar dentro de una organización. Aunque suelen estar próximas físicamente, poseen el mismo jefe y realizan el mismo tipo de tareas”

Se marca con claridad la diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo y esta diferencia radica en que en el grupo de trabajo se manejan de forma individual,

realizan sus respectivas actividades y responden así mismo de forma individual, es decir realizan las mismas tareas siempre, no son complementarios, no agregan valor adicional a lo que realizan.

1.6.3 Tipos de autoridad

(Ganuza, Gutiérrez, Mañas, & Grau, 2015). Existen diversos tipos de autoridad, y de esto dependerá el éxito o fracaso de cada institución, pues cada uno de ellos tiene características particulares, su clasificación es:

- **Formal.-** cuando se le otorga un cargo determinado.
- **Real.-** por lo general está relacionado con el poder en función a los conocimientos, habilidades, y comportamiento con terceras personas.
- **Tradicional.-** es recio a los cambios y la forma de hacer las cosas es recia.
- **Carisma.-** debe ser carismático para atraer a los demás con su forma de expresión, además eso despierta admiración.
- **Coacción.-** se aplica castigos, se infunde el miedo, así se busca conseguir los objetivos.
- **Propiedad.-** cuando se tiene propiedad de una empresa, un bien o un objeto.
- **Acuerdo.-** otorga a un individuo la potestad de tener autoridad mediante un contrato o acuerdo.

En la identificación que cada autoridad realice, reposa la forma en la que se desarrolla el trabajo individual o colectivo, a su vez se puede optar por las características de cada clasificación en función a las circunstancias y al tipo de institución que sea, porque se trata de que una persona al frente de un cargo importante debe tener esa capacidad de dirigir a su personal en cualquier situación planificada o inesperada que se le presente.

1.6.4 Liderazgo y administración

Según (Whetten, 2016). El liderazgo dentro de las organizaciones es imprescindible para cumplir con los objetivos establecidos, las habilidades a la medida incluyen estrategias para administrar el futuro, innovar e innovar el cambio, por lo tanto esto se logra con la coordinación de los equipos de trabajo y la guía de un buen líder que se preocupe por todos los aspectos dentro de las organizaciones.

A menudo se especifica las diferencias entre un líder y un jefe, siendo evidente que una persona que busca el mejoramiento de su empresa, competitividad, posicionamiento en el mercado, reconocimiento por sus excelentes productos o servicios debe mentalizar las características del liderazgo eficiente. Debido a que una buena institución la hacen todos, desde las autoridades hasta las personas de cada departamento o área.

1.6.4.1 Tipos de liderazgo

(Lussier, 2014). Los tipos de liderazgo tienen ámbitos de incidencia en las personas y los tipos de medios o instrumentos con los que cuentan, mismos que dirigen para lograr que las cosas se hagan de forma efectiva, pueden ser:

- **Carismático.**- esta destreza origina que las personas dirijan a otras, proyectándolos con su personalidad propia.
- **Burocrático.**- este líder otorga las decisiones en las personas merecedoras, es un líder meticuloso, sensato, ordenado en el trabajo y también es sistemático.
- **Autocrático.**- los líderes tiene el poder absoluto sobre sus trabajadores o equipos.
- **Participativo o democrático.**- a pesar que es el líder democrático el que toma la última decisión, ellos invitan a otros miembros del equipo a contribuir con el proceso de toma de decisiones

- **Natural.-** el líder que no está reconocido formalmente como tal. Cuando alguien en cualquier nivel de una organización lidera simplemente por satisfacer las necesidades de un equipo, se describe como líder natural.
- **Orientado a la tarea.-** se focalizan solo en que el trabajo se haya cumplido y pueden ser un poco autocráticos.
- **Transformacional.-** son considerados los verdaderos líderes por la mayoría de los teóricos del liderazgo.
- **Transaccional.-** nace con la idea de que los miembros de equipo acuerdan obedecer completamente a su líder cuando aceptan el trabajo.

En esta clasificación se determinan características de un líder desde la denominación que se le desee otorgar, por ejemplo se habla de un líder carismático se enfoca en el trabajo en equipo, explotando potenciales de forma conjunta, mientras que un líder burocrático concede la toma de decisiones u otros beneficios a quienes merecen estos reconocimientos sea por su buen desempeño o su aporte a la solución de problemas; es decir, la clasificación de liderazgo que se opte dependerá de las necesidades de cada empresa.

1.7 Relaciones Públicas

(Otero, 2015). Las relaciones públicas desde tiempos antiguos dependen del periodismo, la publicidad y la propaganda e impulsadas por la necesidad de persuadir a los públicos organizacionales, la organización de eventos cuenta con esta herramienta poderosa y ha demostrado efectividad creciente, por esta razón los modelos y técnicas a aplicar en las relaciones públicas de una empresa deben adecuarse hoy en día a los canales de comunicación

Las relaciones públicas actualmente son tan importantes para proyectar una buena imagen de la empresa, para dar a conocer información a través de todos los medios existentes y necesarios, además de permitir que la comunicación empresarial sea

adecuada y conocer aquellas estrategias para gestionar una correcta comunicación entre la empresa y la sociedad.

1.7.1 Objetivos de las Relaciones Públicas

(Aguadero, 2013). Los objetivos de las relaciones públicas son fundamentales y se establecen los siguientes:

- Controlar las actitudes y opiniones que los públicos tienen sobre la organización.
- Asesorar a la más alta jerarquía en materia de comunicación, conducta y cultura organizacional.
- Mantener informada a la dirección sobre las tendencias y cambios en el entorno y exoentorno socioeconómico y político.
- Determinar por medio de la investigación las necesidades de comunicación, dentro de las áreas de la organización.
- Evaluar las acciones que se llevan a cabo en torno a las materias y los programas de su competencia.

Las Relaciones Públicas están conectadas de forma directa a la organización y la dirección para tomar cualquier acción debe tomarlos en cuenta, tanto desde el punto de vista formal e informal, sin duda la importancia que tienen en cada institución es trascendental porque permiten realizar controles y verificaciones sobre las actitudes de las personas, además de una capacitación al personal administrativo en los temas de; comunicación y cultura organizacional. Se requiere investigaciones para establecer las carencias comunicacionales dentro de la organización y para finalizar se necesita una evaluación del trabajo realizado en las áreas relacionadas a la comunicación de la empresa.

1.7.2 Importancia de las relaciones públicas

(Matilla, 2016). Las relaciones públicas son claves para establecer la reputación o posicionamiento de los bienes, servicio o de las organizaciones en sí, pues cuenta con modelos y técnicas que se adecúan en la actualidad a los canales de comunicación, también se habla de aquella capacidad que tienen las empresas para transmitir lo que desea al público al que se dirija y plasmar sus ideas, su mensaje, en fin, lo que desee mostrar.

Antes las relaciones públicas, no tenían la importancia de hoy en día y no se las miraban como lo que son, una herramienta importante para la organización, pero ahora sí se da el valor que tienen, pues el éxito de la empresa si depende de la imagen que se proyecta y como las personas se expresan de determinadas organizaciones, productos, este es el posicionamiento.

1.7.3 Comunicación interna en las relaciones públicas

(Soria, 2016). La comunicación interna es un elemento fundamental en la organización, y puede ser definida como una herramienta o instrumento que permite retroalimentar información a los empleados, nace como una respuesta a tantas necesidades de motivación hacia el equipo de trabajo, y los cambios son constantes.

La comunicación interna aporta a la construcción de una identidad corporativa y genera un clima agradable y motivación, además de que se puede profundizar los conocimientos de las organizaciones como entidad, se origina en las interrogantes para la conformación de un equipo de trabajo eficiente es decir; que todas las personas en conjunto trabajen y se conviertan en una empresa élite, siempre y cuando las relaciones públicas internas estén apegadas a los cambios actuales.

1.7.4 Comunicación externa en las relaciones públicas

(Villafane, 2015). La comunicación externa es una transmisión de pautas, en relación a la organización, siendo un conjunto de actividades mismas que generan mensaje para crear, mantener o mejorar aquellas relaciones corporativas y a la vez transmitir una imagen favorable de las organizaciones a través de las promociones de bienes, servicios o actividades.

Se debe mantener acciones informativas, tanto con proveedores, inversores, consumidores, usuarios y todos los agentes exteriores que están inmersos en los procesos de intercambio de bienes, servicios, atención al cliente, pues es importante mantener la comunicación con ellos para completar el proceso productivo y cumplir con las funciones principales de cada organización.

1.7.5 Comunicación organizacional

(Montero, 2014, pág. 34). “Se considera, por tanto, que la comunicación en los ambientes organizacionales es un sistema compuesto por una serie de procesos articulados que al integrarse logran una relación específica de objetivos trazados”

La comunicación organizacional es un sistema que se ejecuta dentro de la empresa con el principal objetivo de cumplir con los objetivos establecidos interviniendo en fases de creación, intercambio, planeación y almacenamiento de mensajes o contenidos tanto con directivos como empleados y demás personas que ingresan a las empresas instituciones u organizaciones.

1.7.6 Comunicación eficiente

(Tovar, 2017). “Una comunicación eficiente está basada en el establecimiento de un puente donde un emisor tenga detectado el objetivo y el contenido correcto, conociendo previamente quien es el perceptor y previniendo cuál será su feedback o retroalimentación para hacer las cosas correctamente”

Para que la comunicación sea eficiente se requiere inicialmente conocer con exactitud qué tema se tratará, quienes participarán de la reunión y que posibles

problemáticas o soluciones se plantearán, así se cumpliría este proceso de una forma adecuada, adicional a todo lo antes mencionado, cabe recalcar que es función de los altos directivos promover dentro de las organizaciones una comunicación que genere buen clima laboral y buenas relaciones entre todos quienes forman parte de cada institución.

La comunicación eficiente parte del modelo de las “7 C” de Calvelo Ríos:

- **Credibilidad de la comunicación**- conseguir una amplia participación del personal de la empresa, en la realización de la misma comunicación.
- **Contexto a expresar**.- existir un diálogo abierto, así el mensaje se adaptará a las realidades del entorno
- **Contenido del mensaje**.- expresar los valores primordiales de la empresa, éstos deben representar la forma de pensar y de sentir de los trabajadores y de la sociedad en general.
- **Transparencia en la comunicación**.- es prioritario que en la comunicación se entregue un lenguaje claro, preciso y conciso
- **Continuidad y consistencia del mensaje**.- más allá de transmitir el mensaje se requiere que haya coherencia entre lo que se dice con lo que se demuestra.
- **Capacidad**.- usar canales formales e informales para que la comunicación sea fluida, además se debe enseñar a los integrantes de la organización a identificar las metas.

