



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

“EL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO, EN EL AÑO 2012.” PROPUESTA ALTERNATIVA.

Trabajo de grado previo a la obtención del Título de Licenciada en la especialidad de Secretariado Ejecutivo Español

AUTORAS:

Carlosama Mejía María Elena

Quelal Chandi Silvia Lorena

DIRECTOR:

MSc. Jaime Vizcaíno León

Ibarra, 2012

ACEPTACION DEL DIRECTOR

En calidad de Director de la Tesis Titulada “EL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO, EN EL AÑO 2012“. PROPUESTA ALTERNATIVA” de las señoritas Carlosama Mejía María Elena y Quelal Chandi Silvia Lorena, estudiantes de Programas Especiales, Licenciatura en Secretariado Ejecutivo en Español, considero que el presente informe de investigación reúne todos los requisitos para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el Honorable Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ibarra, junio 2012.

Dr. Jaime Vizcaíno León, Msc.

DEDICATORIA

A Dios por habernos dado amparo, fortaleza y sobre todo salud para lograr nuestros objetivos, y habernos permitido alcanzar esta meta tan importante en el campo profesional.

A nuestros padres por su amor incondicional y por enseñarnos que: “No se equivoca el ave que ensayando el primer vuelo cae al suelo...se equivoca aquella que por temor a caerse renuncia a volar”.

A nuestros hermanos porque juntos hemos recorrido una parte de nuestro camino y en él hemos encontrado alegrías y también tristezas pero todo ello nos ha hecho fuertes para caminar juntos a pesar de la distancia, a pesar de la soledad, a pesar de los problemas, a pesar de nuestros desacuerdos, porque cada uno es diferente y eso nos hace únicos.

A nuestros hijos, sobrinos, familiares, amigos sinceros por incentivarnos cada día a valorar la vida, porque gracias a ellos nuestra vida tiene ese arco iris de colores que cada día alegra nuestro existir.

Y a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para llegar a cumplir este objetivo.

María Elena

Silvia Lorena

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte, especialmente a la FECYT, docentes y compañeras, por el tiempo compartido durante una etapa estudiantil, en ésta prestigiosa institución.

A nuestro director de tesis MSc. Jaime Vizcaíno León por asesorarnos a lo largo del proyecto de investigación y acompañarnos en este camino que hoy culmina en el presente trabajo, por compartir sus conocimientos con nosotras.

Al personal que labora en el Municipio Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo en especial al señor Alcalde por habernos dado las facilidades en el desarrollo de este trabajo.

A nuestros seres queridos por su apoyo incondicional. Gracias por su valiosa ayuda

María Elena

Silvia Lorena

ÍNDICE

ACEPTACION DEL DIRECTOR.....	I
DEDICATORIA	II
ÍNDICE.....	IV
SUMMARY.....	VIII
INTRODUCCION.....	IX
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES	1
CAPÍTULO I.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4. DELIMITACIÓN	5
1.4.1. ESPACIAL.....	5
1.4.2. TEMPORAL	5
1.4.3. UNIDADES DE OBSERVACIÓN	6
1.5. OBJETIVOS	6
1.5.1. GENERAL	6
1.5.2. ESPECÍFICOS.....	6
1. DIAGNOSTICAR LA INCIDENCIA DEL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO, EN EL AÑO 2012.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	7
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. FUNDAMENTACIONES:	9
CAPITULO II	9
2.1.2. FUNDAMENTACIÓN SOCIOLÓGICA.....	10
2.1.3. FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.....	11
2.2. IMPORTANCIA DE LA SECRETARIA.....	24
2.3.RELACIONES PÚBLICAS	31
2.5. PROTOCOLO	46
2.6. LA COMUNICACIÓN	48

2.3. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL	51
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS	53
2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES	55
2.5. MATRIZ CATEGORIAL	56
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	57
3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	57
CAPÍTULO III	57
3.2. MÉTODOS	58
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	59
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	59
3.4.1. MUESTRA	60
3.4.2. FRACCIÓN MUESTRAL	61
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS JEFES DEPARTAMENTALES Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO.	62
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE ESPEJO.	74
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
5.1. CONCLUSIONES	86
CAPÍTULO V	86
5.2. RECOMENDACIONES	87
6. PROPUESTA	89
6.1. TÍTULO	89
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	89
6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	90
6.4. OBJETIVOS	91
6.4.1. OBJETIVO GENERAL	91
6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	92
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	92
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	92

6.6.1. PRESENTACIÓN	92
6.6.2. CONTENIDO.....	93
6.6.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓ	94
6.6.4. MODELO GESTIÓN DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS.....	95
6.7. IMPACTOS	132
6.7.1. SOCIAL	132
6.7.2. EDUCATIVO	132
6.7.3. ADMINISTRATIVO.....	133
6.8. DIFUSIÓN	133
6.9 BIBLIOGRAFÍA	134
LINCOGRAFÍA:.....	137
ANEXO 1	139
ÁRBOL DEL PROBLEMA	139
MATRIZ DE COHERENCIA	140
ANEXO 3	141
ENCUESTA	141
ANEXO 4	145
ENCUESTA	145

RESUMEN

Quizás uno de los campos en el que las instituciones públicas le han concedido mayor importancia en su gestión, es el de las Relaciones Públicas pues es evidente que de su acción acertada o desacertada se generan consecuencias administrativas y sociales que repercuten en el nivel de aceptación y credibilidad. Dada esta importancia, se creyó conveniente realizar un estudio investigativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, institución pública que no dispone de un departamento específico y en el que se hace necesario investigar los procedimientos aplicados para las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional. Así, mediante la selección cuidadosa de la metodología y a través de la observación directa, se concibió el proyecto de investigación, la recolección de la información que confirmó la existencia del problema, la estructuración del marco teórico y la determinación del marco metodológico, permitieron ir clarificando la situación. Se comprobó, por ejemplo, El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo no dispone de un Departamento que asuma la responsabilidad de las Relaciones Públicas. De las respuestas de autoridades funcionarios y usuarios es posible concluir que este campo de gestión no está asignado de manera concreta a instancia alguna, sino más bien es el producto de decisiones coyunturales que surgen de acuerdo con las necesidades y relaciones que cumple la Municipalidad, de modo integral. Una de las consecuencias de no disponer de responsables y Protocolo o Manual de Relaciones Públicas en la Municipalidad del Cantón Espejo, es que muchos de los funcionarios de la Institución y la propia comunidad no están debidamente informados de la gestión del Gobierno Municipal, situación que afecta la credibilidad y confianza en sus representantes y autoridades; consideran que se han realizado pocas obras que requiere la comunidad, lo que evidencia el bajo nivel de satisfacción ciudadana con la gestión institucional de su Municipio; al mismo tiempo, esta realidad disminuye el compromiso y empoderamiento de su personal. Dadas estas conclusiones, se impuso la proposición de la principal recomendación que consiste en: Elaborar un Modelo de Gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo, buscando el mejoramiento del desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales.

SUMMARY

Perhaps one of the fields in which public institutions have given greater importance in its management, is the public relations, it is evident that its action generate accurate or misguided administrative and social consequences that affect the level of acceptance and credibility. Given this importance, it was thought advisable to conduct a research study on Decentralized Autonomous Government of the Canton Espejo, public institution that does not had a specific department in which it is necessary to investigate the procedures for Public Relations and Institutional Protocol. Thus, by careful selection of the methodology and through direct observation, conceived the research project, gathering the data that confirmed the existence of the problem, structuring the theoretical and methodological framework determination, allowed to go clarifying the situation.- Was found, for example, the Government of the Canton Autonomous Decentralized Espejo not had a department that takes responsibility for Public Relations. From the responses of staff and users authorities may conclude that this field of management is not specifically assigned to any instance, but rather is the product of short-term decisions that arise according the needs and relationships that meet the city of integrated manner. One of the consequences of not having responsible and Manual Protocol or Public Relations in the city of Canton Espejo, is that many of the staff of the institution and the community are not properly informed of the management of municipal government, which affects credibility and confidence in their representatives and authorities believe that there has been little work that requires the community, which demonstrates the low level of citizen satisfaction with the governance of their municipality, at the same time, this actually reduces the commitment and empowerment of its staff. Given these findings, the proposal won the main recommendation is to: Develop a management model of Protocol and Public Relations applicable to the Municipal Government of the Canton Autonomous Decentralized Espejo, seeking to improve staff performance and acceptance of responsibility and trust citizens in their representatives and local officials.

INTRODUCCION

El estudio de las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional que incorpora la propuesta de un modelo de Gestión específica para ser aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, es el tema de investigación conducido y ejecutado por el equipo de trabajo, cuyo informe final se ajusta a los lineamientos determinados por la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra. Está estructurado por capítulos, el primero de los cuales contiene el marco contextual del problema, las generalidades, objetivos y justificación.

El Segundo Capítulo corresponde al Marco Teórico que permite aclarar y presentar el contenido científico de la gestión de Relaciones Públicas en el contexto de las instituciones del sector público y privado, considerando que en la realidad actual la concepción de eficiencia y calidad se encuentra muy vinculada a los resultados y es evidente que la empresa privada ha alcanzado mejores estándares de éxito y crecimiento.

El Tercer Capítulo describe el marco metodológico cumplido en el proceso de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos así como la determinación de la población de estudio.

En el Cuarto Capítulo se hace el análisis y procesamiento de los resultados de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos.

El Quinto Capítulo define las conclusiones y elabora las recomendaciones de la investigación.

El Sexto Capítulo es la Propuesta Alternativa de Solución. El planteamiento de los objetivos, la justificación, desarrollo, impactos y difusión de la propuesta.

La intención del equipo investigador, no es la de encontrar soluciones definitivas sino mostrar con sencillez un proceso que puede ser válido en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, provincia del Carchi.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

"El Cantón Espejo se encuentra ubicado al nor occidente de la provincia delCarchi, con una superficie de 544.2 km² su clima varía entre 7° y 27°; su "población es de 13.188 habitantes. Fue creado el 27 de septiembre de 1934, en la Presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra".(Carrera L. et al: 2005).El Municipio del Cantón Espejo el 27 de septiembre de 2012 cumplió 78 años de vida política administrativa al servicio de la comunidad de Espejo.

Tiene por cabecera cantonal a la ciudad de El Ángel integrada por las parroquias: La Libertad, San Isidro y El Goaltal y la parroquia urbana 27 de septiembre, que constituyen el engranaje productivo de la región, dedicada principalmente a actividades agrícolas, ganaderas, industriales y el comercio.

Cuenta entre sus recursos naturales con lugares de gran belleza e importancia ecológica, como la Reserva Ecológica El Ángel", fuente hidrográfica que irriga toda la zona alta y baja de la provincia, donde se destaca la presencia de varias lagunas, vertientes, acequias y quebradas. Entre los principales ríos que nacen de la Reserva están: El Ángel, Bobo, Grande, Chiquito, Plata, Moran, que al unirse forman las cuencas del Rio Mira y la del Río El Ángel. El clima es frío con temperaturas medias que varían entre 7° C y 11°C, y los extremos se encuentra entre 0 y 18°C.

En el transcurso de su historia institucional ha sobrellevado cambios importantes en su estructura de organización, ya que los procesos políticos que demanda la democracia han logrado establecer autoridades elegidas por su comunidad con una formación intelectual y personal que marcan su historia, esto se traduce en beneficios en distintas acciones tanto de infraestructura, caminos vecinales y la obra social que benefician a la ciudadanía y se financian con el aporte gubernamental y de la misma población.

La entidad municipal se ha constituido en departamentos y oficinas que cumplen diferentes funciones conforme al marco jurídico vigente, pero de acuerdo a los procesos internos de cada entidad pública impulsa cambios en la atención con capacitación, selección de perfiles de puestos, optimización de talento humano, asignación de competencias, delegación de funciones, entre otras estrategias que buscan optimizar la calidad de sus servicios y mejorar su imagen institucional. La esencia de un manejo ordenado departamental reside en la coparticipación de los funcionarios que durante su permanencia han logrado mantener a la institución. Sin embargo, el insumo que incorpora mayores cambios es la alternabilidad de sus directivos de elección popular que se renuevan de acuerdo con las disposiciones Constitucionales y que imponen su sello personal en la gestión del cabildo.

En la actualidad, las organizaciones públicas deben definir políticas adecuadas de gestión de talento humano si aspirar alcanzar significativos procesos operativos de éxito, además de su infraestructura, tecnología, finanzas, producción, es importante impulsar una administración de recursos humanos que considere su desarrollo, integración, motivación, competitividad, trabajo en equipo, capacitación, actualización, empoderamiento y compromiso institucional.

Dentro de ese equipo humano no puede ignorarse el rol que se cumple la secretaria ejecutiva, asistente dinámica de la gerencia, responsable discreta o directa del Protocolo y las Relaciones Públicas Institucionales. Reconociendo que generalmente aparece como responsable un Jefe de Protocolo y Relaciones Públicas, casi siempre un funcionario de confianza del primer personero municipal, de libre remoción, es conocido que la secretaria de gerencia organiza en entretelones y asume los procesos de Relaciones Públicas Internas y Externas de la Municipalidad.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La diversificación de actividades que cumplen los gobiernos descentralizados seccionales entre los que se cuenta el Municipio de Espejo, el abundante intercambio de información directa, documental, telefónica, electrónica, personal, publicitaria de imagen institucional, de gestión administrativa, económica, política, cultural y social, que mantiene a nivel interno con su personal y sus usuarios, a nivel externo con órganos superiores, pares y mandantes, organismos internacionales, turísticos, entre otros, hace necesario el establecimiento de estrategias definidas para el mantenimiento del Protocolo y las Relaciones Públicas que ofrezcan y consoliden una imagen de solvencia, profesionalismo, eficiencia y productividad.

Buscando la eficiencia en las Relaciones Públicas y el Protocolo Institucional, es necesario partir de las relaciones interpersonales al interior del Gobierno Municipal, como sólido fundamento de una adecuada gestión, es importante establecer las normas de uso y práctica común, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana, como premisa para desarrollar un adecuado ambiente organizacional que se refleja sin duda alguna en el desempeño del

personal y por lo tanto, en un proceso adecuado de atención, parte importante de las Relaciones Públicas Externas.

Si bien el personal directivo, de jefaturas departamentales y responsables de unidades y departamentos aparecen como figuras visibles de los procesos de atención y Relaciones Públicas, no es menos cierto que el personal de secretaría encabezada por su titular, aparecen como primera imagen ante los usuarios y público relacionado, de tal modo que es determinante que este grupo de funcionarios manejen con soltura y solvencia los procesos de atención en el desempeño de sus puestos de trabajo.

Un error común en las Relaciones Públicas es que los funcionarios responsables de la atención a usuarios, asumen actitudes inadecuadas, poco cordiales y menos corteses, de tal modo que transmiten una pobre imagen institucional viciada de superioridad y distancia con el ciudadano.

Muchas ocasiones, el personal poco calificado, falta de conocimientos específicos, con bajo nivel de formación profesional y humana, son la causa de actitudes descomedidas, maltrato a los ciudadanos usuarios de las diferentes oficinas y dependencias, genera inconformidad, una idea de ineficiencia y mediocridad de los funcionarios y de la institución en general.

La inexistencia de políticas institucionales claras y definidas en procesos de atención a los usuarios, es la causa de acciones sin coherencia y unidad en las dependencias en el manejo de las Relaciones Públicas. En este sentido, la inexistencia de un Manual de Procedimientos de Atención y Relaciones Públicas, reduce las posibilidades de unificar procesos y resultados en el servicio que ofrece la institución a la ciudadanía.

Mucho tiene que ver la calidad de la atención institucional, en el desgaste político de sus representantes que fueron elegidos por la confianza y el voto popular; sin embargo, una vez posicionados de sus puestos, la situación cambia por completo y de la imagen de una persona profesional, solvente, carismática y sencilla, se transforma en un gobernante displicente y despótico.

Un proceso adecuado de Relaciones Públicas en cualquier organización y más todavía en un Gobierno Autónomo Descentralizado, busca insertar a la organización en contacto directo y personal con la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyó el Protocolo y las Relaciones Públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del Cantón Espejo, en el año 2012?.

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Espacial

El presente plan de trabajo de grado se realizó en las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Espejo.

1.4.2. Temporal

La presente investigación se desarrolló en el transcurso del año 2012.

1.4.3. Unidades de Observación

Las unidades de observación identificadas en el presente plan de investigación incluyen a los Jefes de Departamentos, así como a las secretarías de departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Espejo.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Determinar la incidencia del Protocolo y las Relaciones Públicas en la Imagen Institucional de la Municipalidad del Cantón Espejo, en el año 2012.

1.5.2. Específicos

1. Diagnosticar la incidencia del Protocolo y las Relaciones Públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012.
2. Identificar las dificultades y limitaciones en la gestión del Protocolo y las Relaciones Públicas que inciden en la imagen institucional de la Municipalidad del Cantón Espejo.
3. Proponer la aplicación de un modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo, buscando el mejoramiento del

desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales.

4. Socializar la propuesta con el personal directivo y secretarías departamentales.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.

Las Relaciones Públicas y el Protocolo Institucional al interior de las organizaciones determinan su imagen corporativa hacia la opinión pública. Es innegable que sus características particulares vinculan de manera positiva o negativa a la entidad con la sociedad y de ahí surge la aceptación o rechazo de su gestión. Tal es la importancia de las Relaciones Públicas en el entorno de las organizaciones, que es un factor determinante en su desarrollo o estancamiento.

Muchos ejecutivos del ámbito empresarial se preguntan para qué sirven con exactitud, las Relaciones Públicas y, en definitiva, cuáles son sus funciones básicas y el ámbito de su actuación e incidencia. Al respecto se puede señalar que abarca tres grandes campos o categorías: operativas, tácticas y estratégicas. Unas y otras, aportan significativamente al éxito o fracaso institucional.

El tema de investigación, no muy explotado por cierto, constituye un novedoso campo de trabajo para dilucidar, y representa, además de un reto para el equipo investigador, un modelo creativo de trabajo que aportará indudables beneficios para los representantes, directivos y personal de secretaría del Gobierno Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo; para la ciudadanía que verá el cambio positivo en la

calidad de atención que reciba de su institución municipal a través de sus funcionarios; y, para las instituciones y organismos relacionados, de jerarquía superior y subordinados.

Sin pretender realizar un trabajo único, resultará particularmente interesante y podrá ser utilizado como fuente de consulta por profesionales en formación de la misma o similares carreras en la Universidad Técnica del Norte; pues, el equipo de investigación tendrá que comprometerse a profundidad en la investigación para obtener resultados confiables, de calidad y con impactos positivos en el ámbito educativo, social y administrativo, situación que sin duda también mejorará su formación profesional.