Se mencionan “7 C” para que realmente exista una comunicación eficiente, y estas variables buscan que todos los parámetros inmersos en un proceso comunicativo sean coherentes y logren la finalidad esperada. Así se habla de que exista participación de los miembros de las empresas, que el diálogo entre ellos sea abierto, claro, entendible, conciso, además de que prevalezca un seguimiento a los temas que se están tratando y encontrar los canales más idóneos para transmitir la información requerida.

1.7.7 Estrategias para una correcta comunicación en la empresa

(Bureau, 2015). Algunas estrategias para lograr una correcta comunicación empresarial:

- **Hablar ante el público correctamente.-** este es un factor muy importante para la promoción personal y profesional, a menudo se presentan reuniones, intervenciones, sirven tanto en la vida empresarial como personal, esta es una oportunidad muy valiosa para destacar y dar a conocer lo que se planifica, se piensa, se prevé.
- **Construir y transmitir el mensaje adecuado.-** es un trabajo relevante para construir el mensaje con el que se requiere llegar al público, necesariamente en los casos que en verdad amerite y la transmisión sea clave, porque así se puede llegar hacia las personas con la temática que se desea, es decir claridad y que lo recuerden.

Las estrategias se orientan a que exista una transmisión clara y precisa de la información entre todos los involucrados en las actividades que se desarrollan con normalidad en las empresas, es muy importante usar las palabras correctas y saber qué información tratar, en qué ámbitos hacerlo y sobre todo a que personas dirigirse, esto conlleva a lograr la construcción de mensajes claros y que las personas a quienes llegue la información, puedan recordarla y posteriormente aplicarla.

1.8 Clima organizacional

(Villegas, 2011, pág. 253). “El clima organizacional es consecuencia directa de las formas de dirección y organización, y de la cultura de la empresa”

Deben existir normas claras, incentivos definidos, de funciones y actividades debidamente asignadas y de relaciones armoniosas, fomentando un clima organizacional favorable y contribuye al crecimiento de las personas y de las organizaciones, a través del

establecimiento de un ambiente laboral sano para todas las personas de cada una de las instituciones donde se apliquen.

1.8.1 Variables del clima organizacional

(Villegas, 2011). Las siguientes variables generan un ambiente laboral favorable y además se consideran todos los aspectos, desde el ambiente físico hasta los factores del ambiente social con las respectivas características de cada una de ellas.

- a) Variables del ambiente físico.- ambiente físico, condiciones internas, calor, contaminación, instalaciones y maquinarias.
- b) dirección.
- c) Variables personales.- aptitudes, actitudes, motivación y expectativas
- d) Variables del ambiente social.- compañerismo y conflictos entre personas o departamentos.
- e) Variables estructurales.- tamaño de la organización, estructura formal y el estilo de
Dichas variables influyen en el buen desenvolvimiento de una persona y por consiguiente de la empresa debido a que son factores decisivos al momento de ejecutar un trabajo o las actividades diarias en la empresa debe haber el espacio adecuado y personas con buena predisposición de trabajar.

1.8.2 Importancia del clima organizacional

(Torres & Ortolá, 2016). Dentro de las organizaciones son sistemas sociales dinámicos que se denominan como aquellos conjuntos de órganos independientes que actúan juntos, es decir funcionan en un mismo entorno, en una misma red porque se busca un beneficio conjunto y como se lleven entre compañeros, directivos y que origina un excelente clima organizacional.

Mantener buenas relaciones, buen clima laboral dentro de las organizaciones origina productividad, desarrollo eficiente de las actividades planificadas y que los empleados o trabajadores se sientan a gusto y rindan mucho más de lo esperado, pues influye de sobremanera en todas y cada una de las actividades que se realizan en las organizaciones.

1.8.3 Cultura organizacional

(Montero, 2014). La cultura organizacional es esencial en la organización y es evidenciada a través de los sistemas comunicacionales, además es un conjunto de prácticas sociales, materiales e inmateriales, pero para lograr una cultura organizacional exitosa se requiere identificar pares y lugares de socialización, siendo así los miembros de la organización perciben su identidad cultural.

La cultura organizacional es un conjunto de signos, valores y de culturas transmitidas, este es un proceso complejo y multidimensional y no solo en las empresas sino en todos los ámbitos habidos, es decir en las actividades comunes, en los grupos sociales, pues encierra la historia, estructura, condiciones de vida y vivencias de las personas.

1.8.4 Cultura preventiva

(Torres & Ortolá, 2016, pág. 18). “La cultura preventiva debe favorecer la protección y la seguridad de los trabajadores en el centro del trabajo en base a la acción preventiva”

Esta definición abarca aquellas actividades preventivas que se debe manejar para que la cultura organizacional no se vea afectada en caso de malos comportamientos, o de malos entendidos que por lo general suelen darse en las empresas, así se protege el buen funcionamiento de la misma y la buena relación entre todos los miembros involucrados.

1.9 Organización empresarial

(Ganuza, Gutiérrez, Mañas, & Grau, 2015, pág. 14). “La organización de las empresas a lo largo de la historia no ha sido la misma. A medida que van produciendo cambios técnicos tecnológicos, también se van produciendo cambios en la organización de las empresas”

A menudo las empresas deben enfrentarse a cambios sean en la economía, en la tecnología, cambios climáticos extremos, cambios en el poder adquisitivo de las personas, sociedades, proveedores, sin embargo de ahí nace la importancia de saber organizar una empresa, en todos los aspectos que la conforman, de esto depende el éxito o fracaso de todos quienes son parte de ellas.

1.9.1 Identidad corporativa

(Aced, 2013, pág. 23). “La identidad corporativa es el conjunto de atributos que definen el carácter o personalidad de una empresa”

Las características que definen la identidad corporativa son distintivas pues se diferencia a una organización del resto de las organizaciones de su entorno. Por ejemplo se puede decir que la identidad corporativa es el ADN de la compañía y es imprescindible tener claridad sobre cada tema antes de que se inicie con la comunicación entre las personas interesadas.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍAS DE INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de Investigación

En este trabajo de investigación se utiliza los siguientes tipos:

2.1.1 Investigación bibliográfica o documental: permite investigar toda clase de documentos o materiales escritos, referente al tema de investigación, proporciona ayuda para la elaboración del marco teórico en relación a las variables que son; reuniones de

trabajo, relaciones públicas y los procesos de protocolo y permite fundamentar en base al criterio de varios autores.

2.1.2 Investigación de campo: Llamada también como investigación in situ ya que se realiza en el GAD parroquial San Rafael, permite obtener la información desde el lugar de los hechos y palpar de cerca la situación actual de cada uno de ellos, en este caso, observar cómo se llevan a cabo las reuniones de trabajo y los procesos que se usan.

2.1.3 Investigación descriptiva: contribuye el conocimiento de la realidad tal como se presenta en el GAD parroquial, se observa el objeto de estudio y se plantean las características y procesos efectuados en cada uno de ellos, así como la descripción de cada uno de los parámetros inmersos en los procesos de protocolo que el GAD parroquial San Rafael desarrolla.

2.2 Métodos

2.2.1 Método Histórico Lógico: Se utiliza para estructurar el marco teórico, puesto que se hizo un estudio del pensamiento de algunos autores en diferentes épocas. También sirvió para describir el GAD parroquial San Rafael que ha sido objeto de estudio.

2.2.2 Método Analítico: Sirve para determinar las causas y efectos de los procesos de protocolo mal efectuados, además al ser un método que descompone el todo en sus partes y así establecer los lineamientos para la elaboración de la propuesta.

2.2.3 Método Inductivo-Deductivo. - Se emplea para la elaboración del marco teórico y el análisis de resultados del diagnóstico. Para analizar los resultados obtenidos para hacer generalizaciones de los procesos de protocolo en las reuniones de trabajo, se utiliza para la interpretación de resultados, conclusiones y recomendaciones enfocadas a la propuesta.

2.2.4 Método Descriptivo. - Permite describir el problema tal como se presenta en la realidad de las Instituciones investigadas, permitiendo una visión contextual del problema y del lugar en tiempo y espacio.

2.3 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas que se utilizó es:

2.3.1. Encuesta dirigida al personal administrativo. - se realiza encuesta al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael para conocer qué proceso llevan a cabo para el desarrollo de las reuniones de trabajo, así como la documentación que manejan para ello, siendo fundamental para el establecimiento de estrategias en la guía.

2.3.2 Encuesta dirigida a las personas de las comunidades; El Sixal, El Rosal, Caldera, San Rafael.- se realiza esta encuesta a las personas que habitan en las diferentes comunidades de la parroquia San Rafael, dicha información es imprescindible para conocer factores relevantes y así mismo buscar soluciones a las posibles falencias que se encuentren.

2.4 Matriz de Relación

Figura 2. Matriz de relación

Objetivo diagnósticos	VARIABLES	Indicadores	Técnicas	Fuente de Información
Conocer los procesos de protocolo en las reuniones de trabajo entre el Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael y sus comunidades	Procesos de protocolo	*Protocolo *Protocolo empresarial *Importancia del protocolo empresarial *protocolo en reuniones de trabajo *Estrategias, técnicas y tácticas protocolarias *Eventos protocolarias en fun del objetivo	Encuestas	Personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael -Habitantes de las comunidades; El Sixal, El Rosal, Caldera y San Rafael.
Establecer las deficiencias durante el desarrollo de las reuniones de trabajo interinstitucionales	Reuniones de trabajo	*Importancia de las reuniones de trabajo *Procesos a seguir para una buena reunión de trabajo *Estrategias para las reuniones de trabajo *El acta de la reunión *Trabajo en equipo *Grupo de trabajo	Encuestas	Personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael -Habitantes de las comunidades; El Sixal, El Rosal,

		*Tipos de autoridad *Liderazgo y administración *Tipos de liderazgo		Caldera y San Rafael.
Identificar cómo se desarrollan las relaciones públicas entre el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael y sus comunidades sean idóneas.	Relaciones públicas	*Objetivos de las relaciones públicas *Importancia de las relaciones públicas *Comunicación interna en las relaciones públicas *Comunicación externa en las relaciones públicas *Comunicación organizacional *Comunicación eficiente *Estrategias para una correcta comunicación en la empresa *Clima organizacional	Encuestas	Personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael -Habitantes de las comunidades; El Sixal, El Rosal, Caldera y San Rafael.

Fuente: Investigación de Autor
Elaborado por: Sheyla Delgado

2.5 Población

Durante la investigación acerca de la población estuvo conformada por todo el personal administrativo, presidenta, vocales, secretaria, auxiliar miembros de las organizaciones y/o instituciones legalmente constituidas en la parroquia San Rafael.

Tabla 1. Población del personal administrativo y organizaciones legalmente constituidas en la parroquia San Rafael

POBLACIÓN	FUNCIONARIOS
Presidenta	1
Vocales	4
Secretaria	1
Auxiliar	1
Habitantes de las cuatro comunidades	60
Total	67

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

2.6 Muestra

Debido a que las personas a las que se aplica la encuesta tanto personal administrativo como organizaciones no excede de 100 personas, no hay necesidad de aplicar la fórmula para el cálculo de la muestra siendo un total de 67 personas a quienes se procede a encuestar.