El proyecto es factible porque se cuenta con la predisposición de las autoridades para colaborar en el desarrollo de la investigación, se tiene fácil acceso a la información por la relación laboral de sus autoras y el conocimiento profundo de la realidad institucional, además existe suficiente información sobre el tema y se cuenta con los recursos humanos, materiales y económicos para llevar a efecto la investigación.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentaciones:

2.1.1. Fundamentación Psicológica:

Se constata, que en una primera etapa del estudio de las Relaciones Públicas, la descripción de las acciones efectuadas resulta suficiente, pero al correr del tiempo, los efectos y repercusiones de dichas acciones van cobrando mayor importancia, porque lo que urge no es ya comunicar (casi todas las instituciones lo hacen) sino comunicar bien y responsablemente, y para ello resulta fundamental que la actual Teoría de las Relaciones Públicas entronque con la Psicología Social y se deslinde en cierto modo conceptualmente) de los fines propios del ámbito empresarial. La Psicología y Psicosociología descansan sobre un saber teórico independiente de la acción instrumental (trabajo) que sí descansa en un saber empírico mecanicista.

Según MARCUSE, H.: El hombre Unidimensional. Ensayo sobre la ideología de la sociedad industrial avanzada. (1954), ed. Planeta de Agostini, Barcelona, (1985). **“El pensamiento crítico lucha por definir el carácter irracional de la racionalidad establecida (que se hace cada vez más manifiesto) y definir las tendencias que provocan que esta racionalidad genere su propia transformación... aclaro que semejante nueva dirección del progreso técnico sería la catástrofe de la dirección establecida, no sólo la evolución cuantitativa de la**

racionalidad dominante (científica y tecnológica) sino su transformación catastrófica, la aparición de un nuevo concepto de razón.”(pág. 44).

La importancia de las Relaciones Públicas ha ido creciendo fulgurantemente los últimos años, tanto a nivel nacional como internacional, en los campos de la economía, política, cultura y esto se ha visto reflejado en la multiplicación de funciones y responsabilidades que se le atribuyen. La sociedad demanda respuestas y nos vemos obligados a comunicar sin cesar, las técnicas no son “diabólicas” ni siquiera intencionales en muchas ocasiones, como ya apuntamos, pero parecen funcionar solas y denuncian la escasez de explicaciones psicosociológicas sobre los efectos de esas comunicaciones que parecen camuflarse en el entorno turbulento, de dinamismo y obsolescencia que nos rodea. Como afirma Cuesta, “la psicología y especialmente la psicología social con sus áreas de conocimiento y sus métodos que le son propios, constituye una valiosa aportación a la sistematización y consolidación de las Ciencias de la información.

2.1.2. Fundamentación Sociológica

2.1.2.1. Teoría del Capital Humano

Para BECKER, Gary (2008), La sociedad no crece ni se desarrolla si no invierte en capital humano que lo define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La idea de un stock inmaterial imputado a un individuo que puede ser acumulado, usarse. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes, versus el costo de productividad, es decir, el sueldo que recibiría si estuviera desarrollando una actividad económica, y sus rentas futuras actualizadas.

Por otra parte, la formación específica es la adquirida dentro de una unidad de producción o de servicio, y permite desarrollar al trabajador su productividad dentro de la empresa y no fuera de ella. En este caso, la financiación se asegura al mismo tiempo por la empresa y por el trabajador.

Así, el conocimiento no se mide más que por su contribución monetaria, y no porque pueda aportar a un proceso de acumulación y de conocimiento. La teoría del capital humano niega, así, el carácter colectivo del proceso de acumulación de conocimiento, haciendo del individuo un ser que maximiza sus rentas futuras optando entre trabajar y educarse.

Entonces, lo que busca mostrar Becker es aplicar la racionalidad económica a todos los comportamientos en general de las personas, ya que él sostiene que "gran parte de los problemas cotidianos, pueden ser analizados desde una perspectiva económica", y lo hace realizando el costo- beneficio.

Algunos de los planteamientos señalados por Becker parecen ser simples y muy obvios, sin embargo, parte estos consiste en explicar, en términos entendibles para las personas, conceptos económicos que muchas veces nos cuesta relacionar con las acciones que realizamos a diario en nuestra vida cotidiana.

Así, lo que busca Becker es explicar y demostrar que la racionalidad económica se aplica a todos los comportamientos humanos.

2.1.3. Fundamentación Administrativa

2.1.3.1. Teoría de las Relaciones Humanas

Según URIBE, Alfredo (2005) **“La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanística de la administración), desarrollada por Elton Mayo y sus colaboradores, surgió en los Estados Unidos como**

consecuencia inmediata de los resultados obtenidos en el experimento de Hawthorne, fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición a la teoría clásica de la administración.” (pág. 23).

La teoría clásica pretendió desarrollar una nueva filosofía empresarial, una civilización industrial en que la tecnología y el método de trabajo constituyen las más importantes preocupaciones del administrador.

La teoría de las relaciones humanas surgió de la necesidad de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

Para URIBE, Alfredo (2005), las principales causas del surgimiento de la teoría de las relaciones humanas son:

1. “Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica y adecuándola a los nuevos patrones de vida. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas se convirtió en un movimiento dirigido a la democratización de los conceptos administrativos.
2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la psicología y la sociología, así como su creciente influencia intelectual y sus primeros intentos de aplicación a la organización industrial. Las ciencias humanas vinieron a demostrar, de manera gradual, lo inadecuado de los principios de la teoría clásica.
3. Las ideas de la filosofía pragmática de John Dewey y de la psicología dinámica de Kart Lewin, fueron esenciales para el humanismo en la administración. Elton Mayo es considerado el fundador de la escuela; Dewey, indirectamente, y Lewin, de manera más directa,

contribuyeron bastante a su concepción. De igual modo, fue fundamental la sociología de Pareto.” (pág. 27-28)

El comportamiento del individuo se apoya por completo en el grupo. En general, los trabajadores no actúan ni reaccionan aisladamente como individuos, si no como miembros de grupos. La teoría clásica no llegó a percibir que el comportamiento de los empleados está influenciado por las normas y los valores de los grupos sociales en que participan. Kurt Lewin verificó posteriormente que el individuo se resistirá al cambio para no apartarse de los parámetros del grupo, en tanto éstos permanezcan inmodificables.

Debido a que el poder del grupo para provocar cambios en el comportamiento individual es muy grande, la administración no puede tratar a los trabajadores individualmente, como si fueran átomos aislados, sino como miembros de grupos de trabajo, sujetos a las influencias sociales de estos grupos. Los trabajadores no reaccionan como individuos aislados frente a la administración, a sus decisiones, normas, recompensas y castigos, sino como miembros de grupos sociales cuyas actitudes se hallan influenciadas por códigos de conducta grupal. Es la teoría del control social sobre el comportamiento. La amistad y los grupos sociales de los trabajadores poseen significado trascendental para la organización y, por lo tanto, deben ser considerados los aspectos importantes en la teoría de la administración. La teoría de las relaciones humanas contrapone el comportamiento social del trabajador al comportamiento mecánico propuesto por la teoría clásica, basado en la concepción atomística del hombre.

Las recompensas y sanciones sociales.

Según URIBE, Alfredo (2005), **“El comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas o estándares sociales. Cada**

grupo social desarrolla creencias y expectativas con relación a la administración: esas creencias y expectativas –reales o imaginarias- influyen no sólo en las actitudes sino también en las normas o estándares de comportamiento que el grupo define como aceptables, a través de los cuales evalúa a sus integrantes.” (pág. 32)

Son buenos compañeros y colegas, si se ajustan a esas normas y estándares de comportamiento, y son pésimos colegas o compañeros desleales, si transgreden aquellas normas y estándares.

Para Taylor, y para la mayoría de los autores clásicos, predominaba el concepto del hombre económico, según el cual el hombre es motivado e incentivado por estímulos salariales y económicos. De allí se deriva el hecho de que casi todos los precursores de la administración científica hayan elaborado un plan de incentivo salarial para evaluar la eficiencia y bajar los costos operacionales. Taylor afirmaba que si se elegía un buen método, se seleccionaba el ejecutor adecuado –de acuerdo con sus características físicas- y se ofrecía un esquema de remuneración basado en la producción –que aumentara proporcionalmente a la eficiencia del empleado-, este produciría el máximo posible hasta el límite de su capacidad fisiológica, si las condiciones ambientales lo permitían.

Mayo y sus seguidores creían que esa motivación económica era secundaria en la determinación del rendimiento del trabajador. Conforme a la teoría de las relaciones humanas, a las personas las motiva, principalmente, la necesidad de reconocimiento, aprobación social y participación en las actividades de los grupos sociales en que conviven. De allí surge el concepto de hombre social.

Las recompensas y sanciones no económicas influyen significativamente en el comportamiento de los trabajadores y limitan, en gran parte, el resultado de los planes de incentivo económico. Aunque

esas recompensas sociales y morales son simbólicas y no materiales, inciden de manera decisiva en la motivación y la felicidad del trabajador.

Los grupos informales.

Mientras los clásicos se preocuparon exclusivamente por los aspectos formales de la organización (autoridad, responsabilidad, especialización, estudios de tiempos y movimientos, principios generales de administración, departamentalización, etc.), en Hawthorne los investigadores se concentraron casi por completo en los aspectos informales de la organización (grupos informales, comportamiento social de los empleados, creencias, actitudes, expectativas, etc.). La empresa pasó a ser vista como una organización social compuesta de diversos grupos sociales informales, cuya estructura no siempre coincide con la organización formal, es decir, con los propósitos y la estructura definidos por la empresa.

Los grupos informales constituyen la organización humana de la empresa, que muchas veces está en contraposición a la organización formal establecida por la dirección. Los grupos informales definen sus reglas de comportamiento, sus formas de recompensas o sanciones sociales, sus objetivos, su escala de valores sociales, sus creencias y expectativas, y cada participante los asimila e integra en sus actitudes y su comportamiento.

La teoría de las relaciones humanas esbozó el concepto de organización informal: la organización no solo se compone de personas aisladas, sino del conjunto de personas que se relacionan espontáneamente entre sí. Roethlisberger y Dickson comprobaron que “una organización industrial es algo más que una multiplicidad de individuos que actúan según sus intereses económicos. Esos individuos también experimentan afectos y sentimientos, se relacionan entre sí, y en su trato diario tienden a

establecer patrones de interacción. La mayoría de los individuos que aceptan esos patrones tienden a aceptarlos como verdaderas imprescindibles y obvias, y reaccionan de acuerdo con lo que ellos determinan.

Las relaciones humanas.

En la organización, los individuos participan en grupos sociales y se mantienen en constante interacción social. Para explicar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones, la teoría de las relaciones humanas estudió a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantiene contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de sus semejantes. En la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatos. En su comportamiento influyen el ambiente y las diversas actitudes y normas informales existentes en los distintos grupos. En la empresa surgen las oportunidades de desarrollar relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y las interacciones que se presentan necesariamente. Solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados: la comprensión de las relaciones humanas facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente.

La importancia del contenido del cargo.

La forma más eficiente de división del trabajo no es la mayor especialización de éste (y, por tanto, una mayor fragmentación). A pesar

de que no se preocuparon mucho por este aspecto, Mayo y sus colaboradores verificaron que la especialización extrema -defendida por la teoría clásica- no garantizaba más eficiencia en la organización. Se evidenció que el contenido y la naturaleza del trabajo influyen grandemente en la moral del trabajador. Los trabajos simples y repetitivos tienden a volverse monótonos y mortificantes, lo cual afecta de manera negativa las actitudes del trabajador y reduce su eficiencia y satisfacción.

El énfasis en los aspectos emocionales

Los elementos emocionales inconscientes –incluso irracionales- del comportamiento humano atraen a casi todos los forjadores de la teoría de las relaciones humanas. De ahí que algunos autores los denominen sociólogos de la organización.

2.1.3.2. El enfoque humanístico

En estos momentos de cambio acelerado y énfasis en la globalización y la cultura de la calidad y el servicio al cliente, para los estudiosos de la administración no deja de ser frustrante el comprobar que aún persista, en numerosas organizaciones, la aplicación de modelos rígidos y mecanicistas incompatibles con las principales variables, tanto de su entorno, como de su cultura, procesos o estructuras organizacionales particulares, y que, en la mayoría de los casos, están en franca contradicción con los supuestos que dichos modelos sustentan.

Solo el conocimiento basado en un estudio serio y fundamentado de los modelos propuestos, así como de las condiciones particulares de cada organización, puede ofrecer una buena opción para discriminar, con mesura e inteligencia, la utilización de los más adecuados.

Según URIBE, Alfredo (2005), **“El enfoque humanístico promueve una verdadera revolución conceptual en la teoría administrativa: si antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica de la administración), ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.”** (pág. 56)

El enfoque humanístico aparece con la teoría de las relaciones humanas en los Estados Unidos, a partir de la década de los años treinta. Su nacimiento fue posible gracias al desarrollo de las ciencias sociales, principalmente de la psicología, y en particular de la psicología del trabajo, surgida en la primera década del siglo XX, la cual se orientó principalmente hacia dos aspectos básicos que ocuparon otras tantas etapas de su desarrollo:

Análisis del trabajo y adaptación del trabajador al trabajo. En esta primera etapa domina el aspecto meramente productivo. El objetivo de la psicología del trabajo –o psicología industrial, para la mayoría– era la verificación de las características humanas que exigía cada tarea por parte de su ejecutante, y la selección científica de los empleados, basada en esas características. Esta selección científica se basaba en pruebas. Durante esta etapa los temas predominantes en la psicología industrial eran la selección de personal, la orientación profesional, los métodos de aprendizaje y de trabajo, la fisiología del trabajo y el estudio de los accidentes y la fatiga.

Adaptación del trabajo al trabajador. Esta segunda etapa se caracteriza por la creciente atención dirigida hacia los aspectos individuales y sociales del trabajo, con cierto predominio de estos aspectos sobre lo productivo,

por lo menos en teoría. Los temas predominantes en esta segunda etapa eran el estudio de la personalidad del trabajador y del jefe, el estudio de la motivación y de los incentivos de trabajo, del liderazgo, de las comunicaciones, de las relaciones interpersonales y sociales dentro de la organización.

No hay duda de lo valiosa que fue la contribución de la psicología industrial en la demostración de las limitaciones de los principios de administración adoptados por la teoría clásica. Además, las profundas modificaciones ocurridas en los panoramas social, económico, político y tecnológico contribuyeron con nuevas variables al estudio de la administración.

2.1.3.3. El Comportamiento Humano en las Organizaciones

Todas las organizaciones están constituidas por personas, los participantes requieren de la organización para poder alcanzar sus objetivos comunes, es por ello que las organizaciones están constituidas principalmente por personas, proyectos métodos y gestiones.

STANTON, William; WALKER, Bruce y ETZEL, Michael, (2006)“**El comportamiento organizacional basa su importancia en que es un proceso que se fundamenta en el estudio del individuo como parte de vital de una estructura y que su estado conductual va a repercutir en la producción de la organización, por lo tanto, conocerlo y apoyarlo a través de métodos organizados va a ser de elevada eficacia para la empresa.**” (pág. 78)

El comportamiento organizacional se encarga del estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la forma en la que las personas actúan dentro de las organizaciones, es una herramienta que nos ayuda a

comprender mejor la conducta de las personas al desempeñar sus funciones en las tareas que le son propias de acuerdo a sus nivel de trabajo.

Campo de estudio en el que se investiga el impacto de individuos, grupos y estructuras para comprender la conducta de las personas dentro de las organizaciones, con la finalidad de explotar al máximo las capacidades y conocimientos de los recursos humanos para le mejora y eficacia de toda organización.

Los elementos clave del comportamiento organizacional son las personas, la estructura, la tecnología y el ambiente. Con la debida interacción y aprovechamiento óptimo de estos elementos, la organización puede lograr el éxito siempre y cuando existan unas excelentes relaciones humanas y laborales que permitan favorecer un clima de competencias.

Los niveles de análisis del Comportamiento Humano Organizacional ayudan a los administradores a observar la conducta de los individuos dentro de una organización, las relaciones interacciones, examinan la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos, cohesiones intergrupales y demás sistemas complejos.

2.1.4. FUNDAMENTACIÓN TÉCNICA:

Conviene recordar que la técnica es un conocimiento utilitario eminentemente pragmático y anclado a las concretas necesidades de un tiempo y lugar.

HABERMAS, J.: Ciencia y técnica como ideología. Tecnos, Madrid, (1984). **“El predominio de la ciencia y de la técnica ha llevado a un progresivo abandono de esa permanente autorreflexión en**

brazos de un creciente “objetivismo” y positivismo”, en cuyo marco la ciencia y la técnica son puestas, como ideología, al servicio de la legitimación social y política.”(pág 8).

Haber más distingue la acción instrumental (relacionada con fines y relativa al trabajo), de la acción comunicativa (relacionada con la interacción y con las normas morales que rigen en una sociedad). La acción instrumental (trabajo) se orienta por reglas técnicas en contraposición a la acción comunicativa.

Si esto es así, el esfuerzo para evitar que las Relaciones Públicas se conviertan en meras técnicas, debe provenir del conocimiento de ese ámbito, más teórico que práctico y más ligado a la sociedad (ámbito psicológico y psicosociológico) que a la economía y no de la mera reproducción de las acciones efectuadas desde la “praxis”, que responden exclusivamente a la denominada acción instrumental y a su sentido o práctica originaria. Las Relaciones Públicas se convierten en garante de la convivencia en un sistema pluralista y en juez de sí mismas, al revisar las consecuencias y efectos psicosociales de las acciones comunicativas corporativas que bajo su feudo se promueven o sancionan.

2.1.5. FUNDAMENTACIÓN SOCIAL

Para Bernays Crystallizing Public Opinion (1990), **“Las relaciones públicas nacen y se expanden en una determinada sociedad y ante unas concretas necesidades sociales, por lo que su aparición viene a responder a necesidades demandadas por la evolución política, económica o social del siglo XX.”(pág.92-93).**

Una de las principales luchas que estuvo manteniendo Bernays a lo largo de su vida fue intentar aportar seriedad y rigurosidad a la actividad de

relaciones públicas, porque de esa manera se evitaba el intrusismo y se le daba un manto de respetabilidad. Para conseguirlo, era un ferviente partidario del reconocimiento legal y académico de las relaciones públicas, abogaba por:

- Exigir el registro y la licenciatura por parte del Estado, a fin de establecer unas normas de aptitud y ética. Reitera que cualquier persona puede autodenominarse relaciones públicas sin ningún tipo de problema.
- La necesidad de que las asociaciones de relaciones públicas demanden cambios en el curriculum de la enseñanza de las relaciones públicas en la universidad y escuelas superiores. Todo ello debido a que en los colegios superiores de comunicaciones y de periodismo -centros dónde se imparten generalmente las relaciones públicas- son tratadas como un accesorio y dan más preponderancia a “escribir bien” que a las ciencias sociales.
- Solicita a la Sociedad de Relaciones Públicas de América que, en sus propios cursos, ponga más énfasis en las ciencias sociales en lugar de ponerlo en “escribir bien”.
- Plantea la necesidad de una campaña de sensibilización de relaciones públicas realizada por los propios profesionales, quienes deberían educar a sus potenciales clientes y patronos sobre la verdadera definición y el auténtico valor de las Relaciones Públicas.