CAPÍTULO III

3. Análisis y discusión de resultados

3.1 Análisis de la encuesta aplicada al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial San Rafael.

Objetivo

Obtener información para el establecimiento de herramientas claves en la realización de reuniones de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael.

Tabla 2. Frecuencia de las reuniones de trabajo

1. ¿Con que frecuencia realizan reuniones de trabajo con cada una de sus comunidades??

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	0	0
Mensualmente	0	0

Trimestralmente	0	0
Semestralmente	7	100
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- todos concuerdan en que las reuniones de trabajo entre el GAD parroquial San Rafael y las comunidades se las efectúa de forma semestral.

Tabla 3. Estructuración de las reuniones de trabajo

2. ¿Las reuniones que ustedes realizan con las comunidades siguen un orden lógico y estructurado?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	7	100
Nunca	0	0
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- el personal administrativo afirma que durante las reuniones de trabajo no siempre se sigue un orden lógico y estructurado, es decir en su mayoría dichas reuniones carecen de planificación y ordenación.

Tabla 4. Orden de las reuniones de trabajo

3. ¿En las reuniones con cada comunidad se cumple el orden del día establecido?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	14,29
A veces	6	85,71
Nunca	0	0
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- durante las reuniones de trabajo por lo general no se cumple con el orden del día, pero una persona afirma que si se lo hace, representando un 14,29% de afirmación acerca de que todo se realiza en base a la planificación previa en cada orden del día

Tabla 5. Comunicación en reuniones de trabajo

4. ¿Existe una comunicación fluida entre ustedes con los miembros de cada comunidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	7	100
Nunca	0	0
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- la comunicación entre el personal administrativo del GAD parroquial San Rafael y los miembros de cada comunidad en ciertas ocasiones no es fluida.

Tabla 6. Convocatorias a las reuniones de trabajo

5. ¿Se convoca y coordina a las reuniones en cada comunidad con previa anticipación?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	100
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- si existe una previa convocatoria para llevar a cabo las reuniones de trabajo con las personas de cada comunidad, ellos conocen con antelación acerca de las sesiones y de lo que se tratara en cada una de ellas.

Tabla 7. Evaluación de las reuniones de trabajo.

6. ¿Ustedes como GAD parroquial mantienen un proceso protocolar para cada reunión?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	7	100
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- en el GAD San Rafael no existe un proceso protocolar para el desarrollo de las reuniones de trabajo.

Tabla 8. Documentación

7. ¿Cuentan con documentación adecuada acerca de los procesos en las reuniones de trabajo con sus comunidades?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0
NO	7	100
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- en un 100% aciertan en que carecen de documentación adecuada para realizar procesos idóneos antes, durante y después de las reuniones de trabajo.

Tabla 9. Guía d procesos de protocolo

8. ¿Considera que es importante contar con una guía protocolar para la realización de reuniones de trabajo con sus comunidades?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	100
NO	0	0
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- todo el personal administrativo considera que contar con una guía protocolar para la realización de reuniones de trabajo con sus comunidades es muy importante.

Tabla 10. Fundamentos de la guía

9. ¿Qué le gustaría que se establezca en la guía?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
-----------------	-------------------	-------------------

Proceso de cómo realizar reuniones de trabajo	0	0
Estrategias para realizar las reuniones	0	0
Estrategias en caso de situaciones inesperadas	0	0
Todas las anteriores	7	100
Total	7	100%

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- las variables elegidas para implementar en la guía en su totalidad, son agradables a las necesidades del GAD parroquial San Rafael, siendo éstas; proceso de cómo realizar reuniones de trabajo, estrategias para realizar las reuniones, estrategias en caso de situaciones inesperadas.

3.2 Encuesta dirigida a las personas que habitan en las comunidades; El Sixal, El Rosal, Caldera y San Rafael.

Objetivo: Obtener información para el establecimiento de estrategias en la realización de reuniones de trabajo entre el GAD parroquial San Rafael y sus comunidades.

Tabla 11. Reuniones de trabajo con las comunidades

1. ¿Con que frecuencia el GAD parroquial San Rafael realiza reuniones de trabajo con su comunidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	10	16,67
Mensualmente	12	20
Semestralmente	33	55
Nunca	5	8,33
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael

Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- no todas las personas se reúnen frecuentemente con los miembros del GAD parroquial San Rafael y la mayoría lo realiza de forma semestral, siendo un 8,33% del total de encuestados que afirman nunca haber participado en las reuniones de trabajo.

Tabla 12. Estructura de las reuniones de trabajo

2. ¿Las reuniones que ustedes realizan siguen un orden lógico y estructurado?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	23,33
A veces	16	26,67
Nunca	30	50
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael

Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- durante las reuniones de trabajo entre las personas de las comunidades con el personal administrativo del GAD parroquial San Rafael, apenas un 23,33% de las sesiones que se efectúan si reflejan orden lógico y estructurado.

Tabla 13. Participantes en las reuniones de trabajo

3. ¿Existe la participación de todos los miembros de su comunidad en las reuniones que realizan?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	15
A veces	51	85
Nunca	0	0
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- Todas las personas convocadas a las reuniones de trabajo, asisten en ocasiones, reflejando así un 15% de asistencia de forma continua, mientras que el 85% de miembros de cada comunidad no asisten siempre que se les invita.

Tabla 14. Documentación en las reuniones de trabajo.

4. ¿Su organización maneja documentación previa a la realización de las reuniones con el GAD Parroquial San Rafael?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	8	13,33
Nunca	52	86,67
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- generalmente las organizaciones carecen de documentación previa a la realización de reuniones, excepto en casos de inscripciones a concursos, planificación de juegos deportivos, fiestas de cada comunidad, entre otros, más no se maneja documentación escrita, sino expresión de ideas.

Tabla 15. Convocatoria de las reuniones de trabajo

5. ¿Se convoca y coordina las reuniones con previa anticipación?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	49	81,67
A veces	5	8,33
Nunca	6	10
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael

Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- En su mayoría afirman que para el desarrollo de reuniones de trabajo el personal administrativo del GAD parroquial San Rafael convoca con anticipación mientras que en un porcentaje del 10% manifestaron que nunca se le informa de que se efectuará sesiones

Tabla 16. Temas a tratar

6. ¿En las reuniones con el GAD Parroquial San Rafael trata todos los temas de interés de su comunidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	48	60
A veces	5	8,33
Nunca	7	11,67
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael

Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- En la mayoría de reuniones de trabajo si se trata los temas de interés, eso demuestra la importancia que se brinda desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael a las necesidades de cada una de las comunidades que la conforman.

Tabla 17. Frecuencia de las reuniones de trabajo.

7. ¿Con que frecuencia le sería de mayor beneficio que el GAD parroquial San Rafael realice reuniones de trabajo con su comunidad?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Semanalmente	6	10
Mensualmente	18	30
Semestralmente	36	60
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- los miembros de cada comunidad manifiestan en su gran mayoría que se deben realizar las reuniones de trabajo de forma semestral, en un 30% acuerdan que se las debe efectuar de forma mensual y finalmente una minoría eligen que se las lleve a cabo de forma semanal.

Tabla 18. Tiempo para las reuniones de trabajo

8. ¿Cuál es el tiempo estimado en el que realizarían dichas reuniones?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Dos horas	52	86,67
Tres horas	8	13,33
Más de tres horas	0	0
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- el tiempo prudente elegido para realizar las reuniones de trabajo es de dos horas, suficiente para tratar todos los temas de interés, y plantear todas las sugerencias, soluciones, opiniones, según amerite en cada reunión y dependiendo las necesidades de cada comunidad.

Tabla 19. Estrategias para las reuniones de trabajo

9. ¿Recomienda alguna estrategia o sugerencia para la elaboración de las reuniones con el GAD Parroquial San Rafael?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	18,33
NO	49	81,67
Total	60	100%

Fuente: Organizaciones de la parroquia San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Interpretación.- las recomendaciones planteadas son acerca de cumplir con la planificación establecida y desarrollar las reuniones de trabajo en cada comunidad, de acuerdo a la frecuencia acordada, además mencionan que se deben incluir a todas las organizaciones, por ejemplo dentro del grupo de los adultos mayores algunos recomendaron que se continúe con sus reuniones semanales, pues a ellos les beneficia, Otro punto fundamental fue que se respete el tiempo, acordado para cada reunión.

CAPÍTULO IV

4. Propuesta

4.1 Tema de la propuesta

GUÍA DE PROCESOS DE PROTOCOLO PARA LA CORRECTA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE REUNIONES DE TRABAJO Y MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL “SAN RAFAEL” Y SUS COMUNIDADES

4.2 Justificación

Las reuniones de trabajo en todas las instituciones son parte fundamental para la toma de decisiones para el planteamiento de objetivos y así mismo, la elaboración de planes que ayuden a su cumplimiento, más aún si se trata de instituciones del sector público cuya finalidad es dirigir recursos para el buen mantenimiento de las parroquias, provincias y

llegar a cada rincón vulnerable que exista según sus necesidades. Para lograr una reunión efectiva, se necesita la implementación de una guía que permita estructurar de forma adecuada los procesos de protocolo en las reuniones de trabajo, adicional a estrategias y herramientas necesarias para que las reuniones sean fructíferas y permitan llegar a los objetivos establecidos.

Por consiguiente, se requiere la aplicación de algunos métodos para la recolección de información y la identificación de estrategias que mejoren el desarrollo de las actividades dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado “San Rafael” y con la sociedad en general.

Con la propuesta planteada se prevé un mayor aprovechamiento de las reuniones de trabajo con cada una de las comunidades que conforman la parroquia porque se tomarán en cuenta todos los temas de interés social, quejas, establecimiento claro de las diversas actividad que desarrollan las organizaciones conjuntamente con el Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael, más aún cuando en la mencionada parroquia se desarrollan diversas actividades que involucran niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, y personas con discapacidad.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo general

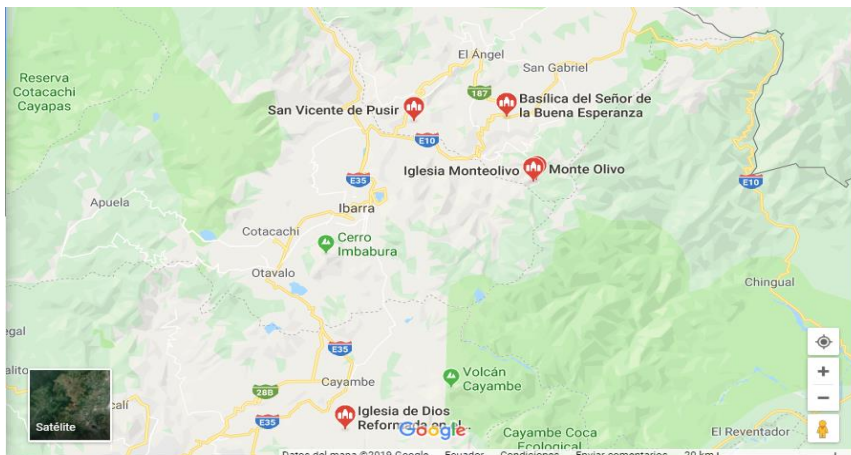
Elaborar una guía de procesos de protocolo para la correcta planificación y ejecución de reuniones de trabajo y mejoramiento de las relaciones públicas entre el Gobierno Autónomo Descentralizado “San Rafael” y sus comunidades.