2.1.6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.6.1. Corriente Fenomenológica

Para HUSSERL, E., (1986) **“La fenomenología se ocupa de la conciencia con todas las formas de vivencias, actos y correlatos de**

los mismos, es una ciencia de esencias que pretende llegar sólo a conocimientos esenciales y no fijar, en absoluto, hechos.” (pág.9)

El término significa el estudio de los “fenómenos”, es decir de lo que aparece en la conciencia, lo dado. Se trata de recuperar al sujeto racional que está detrás de todo hecho y que directamente se pone como razón.

La concepción del hombre, para Husserl, consiste en la restauración del sujeto racional que no esté anclado en los hechos, como la psicología, sino en la razón; trata de revelar que el hombre no es un hecho mundano, sino el lugar de la razón y de la verdad, de la subjetividad trascendental.

SAN MARTÍN, J., (1987)“La conciencia humana es intencional, es decir produce actos cuya característica es el no quedarse en sí mismos sino ir más allá, por lo que la conciencia intencional es en sus actos conciencia de lo que permite que se represente mediante la actitud natural y la actitud fenomenológica; la primera es la que se mantiene en la vida ordinaria, la objetiva; y la segunda es en la que se interrumpe para fijarse en la experiencia de las cosas en un tiempo subjetivo.”(pág. 43.).

La característica intencional de la conciencia dice que a todo acto de conciencia, a todo acto intencional (reducción), le corresponde un objeto intencional.

El fundamento de la fenomenología es la conciencia; se entiende por conciencia el ámbito en el que se hace presente o se muestra la realidad; la realidad en la medida en que se muestra o aparece a una conciencia recibe el nombre de fenómeno. La característica fundamental que la fenomenología encuentra en la conciencia es la intencionalidad en el lenguaje ordinario llamamos intencional a la conducta hecha mediante un acto de voluntad, a la conducta deliberada; en fenomenología la intencionalidad es una propiedad más básica: se refiere al hecho de que toda conciencia es conciencia de algo, todo acto de conciencia es

siempre una relación con otra cosa, un referirse a algo. La percepción, el recuerdo, la imaginación, el pensamiento, el amor, el odio, el deseo, el querer, son distintas formas de darse el vivir de la conciencia. Una importante tarea de la fenomenología es la descripción de los tipos distintos de vivencias, de sus géneros y especies, y de las relaciones esenciales que entre ellas se establecen.

2.2. Importancia de la secretaria

GÓMEZ G., Jaime, y SOLARTE E., Ernesto (2008), exponen: **“El oficio de la secretaria es hoy en día todo una profesión que exige los máximos cuidados y compromisos de las personas que ejercen estos cargos. Son muy importantes las habilidades profesionales técnicas que se han de manejar en forma correcta. Pero estas pueden quedarse vacías sino existen unos elementos de la condición humana que son básicos para el ejercicio. Junto a sus habilidades profesionales técnicas, son las cualidades humanas las que harán de la secretaria una buena profesional. Estas pueden ser innatas o adquiridas a través de la educación, el estudio y la práctica, con la formación y capacitación que requiere el cargo”.** (p.5)

La concepción de la función de Secretaria ha evolucionado notoriamente con el paso del tiempo, el avance de la ciencia y la tecnología, la mentalidad del empresario y de la sociedad en general. Fundamentalmente este cambio está íntimamente unido a las mayores exigencias de rendimiento, competitividad y efectividad de la empresa privada y las instituciones públicas que fundamentan su acción con una clara tendencia a perdurar en el tiempo y en el contexto globalizador de los sistemas económicos en los que se desenvuelven.

Nada más alejado de la realidad actual, el papel que desempeñaba en el pasado la Secretaria: una persona discreta, casi invisible, que cumplía un trabajo mecánico, de reproducción o multiplicación; transmitía órdenes y disposiciones que no requerían sino de una memoria fotográfica en la fiel transmisión del mensaje de su jefe. Un hombre o mujer que requerían

conocimientos de lenguaje oral y escrito, manejo de una máquina manual de escribir, organización, archivo, redacción comercial, oficial o particular, taquigrafía, entre otros. Hasta hace no mucho tiempo, el perfil de una secretaria para una empresa privada o una institución pública, era de una Bachiller en Comercio y Administración, en el mejor de los casos. En suma, la secretaria en el medio en el que nos desenvolvemos, se hacía con la experiencia y la práctica laboral y una exigencia mínima de conocimientos previos.

Con el paso del tiempo, las transformaciones de la estructura legal del Estado ecuatoriano, en el sector público; el crecimiento y transformación de las empresas del sector privado, exigen mayor preparación técnica, profesional y humanística para este gran sector laboral formal e informal, público y privado. Es entonces que las Universidades locales ofertan programas especiales de profesionalización en nivel tecnológico y de pre grado, para Secretarias en ejercicio, en respuesta a la demanda social que requiere una formación técnica y especializada de las personas que cumplen esta función en el engranaje productivo nacional.

La sociedad entera asume esta nueva realidad: La Secretaria actual es una profesional integralmente formada y capacitada para desenvolverse con éxito y asumiendo un rol fundamental y decidor en el entorno interno y externo de la empresa.

Su perfil profesional se transforma y las exigencias ascienden a niveles que conducen a encontrar en la Secretaria, una persona dotada de competencias específicas y generales que la convierten en el eje de la estructura funcional de la organización.

Para ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA (2006), **“Básicamente posee el dominio del manejo tecnológico de los equipos e instrumentos de la oficina, formación humanística integral, entendiéndose ésta por un despliegue de cualidades personales, morales, éticas y profesionales, habilidades de**

comunicación oral y escrita, conocimientos de psicología empresarial, administración de talento humano, organización, archivo y documentación, relaciones públicas, administración, etiqueta y protocolo, elementos básicos de contabilidad, entre otros; y, un gran acervo cultural y del entorno empresarial que le permiten actuar con asertividad y proactividad.” (pág. 118).

Este es, en la actualidad el perfil profesional de la actual secretaria de la empresa promedio: Un elemento que suma y multiplica, determinante en la estructura orgánica y funcional de la organización.

Según ARGUDÍN, Yolanda y LUNA, María. (2001), **“El cambio de rol, función y mentalidad de la Secretaria a Asistente Ejecutiva no es una situación de definición del perfil de un puesto de trabajo de la empresa o institución, es, una cuestión de actitud, aptitud y apertura.**

Actitud de la persona, hombre o mujer que cumple ese digno rol laboral, que no se restringe al hecho de asumir un comportamiento, pues éste debe responder a las reales y sólidas condiciones de formación personal, profesional, técnica y humanista. Al conocimiento que confiere autoridad y solvencia en la actuación.

Aptitud, vista como un conjunto de cualidades, conocimientos, habilidades, destrezas, valores y competencias de desempeño en el ejercicio de un rol laboral específico en el entorno organizacional.

Apertura y oportunidad que reviste características externas desde la función directiva. Un cambio de paradigmas que conceptualizaban a la secretaria como un simple recurso de apoyo, hacia una intervención directa y participativa. La posibilidad de ofrecer al recurso humano una real oportunidad de crecimiento y autorrealización, a su incorporación plena en el trabajo de equipo y fortalecer el compromiso personal con la organización.” (pág. 143)

Nada genera un sentimiento tan auténtico de compromiso y lealtad que una real oportunidad de realización personal, un trato digno y el reconocimiento expreso del aporte individual, a través de estrategias que

propicien la participación e intervención del recurso humano en la ejecución de acciones que conducen al logro de objetivos y metas.

El cambio de mentalidad hacia el rol y la función de Secretaria a Asistente Ejecutiva implica asumir responsabilidades de mayor trascendencia, el apoyo y complemento directo a la gestión directiva, enfrentar la toma de decisiones con seguridad y solvencia, constituirse en un nexo de comunicación y coordinación entre los distintos niveles de gestión, el desarrollo de hábitos de permanente actualización y renovación acorde con la dinámica cambiante de las relaciones económicas y sociales.

La demanda social en el entorno productivo impone el cambio de actitudes y compromisos laborales de la actual secretaria hacia nuevas y mayores responsabilidades de gestión en apoyo y complemento a la función directiva.

La secretaria profesional asume un compromiso de actualización permanente que revista su actuación de solvencia, precisión y efectividad.

El conjunto de cualidades técnicas y profesionales de la secretaria por si, no la habilitan para una ejecución superior de su rol laboral si no están acompañadas de aquellas humanas, morales y éticas que fortalecen su personalidad y recta actuación.

Las políticas empresariales de reconocimiento, estímulos y recompensas a la calidad del talento humano constituyen la mejor estrategia para generar actitudes de compromiso, lealtad y fidelidad.

La transformación del rol, función y mentalidad de la secretaria a asistente ejecutiva es el fin superior para lograr su autorrealización y satisfacción personal y profesional.

2.2.1. Parámetros de imagen personal, profesional y corporativa

La definición de parámetros que debe manejar una asistente en cuanto a su imagen personal, profesional y corporativa, desde el punto de vista de ARGUDÍN, Yolanda y LUNA, María. (2001), se agrupan así:

INTERNOS.- Conjunto de cualidades y valores que identifican y definen la personalidad humana y que irradian en su actuación, comportamiento y relaciones interpersonales:

- a) Conducta Ética y Moral
- b) Responsabilidad
- c) Compañerismo
- d) Lealtad
- e) Discreción
- f) Control de las emociones
- g) Reflexión
- h) Respeto

EXTERNOS.- Determinados por el conjunto de artículos, aditamentos y vestuario que complementan a la asistente ejecutiva y proyectan la imagen visible de elegancia, discreción, sobriedad y buen gusto:

- a) Vestuario de corte formal, elegante sin ser llamativo, femenino y de acuerdo con la ocasión.
- b) Calzado clásico de tacón medio
- c) Cabello suelto o recogido que en ningún caso cubrirá el rostro

d) Uñas de largo medio, bien cuidadas. Puede usarse esmalte transparente o similar pero en ningún caso se utilizarán colores nacarados o tonalidades fuertes.

e) Maquillaje discreto que resalte la forma del rostro, el color de la piel y los ojos. El uso de delineadores oscuros no es adecuado.

f) Perfume suave sin abusar de la cantidad utilizada para cada ocasión. El mejor olor que emanamos es el de la limpieza. Un cuerpo sano y perfectamente limpio causa la mejor impresión. El abuso del perfume, aunque éste sea de marca inunda el ambiente y no necesariamente provoca gratas impresiones.

En resumen, la apariencia personal de la asistente ejecutiva debe proyectar un conjunto armónico, distinguido y agradable a los sentidos.

FÍSICOS.- Más que atributos de exuberancia corporal, estos están relacionados con el cuidado, protección y conservación del cuerpo humano en vida saludable, alimentación adecuada, actividad física y descanso necesario que producen un efecto positivo en la presentación y desenvolvimiento.

Aunque en realidad la estructura corporal está definida por las características genéticas de cada ser humano, es posible mantenerlo o mejorarlo mediante la práctica de hábitos de vida saludables. En este campo añadiría que una mirada franca, espontánea y cordial, causa el mejor efecto en el interlocutor y reduce cualquier impresión negativa del aspecto físico.

PROFESIONALES.- Adquiridos a través de la formación académica, experiencia, hábitos de autoeducación e investigación permanente. Le confieren las competencias necesarias para intervenir con éxito en el campo laboral.

- a) Ejercicio de competencias generales y específicas propias de la actividad.
- b) Dominio del manejo de equipos de oficina y tareas del puesto de trabajo.
- b) Capacidad de aprendizaje continuo.
- c) Autocontrol y autoevaluación sistemática.

CORPORATIVOS.- Estos parámetros reúnen en su conjunto los atributos anteriores; pues, unidos definen el perfil profesional de una Asistente Ejecutiva con responsabilidades trascendentes en el quehacer de la organización. Se añaden también:

- a) Habilidades de comunicación.
- b) Capacidad de mediación y coordinación.
- c) Trabajo en Equipo.
- d) Compromiso corporativo.
- e) Administración del tiempo.
- f) Desarrollo autónomo.
- g) Habilidad para tomar decisiones.
- h) Proactividad.

Desde el punto de vista de la empresa u organización, los principales cambios en el rol que cumple la asistente ejecutiva están relacionados con mayores espacios y ámbitos de acción de esta profesional. La asignación de actividades de mayor responsabilidad está directamente relacionada con la demostración de las capacidades y competencias de la funcionaria. Mientras mayor sea el conocimiento, la experiencia y el

profesionalismo, le serán confiadas tareas de mayor trascendencia en la empresa.

Por otra parte, la Secretaria estará preparada para asumir el rol de asistente ejecutiva en el momento en el que mejore sus condiciones profesionales, alcance el dominio en el manejo de competencias generales y específicas de este nuevo rol: habilidades de comunicación, relaciones públicas, relaciones interpersonales, manejo de equipos y nuevas tecnologías, uso de lenguajes, mediación de conflictos, investigación permanente, autocontrol, reflexión y aprendizaje continuo.

Solo es posible asumir nuevos retos si estamos preparadas para ello. De modo que el cambio del rol a un nivel superior, estará directamente relacionado con nuestra capacidad de aprendizaje, formación profesional y técnico, cultura organizacional y la práctica de valores humanos, éticos y morales que nos concedan, por méritos propios, el espacio suficiente y adecuado para mejorar los procesos y resultados del puesto de trabajo, la aceptación y confianza de superiores, iguales y subalternos.

El mundo de la ciencia y las relaciones sociales y económicas avanza cada día y se transforma. Requiere de seres humanos hábiles y dispuestos a enfrentar con éxito estos continuos cambios. Personas que se adapten a este movimiento dialéctico y se sintonicen con el descubrimiento, la investigación y el aprendizaje permanentes.

2.3.Relaciones públicas

Para MARTINI, N. (2009) **“Las Relaciones Públicas 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 de los mismos en acciones presentes y/o futuras.”** (pág. 43)

Entendida como la habilidad para resolver problemas soslayar dificultades. No se apoya en la razón. Colma con éxito logros del conocimiento, es, en suma, el arte del diálogo de la culturización, la eficaz comunicación entre hombres y grupos, mediante la cual puede crearse una imagen atractiva de la cultura o conjunto de conocimientos y valores que aseguran la correcta conjugación entre la conducta humana y conducta ideal. Las Relaciones Públicas son asociativas: Las comunicaciones están destinadas a crear modos de convivencia mediante técnicas persuasivas de carácter cultural.

Implementan técnicas de negociación, marketing, publicidad y administración para complementar y reforzar su desempeño en el marco de un entorno social particular y único que debe ser estudiado con máximo esmero para que esas acciones puedan ser bien interpretadas y aceptadas por los distintos públicos a quienes se dirige un programa de Relaciones Públicas. "La práctica de las Relaciones Públicas es el arte y la ciencia social de analizar tendencias, predecir sus consecuencias, asesorar a los líderes de organizaciones y poner en práctica programas planificados de acción que servirán a los intereses de la organización y del público"

Las Relaciones Públicas buscan identificar las reglas que determinan la eficacia de los procesos de comunicación entre individuos y colectividades o entre colectividades, para conocer los valores sociales y cómo realizarlos.

El comportamiento humano es el objetivo de las Relaciones Públicas. Exteriorizan actitudes que ayudan a ver por qué los hombres actúan de cierta manera frente a cada situación. Las actitudes expresan predisposición para actuar de una u otra forma: Acusan distintas influencias (psicológicas, genéticas, ecológicas).

Según DE SOUSA, CÁNDIDO (2009). **“Toma de la psicología como organizar los medios de presión social (fundamentalmente, la sugestión), para condicionar juicios de valor y las posibilidades de elección de un público “X”. Las actitudes se manejan más fácilmente apelando a lo emocional - instintivo.”**(pág. 23)

En el campo de la gestión estatal, las Relaciones Públicas evidencian una creciente necesidad de informar como una estrategia de acercamiento entre gobernantes y gobernados. La sociedad de masas exige información, y es el Estado quien debe abastecer la opinión pública.

Las Relaciones Públicas participan desde la institución al servicio del gobierno de la misión informativa (cuidando que sea veraz y con responsabilidad social).

2.3.1. Relaciones Públicas, Imagen de la Organización

La organización elabora una estrategia de comunicación distinta para cada tipo de público. Pero hay ciertos elementos de estos mensajes diferentes que son iguales, y se repiten siempre. A estos atributos se los llama “imagen núcleo” Síntesis de los atributos más importantes de la organización.

Personalidad: Toda organización, al igual que toda persona, la tiene. Efecto el conjunto de atributos o características que pertenecen a una persona u organización y que permiten diferenciarla de las demás y hacerla única.

El conjunto de señales e indicios es la identidad: Una persona puede conocer ciertos aspectos de la persona de otro o de una organización a través de su personalidad.

Imagen: Conjunto de señales e indicios del otro, asociadas a la personalidad del que recibe esas impresiones conjuntamente con sus experiencias y vivencias, constituyen la imagen. La imagen que queda articulada es subjetiva.

Según DE SOUSA, CÁNDIDO (2009), Se puede elaborar una estrategia de imagen que responda a un modelo:

“Centrífugo: Es aquel en el que todas las comunicaciones de la organización responden a un mismo criterio, lo que le da coherencia. La comunicación es sinérgica.

Centrípeto: Los distintos departamentos comunican en forma individual, y lo que reciben los públicos es un mensaje fragmentado e incoherente.

Efecto de halo: Se produce cuando una persona tiene una creatividad positiva o negativa que es tan fuerte que actúa como una barrera que no permite conocer el resto de las características de la persona. Una persona puede impresionar a otra a través de su actitud, forma de hablar, vestimenta.”
(pág. 17)

Todo el tiempo enviamos señales e indicios a otras. No siempre son captadas en su totalidad por el otro, por eso es que se convierten en impresiones. Este conjunto de señales e indicios es lo que Bernstein llama identidad. Una persona conoce ciertos aspectos de la personalidad del otro o de una organización, a través de su personalidad.

El conjunto de señales e indicios que emite una organización o persona, y son recibidos por otra, asociadas a las experiencias, personalidad y vivencias, constituyen la imagen, que siempre es subjetiva.