4.3.2 Objetivos específicos

- Establecer estrategias aplicables a los procesos de protocolo utilizados en las reuniones de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “San Rafael”
- Identificar tácticas para el correcto desarrollo de reuniones de trabajo entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “San Rafael y sus comunidades.
- Implementar estrategias sobre la importancia de las relaciones públicas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural “San Rafael”.

4.4 Ubicación sectorial

Esta guía se aplicará en el Gobierno Autónomo Descentralizado “San Rafael”



4.5 Ubicación geográfica

El Gobierno Autónomo Descentralizado “San Rafael” está ubicado en la provincia del Carchi, cantón Bolívar, parroquia San Rafael en las calles Eloy Alfaro y Avenida Simón Bolívar.



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

4.5 Desarrollo de la propuesta



**GUÍA DE PROCESOS DE PROTOCOLO PARA LA CORRECTA
PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE REUNIONES DE TRABAJO Y
MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS ENTRE EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO "SAN RAFAEL" Y SUS
COMUNIDADES**

COMUNIDADES?



Autora: Sheyla Lucely Delgado Arteaga

INTRODUCCIÓN

La presente guía de procesos de protocolo tiene como finalidad convertirse en una herramienta clave durante la elaboración de reuniones de trabajo en el Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael y con las organizaciones legalmente constituidas en la parroquia, misma que permita una correcta planificación, organización y evaluación de las reuniones de trabajo que se realicen.

Es primordial que las reuniones se efectúen aprovechando el tiempo que en ellas se invierte, tomando en cuenta un parámetro fundamental porque las organizaciones constituidas son a nivel parroquial y abarcan las cuatro comunidades que la conforman y analizamos entonces la distancia que hay entre las comunidades desde la cabecera parroquial San Rafael, El Sixal, El Rosal y Caldera.

La guía de procesos de protocolo hace mención al establecimiento de horarios planificados para el desarrollo de las reuniones de trabajo. Además, esquemas estructurados sobre las convocatorias, actas y el almacenamiento escrito y digital de los temas tratados en cada reunión; y de las buenas relaciones laborales que debe existir entre compañeros de trabajo.

Esta guía será un aporte excepcional para los funcionarios actuales y los que vengan porque los cargos desempeñados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael son de elección popular y al ingresar personal nuevo, se guiará con esta herramienta y de una forma clara podrá desarrollar las reuniones de trabajo dentro de la institución y fuera de ella.

PROCESOS DE PROTOCOLO



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Figura 2. Estrategias protocolarias técnicas y tácticas

Actividad 1

RECOMENDACIONES PROTOCOLARIAS TÉCNICAS Y TÁCTICAS

OBJETIVO: Aplicar estas recomendaciones porque permitirán un ahorro de tiempo y a la vez se realizará un trabajo productivo y así se logran las metas planteadas en cada una de las reuniones de trabajo que realice

SUGERENCIAS:

- 1.- Socializar dichas estrategias con todo el personal administrativo de la institución de forma verbal y escrita.
- 2.- Aplicar sanciones en caso de no cumplir con las estrategias.

1. **MULTITAREA.** No aproveche el tiempo de la reunión para avanzar en otras tareas que tenga pendientes.
2. **EVITAR LLEVAR COMIDA A LA REUNIÓN.** La única excepción a esta norma se produce cuando se ha llegado a un acuerdo en el equipo y, por tanto, está permitido.

3. **NO DESCONCENTRARSE.** Establecer conversaciones paralelas, revisar los emails en el celular o navegar por Internet impide escuchar aquello que se está transmitiendo en la reunión y, además de una falta de educación, supone arriesgarse a perder información vital para la rutina de trabajo de ese día.
4. **NO ABANDONAR LA REUNIÓN.** No falte a la reunión si no tiene un motivo justificado y no la abandone antes de que ésta finalice, a no ser que haya justificado previamente los motivos de su marcha al equipo.
5. **NO GENERAR DISPUTAS.** No incluirse en las discusiones verbales, especialmente, si no ha llegado el turno de ruegos y preguntas. Cuando llegue el turno de las opiniones, debe expresarse con respeto hacia los compañeros
6. **NO IMPONER SUS ARGUMENTOS.** Si no está de acuerdo con algo puede plantear preguntas, mostrar cuáles son sus dudas. Además, si se llegan a mejores acuerdos cuando estas conversaciones se producen lejos del grupo, ya que se evita el componente de la presión.
7. **NO SECUESTRAR LA “AGENDA DEL DÍA”.** Es decir, tratar de cambiar el orden de temas a tratar. Debe respetar los tiempos.
8. **NO PRETENDER DOMINAR LA REUNIÓN.** A veces durante las reuniones puede ser difícil no lanzarse a hablar sobre temas de los que se tienen una alta experiencia, pero hay que saber cómo y cuándo hacerlo sin ocasionar alteraciones en la reunión
9. **NO EVADIR LA CONVERSACIÓN.** Cualquier persona puede desconectar en un momento determinado, pero, si lo hace, tenga cuidado en preguntar sobre asuntos que ya han sido tratados mientras estaba distraído.

Figura 3. Aporte de la etiqueta y protocolo en las reuniones de trabajo

Actividad 2

APORTE DE LA ETIQUETA Y PROTOCOLO EN LAS REUNIONES DE TRABAJO	
CONCEPTO. - es el conjunto de reglas y costumbres que nos permite desenvolvemos adecuadamente en los diferentes ambientes, en este caso en las reuniones de trabajo, se debe conocer que se puede hacer y que no se debe hacer durante su desarrollo.	
OBJETIVO: Conocer en que aportan los procesos de protocolo para la correcta realización de las reuniones de trabajo entre el GAD y sus comunidades	
GRÁFICO	
VESTIMENTA	<p>Su vestimenta debe seguir el correcto protocolo del tipo de reunión</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta formal.-deben usar traje cuando la reunión es formal ejemplo; sesión solemne, rendición de cuentas, firma de convenios, inauguración de obras

	<ul style="list-style-type: none"> • Vestimenta informal cuando la reunión amerita el traje o una ropa más informal o casual, igual para las damas ejemplo; inauguraciones de campeonatos, actividades sociales, programas festivos del día del niño, de la madre, navidad.
<p>CAMINAR JUNTO A AUTORIDADES O PERSONAS DE LAS DIFERENTES COMUNIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si camina junto a otras personas hay que evaluar el espacio disponible en el pasillo, no se puede ocupar todo el pasillo • Si camina junto a una autoridad, la derecha es lugar de preferencia. • Si caminan tres personas en paralelo, el del centro es quien cede el paso (en la entrada de una puerta, por ejemplo) primero al de su derecha y luego al de su izquierda.
<p>UBICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En una sala o despacho, el sitio de cabecera es el reservado para el presidente del GAD u otras autoridades que asistan a la reunión • El resto de personas pueden ubicarse en función al tipo de reunión que sea.
<p>RESPECTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los turnos para hablar o preguntar se deben respetar. • No se habla todos a la vez. • No se grita o vocea. • No se dicen palabras groseras. • No se lanzan objetos o se amenaza físicamente (mucho menos llegar a los empujones o agarrones). • Ante todo, hay que respetar a los demás y a sus ideas.
<p>BIEN SENTADO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando está sentado no debe cruzar las piernas y mucho menos quitarse los zapatos. Puede cruzar los pies, si lo desea. • Tampoco sostenga su cabeza con la mano, como si le pesara. • Debe sentarse derecho, pegado al respaldo de su silla; pegado, no inclinado o recostado. Tampoco se

	esconden las manos debajo de la mesa.
GESTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidado con los gestos como pasarse el dedo por el cuello de la camisa, aflojarse y apretarse el nudo de la corbata, jugar insistentemente con un bolígrafo, lapicero, clip, etc., puede molestar. • No debe mover papeles constantemente, rascarse, meterse el dedo en la nariz, la oreja... rascarse la cabeza, etc.
CONCENTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga mucho cuidado con ser de los que miran a todos los que le pasan por los lados a su mesa • No pierda el hilo de la conversación pensando en otros temas que no son propios de la reunión.

Figura. 4 Actos Institucionales

Actividad 3

ACTOS INSTITUCIONALES
CONCEPTO. - Celebración de carácter simple de un acontecimiento interno importante para la institución.
OBJETIVO: Identificar qué tipo de acto institucional se va a efectuar y en que consiste cada uno de ellos.
Clasificación ACTOS SOLEMNES: Son aquellos que se celebra periódicamente, de acuerdo a normas establecidas, en un contexto de gran formalidad y con una rigurosa planificación. Su organización es responsabilidad del GAD Parroquial Rural San Rafael.

Estos actos son los que se nombran a continuación:

- Aniversario Institucional.
- Inauguración de obras de alcance Institucional.
- Reconocimientos y homenajes.

Las invitaciones serán firmadas por el presidente.

ACTOS INTERINSTITUCIONALES: Son actividades que involucran a dos o más instituciones pueden ser; El GAD Cantonal de Bolívar o el GAD Provincial del Carchi, con el propósito de crear, mantener y estrechar vínculos, a través de:

- Firma de convenios o acuerdos.
- Entrega de donaciones.
- Visitas protocolares.

Su organización es de responsabilidad de la institución directamente beneficiada con el estrechamiento y/o consolidación de estos lazos.

ACTOS ACADÉMICOS: Comprenden las ceremonias de:

- Entrega de títulos, diplomas o certificados.
- Inauguración o clausura de actividades de (Seminarios, congresos, etc.).

La organización y coordinación de los actos académicos, son de responsabilidad del GAD Parroquial Rural San Rafael, en caso de ser quien organizó los concursos, participaciones, etc.

Figura 5. Aspectos a tener en cuenta en el salón donde será desarrollada la reunión

Actividad 4

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN EL SALÓN DONDE SERÁ DESARROLLADA LA REUNIÓN

OBJETIVO:

Cuidar el cumplimiento de estos aspectos para tranquilidad y comodidad de los participantes en las reuniones de trabajo.

- Ornamentación: mesas revestidas o en excelentes condiciones, alfombras, bebederos, buen sistema de audio y correcto funcionamiento de los micrófonos.



Elaborado por: Sheyla Delgado

- Seguridad: control de sistema de seguridad del salón (extinguidores, salidas de emergencia).



Elaborado por: Sheyla Delgado

- Aseos: baños adecuados.



Elaborado por: Sheyla Delgado

- Confort: calefacción, iluminación en caso de ser necesario



Elaborado por: Sheyla Delgado

- Carteles indicadores: baños, entradas, salidas.



Elaborado por: Sheyla Delgado

Figura 6. Precedencia

Actividad 5

PRECEDENCIA

CONCEPTO: Es el lugar que le corresponde a cada persona en la mesa de acuerdo con el cargo que ostenta. En actos oficiales hay que respetar el orden protocolar establecido por decretos nacionales, departamentales o municipales

OBJETIVO:

Cumplir con la precedencia correspondiente en cada reunión de trabajo.

LEY DE LA DERECHA: La primacía esta dada a la derecha. Es la ley que ubica al más importante a la derecha del anfitrión.

• **LEY DE LA PROXIMIDAD:** Ubica al segundo en importancia al lado izquierdo del anfitrión.

• **ORDEN LATERAL PAR E IMPAR:** Es el orden, en el cual, el lugar de preferencia es el de la extrema derecha. Es par si el número de integrantes de la fila es par, el lugar más importante es el de la extrema derecha. Si el número de integrantes es impar el lugar privilegiado será el centro.

• **ORDEN LINEAL:** En el orden lineal, es decir cuando las personas caminan una detrás de otra, la mayor jerarquía encabezará, las líneas seguidas por las otras que lo harán en el orden de precedencia que le corresponda.

• **ORDEN ALTERNADO:** Consiste en que el original del tratado que corresponde a cada país, sea firmado primero por el jefe o representante del mismo país (firman al mismo tiempo y luego se intercambian los documentos).

Figura 7. Consejos protocolarios

Actividad 6

CONSEJOS PROTOCOLARIOS	
OBJETIVO:	Establecer las características principales de la mesa para la reunión de trabajo y del servicio adecuado que se debe brindar.
Características	La mesa: la reina del protocolo

Cuando a una reunión de trabajo acuden muchos invitados, es necesario que cada asistente sepa cuál es su lugar en la mesa. Si el protocolo es muy riguroso, primero se sentarán las señoras de mayor a menor edad y después los caballeros, en el mismo orden.

En lo que se refiere a la disposición de los elementos en la mesa:

Decoración: los centros deben ser proporcionales al tamaño de la mesa (15-20%) y debe guardar armonía con la decoración del resto del evento



Elaborado por: Sheyla Delgado

Servicio: protocolariamente, se debe servir primero a la señora de mayor importancia, seguidamente del resto de señoras; después a los señores y finalmente a los anfitriones. La comida se sirve por la izquierda y la bebida por la derecha, y las bebidas no se quedarán en la mesa.

Cuando los anfitriones dejan la servilleta encima de la mesa y sus cubiertos en posición de finalización (el equivalente de las cuatro y veinte de las agujas de un reloj) se da por finalizada la comida.

Figura 8. Tipo de reunión a realizarse

Actividad 7

TIPO DE REUNIÓN A REALIZARSE

OBJETIVO: Identificar el tipo de reunión que se desea realizar, y en base a eso saber ciertas características que se deben tomar en cuenta, es decir, si se llevará a cabo con todo el protocolo que siempre se maneja o simplemente con lo que se tenga, pues habrá reuniones que se efectuarán de forma inesperada.

Según las necesidades

TIPO DE REUNIÓN	CARACTERÍSTICAS
Reunión Protocolizada	<ul style="list-style-type: none">• Las mesas y los asientos que se van a ocupar ya están reservados para cada miembro de cada comunidad, para el presidente y para los vocales del GAD Parroquial Rural San Rafael.• Cada invitado sabrá donde sentarse, se les indicará con anticipación• Este tipo de reunión es requiere más tiempo y trabajo para organizarla
Reunión semi-protocolizada	<ul style="list-style-type: none">• Están reservados los asientos, pero las mesas no, cada uno elegirá.• Es decir, se indica donde se sentarán las autoridades, pero los demás participantes deben elegir donde deseen ubicarse
Reunión sin protocolo	<ul style="list-style-type: none">• No se reserva ni mesas ni asientos a los invitados, pero a las autoridades sí.• Las autoridades siempre deben conocer dónde irán ubicados, pues ellos presiden las reuniones.
Reunión con reserva de mesas.	<ul style="list-style-type: none">• Se reserva solo a un grupo de personas de las comunidades, puede ser en festividades, en homenajes, en las sesiones solemnes.• Se reserva a las autoridades de honor, a ellos se les avisa con anticipación, puede ser el alcalde, el prefecto.

REUNIONES DE TRABAJO



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Figura 9. Convocatorias

Actividad 8

CONVOCATORIAS

CONCEPTO

Una convocatoria de reunión es un aviso o una notificación escrita en la cual se comunica a personas específicas para la realización de una junta, dicha convocatoria debe ser enviada a las

personas que se desea estén presentes y contiene el orden del día, es decir la información sobre la razón por la que se realiza y los temas que se tratarán.

Convocatoria ordinaria. - ya está prevista y se pueden abarcar varios temas

Convocatoria extraordinaria. -no está prevista y en ella se trata sobre un solo tema

OBJETIVO: Comunicar de una forma clara y oportuna la fecha, hora, lugar y demás datos de interés acerca de la reunión de que se llevara a cabo.

GRÁFICO

<p>Estrategias para realizar las convocatorias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe haber un responsable de coordinar y convoca, en el GAD San Rafael debe ser la secretaria. • Que la convocatoria se haga escrita • Que quede definida en la convocatoria un orden del día. • Convocar a las personas que deben estar. • En la convocatoria se determine el lugar donde realizará la reunión • Que conste en la convocatoria la hora de inicio y fin de la reunión. • Adjuntar a la convocatoria los documentos que hay que leer antes. • Que sean convocadas tres días antes o máximo 5 días antes • Considerar la disponibilidad de todos. • Que si es continuación de una reunión previa se haga referencia a ese hecho. • Que en la convocatoria se deje un espacio para peticiones y preguntas.
--	---

Figura 10. Actas de reunión

Actividad 9

ACTAS DE LAS REUNIONES

CONCEPTO. - es el documento escrito que registra los temas tratados y los acuerdos adoptados en una determinada reunión, con la finalidad de certificar lo acontecido y dar validez a lo acordado.

OBJETIVO: Registrar los temas tratados y acuerdos adoptados en las reuniones de trabajo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael para así dar validez a lo acordado.

PUNTOS A CONSIDERAR

1. IDENTIFICACIÓN DE LA REUNIÓN

Nombre del organismo: (Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael)

Número de la sesión: (Ejemplo: ACTA N° 014)

Fecha: (Ejemplo: 28 de junio del 2019)

Hora: Ocho horas y treinta minutos

Lugar: Salón de reuniones del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael

2. ASISTENCIA

Personas que asisten:

<NOMBRE Y APELLIDOS> (cargo)

Ejemplo Danny Espinoza, Presidente

Personas que no asisten:

<NOMBRE Y APELLIDOS> (cargo)

Esteban Quinteros, Vocal

3. FÓRMULA

Orden del día (opcional)

Transcribir el orden del día, entregado en cada convocatoria

4. DESARROLLO DE LA SESIÓN Y RESUMEN DEL TURNO DE PALABRA

Fórmula: desarrollo de la sesión (cumplimiento del orden del día)

Fórmula: turno de palabra conforme expresen sus días, se escribe su idea con el respectivo nombre de la persona que intervino)

5. DELIBERACIONES, ACUERDOS Y RESUMEN DE LES VOTACIONES

Acuerdos (cuando los asistentes sí están de acuerdo sobre; fiestas de la parroquia, campeonatos, fechas para desarrollar actividades, obras en proceso o elaboración de nuevas obras)

Desacuerdos (cuando los asistentes no están de acuerdo sobre; fiestas de la parroquia, campeonatos, fechas para desarrollar actividades, obras en proceso o elaboración de nuevas obras)

Resumen de las votaciones

Quién vota en contra y quién vota a favor de cada tema planteado

6. FÓRMULA FINAL

El presidente da por acabada la reunión, expresa su agradecimiento y un breve resumen de todos los temas tratados.

7. PIE DEL ACTA

Debería figurar la siguiente fórmula: "Sin más asuntos que tratar, el presidente levanta la sesión a las diez horas y treinta minutos"

Cargo y firma del secretario o secretaria



Sheyla Delgado
SECRETARIA

Cargo y firma de la persona que ha presidido la reunión como visto bueno



Esperanza Arteaga
AUXILIAR CONTABLE

8. Anexos (opcional)

- Fotografías
- Copias del acta anterior
- Copias de reglamentos, oficios, entre otros

Figura 11. Pasos para elaborar una reunión de trabajo

Actividad 10

PASOS PARA ELABORAR UNA REUNIÓN DE TRABAJO

CONCEPTO. - una reunión de trabajo es una herramienta utilizada para elaborar planes, diseñar estrategias, evaluar desempeños, fomentar la participación de los miembros de las comunidades.

OBJETIVO: Conocer con claridad que pasos se necesita para realizar una reunión de trabajo entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael y sus comunidades.

PUNTOS A TOMARSE EN CUENTA

<p>ANTES DE LA REUNIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none">• Prepararla con tiempo suficiente.• Seleccionar adecuadamente a las personas que participarán.• Sólo debemos escoger a aquellas personas cuya presencia sea necesaria.• Crear una planificación de la reunión. En este documento se especificará el motivo de la reunión, los objetivos a conseguir, los temas que se tratarán, los tiempos que se dedicarán a cada cuestión...• Convocar con antelación suficiente a los asistentes para que tengan tiempo para preparar sus intervenciones.• Enviar la planificación a todos los participantes.
	<ul style="list-style-type: none">• Comenzar a tiempo- debemos tratar de comenzar y acabar a la hora marcada. ¡El tiempo es oro!

<p>DURANTE LA REUNIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicar los primeros minutos a aclarar los puntos fundamentales. Se indicará la importancia de los temas que se van a tratar, el motivo principal de la reunión, los objetivos que se pretenden conseguir. • Seguir con el orden del día. • Tratar en medio de la reunión los temas más importantes. • El presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael debe centrarse en dirigir el proceso de los debates, cuando no se ponen de acuerdo en algún tema. • No dejar que algunos se impongan y acaparen la reunión, deben tratar de participar y dar sus ideas todos los asistentes.
<p>AL FINALIZAR LA REUNIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dejar un tiempo al final para que los participantes expongan dudas, sugerencias, comentarios • Sintetizar las conclusiones esenciales • Resumir las contribuciones positivas, opiniones, sugerencias y acuerdos adoptados • Agradecer la participación de los asistentes.