COSTA, Joan (2009) Con respecto a la organización, dice que se puede hablar de 3 tipos diferentes y cada grupo tiene una actitud distinta con respecto a la organización:

Microgrupo Directivo: Está constituido por aquellas personas que ocupan el más alto nivel dentro de la Organización (directivos máximos, no gerentes). Son los que conocen realmente a la organización. El porqué de las conductas, actividades, etc. Tienen dos tipos de actitudes:

Actitud objetiva: Referido a la organización y lo que hace, que tipo de estructura organizacional es, cual es su estatuto social, que tipo de organigrama tiene, que cantidad de personas, etc. Estos son elementos objetivos, porque responden a una descripción (lo que es). Saben lo que hace la organización, lo que produce, el servicio que ofrece, su nivel de facturación. Estos datos son cuantificables. Lo que es y hace la organización es para este grupo la imagen objetiva.

Actitud Proyectiva: Lo que la organización quiere ser y hacer. Este tipo de actitud genera una imagen proyectiva. Aparecen las oportunidades y dificultades. El directivo percibe la situación de la organización en el futuro, tiene la posibilidad de transformar el problema en oportunidad. Esta es la imagen subjetiva.

Grupo Ejecutivo: Conformada por el resto de las personas que constituyen el público interno (gerentes, empleados, operarios), quienes articulan una imagen de tipo subjetivo: esta es la que el grupo ejecutivo de la empresa cree que la empresa es y hace.

La imagen del grupo ejecutivo es la más subjetiva porque es altamente emocional. El personal esta imbuido de sus propias emociones y no puede tomar distancia con la organización para analizarla en forma objetiva, la persona vivencia la realidad, todo lo que ocurre en la organización lo afecta.

Microgrupo externo: Es la que articula la audiencia externa o público externo. Estas tienen una imagen de la restitución que se articula como consecuencia de las comunicaciones que recibe de la empresa y de las

interacciones que tiene con ellas. Para este grupo la imagen es la verdadera, es la imagen pública.

La interacción de la imagen objetiva, proyectiva, subjetiva y pública constituyen la imagen global.

Para COSTA, Joan (2009), **“De todas las imágenes, la que más peso tiene es la imagen pública. Toda organización pretende llegar a articular en sus públicos con una imagen ideal, la imagen ideal sería que todas estas imágenes sean lo más parecidas posibles, sean sinérgicas, Para estructurar la imagen hay que tener en cuenta los mensajes de tipo intencional, parasitarios y parasitarios residuales.”**

Los mensajes intencionales son aquellos que la organización planifica voluntariamente y que se reflejan en las campañas de comunicación.

Los mensajes parasitarios son las barreras que dificultan la fidelidad de la comunicación, por lo tanto, su concreción. Ej: textos mal redactados.: Son perjudiciales para la configuración de la imagen.

Parásitos Residuales: Es la acumulación de parásitos que se van sucediendo durante períodos de tiempo. Llegan a transformar una imagen en negativa. La imagen es acumulada, porque no se articula con una sola nota sino que es la articulación de varias comunicaciones, que da como resultado la imagen de una organización.

2.4. Imagen institucional

Según CIRIGLIANO, (2009) **“La imagen institucional se forma como resultado de nuestro contacto directo o indirecto con la institución, es el esquema de posibles respuestas, perfil de**

conductas anticipadas. Es un esquema de actitudes y respuestas posibles.”

La determinación de la imagen institucional es el diagnóstico del público en cuestión con la relación a la empresa. El análisis motivacional permitirá determinar las causas que posibiliten un estado para llegar a aconsejar medidas que puedan cambiarlo.

2.4.1. Públicos

Responden a segmentaciones artificialmente definidas por parte e la organización. Cada uno de los segmentos reúne a personas con características similares desde el punto de vista de la organización. Va a haber tantos públicos como sectores ofrezcan este tipo de interés para la empresa.

ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, T. y CABALLERO HUESO, M. (2007), proponen una clasificación de públicos, así.

Públicos efectivos, reales o actuales: son aquellos que actualmente están interactuando con la organización.

Públicos potenciales.: son aquellos con los que la organización no interactúa, pero tienen características que los hacen pasibles de interactuar con la organización. Las Relaciones Públicas tienen como uno de sus objetivos efectivizar a los públicos potenciales.

Directos: son los públicos elegidos voluntariamente por la organización.

Indirectos: son los públicos con los que la empresa debe interactuar aunque no lo desee. Ejemplo: gobierno por los tributos, con la comunidad, con la prensa.

Internos: todo el personal de la organización independientemente de su jerarquía.

Necesidades del público interno

El público interno al interior de las organizaciones manifiesta distintas necesidades de ser satisfechas para lograr su efectivo desempeño:

1. De pertenencia: las personas necesitan pertenecer a un grupo que perciban como más fuerte que a la persona sola. El grupo sirve como referencia.
2. De aceptación: la persona necesita ser aceptada por su grupo.
3. De perfeccionamiento: el individuo necesita progresar. Debe estar encaminado a la obtención de metas alcanzables.
4. De propia dignidad: la persona necesita ser reconocida, ante todo, como ser humano.
5. De seguridad: en cuanto al ámbito laboral.
6. De poder creador: el público interno debe tener la posibilidad de crear. La creación es un atributo del hombre, que lo diferencia de la máquina.

Se debe considerar al público interno como CLIENTE INTERNO. El trabajador es el primer defensor de lo que pasa dentro de la organización.

Públicos externos:

Público cliente: totalmente fuera de la organización. Es uno de los más difíciles de estudiar, porque son heterogéneos y esto lleva implícita la complejidad.

A este público van dirigidas las campañas. Es muy heterogéneo. Hay que hacerle un seguimiento permanente ya que recibe constantes mensajes del medio y va cambiando de opinión.

Es muy valioso escucharlas ya que nos dirá por qué no volvieron las personas.

Los públicos clientes se pueden clasificar en:

Primarios: Relación Directa

Secundarios: se relacionan con la organización a través de los primarios.

Terciarios: Tienen relación con la organización a través de los secundarios. Es el que va a consumir el producto.

Público proveedores: pueden proveer materias primas, servicios, etc., y pueden ofrecer asesoramiento. Son muy importantes porque ofrecen a la empresa una información sobre su mercado y sobre el sector donde se desarrolla la empresa. Sabe sus modas, tendencias, avances tecnológicos, etc.

Público Prensa: se lo visualiza como público conquistable, y como poderoso instrumento de comunicación.

Público comunidad: conjunto de personas e instituciones que tienen independencia con respecto a otro conjunto de personas e instituciones que se reconocen como integrantes de la comunidad y están unidos por lazos de tradición y una cultura común. La comunidad va a exigir ciertas cosas de la organización, por ejemplo: estructura edilicia, respeto por la idiosincrasia. Respeto de los hábitos comunitarios y costumbres. Cuidado del medio ambiente.

Dentro de la comunidad, los líderes desarrollan un papel muy importante, por eso se debe tratar de conquistarlos. La empresa debe estudiar la historia de la comunidad, conocer las fechas históricas más importantes, conocer la geografía del lugar, conocer las fluctuaciones de opinión pública, las tendencias económicas, políticas, etc.

Públicos líderes:

Podemos hablar de **Líderes de opinión**: especializados en un tema, Líderes de masa, Líder de opinión: será respetado por el grupo en el tema en el que se especializa.

Líder de masa: aquel que es requerido por el grupo especialmente cuando quiere hacer valer sus opiniones o canalizar demandas, porque siente que el líder de masa representa al grupo. Solo puede haber uno. Si aparece un segundo líder de masa se producen conflictos y el grupo se puede fracturar en dos, y cada mitad requerir un líder. De esta forma se vuelve a la situación inicial, o se pueden enfrentar los líderes, ganando uno sobre el otro, desaparece uno como líder y puede volver al grupo como un miembro más.

Cualquiera de los dos influencia poderosamente al grupo, por eso debemos tomar en cuenta a ambos.

Público de medios educativos: cada vez se achica más la distancia entre las empresas y las entidades educativas. Dentro de instituciones educativas, las empresas saben que pueden encontrar futuros profesionales. Se relacionan a través de pasantías.

Público gobierno: tomamos dentro de este a nivel nacional, provincial y local.

La relación que tenemos con éste se da a través del fisco, del cumplimiento de la normativa legal, aduana, regulaciones que hacen a las empresas, bancos oficiales. Son relaciones que no podemos dejar de reconocer como obligadas. A medida que avanza el mundo, la distancia entre el estado y los ciudadanos aumenta. Esa distancia está cubierta por una telaraña burocrática. Las empresas deben tener buena relación con el

gobierno, porque éste a través de la legislación puede ayudarlas o perjudicarlas.

Públicos externos: Público general o gran público.

Público complejo, por ser heterogéneo. No es tan definido por la cantidad de personas que lo conforman, sino por la calidad. Se caracteriza por atributos:

1. Simplificación: los mensajes que llegan a este tipo de públicos son reducidos a su mínima expresión.
2. Inestabilidad: porque lo que entusiasma hoy, mañana es diferente.
3. Multiplicación: es el caldo de cultivo propicio para que prosperen estereotipos y prejuicios porque multiplica características singulares (una sola cosa). Una sola característica que ven, dará las mismas características a todo lo que se le parezca.
4. Identificación: este público pretende identificarse por aquellas ideas que son aceptadas por la mayoría, porque eso hace que se aumente la propia seguridad.
5. Conformidad: público conformista como consecuencia de la identificación.

En este público actúan las censuras naturales, como la subestimación (censuras que impone la misma sociedad, donde hay temas tabúes), o el incesto. La censura natural nace sin que un líder la cree. La censura artificial es impuesta por cierta persona, como una dictadura.

Este público es cuna de la opinión pública. Los medios de comunicación que llegan a este público son los medios de comunicación masiva.

Relaciones Públicas, no trabaja demasiado con estos públicos, salvo cuando realiza una campaña institucional dedicada a la sociedad, lo que

hacen es segmentar a los públicos, y pretenden realizar comunicaciones dirigidas a cada público en particular.

Público mixto:

Es aquel que no pertenece a la organización pero tampoco encuentra totalmente fuera de ella, sino que ocupa una posición intermedia.

Familia de los empleados: importante para la organización, por lo que vive el trabajador dentro de la empresa, de alguna forma afecta a su familia. También sucede al revés, la persona que vive una situación tensa en su hogar, no rinde bien en su trabajo. Hay una relación muy estrecha entre la empresa y el trabajador.

Accionistas: persona que va a aportar el capital a la empresa a través de la compra de acciones. Hay una existencia de persona física y una existencia jurídica.

Distribuidores, concesionarios y representantes: son públicos primarios, porque se relacionan directamente con la organización. Si es concesionario trata mal al consumidor, se ve afectada la imagen de la empresa, dado que los concesionarios son los representantes de la empresa. La empresa reúne a sus distribuidores y los capacita para que expliquen y justifiquen mejor las características del producto que comercializan.

2.4.2. Las relaciones públicas en los gobiernos locales

Según RAMÍREZ, (1995), **“Las instituciones, los partidos, los sindicatos, las empresas, las organizaciones sociales...**

comunican siempre, incluso cuando no comunican absolutamente nada. Esta idea es fundamental y conviene no perderla de vista. El silencio es cada vez menos rentable, sobre todo cuando no se explican adecuadamente las razones de dicha actitud” (pág. 48).

Desde la persona que nos atiende en la oficina de información o el policía que nos pide que pasemos el control de entrada, hasta el propio alcalde del municipio, todos en la administración local comunican, y de ellos, de su actitud, dependerá en buena medida la percepción que los ciudadanos tengan de la institución.

Según LÓPEZ, J. y GADEA, A., (2005), **“La comunicación en una administración local, es, por tanto, un factor estratégico clave en la formación de la imagen que sobre el ayuntamiento tiene la ciudadanía, de ahí que deba entenderse desde un sentido global, pues de nada sirve una buena batería de notas de prensa y comparecencias públicas diarias si no cuidamos la primera impresión que los ciudadanos y ciudadanas se llevan al pisarlo.” (pág. 43)**

Poco útil en cuanto a la formación de una “imagen positiva” en los receptores VILLAFANE, (1999) sería una noticia sobre la restauración de monumentos en el casco histórico de nuestra localidad si luego los miembros del gobierno no reciben a los ciudadanos afectados por los ruidos de esas obras de restauración, por ejemplo.

Hablaríamos, entonces, de la comunicación como eje troncal de la gestión en la administración pública, y como un elemento que se va logrando poco a poco, implantando modelos de trabajo basados en el concepto de servicio público.

En este sentido, tenemos que hablar de la voluntad política para que este modelo de gestión integral de la imagen sea una realidad. Una voluntad

política que, sin embargo, en muchos casos sólo se preocupa de la comunicación externa, obviando las nuevas tendencias teóricas que conducen al principio de que todo, absolutamente todo lo que ocurre en la organización, influye en el proceso de construcción de su imagen pública, que para que sea en última instancia positiva necesita de un trabajo de planificación y ejecución que no cristaliza en dos días.

ÁLVAREZ Y CABALLERO, (1997), plantean que “no se puede definir como global una comunicación por el mero hecho de que se difunda en todos los soportes, sino porque responde a una visión integrada de la institución o empresa.” (pág.91)

Pero, en muchos casos, sobre todo en las municipalidades pequeñas, la comunicación se entiende exclusivamente desde su vertiente externa, y los departamentos que la gestionan, se encargan de mediar en las relaciones entre las autoridades políticas y los medios de comunicación, sin aplicar una visión de conjunto al fenómeno comunicativo, entendido éste como un valor fundamental, como un factor estratégico para lograr el éxito en la organización.

2.4.3. Cuatro Objetivos Principales de las Relaciones Públicas Municipales

LÓPEZ, J. y GADEA, A., (2005), señala que “Existen cuatro principales objetivos de Relaciones Públicas en el Gobierno Municipal:

1. Mantener a los ciudadanos informados de la política y actividades de la Administración Pública local;
2. Dar oportunidad para que los ciudadanos expresen sus puntos de vista antes de la aprobación final de la autoridad competente;
3. Iluminar el camino de los ciudadanos respecto de los trabajos municipales e informarles de sus derechos y obligaciones;

4. Promover un sentimiento de orgullo cívico” (pág. 169).

La política de Relaciones Públicas del gobierno municipal, para tener éxito debe ser planeada y proyectada a largo plazo. Programas poco meditados sin determinación de objetivos y de prioridades, ofrecen resultados desastrosos y provocan desconfianza de los ciudadanos locales. Es necesario que la programación sea extensa y continua, frecuentemente renovada con el aumento de ideas y procesos nuevos, después de la evaluación de los resultados.

2.4.4. Entrenamiento de los servidores públicos

Es imprescindible que los servidores públicos del municipio sean entrenados para que puedan explicar y, tal vez, justificar los objetivos y normas fijadas por el Gobierno Municipal. Si los funcionarios municipales no conocen la política de Relaciones Públicas, así como las metas generales de Administración Pública, poco o nada harán, pudiendo aún constituirse en fuerza negativa ante los ciudadanos. Uno de los objetivos del programa de entrenamiento es capacitar a los servicios municipales de diversos niveles para que se conduzcan de la mejor manera posible en el trato de la cosa pública y en sus relaciones con los munícipes.

2.4.5. Coordinación entre la administración municipal y la comunidad

La creación de un Concejo de Relaciones Públicas, integrado por autoridades municipales y líderes de la comunidad, constituye una necesidad inaplazable para asegurar la coparticipación de los ciudadanos en los problemas gubernamentales locales. La principal tarea de ese concejo sería establecer la coordinación entre la Administración Municipal y la comunidad en aquellos problemas de interés colectivo, lo que

permitiría atenuar la habitual actitud de indiferencia y de escepticismo de los municipios.

2.4.6. Mensajes claros, exactos y concisos

El lenguaje de las comunicaciones escritas y orales, de la administración pública municipal constituye un serio problema, que es necesario que sea afrontado por los servicios públicos. Y en el ámbito local, la cuestión se torna más considerable, pues que proximidad física de gobernantes y gobernados toma casi ridículo el lenguaje de los comunicados oficiales con el empleo de fórmulas estereotipadas, los mensajes deben ser claros, exactos, concisos y gramaticalmente correctos y de carácter casi informal.

2.5. Protocolo

La página web www.wikipedia.org , que presenta la opinión de varios autores define el Protocolo **“como un conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial (vinculación por ley) o por tradición o costumbre (vinculación personal voluntaria); más técnicamente como: Regla de ceremonial diplomática o palatina. El Ceremonial es el conjunto de formalidades a tener en cuenta en un acto señalado y que vienen determinadas por el protocolo, para cualquier tipo de acto público o solemne.”**

La mayor parte del Protocolo y Ceremonial actual de actos oficiales y privados, tiene un gran componente fiel reflejo de las tradiciones y costumbres populares del pasado, tamizados por el avance de las sociedades y por los nuevos medios y tecnología disponibles, que han hecho que éste evolucione y se adapte a estos cambios.

La mayoría de los pueblos, desde la antigüedad, contaban con determinadas reglas que regían el Protocolo y el Ceremonial. Se

regulaban los actos en los que asistía el rey, y los puestos que ocupaban los militares, funcionarios y otras personas. Las reglas para solicitar una audiencia real o solicitar una cita con un determinado cargo eran de cumplimiento obligatorio. También los pueblos griego y romano, sentaron las bases de las actuales disposiciones, con las normales adaptaciones que el tiempo y la tecnología nos ha ido imponiendo día a día.

La palabra Protocolo procede del latín "protocollum", y que dicen a su vez procede del griego. Pero una cosa es la palabra y otro el hecho. El Protocolo nace con el ser humano, y la necesidad de regular o aconsejar unas formas de actuación para sus relaciones con los demás.

En conclusión, El protocolo es la ordenada serie de reglas, normas o costumbres a seguir en todo acto solemne. El Ceremonial y Protocolo son las reglas básicas que inician el punto de partida de cualquier relación, tanto personal, como a nivel de estados, es parte de la cortesía internacional y enmarca a los actos de buena amistad, vecindad, hospitalidad, respeto, flexibilidad de ciertas formalidades, concesión de facilidades, inmunidades y servicios a otros estados y sus ciudadanos no contemplados en ninguna normatividad jurídica internacional, sino por actos de buena voluntad del acto que emplea la cortesía, que por lo general se transforma en obligatoria en situaciones análogas. Ayuda a resolver los variados detalles de ceremonias oficiales extraordinarias que rigen como principios para el ejercicio de las misiones diplomáticas.