Figura 12. Distribución de la sala de reuniones de trabajo

Actividad 11

DISTRIBUCIÓN DE LA SALA DE REUNIONES DE TRABAJO

OBJETIVO: Saber cómo se debe distribuir las mesas, sillas, la ubicación de los invitados según el objetivo hacia el cual se desea llegar con el desarrollo de la reunión.

CARACTERÍSTICAS DE:

- 1.- Coordinar con las personas encargadas, en este caso con los miembros del GAD San Rafael
- 2.- Se debe conocer para que se realiza la reunión y cuantas personas asistirán, según eso serán las sillas y debe ser de forma que todos estén cómodos y puedan atender.
- 3.- No hay problema con las reuniones internas porque en el GAD San Rafael ya cuentan con una sala de reuniones más bien hay que tener cuidado con los detalles cuando las reuniones sean en una de las cuatro comunidades; San Rafael, Caldera, El Rosal y el Sixal

GRÁFICO



Elaborado por: Sheyla Delgado

MESA DE REUNIONES IMPERIAL

Distribuir las sillas alrededor de una mesa rectangular, la mesa puede ser más o menos ancha, esto no influye en su cometido, pero a menor anchura mas acercamiento entre los miembros del GAD y de sus comunidades.

No se suele utilizar proyector audiovisuales o pizarras de escritura, ya que gran parte de los asistentes no observarían



MESA DE REUNIONES FORMA DE U

Se realiza colocando las sillas alrededor de la mesa y dejando uno de sus lados libre. Este tipo de distribución se suele utilizar para realizar cursos formativos, dinámicas (de grupo) o presentaciones de trabajo.

Elaborado por: Sheyla Delgado

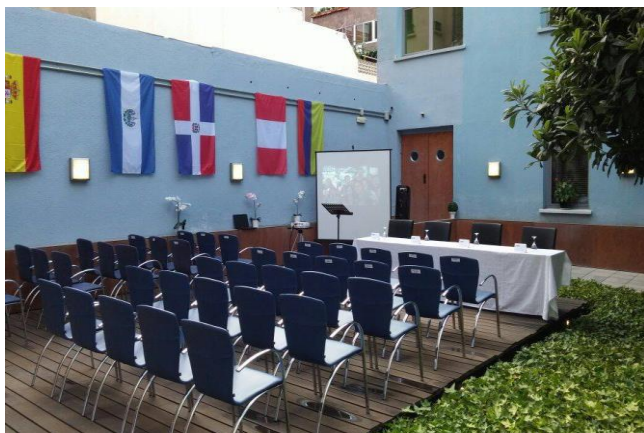


**MESA DE REUNIONES
ESCUELA O AULA DE
FORMACIÓN**

Distribuimos las sillas hacia el frontal de la sala, colocando una mesa entre las sillas, con el fin de tomar notas por parte de los asistentes.

Este tipo de sala de reuniones se utiliza para realizar cursos de formación o dar a conocer productos, objetos.

Elaborado por: Sheyla Delgado



**MESA DE REUNIONES
TEATRO**

Este tipo de distribución, es sin mesas de apoyo. Por lo que todas las sillas estarían colocadas de forma lineal y de forma frontal, para fijar la vista en el presidente del GAD o algún representante de las comunidades. Suele utilizarse para realizar discursos, conferencias o charlas orientativas

Elaborado por: Sheyla Delgado

Figura 13. Características importantes para las reuniones de trabajo

Actividad 12

CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES PARA LAS REUNIONES DE TRABAJO

OBJETIVO: Conocer las características más importantes para efectuar correctamente las reuniones de trabajo entre el GAD San Rafael y sus comunidades

Características

Horario. - Expertos en el tema afirman que las mejores horas para realizar reuniones son las 9:00a.m. (antes de comenzar el día) y 3:00 p.m. (después del almuerzo)

Las reuniones sólo deben realizarse si realmente son necesarias

Debemos tratar los temas que son del interés de todas las comunidades y luego los que son más particulares, esto es para que las personas que no se les requiere estar en la reunión completa puedan retornar a sus comunidades.

Participantes. -Mantener el número de participantes en límites razonables: no más de diez personas en reuniones que demanden alta interacción como es el caso de las destinadas a solucionar problemas.

Puede llegar hasta 15 ó 20 en las de relacionadas a obras en mal estado, solución de problemas.

Cuando las cifras son más de 20 obligan no es tan efectiva la reunión y la participación se reduce, pues no todos pueden dar sus opiniones



Elaborado por: Sheyla Delgado

“Cuando las prioridades están claras, las decisiones se hacen fáciles”

Elaborado por: Sheyla Delgado



Elaborado por: Sheyla Delgado

Figura 14. Ventajas y desventajas en reuniones semanales

Actividad 13

VENTAJAS Y DESVENTAJAS EN REUNIONES SEMANALES

OBJETIVO: Conocer los aspectos que pueden ser el éxito o el fracaso de una reunión de trabajo en función de la continuidad que estas tengan.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Garantizan un control periódico de los procesos. Se entiende que es el período ideal para realizar evaluaciones.• Facilitan la adopción de soluciones y la corrección de fallos. De optar por la reunión mensual, dichos fallos no serían detectados a tiempo y pondrían en riesgo el conjunto del proceso.• Evitan la monotonía de las reuniones diarias. Su frecuencia evita que los miembros de los equipos pierdan interés en ellas.• Aumentan la confianza del grupo de trabajo y se reafirma la conciencia de las acciones que se están realizando. Por tanto, también son un factor par la motivación de los equipos.	<ul style="list-style-type: none">• Cuando los procesos no aportan novedades significativas, pueden perder su esencia de monitoreo. En ese caso, lo mejor es optar por una reunión quincenal o, incluso, mensual.• Si las tareas son complejas y demandan mucha atención, la reunión puede llegar a convertirse en un obstáculo para la ejecución de dichas tareas.

Figura 15. Características y beneficios de un equipo de trabajo

Actividad 14

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DE UN EQUIPO DE TRABAJO

CONCEPTO

Equipo de trabajo es el grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común recibe el nombre de equipo. Se conoce como trabajo, por otra parte, al esfuerzo humano y a la actividad productiva por la cual se recibe una remuneración.

OBJETIVO: Conocer los aspectos que llevan al éxito de una reunión, y en sí de toda la institución donde se los aplique, cuando el equipo de trabajo mantiene ciertas características importantes se garantiza el cumplimiento de objetivos

CARACTERÍSTICAS	BENEFICIOS
<p>Objetivos comunes. Las metas establecidas deben de ser iguales para todos y conocidas por todos.</p> <p>Liderazgo. En todos los equipos se necesita la figura de una persona que lleve las riendas del trabajo, en este caso del presidente del GAD, que sea capaz de dirigir a los demás miembros hacia la buena dirección comunicando los objetivos.</p> <p>Impulso de la comunicación. La falta de comunicación es uno de los problemas más graves para el conflicto y los problemas en las reuniones de trabajo. Hay que involucrar a todas las personas intercambiando información.</p> <p>Resolución de problemas. Autoevaluación para detectar los errores y corregirlos. Se deben tomar las decisiones de manera conjunta para llegar a la mejor solución.</p> <p>Motivación. Compromiso de trabajo en equipo y estimulación de nuevas ideas para aumentar el nivel de satisfacción.</p>	<p>Incremento de la motivación. La motivación de los miembros de todo el GAD y de cada una de las comunidades es lo que hará que la gente cumpla con sus obligaciones para conseguir los objetivos comunes.</p> <p>Comunicación activa. En las reuniones, así como en toda actividad que involucre a la parroquia San Rafael, se debe mantener comunicación entre todos los participantes, esto contribuye al cumplimiento de objetivos y a genera un excelente te clima laboral</p> <p>Ventajas competitivas. En el GAD se contará con una herramienta que les diferencie de los demás, es decir, un buen equipo de trabajo que aporte en la búsqueda a la solución de los problemas que aquejen a cada comunidad.</p> <p>Creatividad e ingenio. Así se contará con ideas correctas para desarrollar las reuniones de trabajo de una forma dinámica y exitosa.</p>

RELACIONES PÚBLICAS



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado

Figura 16. Ser líder o jefe

Actividad 15

SER LÍDER O JEFE

CONCEPTO

Jefe. - es una autoridad impuesta que utiliza su poder para mandar a los otros

Líder. - es aquél que dirige y motiva un equipo de personas sin imponer sus propias ideas. El liderazgo es una capacidad que no todos tienen por lo que no todos pueden ser líderes.

OBJETIVO: Identificar si en el GAD se cuenta como autoridad principal a un líder o a un jefe, pues de esto depende mucho la realización correcta de las reuniones de trabajo con las comunidades.

GRÁFICO

JEFE	LÍDER
Dice YO, realizaré la reunión de trabajo	Dice NOSOTROS, realizaremos la reunión de trabajo
Toma el crédito cuando las reuniones de trabajo son exitosas	Comparte el crédito cuando las reuniones de trabajo son exitosas
Culpa a los demás cuando hay problemas o crisis	Resuelve los problemas o las crisis que se presentan
Ordena y espera que ejecuten las reuniones	Solicita todo lo necesario y colabora en cada paso
Utiliza a la gente para cada actividad	Desarrolla a la gente, saca lo mejor de cada uno
Inspira miedo por su mala actitud	Genera entusiasmo y ganas de hacer bien las cosas
Maneja empleados a su conveniencia	Trabaja conjuntamente con sus colaboradores
Es autoritario	Depende de la buena voluntad de cada uno para hacer las cosas

Figura 17. Estrategias para generar buenas relaciones públicas

Actividad 16

ESTRATEGIAS PARA GENERAR BUENAS RELACIONES PÚBLICAS	
CONCEPTO: son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en acciones presentes y futuras.	
OBJETIVO: Establecer las estrategias que faciliten las buenas relaciones públicas entre el GAD San Rafael y cada una de sus comunidades	
Estrategias	
Definir cada uno de los objetivos a tratarse en cada reunión	<ul style="list-style-type: none"> Las personas de cada comunidad sabrán con exactitud de que se hablará en cada reunión
Adaptar objetivos para desarrollar metas alcanzables	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las características que se deben tomar en cuenta para efectuar las reuniones de trabajo según las necesidades de San Rafael, Caldera, El Rosal y El Sixal
Investigar al público al que nos vamos a dirigir	<ul style="list-style-type: none"> Se necesita conocer la forma de pensar y de expresarse de los miembros de cada una de las comunidades y ser claros para que ellos entiendan lo que se les esta compartiendo en cada reunión
Establecer una estrategia a seguir	<ul style="list-style-type: none"> De igual forma las estrategias a aplicarse dependen de cda comunidad en la que se va a efectuar la reunión y a través de éstas, dar souciones a las carencias o necesidades que presente cada representante.
Crear y desarrollar un mensaje	<ul style="list-style-type: none"> Palabras claras, vocabulario entendible, de fácil aceptación, tomando en cuenta que en cada comunidad existen personas a las cuales se les dificulte la comprensión de determinados términos.
Especificar un plan táctico y determinar tiempos	<ul style="list-style-type: none"> Al hablar de plan táctico se refiere a la planificación correcta y anticipada para desarrollar las reuniones e trabajo en función a los tiempos acordados

Figura 18. Estrategias eficaces para la comunicación interna

Actividad 17

ESTRATEGIAS EFICACES PARA COMUNICACIÓN INTERNA

CONCEPTO. - es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, a los trabajadores y empleados. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las instituciones de motivar a su equipo humano

OBJETIVO: Mantener a todos trabajando por los mismos objetivos, fortalece la transparencia, favorece la creatividad y genera un ambiente de trabajo colaborativo en el que cada empleado se siente apreciado.