2.5.1. Protocolo Ceremonial

Se denomina ceremonial al conjunto de reglas que se establecen para determinar el modo de operar de actos solemnes que hayan sidopreviamente normados por la respectiva autoridad civil, eclesiástica, militar o diplomática. La finalidad de estas ceremonias lleva siempre una honda significación en el campo histórico, político o institucional, ejemplo de ellas son las ceremonias de conmemoración de la muerte de un héroe

nacional o la celebración de efemérides, así mismo, actos de juramentación, toma de posesión, condecoraciones o reconocimientos, recibimiento de una personalidad relevante, firma de un convenio (u otro documento de importancia), entrega de informe elaborado por las comisiones Ad Hoc, inauguración, develación, etc., ameritan la aplicación de reglas fijas en ceremonias, lo que evita confusión y disgustos, al tiempo que favorece el ahorro de tiempo y de eficiencia.

El protocolo, por su parte, determina la precedencia, así como el tratamiento y la equivalencia entre autoridades gubernamentales, diplomáticas, religiosas y del sector privado.

El termino también se usa y se aplica al quehacer común de las relaciones humanas, como el conjunto de conductas y normas a conocer, respetar y cumplir no sólo en el medio oficial ya establecida, sino también en el medio social, laboral, académico, político, cultural y militar.

Actualmente, toda organización que se aprecie como tal, tiene su protocolo interno basado en la jerarquía de las autoridades que forman la misma; esto le permite llevar a cabo sus eventos privados o públicos, hacer y recibir invitaciones y retribuir las, pues de acuerdo a sus principios y obligaciones dictan las pautas necesarias para proyectar la unidad e imagen de la organización.

El protocolo cuida los aspectos más variados y sensibles relacionados con el trato y precedencia de los personajes con jerarquía, pertenezcan estas, al medio oficial, diplomático, eclesiástico, militar o social en general.

2.6. La comunicación

VINUEZA ACOSTA, Rómulo, (2006). Conceptualiza: **“La comunicación es indispensable para procurar mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y las personas más**

cercanas a nosotros. Entender y hacer comprender es un arte que facilita la convivencia y la armonía en todo lugar. El valor de la comunicación nos ayuda a intercambiar de forma efectiva pensamientos, ideas y sentimientos con las personas que nos rodean". (p.34)

La comunicación en el ambiente laboral está determinada por una serie de factores que podrían agruparse en dos categorías principales: formal e informal, niveles interdependientes y relacionadas. Más que la aplicación de los principios de la comunicación científicamente establecidos, la calidad de la comunicación está determinada por una serie de factores emocionales más que formales o técnicos: el ambiente organizacional, el grado de motivación, satisfacción y realización personal, el manejo de jerarquías, la aplicación adecuada del Manual de Funciones y puestos de trabajo, las relaciones interpersonales y el espíritu de equipo, entre otros factores determinantes para lograr un adecuado nivel de comunicación interna y externa. En mi concepto, de nada serviría para el logro de los objetivos y metas institucionales, la aplicación literal de un proceso técnicamente establecido en la comunicación institucional, sino existen este conjunto armónico de condiciones intrínsecas que posibiliten la aceptación de una forma de comportamiento individual y de grupo en el personal de la institución.

2.6.1. Habilidades de comunicación

Para SEBASTIÁN, C. (2008), **"Las habilidades de comunicación constituyen un conjunto de valores y actitudes positivas que deben aplicarse en el comportamiento individual y de grupo al interior de la organización. No siempre es posible, en un grupo heterogéneo, lograr una actitud positiva y colaborativa de todo el personal; sin embargo, si se procura mantener un ambiente laboral adecuado, basado en el respeto, la lealtad, la responsabilidad y la ética personal y profesional, se contará con los insumos fundamentales para lograr una comunicación funcional y apropiada. No hay que olvidar que el conjunto de**

aportes individuales hacen al final el trabajo de equipo.”
(pág.59)

Nuestro entorno está formado por organismos, empresas e instituciones en las que trabajamos, cada una de éstas, está formada por unidades y éstas a su vez por personas; es decir, el entorno laboral constituyen centros que aglutinan personas que cumplen tareas y funciones específicas con propósitos definidos. La comunicación formal e informal, por lo tanto, es determinante en el éxito que logren alcanzar pues se refleja en el trabajo coordinado, organizado y sistematizado para producir resultados de calidad. El fracaso de las empresas y organizaciones, en muchas ocasiones, obedece a una inadecuada gestión del talento humano que parte desde procesos desacertados de comunicación interna y externa, formal e informal.

En el campo personal, aún es más importante la comunicación porque le permite al individuo mantener el equilibrio emocional necesario para su pleno desenvolvimiento en contextos superiores. Una persona satisfecha con su vida personal, con sus relaciones afectivas plenamente realizadas, será un individuo positivo en su desenvolvimiento profesional. Por lo tanto, el éxito de la comunicación laboral está estrechamente ligado a una adecuada forma de comunicación y realización personal.

2.6.2. Tipos de comunicación

La comunicación interna hace referencia a la información que nace dentro de la organización (entiéndase empresa, departamento, sección, etc.) y es de utilidad solo para las personas que participan activamente dentro de la organización, la comunicación externa, por su parte, es aquella información que puede o no nacer dentro de la organización, si lo

hace, es útil a aquellas personas que no trabajan dentro de ésta, por ejemplo clientes, proveedores, etc., si nace fuera de la organización, es información relevante a la empresa pero también al resto de la comunidad.

La comunicación externa es fundamental a la organización ya que informa de cambios en el entorno a esta, nuestra empresa no es un ente aislado al resto de la sociedad, por tanto las modificaciones que se generen en esta influirán también en nuestra empresa.

La comunicación interna, básica para alcanzar los objetivos propuestos por la organización, es efectiva, si es planificada adecuadamente, un sistema que mediante un “plan de comunicaciones” define lo que se desea informar, cómo hacerlo y con qué medios.

Sin embargo, para que ésta sea efectiva, es requisito indispensable informar considerando los principios básicos de una buena comunicación:

1. Respeto
2. Confianza en el otro y sus capacidades.
3. Escuchar activo.
4. Reflejo del sentimiento.
5. Ser empático.
6. Obtener una retroalimentación del receptor del mensaje permitiendo conocer si el mensaje fue recibido conforme a nuestra intención.

2.3. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El presente trabajo de investigación se ubica en la teoría de las Relaciones Humanas pues se considera que a través de ella y utilizando las estrategias adecuadas seremos capaces de crecer personal y profesionalmente y encontrar científicamente y prácticamente los argumentos

necesarios para mejorar el desempeño y atender los requerimientos institucionales en el efectivo ejercicio de las Relaciones Públicas.

Es a través de la aplicación de este modelo de gestión como se pretende lograr un cambio de comportamiento del grupo humano investigado y transformarlo, buscando el crecimiento del individuo en la sociedad; en un primer momento para adaptarse a ella, pues ésta cambia constantemente; en un segundo momento, para transformarla, es decir, adaptarse en el presente para tener una visión de futuro e incidir en ella, cambiándola para el bien de todos.

Un cambio y permanente transformación positiva del comportamiento del grupo humano afectará el ambiente institucional y hará factible que el trabajo se desenvuelva en las mejores condiciones posibles de tal modo que garantice un rendimiento óptimo.

En este aspecto y como criterio personal, la secretaria actual de toda empresa o institución pública o privada, a más de la diversidad de actividades que cumple de acuerdo a la naturaleza de su formación, debe estar preparada para ser el auxiliar más importante del nivel directivo, conocer ampliamente la estructura, funcionamiento y organización de la empresa, actualizar sus conocimientos cada día en relación directa con el desarrollo tecnológico y las necesidades de la entidad en la que presta servicios; y, sobre todo, constituirse en el enlace indispensable entre las autoridades y públicos internos y externos, debido a su situación privilegiada por el contacto cercano y permanente con sus superiores. Esta función de enlace, bien entendido, será de valiosa importancia en el ambiente organizacional, en la ejecución de las políticas y estrategias de las Relaciones Públicas, porque, por una parte contribuirá a alcanzar los objetivos y metas de la empresa; y, por otra parte, puede y debe ser el vínculo que armonice la relación de trabajo entre todos los niveles orgánico estructurales y funcionales.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acciones.- Son las actividades efectivas que se realizan a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

Actitud.- Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Asertiva.- (De aserto). Afirmativo.

Asociar.- Juntar una cosa con otra: Asociar sus esfuerzos, reunirse una persona o cosa con otra.

Capacidad.- Conjunto de habilidades, relacionadas con distintas tareas que posibilitan la realización de una labor en el momento en que las circunstancias la requieran.

Competencia.- Rivalidad, oposición entre quienes aspiran a conseguir lo mismo, competencia entre los solicitantes de un empleo. Grupo de personas o de entidades que ejercen la misma profesión o actividad que otras.

Competitividad.- Capacidad para competir por tener las propiedades necesarias, Tendencia a participar en cualquier rivalidad para conseguir un fin.

Comprensión.- Conocimiento perfecto de una cosa.

Continuativo.- Que implica idea de continuación.

Creatividad.- Facultad de crear.

Currículo.- Plan de estudios.

Designio.- Empresa, plan, programa.

Proclive.- Inclinado a una cosa mala.

Destreza.- Habilidad, arte o propiedad con que se hace algo.

Disentimiento.- No pensar o sentir como otro.

Duales.- Que está formado por dos partes o contiene dos aspectos distintos

Eficiencia.- Capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un objeto determinado.

Estimular.- Impulsar la actividad de algo para mejorar su rendimiento o su calidad.

Estrategia.- Arte de dirigir las operaciones militares, habilidad para dirigir un asunto.

Exhaustiva.- Que se hace con profundidad

Éxito.- Fin o salida de un negocio o asunto, resultado feliz de un negocio.

Experiencia.- Conocimiento que se adquiere gracias a la práctica y la observación.

Factible.- Que se puede hacer.

Fomentar.- Excitar, mantener, provocar a hacer alguna cosa.

Habilidad.- Capacidad, inteligencia y disposición para realizar algo. Lo que se realiza con gracia y destreza.

Interacciones.- Influencia recíprocas.

Inserción.- Introducción o inclusión de una cosa en otra la inserción de un anuncio en el periódico.

Insertar.- Introducir una cosa en otra, intercalar, especialmente un texto en otro.

Método.- Modo razonado de obrar o hablar.

Motivación.- Acción y efecto de motivar, lo que nos hace actuar.

Personalidad.- Carácter personal y original, cualidad de aquel que puede ser sujeto de derecho.

Proclive.- Inclinado a una cosa mala.

Promover.- Adelantar una cosa; elevar a una persona a una dignidad.

Sólida.- Ser frecuente alguna cosa o hecho

Técnica.- Que conoce muy bien los procedimientos de una ciencia, un arte o un oficio y los lleva a la práctica con especial habilidad.

Vinculación.- Lazo atadura, unión de una persona o cosa con otra.

2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES

Las siguientes preguntas directrices orientaron el proceso de investigación del tema planteado:

1. ¿Cuál es la incidencia del Protocolo y las Relaciones Públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del Cantón Espejo, en el año 2012?
2. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones en la gestión del Protocolo y las Relaciones Públicas que inciden en la imagen institucional de la Municipalidad del Cantón Espejo?
3. ¿La aplicación de un modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Espejo, permitirá el mejoramiento del desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales?
4. ¿Es posible socializar la propuesta con el personal directivo, secretaria ejecutiva y de departamentos?

Tema: El Protocolo y las Relaciones Públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012. Propuesta alternativa.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES	INDICES
Relaciones Públicas: 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 de los mismos en acciones presentes y/o futuras.	Relaciones Públicas	Público externo	Superiores Subordinados Pares Sociedad	Siempre Ocasionalmente Nunca
		Público interno	Nivel Directivo Nivel Operativo Nivel de Apoyo	De acuerdo Ni de acuerdo ni en Desacuerdo En desacuerdo
Imagen Institucional: Conjunto de señales e indicios del otro, asociadas a la personalidad del que recibe esas impresiones, sus experiencias y vivencias, constituyen la imagen.	Imagen Institucional	Nivel de Ejecución real de la organización	Planificación Organización Ejecución Control Evaluación	Siempre Casi Siempre Nunca
		Nivel de Percepción global	Monitoreo de gestión Reingeniería de procesos	Diagnóstico Evaluación Seguimiento

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.6. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es una investigación no experimental, porque no se manipuló hipótesis, ni variables, porque se trata de una investigación social que benefició directamente a los habitantes del Cantón Espejo, permitiendo brindar un buen servicio a la comunidad.

Fue un proyecto **factible**, por cuanto sus fundamentos estuvieron sustentados en afirmaciones científicas y orientadas a desarrollar una propuesta alternativa que encuentre soluciones prácticas y viables al problema identificado.

La investigación fue de **campo** se presentó mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produjo una situación objetiva para lo cual se acudió a la institución seleccionada en la búsqueda de información directa.

La investigación fue de corte **documental** porque se acudió a fuentes bibliográficas para la recopilación y estructuración del marco teórico.

Tuvo una proyección **descriptiva y explicativa** en tanto para la elaboración del informe final se trabajó en la presentación clara y precisa de los hechos y relaciones encontradas de modo pormenorizado.

Tuvo un **enfoque cualitativo** debido a que no se analizaron cifras sino que se expusieron los fenómenos observados para dilucidar la realidad de la situación.

3.2. MÉTODOS

En el presente trabajo se utilizaron los siguientes métodos:

EMPÍRICO, en la recolección de información directa en la institución seleccionada con autoridades, funcionarios y población usuaria de sus servicios.

Científico, porque se cumplió secuencialmente el proceso que propuso, mismo que garantizó la correcta aplicación de la investigación científica; siendo este el procedimiento más apto para conseguir los objetivos planteados en la investigación.

Inductivo-Deductivo, se dio relación de lo general con lo particular, constituyó un método teórico y permitió fundamentar los principales resultados del nivel teórico. Es un método esencial para las ciencias exactas y naturales.

Analítico-Sintético, por cuanto se obtuvieron diferentes criterios del análisis de las características individuales de las diferentes áreas de estudio para lograr la profundización general del problema institucional a través de la síntesis, es decir la información recabada nos permitió adentrarnos en las posibles causas del mismo.

Estadístico, en la presentación de la información a través de tablas de frecuencia y gráficos de barra que permitieron visualizar los resultados de modo sintético y claro.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica aplicarse es la encuesta, que se aplicó a la población de usuarios del Cantón, así como a los jefes departamentales y empleados, para evaluar el nivel de aceptación del Municipio Descentralizado del Cantón Espejo de la provincia del Carchi; con seguridad esta herramienta permitió confrontar las respuestas para obtener un resultado más certero.

Como instrumento se utilizó el cuestionario elaborado con preguntas cerradas, dicotómicas y de selección múltiple.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está dada por autoridades, jefes departamentales y funcionarios del Gobierno Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo; y una muestra poblacional de usuarios considerando esta última en un valor apreciativo del número de ciudadanos que acuden mensualmente a realizar gestiones o requerir servicios de la entidad municipal, de acuerdo al siguiente cuadro demostrativo:

Nº	TIPOS DE POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Usuarios	600
2	Jefes Departamentales	7
3	Empleados	55
TOTAL		662

3.4.1. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra de usuarios, se trabajó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{PQ.N}{(N-1)\frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

Dónde?

n= Tamaño de la muestra

P.Q.= Varianza media de la población. Valor constante 0.25

N= Población, Universo

(N-1) = Corrección geométrica para muestras grandes

E = Margen de error estadísticamente aceptable

0.02 = 2% (mínimo)

0.3 = 30% (máximo)

0.05 = 5% recomendado para educación

K = Coeficiente de corrección de error, valor constante = 2

$$n = \frac{0,25 \times 600}{(600-1)\frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{(599)\frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{(599) \times 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{150}{0.6243}$$

$$n = 240.269$$

240 usuarios de los servicios del Municipio del Cantón Espejo, constituyó la muestra poblacional a quienes se les aplicó la encuesta.

NOTA: Como el número de jefes departamentales y empleados es reducido no se realizó cálculo de muestra.

3.4.2. Fracción Muestral

CUADRO DE MUESTRA

N°	TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Usuarios	240

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

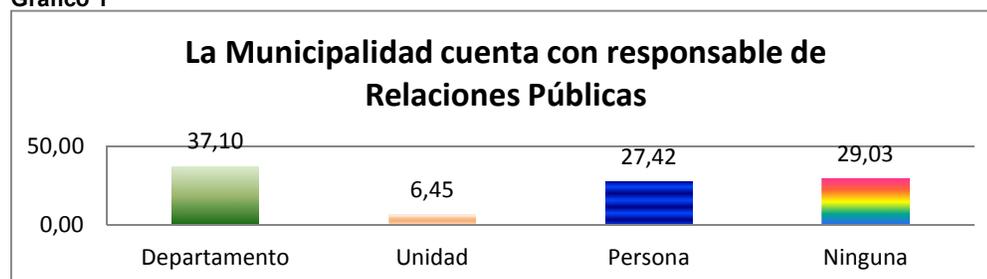
4.1. Resultados de la encuesta aplicada a los jefes departamentales y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

Pregunta 1: ¿La Municipalidad del Cantón Espejo cuenta con un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Tabla 1

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Departamento	23	37,10%
2	Unidad	4	6,45%
3	Persona	17	27,42%
4	Ninguna	18	29,03%
	Total	62	100,00%

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo
Análisis e interpretación

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

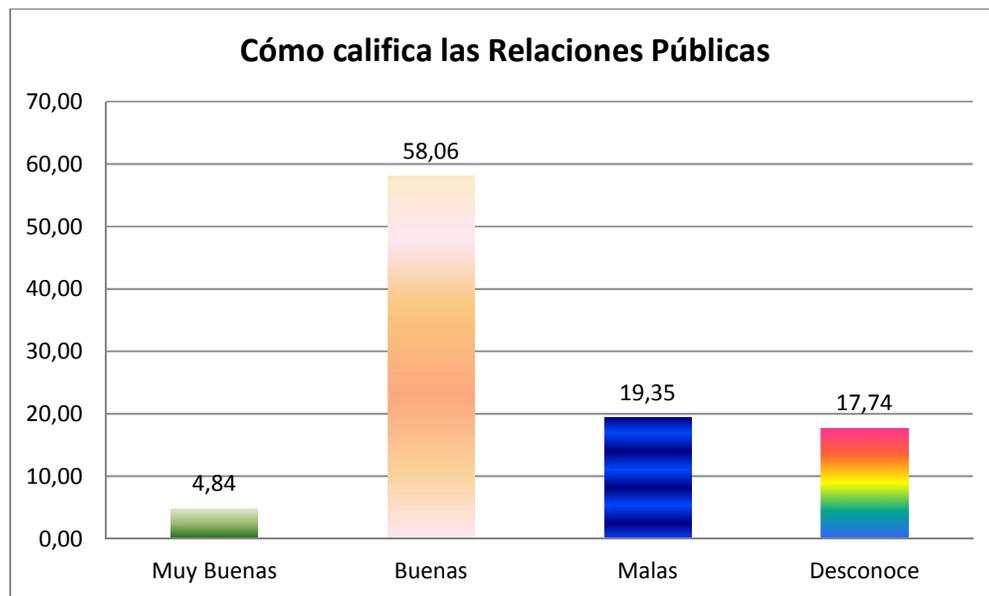
En la información proporcionada por autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, hay incongruencia en la respuesta puesto que un apreciable número de informantes señala que existe un Departamento y con una ligera diferencia señalan que ninguna persona es responsable de las Relaciones Públicas.