GRÁFICO

<p style="text-align: center;">Estrategias</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mantener una política de puertas abiertas. Brinda un espacio de confianza en el que tus empleados puedan hablar sobre sus retos en el trabajo sin juzgarlos.• Diversificar los canales de comunicación. Conocer a tu audiencia y saber si es mejor mandarle un correo electrónico con instrucciones precisas o tener una breve junta.• Saber comunicar a los miembros de su equipo lo que se espera de ellos y qué estrategias deben seguir para alcanzarlo• Ser conciso. En la actualidad recibimos muchos más mensajes de los que podemos realmente procesar. Determina qué empleados deben conocer cierta información.• Practicar el arte de escuchar. Un buen hábito para garantizar que estás escuchando es repetir los mensajes destacados que da tu interlocutor.• Hacer conciencia de que un mensaje enviado no es un mensaje recibido. Es importante dar seguimiento al tema si no hay una respuesta para garantizar recepción y entendimiento.
---	---

Figura 19. Estrategias eficaces para la comunicación externa

Actividad 18

ESTRATEGIAS EFICACES PARA LA COMUNICACIÓN EXTERNA	
CONCEPTO. - se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de la institución, es decir, como a las personas de las comunidades, de otras instituciones u otras parroquias.	
OBJETIVO: Mantener buenas relaciones con los públicos externos del GAD Parroquial Rural San Rafael.	
GRÁFICO	
Estrategias	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar un plan de comunicación en el que defina cuáles son los valores, atributos y estilos (es decir, la imagen del GAD Parroquial Rural San Rafael) que van a marcar todas las informaciones.• Adaptar a los diferentes canales informativos: aunque las ideas transmitidas sean las mismas, los mensajes deben ser personalizados, en función de la herramienta que se vaya a emplear y el público al que se dirijan.• Adecuación temporal: para conseguir el mayor impacto posible, la planificación de la comunicación externa es esencial, de modo que el GAD debe estudiar no solo cómo envían los mensajes, sino también cuándo.

Figura 20. Comunicación efectiva

Actividad 19

COMUNICACIÓN EFECTIVA

OBJETIVO: Optimizar los recursos, mejorar los resultados en la comunicación entre el GAD Parroquial Rural San Rafael y todo su entorno para aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados y trabajadores

Recomendaciones

1. **Comunicar los mensajes con claridad:** ser tajante, efectivo y sincero a la hora de explicar las funciones, objetivos o metas a los diferentes miembros de la institución.
2. **Apoyar las ideas de los demás:** a través de reuniones periódicas en las que se pueden emplear técnicas colectivas.
3. **Apostar por la creatividad y la innovación:** la comunicación puede -y debe- renovarse de manera regular, contando con **recursos creativos** y originales tanto para las campañas publicitarias, como para la resolución de conflictos o la gestión de proyectos.
4. **Tener en cuenta los elementos visuales:** ver los mensajes es tan importante como escucharlos, teniendo en cuenta el poder de las imágenes en la memoria y la conciencia colectiva. Infografías, elementos multimedia y fotografías corporativas ilustrarán tu estrategia de comunicación.
5. **Constancia y coherencia:** si se implanta unos puntos clave, pero no se logra que perduren en el tiempo comenzarán a aparecer errores, faltas de coordinación y muestras de poca cohesión de cara al exterior.

Figura 21. Clima organizacional

Actividad 20

CLIMA ORGANIZACIONAL

CONCEPTO. - el clima organizacional se conforma de: el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la institución e incluso la relación con todas las personas que mantiene un trato.

OBJETIVO: Trabajar bien y ser más productivos deben sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de la institución, lo cual confirma el principio de que "la gente feliz entrega mejores resultados"

Beneficios y desventajas

Clima organizacional sano	Clima organizacional deficiente
Beneficios <ul style="list-style-type: none">• Satisfacción• Adaptación• Afiliación• Actitudes laborales positivas• Conductas constructivas• Ideas creativas para la mejora• Alta productividad• Logro de resultados• Baja rotación	Desventajas <ul style="list-style-type: none">• Inadaptación• Alta rotación• Ausentismo• Poca innovación• Baja productividad• Fraudes y robos• Sabotajes• Tortuguismo• Impuntualidad• Actitudes laborales negativas• Conductas indeseables

Figura 22. Imagen Corporativa

Actividad 21

IMAGEN CORPORATIVA

CONCEPTO. - es el conjunto de creencias, actitudes y percepciones que tienen los públicos sobre una institución. Es decir, es la forma en que ese público interpreta el conjunto de señales procedentes de los servicios y comunicaciones.

OBJETIVO:

Generar una percepción positiva de la identidad corporativa, valores o servicios que brindan a los usuarios en el entorno que rodea al GAD Parroquial Rural San Rafael

Estrategias para mejorar la imagen corporativa del GAD Parroquial Rural San Rafael



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael

Elaborado por: Sheyla Delgado

- Hacer un análisis de debilidades y fortalezas. Siempre hay cosas que se deben mejorar. Un primer paso a la hora de optimizar la imagen corporativa de tu empresa consiste en realizar un análisis FODA, o lo que es lo mismo, examinar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la institución
- Revisar los objetivos generales. Otras veces sucede que no están claros los objetivos que se persiguen. Por eso, lo mejor en esos casos es volver al origen y replantearnos qué queremos comunicar y cuál es la mejor manera de hacerlo.
- Emplear nuevos canales de difusión, lo esencial es que se difunda a través de aquellos canales más acordes con su mensaje y la actividad de la institución.
- Modernizar las estrategias de comunicación: la imagen corporativa es, en buena medida, resultado de los planes de comunicación que se elaboran en la propia compañía. Por tanto, si nuestro objetivo es mejorarla, debemos empezar por revisar dicha estrategia y adaptarla.

4.6 IMPACTOS ESPERADOS

A través de la elaboración de la guía y la aplicación de los procesos de protocolo en las reuniones de trabajo entre el Gobierno Autónomo Descentralizado San Rafael y sus comunidades los impactos que se logran son los siguientes:

Impacto positivo.- se fortalece el conocimiento en los miembros del GAD sobre el protocolo, las estrategias protocolarias, técnicas y a través de esta herramienta tienen pautas para planificar y desarrollar las reuniones de trabajo de forma exitosa y dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Impacto social.- se consigue un mejoramiento en los procesos de protocolo durante la ejecución de las reuniones de trabajo entre el GAD y las comunidades, y se llega a los miembros de cada comunidad, con una planificación basada en herramientas técnicas y bien estructuradas que beneficia a todos, pues todas las personas tendrán más claridad acerca de cómo se deben ejecutar las reuniones de trabajo, bajo que parámetros y tomando en cuenta todos los factores tomados en cuenta durante la investigación.

Impacto institucional.- la institución y no solo esta sino a otras que deseen contar con una herramienta eficaz que sirve para; establecimiento de los procesos de protocolo de una forma clara, además de saber cómo aprovechar el tiempo, mantener una cultura organizacional saludable para todos los miembros de la organización, también se logra conocer cómo manejar los equipos de trabajo, y algo fundamental, reuniones realmente gratificantes.

CONCLUSIONES

- El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael mantiene procesos de protocolo básicos, y documentación de respaldo necesaria pero se requieren herramientas de recolección de información más profundas, como por ejemplo, la guía de procesos de protocolo.
- Los miembros de cada comunidad de la parroquia San Rafael no mantienen las suficientes reuniones de trabajo con el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael y en las que se realizan no siempre se abarcan los temas de interés de cada comunidad.
- Los procesos de protocolo en las reuniones de trabajo se deben ejecutar en función a las normas, estrategias y recomendaciones establecidas para que todo resulte en base a la planificación previamente efectuada. El protocolo empresarial es primordial dentro de una organización y se debe aplicar según los procesos definidos para cada situación en cada comunidad
- Las reuniones de trabajo dentro de las instituciones son de gran utilidad para plantear temas importantes de interés común, más aun en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael donde su principal objetivo, así como de las otras instituciones del sector público, es direccionar fondos y actividades a los problemas que aquejan a cada comunidad.
- Es fundamental mantener un buen clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael y buenas relaciones con los miembros de cada comunidad cuando se estén desarrollando las reuniones de trabajo esto genera entusiasmo y se consigue la participación veraz de todos los asistentes.

RECOMENDACIONES

- Aplicar los procesos de protocolo, estrategias y demás tácticas establecidas en la guía y de esta forma conseguir un correcto desarrollo de las reuniones de trabajo; además de contar con toda la documentación de respaldo adicional a los que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael posee.
- Mantener las reuniones de trabajo entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San Rafael y sus comunidades en base a la propuesta planteada para conocer las necesidades que ellos tienen, efectuando una planificación basada en las prioridades que se deban atender en cada rincón de la parroquia.
- Aplicar los procesos de protocolo tomando en cuenta las estrategias y consejos que se menciona en la guía para realizar las reuniones de trabajo de una forma más organizada y se conseguirán los objetivos planteados.
- Mentalizar al equipo de trabajo sobre la importancia de las reuniones de trabajo con cada comunidad de la parroquia y plantear siempre cada tema que se requiera tratar o problema que se desee solucionar, de forma conjunta, tomando en cuenta los puntos mencionados en el presente trabajo de investigación.
- Promover las buenas relaciones corporativas para lograr un clima laboral que beneficie a la institución y a todas las personas que habitan en la parroquia San Rafael porque influye en el estado anímico, físico y mental de todos los miembros de la organización.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autónomo.- tiene autonomía, trabaja por cuenta propia.

Autoridad.- es la facultad o potestad que se tiene para gobernar o ejercer el mando.

Burocracia.- influencia excesiva de los servidores públicos en actividades estatales.

Conflicto.- situación en la que se debe decidir entre dos más opciones.

Consensos.- acuerdo o pacto dado por varias personas para lograr una cosa.

Cooperación.- es el resultado de una estrategia aplicada al objetivo (lo que se quiere lograr) desarrollado por grupos de personas o instituciones.

Eficiencia.- refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

Estrategias.- habilidad para lograr algo y cumplir con uno o varios objetivos.