Pregunta 2: ¿Cómo califica usted las Relaciones Públicas entre el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo y la comunidad.

Tabla 2

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy Buenas	3	4,84%
2	Buenas	36	58,06%
3	Malas	12	19,35%
4	Desconoce	11	17,74%
	Total	62	100,00%

Gráfico 2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

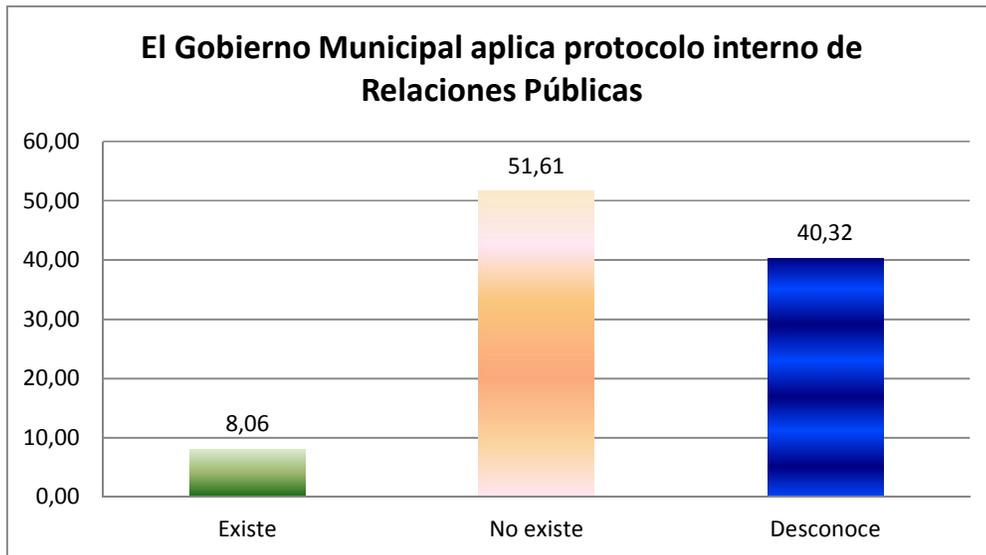
En la opinión de la mayoría de las autoridades y funcionarios del Municipio de Espejo, las Relaciones Públicas Institucionales son buenas.

Pregunta 3: ¿El Gobierno autónomo descentralizado del Cantón Espejo, aplica un Protocolo Interno de Relaciones Públicas?

Tabla 3

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Existe	5	8,06%
2	No existe	32	51,61%
3	Desconoce	25	40,32%
	Total	62	100,00%

Gráfico 3



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

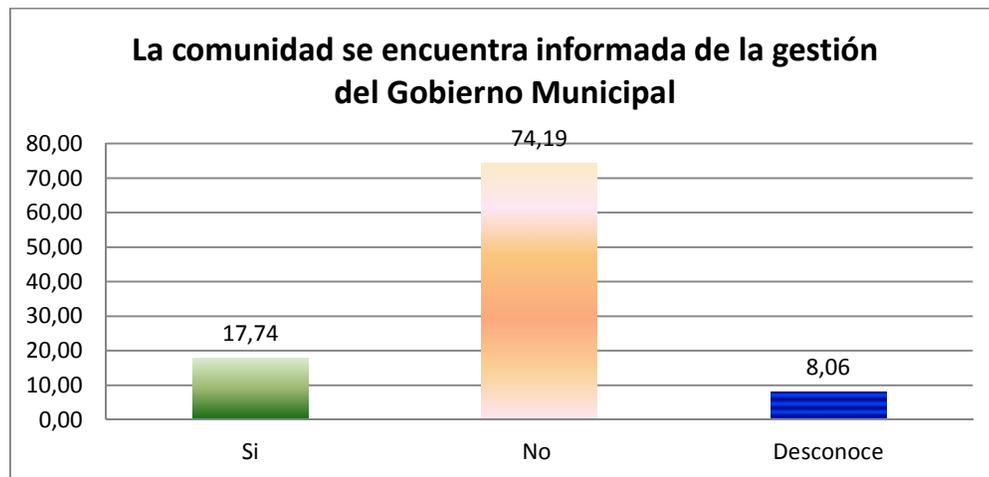
La mayoría de autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, consideran que en la institución no se aplica un protocolo interno de las Relaciones Públicas.

Pregunta 4: ¿Considera usted que la comunidad se encuentra suficiente y adecuadamente informada de la gestión del Gobierno Municipal?

Tabla 4

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	11	17,74%
2	No	46	74,19%
3	Desconoce	5	8,06%
	Total	62	100,00%

Gráfico 4



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

Una gran mayoría de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, opinan que la comunidad no se encuentra informada de la gestión del Gobierno Municipal.

Pregunta 5: ¿Qué nivel de aceptación tiene el Alcalde con los habitantes del Cantón, desde su punto de vista?

Tabla 5

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	6	9,68%
2	2	4	6,45%
3	3	2	3,23%
4	4	5	8,06%
5	5	18	29,03%
6	6	9	14,52%
7	7	10	16,13%
8	8	4	6,45%
9	9	3	4,84%
10	10	1	1,61%
	Total	62	100,00%

Gráfico 5



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

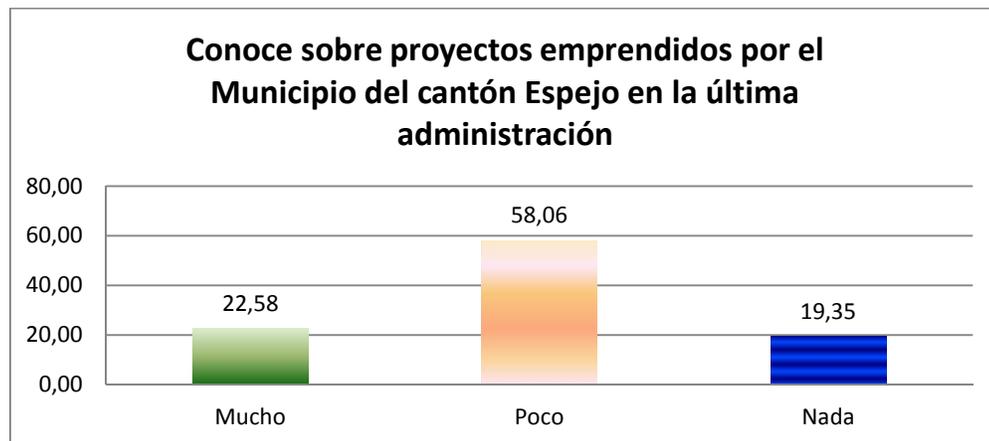
En la opinión de un significativo porcentaje de autoridades y funcionarios, el nivel de aceptación del Alcalde en la comunidad alcanza un punto medio en la escala de uno a diez.

Pregunta 6: ¿Usted conoce sobre los proyectos emprendidos por el Ilustre Municipio del Cantón Espejo durante la última administración?

Tabla 6

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Mucho	14	22,58%
2	Poco	36	58,06%
3	Nada	12	19,35%
	Total	62	100,00%

Gráfico 6



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

Un porcentaje superior a la mitad de autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo conoce poco sobre los proyectos emprendidos por el Municipio en la última administración. Puede deducirse sin embargo, que en esta mayoría están representados los funcionarios y no las autoridades puesto que estas últimas obligatoriamente deben conocer acerca de la gestión institucional.

Pregunta 7: ¿Considera usted que el Gobierno Municipal ha logrado vincularse con organismos superiores y subordinados de manera adecuada?

Tabla 7

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Adecuada	27	43,55%
2	Poco adecuada	30	48,39%
3	Inadecuada	5	8,06%
	Total	62	100,00%

Gráfico 7



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

Cerca de la mitad de autoridades y funcionarios opina que el Gobierno Municipal se vincula con organismos superiores y subordinados de manera poco adecuada.

Pregunta 8: ¿El Gobierno Municipal mantiene convenios de cooperación o similares con organismos internacionales para el desarrollo del Cantón?

Tabla 8

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Existen convenios	31	50,00%
2	No existen convenios	9	14,52%
3	Desconoce	22	35,48%
	Total	62	100,00%

Gráfico 8



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

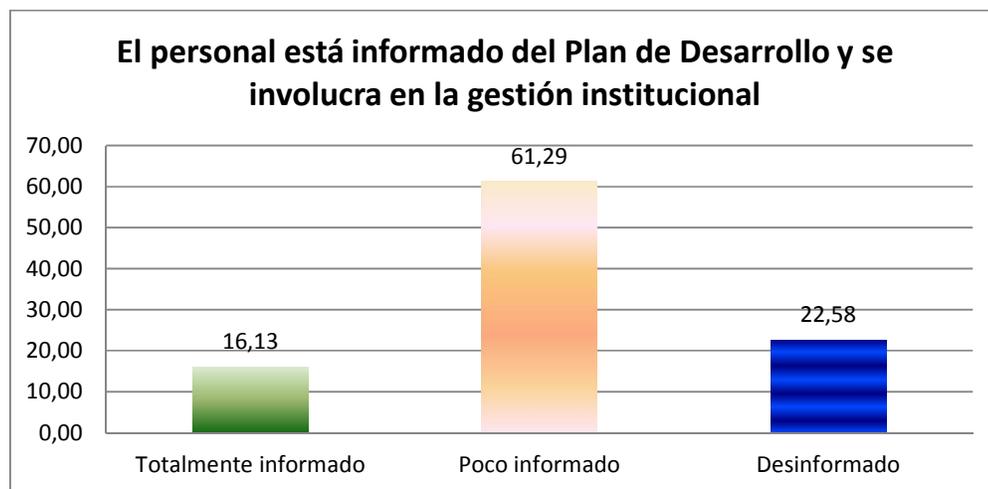
La mitad de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo señalan que se mantienen convenios con organismos internacionales para el desarrollo del cantón.

Pregunta 9: ¿El personal del Gobierno Municipal está informado del Plan de Desarrollo y se involucra en la gestión institucional?

Tabla 9

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente informado	10	16,13%
2	Poco informado	38	61,29%
3	Desinformado	14	22,58%
	Total	62	100,00%

Gráfico 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

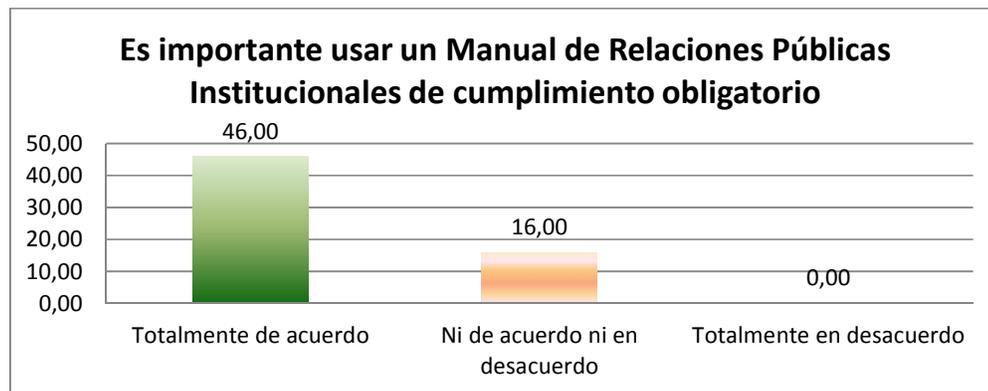
Una amplia mayoría de autoridades y funcionarios del Municipio de Espejo se considera poco informado del Plan de Desarrollo y tampoco se involucra significativamente en la gestión institucional. También en esta respuesta se considera que la mayoría corresponde a los funcionarios y no a las autoridades.

Pregunta 10: ¿Considera importante utilizar un Manual de Relaciones Públicas Institucionales de cumplimiento obligatorio en la institución?

Tabla 10

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de acuerdo	46	46,00%
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	16,00%
3	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	Total	62	100,00%

Gráfico 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

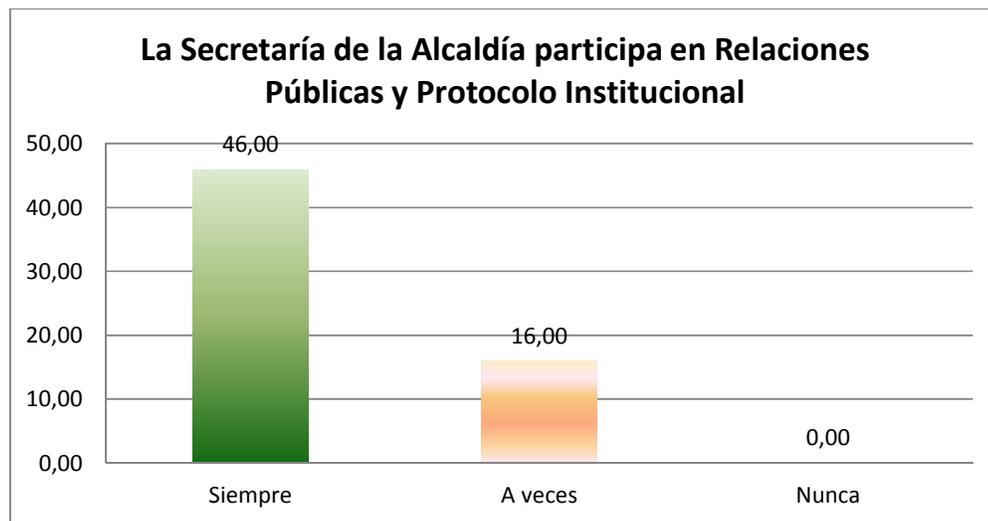
Cerca de la mitad de autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, está de acuerdo en la importancia de usar un Manual de Relaciones Públicas Institucionales que sea de cumplimiento obligatorio.

Pregunta 11: ¿Considera usted que la Secretaria de Alcaldía o quien haga sus veces, participa en los procesos de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Tabla 11

Nº	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	38	46,00%
2	A veces	10	16,00%
3	Nunca	14	0,00%
	Total	62	100,00%

Gráfico 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

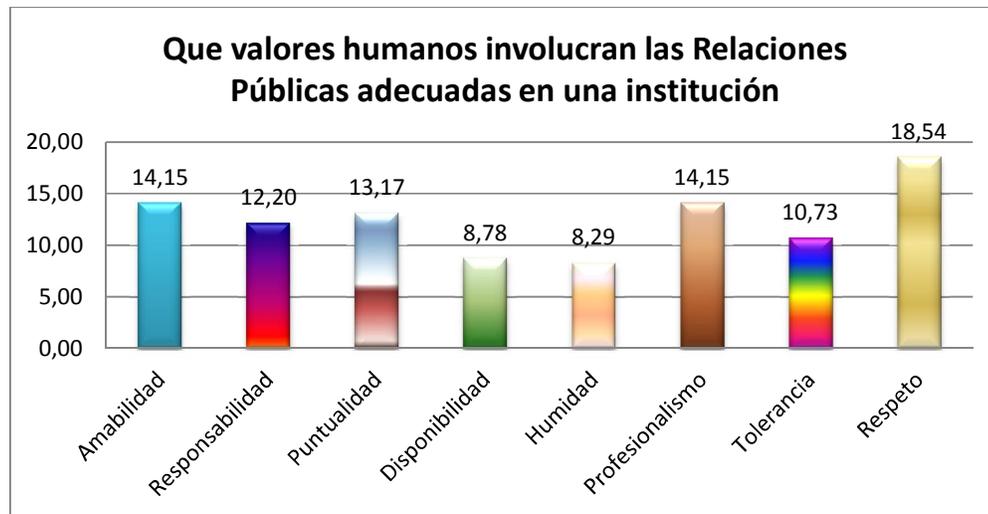
La Secretaria de la Alcaldía participa siempre en Relaciones Públicas y Protocolo Institucional, en la opinión de la mayoría de las autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

Pregunta 12: ¿Qué tipo de valores humanos involucran las Relaciones Públicas adecuadas en una institución?

Tabla 12

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Amabilidad	29	14,15%
2	Responsabilidad	25	12,20%
3	Puntualidad	27	13,17%
4	Disponibilidad	18	8,78%
5	Humidad	17	8,29%
6	Profesionalismo	29	14,15%
7	Tolerancia	22	10,73%
8	Respeto	38	18,54%

Gráfico 12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

Las cualidades más valoradas por autoridades y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, que involucran las Relaciones Públicas adecuadas en una institución se ubican en el respeto, amabilidad, profesionalismo y puntualidad.

4.2. Resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios del Gobierno autónomo descentralizado del Cantón Espejo.

Pregunta 1: ¿Conoce usted que la Municipalidad del Cantón Espejo cuenta con un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Tabla 13

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	41	17,08%
2	No	90	37,50%
3	Desconoce	109	45,42%
	Total	240	100,00%

Gráfico 13



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

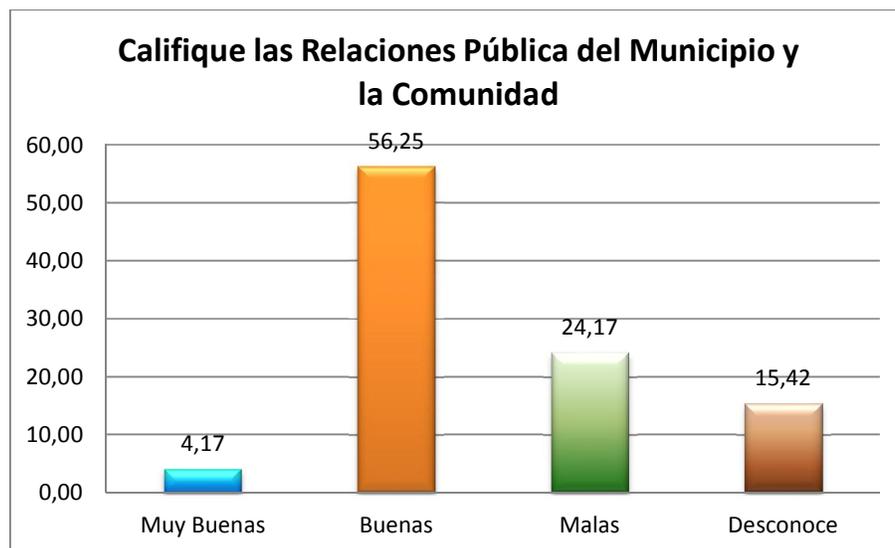
Cerca de la mitad de los usuarios encuestados desconoce si la Municipalidad del Cantón Espejo cuenta o no con un responsable de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional.