Evaluación.- valoración de los conocimientos, actitudes o aptitudes de las personas.

Evento.- hecho o suceso considerado de interés o importancia.

Fundamentar.- Partir de una serie de principios iniciales para elaborar, establecer o crear algo.

Gestionar.- administrar o manejar una compañía, o liderar, conducir una situación específica.

Investigar.- es una actitud innata de los seres humanos. Es una respuesta a una de las funciones básicas del cerebro de los hombres y mujeres, que siempre tiene curiosidad, siempre se pregunta cosas y trata de resolver los problemas.

Jerarquía.- sistemas de clasificación de las personas, sus estados y funciones.

Liderazgo.- es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo.

Logística.- métodos o modos para organizar una cosa.

Métodos.- es una forma o modelo de realizar algo de forma sistemática, organizada y estructurada. Hace referencia a una técnica para desarrollar una tarea.

Normativa.- norma o conjunto de normas que guían, dirigen y ajustan el comportamiento de un individuo, organización, materia y/o actividad.

Organización.- son estructuras administrativas y sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con apoyo de los propios seres humanos.

Percepciones.- forma en la que una persona comprende o entiende algo.

Perspectiva.- concepto con que nos representamos aspectos o acontecimientos más o menos lejanos.

Planificación.- un proceso bien meditado y con una ejecución metódica y estructurada, con el fin el obtener un objetivo determinado.

Potenciar.- aumentar fuerza o energía a una cosa nueva o existente.

Procedimiento.- es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado.

Procesos.- conjunto de fenómenos asociados al ser humano o a la naturaleza, y se desarrollan en un período de tiempo.

Productivo.- capacidad de producir bienes, resulta útil o aporta beneficios.

Reglamento.- reglamento es un documento que especifica una norma jurídica para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad o institución.

Retroalimentación.- método donde se revisan continuamente los elementos del proceso.

Tácticas.- es el sistema o método que se desarrolla para ejecutar un plan y obtener un objetivo en particular.

Técnicas.- Destreza y habilidad de una persona en un arte o actividad que requiere usar estos procedimientos o recursos, que se desarrollan por el aprendizaje y la experiencia.

Variables.- que está sujeto a constantes cambios en el entorno que se desarrolla.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (2015). Quito.
2. Aced, C. (2013). Relaciones públicas 2.0 Como gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital. Barcelona: Editorial UOC.
3. Aguadero, F. (2013). Relaciones públicas y comunicación, un enfoque estratégico. México: LID Editorial.
4. Boda, S. M. (2014). Protocolo Empresarial. Madrid: Paraninfo.
5. Bonilla, J. Z. (2014). Cuestión de Protocolo. Tecnos.
6. Bravo, M. A. (2015). Reuniones laborales. Bogota.
7. Bravo, M. C. (2014). Protocolo empresarial. México: Paraninfo.
8. Bureau, I. (2015). Técnicas para hablar en público. Málaga: ICB Ediciones de la U.
9. Díaz, G. P. (2013). Escritura y Universidad, Guía para el trabajo académico. Bogotá: CEA.
10. Echeverría, M. (2013). Ambiente laboral exitoso. Mexico: Paraninfo.
11. Fernández, S. C. (2013). Gestión de la atención al cliente, consumidor. Madrid: Paraninfo.
12. Ganuza, A. C., Gutiérrez, R. M., Mañas, & Grau, A. J. (2015). Administración y gestión de las comunicaciones de la dirección. España: Paraninfo.
13. Gómez, C. A., & Gómez, R. M. (2013). Eventos corporativos y protocolo empresarial. Bogotá: Starbook SB.
14. Guerra, J. A. (2015). Ortega y Gasset ¿Qué significa vivir humanamente? Santiago de Chile: Universitaria.
15. Guerrero, A. (2013). Reglamento de Comunicación y Relaciones Públicas. Chimborazo: Vademecum.
16. Illán, J. F., & Fernández, M. M. (2015). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Bogotá: Ediciones de la U.
17. Junco, J. G., & Brás-Dos-Santos, J. M. (2016). Habiliddes drectivas. Madrid: Pirámide.
18. Lacalle. (2013). REUNIONES PUBLICAS EMPRESARIALES.

19. Maestro, R. M., Morgado, Á. G., & Lucas, Á. G. (2018). Ejercicios de Marketing. Madrid: ESIC.
20. Martínez. (2013). Protocolo. Bogota: Parinfo.
21. Martini. (2014).
22. Matilla, K. (2016). Casos de estudios de las relaciones públicas. México: UOC Ediciones.
23. Méndez, H. (2016). El desarrollo de reuniones empresariales. Mexico.
24. Mesina, G. O. (2007). Sociología. Mexico: Umbral.
25. Montero, F. V. (2014). Comunicación Organizacional. Nuevas preguntas para nuevos desafíos. Quito: Quipus.
26. Münch, L. (2015). Administración del tiempo 360 grads. México: Trillas.
27. Muñoz, P. (2014). Historia de las reuniones publicas. Mexico.
28. Otero, M. T. (2015). La Historia del Protocolo. Barcelona: UOC.
29. Patiño. (2014). Protocolo. ECU.
30. Perez. (2012). Ambiente laboral. Mexico.
31. Portugal, M. d. (2014). Libro de estilo del protocolo oficial y las relaciones institucionales. Mexico: Paraninfo.
32. Prado, E. G. (2017). Protocolo en eventos de marketing y comunicación. España: Paraninfo.
33. Sanchez, A. (2015). Introduccion a las reuniones empresariales.
34. Soria, M. d. (2016). Plan de marketing empresarial. Madrid: Editorialcep.
35. Torres, M. S., & Ortolá, F. J. (2016). Personal Directivo. Madrid: ic Editorial.
36. Tovar, R. A. (2017). Habilidades gerenciales. Bogotá: ECOE Ediciones.
37. Valenzuela, G. E. (2016). Temas de filosofía, sus áreas de interés. México: Grupo Editorial Patria.
38. Villafane, J. (2015). La comunicación empresarial y la gestión de los intangibles. Barcelona: Gedisa.
39. Villanueva, J., & Toro, J. M. (2018). Marketing Estratégico. Bogotá: IESE.
40. Villegas, M. C. (2011). Comunicación Empresarial. Bogotá: ECOE Ediciones. UNiversidad de La Sabana.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta al personal administrativo



ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO DESCENTRALIZADO RURAL “SAN RAFAEL”

1.-OBJETIVO

Obtener información para el establecimiento herramientas claves en la realización de reuniones de trabajo interinstitucionales

2.-DATOS INFORMATIVOS

Nombre de la Entrevistadora: Delgado Sheyla

3.-BANCO DE PREGUNTAS

Marque con una X la opción correcta

1. ¿Con que frecuencia realizan reuniones de trabajo con cada una de sus comunidades?

Variable	Seleccione
Semanalmente	
Mensualmente	
Trimestralmente	
Semestralmente	

2. ¿Las reuniones que ustedes realizan con las comunidades siguen un orden lógico y estructurado?

Variable	Seleccione
Siempre	
A veces	
Nunca	

3. ¿En las reuniones con cada comunidad se cumple el orden del día establecido?

Variable	Seleccione
Siempre	
A veces	
Nunca	

4. ¿Existe una comunicación fluida entre ustedes con los miembros de cada comunidad?

Variable	Seleccione
Siempre	
A veces	
Nunca	

5. ¿Se convoca y coordina a las reuniones en cada comunidad con previa anticipación?

Variable	Seleccione
Siempre	
A veces	
Nunca	

6. ¿Ustedes como GAD parroquial mantienen un proceso protocolario para cada reunión?

Variable	Seleccione
Siempre	
A veces	
Nunca	

7. ¿Cuentan con documentación adecuada acerca de los procesos en las reuniones de trabajo entre GAD parroquial y comunidades?

Variable	Seleccione
SI	
NO	

8. ¿Considera que es importante contar con una guía protocolaria para la realización de reuniones de trabajo con sus comunidades?

Variable	Seleccione
SI	
NO	

9. ¿Qué le gustaría que se establezca en la guía?

Variables	Seleccione
Proceso de cómo realizar reuniones de trabajo	
Estrategias para realizar las reuniones	
Estrategias en caso de situaciones inesperadas	
Todas las anteriores	

Anexo 2: Encuesta a las personas de las comunidades



**ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PERSONAS QUE HABITAN EN LAS COMUNIDADES
DE LA PARROQUIA “SAN RAFAEL”**

1.-OBJETIVO

Obtener información para el establecimiento de estrategias en la realización de reuniones de trabajo entre el GAD parroquial San Rafael y sus comunidades

2.-DATOS INFORMATIVOS

Nombre del entrevistador: Sheyla Delgado

3.-BANCO DE PREGUNTAS

1. ¿Con que frecuencia el GAD parroquial San Rafael realiza reuniones de trabajo con su comunidad?

- a) Semanalmente
- b) Mensualmente
- c) Semestralmente
- d) Nunca

2. ¿Las reuniones que ustedes realizan siguen un orden lógico y estructurado?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

3. ¿Existe la participación de todos los miembros de su comunidad en las reuniones que realizan?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

4. ¿Su organización maneja documentación previa la realización de las reuniones con el GAD Parroquial San Rafael?

- d) Siempre
- e) A veces
- f) Nunca

5. ¿Se convoca y coordina las reuniones con previa anticipación?

- d) Siempre
- e) A veces
- f) Nunca

6. ¿En las reuniones con el GAD Parroquial San Rafael trata todos los temas de interés de su comunidad?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

7. ¿Con que frecuencia le sería de mayor beneficio que el GAD parroquial San Rafael realice reuniones de trabajo con su comunidad?

- a) Semanalmente
- b) Mensualmente
- c) Semestralmente

8. ¿Cuál es el tiempo estimado en el que realizarían dichas reuniones?

- a) Dos horas
- b) Tres horas
- c) Más de tres horas

9. ¿Recomienda alguna estrategia o sugerencia para la elaboración de las reuniones con el GAD Parroquial San Rafael?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es SÍ, escriba su recomendación o sugerencia.....

Anexo 3: Fotografías



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural San Rafael
Elaborado por: Sheyla Delgado



Ibarra, 26 de julio de 2019

Señor

Danny Espinoza

PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL SAN "RAFAEL"

Por medio de la presente se realiza la entrega de la primera de la primera copia de la guía titulada: **"GUÍA DE PROCESOS DE PROTOCOLO PARA LA CORRECTA PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE REUNIONES DE TRABAJO Y MEJORAMIENTO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS ENTRE EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL "SAN RAFAEL" Y SUS COMUNIDADES"** mismo que es el resultado de la investigación realizada en la institución antes mencionada.

Agradezco su aporte y consideración durante la ejecución de esta investigación.

Atentamente,

Sra. Sheyla Delgado
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
CI. 0401790209

Recibido
26/07/19
15:30