Pregunta 2: ¿Cómo califica usted las Relaciones Públicas entre el Ilustre Municipio del Cantón Espejo y la comunidad.

Tabla 14

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy Buenas	10	4,17%
2	Buenas	135	56,25%
3	Malas	58	24,17%
4	Desconoce	37	15,42%
	Total	240	100,00%

Gráfico 14



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

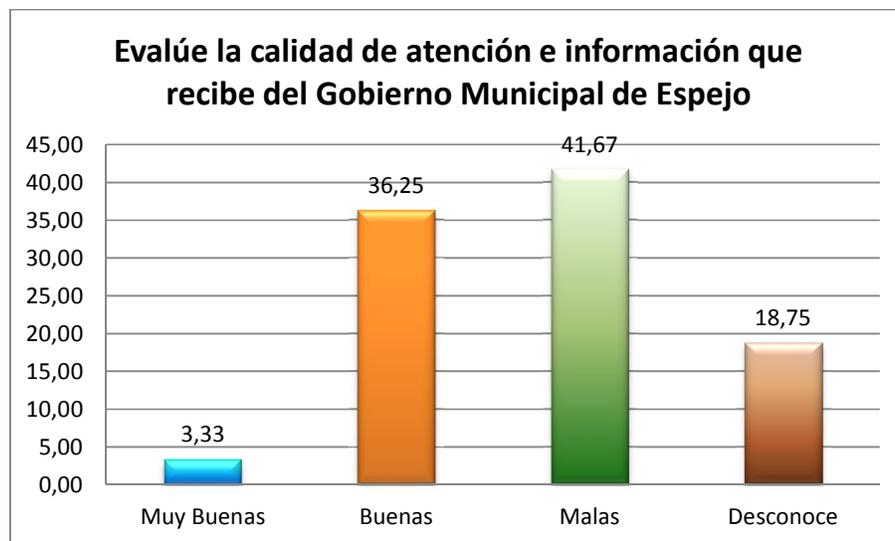
Un porcentaje superior a la mitad de los usuarios encuestados, califica de buenas las Relaciones Públicas del Municipio y la Comunidad.

Pregunta 3: ¿Evalúe usted la calidad de atención e información que recibe por parte del Gobierno Municipal del cantón Espejo?

Tabla 15

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Muy Buenas	8	3,33%
2	Buenas	87	36,25%
3	Malas	100	41,67%
4	Desconoce	45	18,75%
	Total	240	100,00%

Gráfico 15



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Queral S.

Análisis e interpretación

Cerca de la mitad de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo califica como mala la atención e información que recibe del Municipio.

Pregunta 4: ¿Considera usted que la comunidad se encuentra suficiente y adecuadamente informada de la gestión del Gobierno Municipal?

Tabla 16

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Si	35	14,58%
2	No	130	54,17%
3	Desconoce	75	31,25%
	Total	240	100,00%

Gráfico 16



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

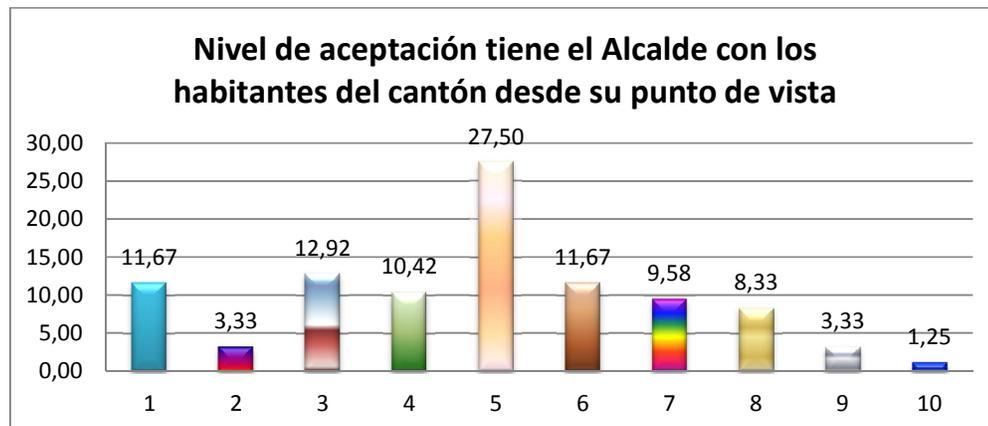
Más de la mitad de los usuarios encuestados señala que la comunidad no está informada de la gestión del Gobierno Municipal. Esta respuesta concuerda con las respuestas de autoridades y funcionarios de la institución.

Pregunta 5: ¿Qué nivel de aceptación tiene el Alcalde con los habitantes del Cantón, desde su punto de vista?

Tabla 17

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	1	28	11,67%
2	2	8	3,33%
3	3	31	12,92%
4	4	25	10,42%
5	5	66	27,50%
6	6	28	11,67%
7	7	23	9,58%
8	8	20	8,33%
9	9	8	3,33%
10	10	3	1,25%
	Total	240	100,00%

Gráfico 17



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

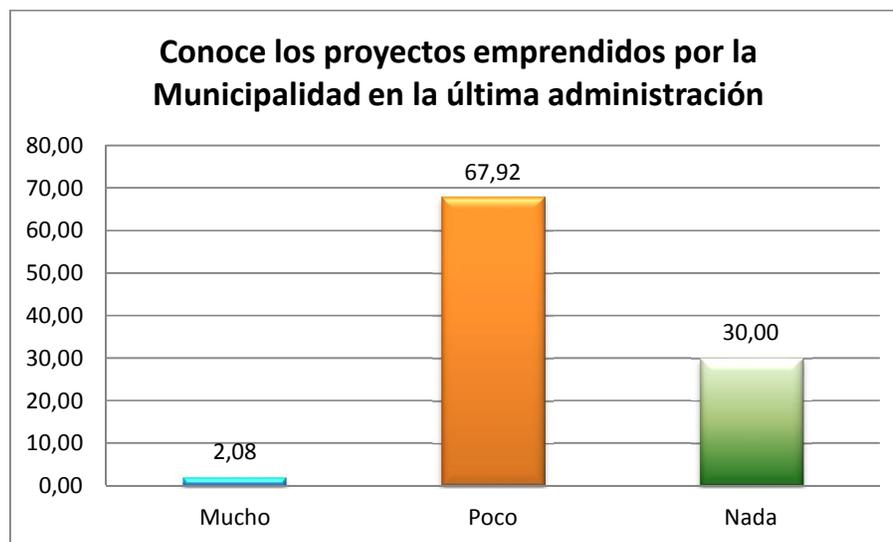
La opinión representativa de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo con relación al nivel de aceptación que tiene el Alcalde entre los habitantes del cantón, se ubica en un punto medio en la escala de 1 a diez. Esta respuesta es idéntica a la de autoridades y funcionarios en la misma pregunta.

Pregunta 6: ¿Usted conoce sobre los proyectos emprendidos por el Ilustre Municipio del Cantón Espejo durante la última administración?

Tabla 18

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Mucho	5	2,08%
2	Poco	163	67,92%
3	Nada	72	30,00%
	Total	240	100,00%

Gráfico 18



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

Una amplia mayoría de la población investigada conoce poco de los proyectos emprendidos por la Municipalidad en la última administración. También esta respuesta es parecida con la opinión de las autoridades y funcionarios.

Pregunta 7: ¿Considera usted que el Gobierno Municipal ha logrado realizar las obras y acciones que requiere la comunidad en el tiempo de su gestión?

Tabla 19

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Mucho	14	5,83%
2	Poco	181	75,42%
3	Nada	45	18,75%
	Total	240	100,00%

Gráfico 19



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

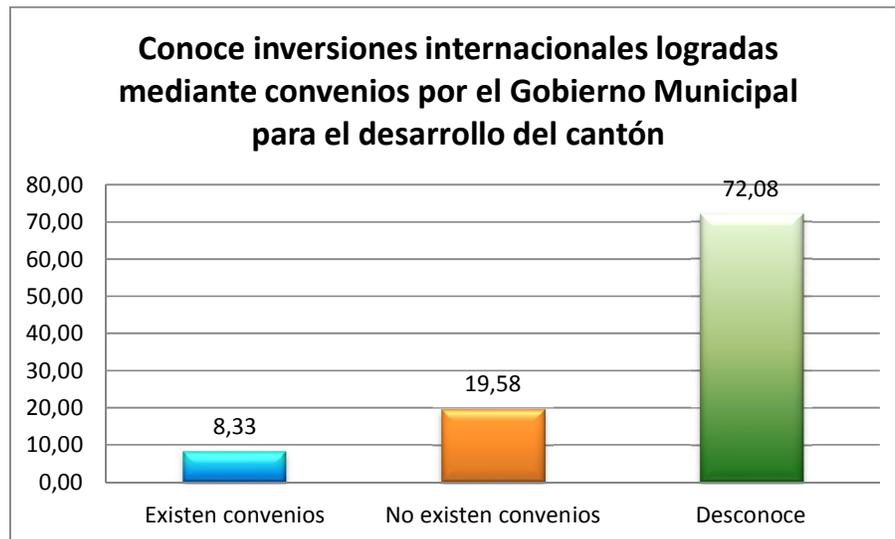
Una amplia mayoría de los usuarios de los servicios del Municipio de Espejo opina que el Gobierno Autónomo Descentralizado ha realizado pocas obras que requiere la comunidad. En esta opinión se evidencia con claridad el bajo nivel de satisfacción ciudadana con la gestión institucional de su Municipio.

Pregunta 8: ¿Conoce de inversiones internacionales logradas mediante convenios logrados por el Gobierno Municipal para el desarrollo del cantón?

Tabla 20

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Existen convenios	20	8,33%
2	No existen convenios	47	19,58%
3	Desconoce	173	72,08%
	Total	240	100,00%

Gráfico 20



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

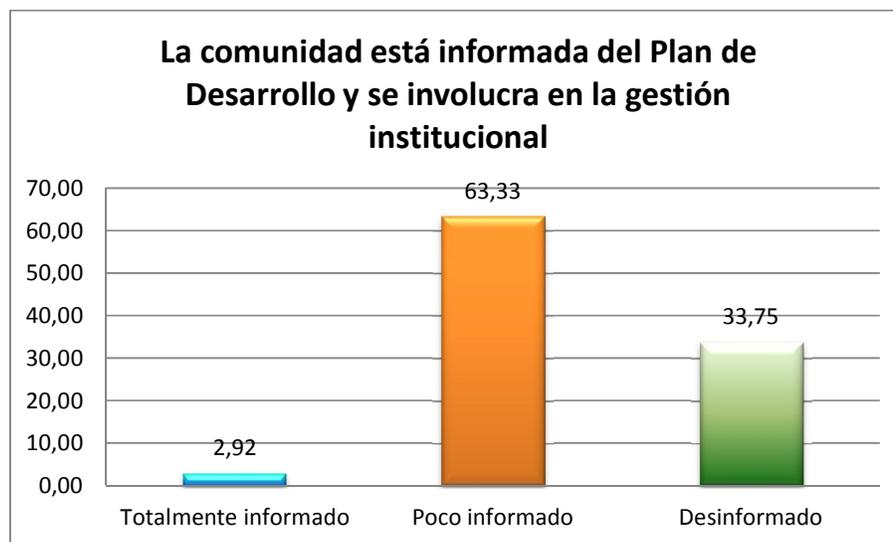
Del total de la población de usuarios encuestados, la mayoría desconoce de las inversiones internacionales logradas mediante convenios por el Gobierno Municipal para el desarrollo del Cantón.

Pregunta 9: ¿La comunidad residente en el Cantón está informado del Plan de Desarrollo y se involucra en la gestión institucional?

Tabla 21

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente informado	7	2,92%
2	Poco informado	152	63,33%
3	Desinformado	81	33,75%
	Total	240	100,00%

Gráfico 21



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

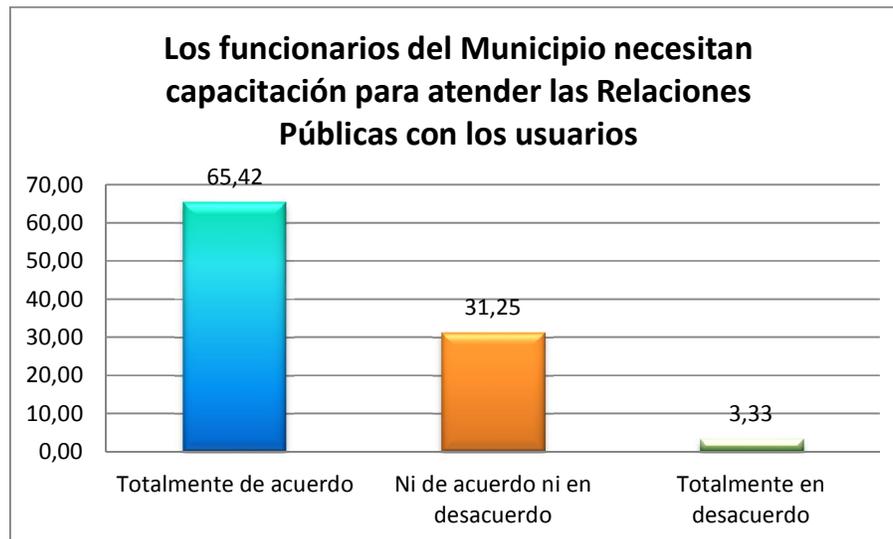
Poco informada se considera la mayoría de la población investigada acerca del Plan de Desarrollo y tampoco se involucra en la gestión institucional. Esta respuesta es coincidente con la proporcionada por los funcionarios en la misma pregunta.

Pregunta 10: ¿Cree usted que los funcionarios del Municipio del Cantón Espejo necesitan capacitación para atender las Relaciones Públicas con los usuarios de sus servicios?

Tabla 22

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Totalmente de acuerdo	157	65,42%
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	31,25%
3	Totalmente en desacuerdo	8	3,33%
	Total	240	100,00%

Gráfico 22



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

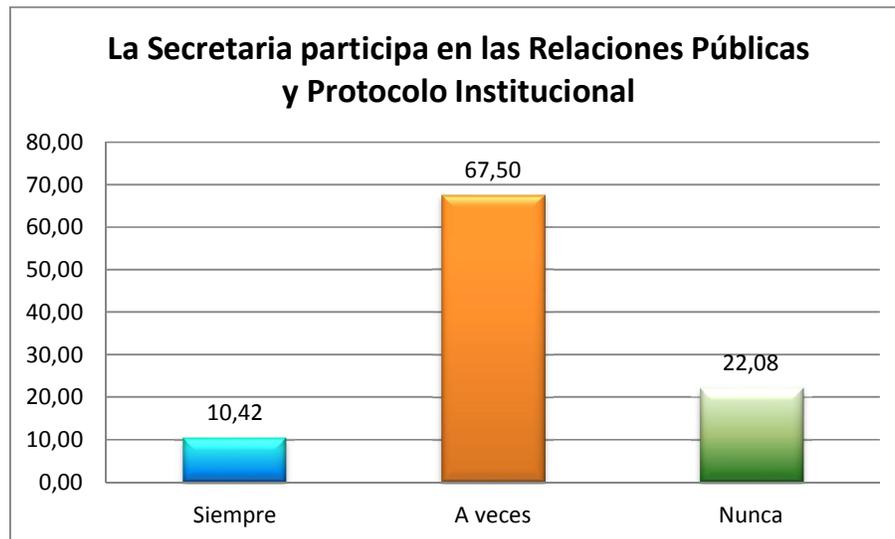
Una amplia mayoría de los usuarios del Municipio del Cantón Espejo que fueron encuestados está totalmente de acuerdo en que los funcionarios del Gobierno Municipal necesitan capacitación para atender las Relaciones Públicas con los usuarios.

Pregunta 11: ¿Considera usted que la Secretaria de Alcaldía o quien haga sus veces, participa en los procesos de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Tabla 23

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Siempre	25	10,42%
2	A veces	162	67,50%
3	Nunca	53	22,08%
	Total	240	100,00%

Gráfico 23



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

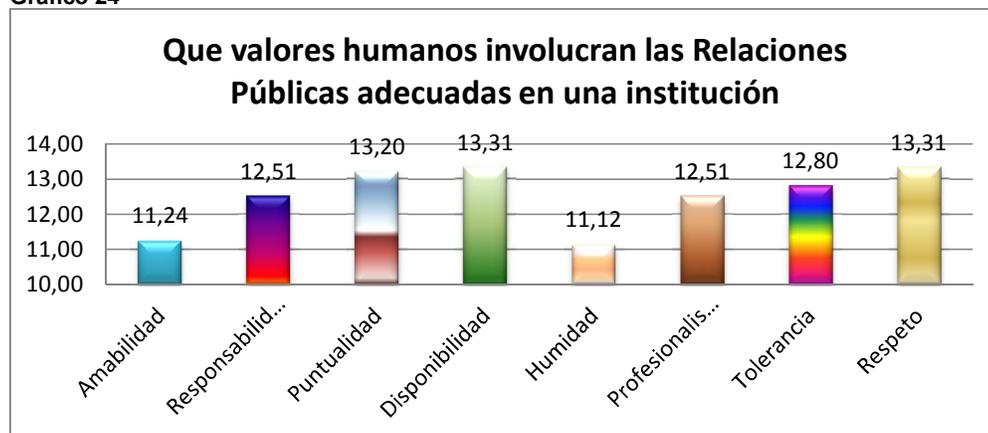
En la opinión de la mayoría de los ciudadanos encuestados, la secretaria del Municipio del Cantón Espejo interviene a veces en las Relaciones Públicas y el Protocolo Institucional.

Pregunta 12: ¿Qué tipo de valores humanos involucran las Relaciones Públicas adecuadas en una institución?

Tabla 24

N°	VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	Amabilidad	195	11,24%
2	Responsabilidad	217	12,51%
3	Puntualidad	229	13,20%
4	Disponibilidad	231	13,31%
5	Humidad	193	11,12%
6	Profesionalismo	217	12,51%
7	Tolerancia	222	12,80%
8	Respeto	231	13,31%

Gráfico 24



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Análisis e interpretación

Las cualidades más valoradas por los usuarios encuestados, que deben involucrar las Relaciones Públicas adecuadas en una institución son: Respeto, disponibilidad, puntualidad, tolerancia, y responsabilidad. Es, en suma las características personales que esperan del personal de funcionarios que atienden sus requerimientos.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis y procesamiento de la información, se obtienen las siguientes conclusiones:

1. El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo no dispone de un Departamento que asuma la responsabilidad de las Relaciones Públicas. De las respuestas de autoridades funcionarios y usuarios es posible concluir que este campo de gestión no está asignado de manera concreta a instancia alguna, sino más bien es el producto de decisiones coyunturales que surgen de acuerdo con las necesidades y relaciones que cumple la Municipalidad, de modo integral.
2. Al no existir una persona, unidad o departamento responsable de las Relaciones Públicas, tampoco se dispone de un Protocolo Interno que guíe los procedimientos a cumplir en esta importante actividad de las instituciones obligadas por la naturaleza de su campo de acción a mantenerlas en un nivel de efectividad que garantice los resultados propuestos, mejorar las relaciones internas y alcanzar estándares de alta comunicación con organismos superiores y subordinados, tan importante para generar, importantes vínculos y convenios locales, regionales, nacionales e internacionales para su crecimiento.
3. Una de las consecuencias de no disponer de responsables y Protocolo o Manual de Relaciones Públicas en la Municipalidad del

Cantón Espejo, es que muchos de los funcionarios de la Institución y la propia comunidad no están debidamente informados de la gestión del Gobierno Municipal, situación que afecta la credibilidad y confianza en sus representantes y autoridades; consideran que se han realizado pocas obras que requiere la comunidad, lo que evidencia el bajo nivel de satisfacción ciudadana con la gestión institucional de su Municipio; al mismo tiempo, esta realidad disminuye el compromiso y empoderamiento de su personal.

4. La escasa información que disponen los funcionarios del Municipio, acerca del Plan de Desarrollo Local y el manejo de proyectos y programas de gestión que manejan las actuales autoridades limita el éxito de la formación de equipos de trabajo y el grado de compromiso personal y profesional de sus funcionarios.

5. Autoridades, funcionarios y usuarios señalan la importancia de disponer y aplicar un Manual de Relaciones Públicas Institucionales que sea de cumplimiento obligatorio para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, en el que se incorporen procesos eficientes de gestión que implementen la práctica de valores tales como el respeto, amabilidad, profesionalismo y puntualidad. También los usuarios consideran que los funcionarios del Gobierno Municipal necesitan capacitación para atender las Relaciones Públicas con los usuarios.

5.2. RECOMENDACIONES

Con respecto a las conclusiones planteadas, se formulan las siguientes recomendaciones:

Al señor Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo se le recomienda:

1. Designar una persona o equipo de trabajo responsable de la planificación, organización y conducción de las Relaciones Públicas Internas de la Institución con el propósito de unificar criterios, diseñar estrategias y procedimientos conducentes a garantizar el éxito de la comunicación del Municipio.
2. Delinear los principios de gestión de las Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo de manera coherente con el marco jurídico vigente, las necesidades y requerimientos institucionales.
3. Incorporar entre las políticas de gestión de las Relaciones Públicas institucionales aquellas que la vinculen de modo directo con la población usuaria y el personal de modo tal que se establezcan y consoliden nexos y compromisos de apoyo, seguimiento, credibilidad y confianza de unos y otros.
4. Difundir los proyectos y programas que cumple la actual administración del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo con el personal de las distintas dependencias. Al tener conocimiento pleno de sus actividades, el personal necesariamente mejorará su nivel de compromiso y apoyará en equipo las acciones previstas.

Al grupo de investigación se le recomienda:

5. Elaborar un modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo, buscando el mejoramiento del desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TÍTULO

MODELO DE GESTIÓN DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS APLICABLES AL GOBIERNO MUNICIPAL AUTÓNOMO Y DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN ESPEJO.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El Protocolo y las Relaciones Públicas constituyen un aspecto importante en la vida de las organizaciones públicas o privadas. En los actos oficiales se observa cómo sus normas se respetan estrictamente llegando a ser noticable cualquier hecho que se salte el protocolo, por este mismo motivo. Actualmente, ya no está destinado únicamente a la esfera oficial, sino que ha traspasado esa frontera y se emplea en otros ámbitos (empresarial, deportivo, universitario, social, etc.). Es una herramienta que proporciona al Estado y a la empresa un gran valor añadido y suma un componente humano a la imagen e identidad corporativa.

En la mayoría de las situaciones que se dan con motivo de la actividad comercial y social de las corporaciones, se requieren herramientas que ayuden a proyectar una determinada imagen a la institución, por lo que cada vez es más usual que las empresas recurran a él. El protocolo, ha ganado peso en la organización de todas las empresas e instituciones.

Las Relaciones Públicas, la organización de actos, la imagen institucional todo se ampara bajo la sombra del protocolo.

Cualquier entidad que quiera tener una presencia positiva en su entorno debe valorar la fuerza simbólica del protocolo y su capacidad de persuasión. Los efectos, consecuencias y los objetivos que se quieren conseguir deben ser estudiados previamente.

A nivel oficial, el protocolo está regulado por una ley que indica, por ejemplo, dónde debe colocarse un alcalde en una recepción oficial, en una inauguración o en un acto público. Sin embargo, a nivel empresarial cada organización puede poner sus reglas. Las multinacionales cuidan cada vez más el Protocolo y las Relaciones Institucionales porque han comprendido que "es una necesidad, no un lujo", en un mundo en el que cada acto vende una imagen al resto del mundo. Tener un estilo propio, relacionarse de una forma adecuada, prestar atención a sus públicos, cuidar todos los detalles en las presentaciones o visitas a las instalaciones.

6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El enfoque humanístico de las Relaciones Humanas, promueve una verdadera revolución conceptual en las Relaciones Públicas Institucionales, en las personas que trabajan o participan en las organizaciones. En el enfoque humanístico, la preocupación por la máquina y el método de trabajo, por la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales ceden la prioridad a la preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos.

La rigidez del protocolo oficial unido a la práctica de normas personalizadas de las Relaciones Públicas en el marco de la teoría de las Relaciones Humanas, le confieren a este aspecto de la gestión empresarial e institucional, un carácter sensible orientado al cambio de comportamiento del grupo humano, busca el crecimiento personal individual y social para adaptar su actuación en su dinámica permanente, adaptándose en el presente para tener una visión de futuro e incidir en ella, cambiándola para el bien de todos.

En este aspecto y como criterio personal, los servidores públicos, a más de la diversidad de actividades que cumplen de acuerdo a la naturaleza de su formación, deben estar preparados para conocer ampliamente la estructura, funcionamiento y organización de la empresa, actualizar sus conocimientos cada día en relación directa con las necesidades de la entidad en la que presta servicios, involucrándose en los procesos de comunicación formal interna y externa, formando parte de un enlace, bien entendido, que aportará a la formación del ambiente organizacional, en la ejecución de las políticas y estrategias de las Relaciones Públicas, porque, por una parte contribuirán a alcanzar los objetivos y metas de la empresa; y, por otra parte, son el vínculo que armoniza la relación de trabajo entre todos los niveles orgánico estructurales y funcionales.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1. Objetivo General

Mejorar el desempeño del personal, la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales, mediante la aplicación de un modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del Cantón Espejo, orientado a optimizar el desempeño de los funcionarios, la aceptación y credibilidad ciudadana.
- Socializar la validez y trascendencia del modelo de gestión de Protocolo Institucional y Relaciones Públicas internas y externas.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Modelo de Gestión de Protocolo y Relaciones Públicas se aplicó en el grupo investigado, es decir, con los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La Propuesta elaborada por las investigadoras, se presenta a continuación, desarrollada como un Modelo de Gestión de Protocolo y Relaciones Públicas que aspira se constituya en un documento de utilidad práctica y funcional.

6.6.1. Presentación

“La Calidad no es un acto. Es un hábito”

Aristóteles (384-322 a.C.)

La Administración Pública local afronta importantes retos de modernización en respuesta a las presiones de un entorno extremadamente convulso y confuso en lo económico, social, político, cultural, tecnológico, en la información y el conocimiento.

Al mismo tiempo, la ciudadanía demanda una administración local inteligente, pensante, innovadora, flexible y adaptativa; capaz de corregir

sus errores, aprender de la experiencia, y ser sensible a las fuerzas que actúan, tanto en su entorno como internamente.

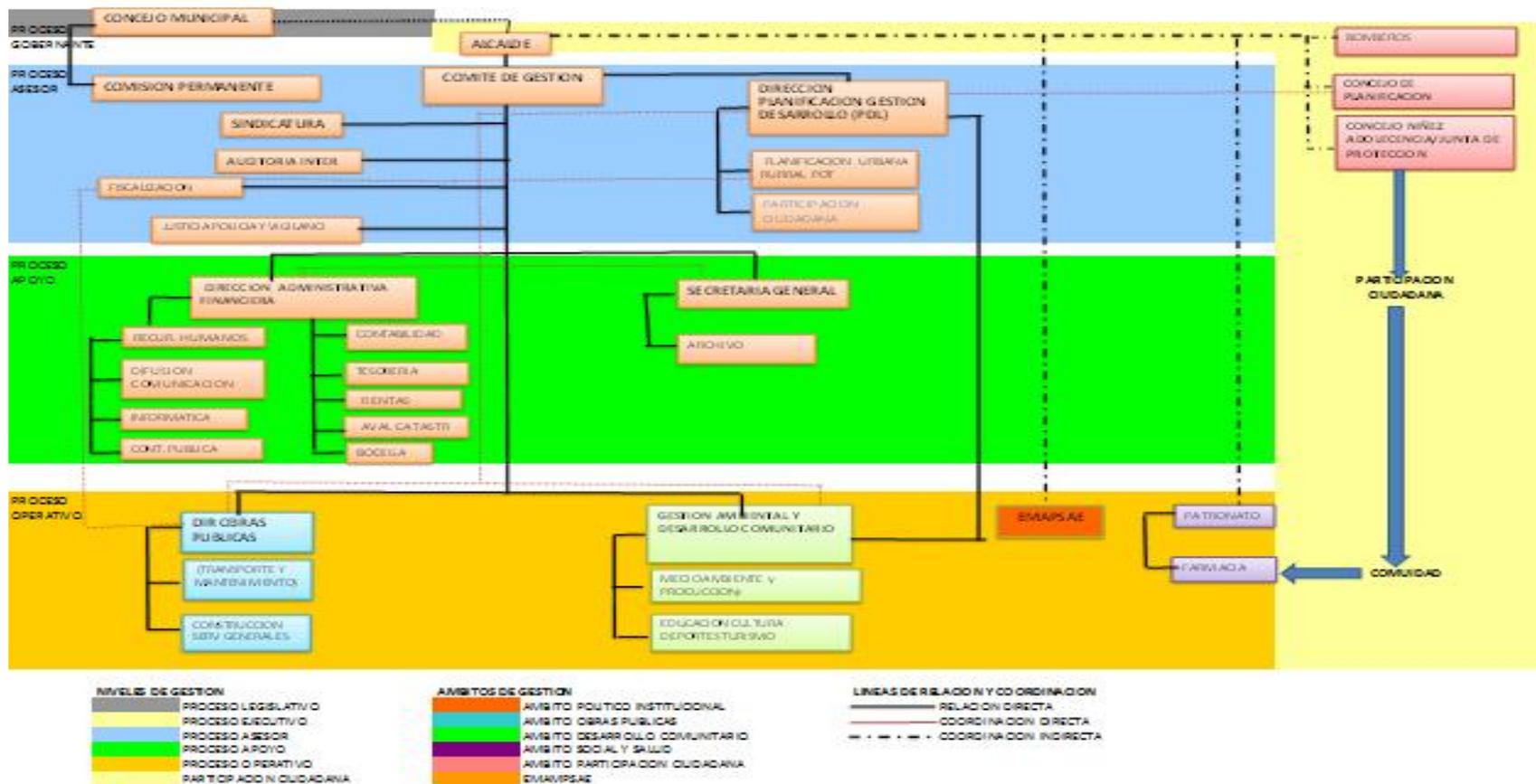
En respuesta a estos retos, la Administración Pública local debe:

- ✓ Estar al servicio público, inspirada en objetivos y orientada a resultados.
- ✓ Ser relacional, orientada a la diversidad de grupos de interés, y del conocimiento.
- ✓ Estar adaptada a la sociedad, y al entorno en general, flexible y anticipadora.
- ✓ Ser democrática y participativa, con valores políticos y ética pública.
- ✓ Ser competitiva, flexible y adaptativa.
- ✓ Ser colaborativa, intra e interadministrativamente, y con otras instituciones y organizaciones privadas y de ámbito social.
- ✓ Ser equilibrada en los servicios que asume entre sus competencias.
- ✓ Ser una organización inteligente, que innova y aprende.

Ello exige una diferente concepción de la organización pública local, sus funciones, estructura y cultura, la dirección estratégica, los procesos de decisión, la financiación, la gestión del capital humano y del conocimiento, las tecnologías y los sistemas y, sobre todo, los procesos de prestación de servicios al ciudadano, todo ello enmarcado en una adecuada, oportuna y eficiente gestión de Relaciones Públicas con una visión de procesos orientados a la prestación y difusión adecuada de servicios, de esta forma, la organización excelente gestiona las actividades, encaminadas al desarrollo de su estrategia comunicacional, en términos de procesos, en base a información relevante y aplicando sistemas de gestión de la calidad.

6.6.2. Contenido

6.6.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN



6.6.4. Modelo Gestión de Protocolo y Relaciones Públicas

6.6.4.1. Introducción

El nuevo enfoque de la administración se fundamenta en la gestión por procesos, que es considerada mucho más participativa por los integrantes de la unidad administrativa y gira en torno a los usuarios de los servicios que ésta presta y de sus colaboradores internos y externos; responde a postulados como:

- ✓ El énfasis que se pondrá en la forma como se desarrolla y ejecutan los procesos por parte de las personas que están inmersas en ellos.
- ✓ La gestión siendo más participativa, se sustenta en el predominio que pone en el trabajo en equipo.
- ✓ Impulsa el protagonismo de todos y cada uno de los colaboradores.
- ✓ Acerca los puntos de decisión en la atención al usuario, transfiriendo hacia los puestos operativos, más responsabilidad y autoridad sobre sus procesos.
- ✓ La gestión establece canales de comunicación interna continua y cercana al usuario.

La gestión por procesos considera resultados alcanzables, percibidos y apreciados por los usuarios, siendo los más relevantes los siguientes:

- ✓ Satisfacer a la primera a los usuarios, que demandan los servicios de la unidad administrativa.
- ✓ Potenciar los servicios para mayor calidad percibida por parte del usuario interno y externo.
- ✓ El mejoramiento continuo de la competitividad del servicio.
- ✓ Un nivel más alto de satisfacción de los propios colaboradores.

En resumen, la gestión por procesos tiende a añadir más valor a todas las partes interesadas en los servicios que desarrolla el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo Municipal.

El modelo de gestión por procesos, es un instrumento que contiene un compendio de los principales procesos y subprocesos que utilizan los principales recursos humanos, materiales y tiempo, es un instrumento que guía y orienta las actividades que se deben observar para el cumplimiento de metas y objetivos de las diferentes áreas que internamente integran el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo Municipal.

La gestión administrativa entendida como el hacer adecuadamente las cosas, previamente planificadas, para conseguir objetivos.

Para este Modelo de Gestión, el proceso es la forma natural de organizar el trabajo, técnicamente definido como el conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados, cuyo producto tiene valor para su usuario o cliente interno y autoridades, entendiendo como valor “todo aquello que se aprecia o estima por parte del usuario, autoridades, personas y comunidad a la que sirve”, secuencia de actividades que tiene el servicio.

Secuencia de actividades que se realizan de manera predeterminada, actividades que muchas de ellas son repetitivas y conectadas de una manera sistematizada, pero que en todo caso tienen repercusión en valor monetario y que por lo tanto, incrementa su responsabilidad para quienes lo ejecutan.

El servicio que presta el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo, está destinado al usuario interno o externo, servicio que a la

institución le interesa cuando añade valor para el usuario. Actividad entendida como el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado. Como el enfoque de gestión por procesos busca alcanzar la satisfacción del cliente interno y externo, es necesario definir a esta como: la percepción de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los usuarios. Replantearse la organización desde la comprensión de los procesos internos de valor agregado, descubriendo un nuevo, pero existente potencial de mejoramiento, es uno de los propósitos de este Modelo.

La descripción de los procesos contemplados en el presente modelo, son directrices dinámicas y flexibles, que proporcionan una guía para autoridades de la Institución y específicamente para los funcionarios de la Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo, la aplicación incidirá en el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades, de manera eficiente, efectiva, evitando errores y la duplicidad de actividades.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo realiza tres tipos de procesos que si bien son distintos, son complementarios entre sí:

- Procesos Gubernamentales
- Procesos Productivos
- Procesos de Apoyo

Los Procesos Gubernamentales obedecen al hecho de que la municipalidad es un ente público, que teniendo un cierto nivel de independencia en su gestión, debe responder a instituciones superiores, a modo de ejemplo, el diseño de una escala jerárquica de puestos obedece a la escala de 14 grados establecida por el Ministerio de las Relaciones

Laborales y cada ubicación dentro de esta escala representa un nivel de remuneración predeterminado.

Los procesos productivos son las etapas combinadas para obtener un resultado esperado, mientras que los procesos de apoyo tienen como misión aportar a uno o más procesos.

6.6.4.2. Objetivo general del modelo

Contar con procesos diseñados técnicamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios internos y externos de la Institución y a las expectativas del servicio por parte de las autoridades.

6.6.4.3. Cadena de valor

La cadena de valor contiene el valor total y consta de actividades relacionadas con valores de margen. Dentro de la cadena de valor se distinguen actividades de valor que se definen como aquellas actividades que permiten crear un servicio valioso para satisfacer a los clientes.

Ventajas de la cadena de valor

La cadena de valor puede presentarnos un sinnúmero de ventajas que pueden permitir alcanzar un grado de competitividad significativo, se pueden distinguir las siguientes:

- Identificar y evaluar fuentes actuales y potenciales de diferenciación.
- Determinar los costos relacionados en cada una de las áreas.
- Reconocer de manera clara las actividades primarias y de apoyo.
- Conocer el costo real del servicio.
- Desarrollar y enmarcar estrategias.

- Establecer elementos clave que dirijan los costos hacia cada actividad de valor.

6.6.4.4. Valoración de actividades

Las actividades que agregan valor son aquellas por las cuales existe el proceso, son la razón de ser del mismo. Los clientes pagan por su realización.

Por otro lado, las actividades que no agregan valor, pueden dividirse en esenciales y no esenciales.

Las actividades esenciales no agregan valor a los ojos del cliente, pero son esenciales porque si no se ejecutan no se puede desarrollar el proceso. Mientras que las NO esenciales no añaden valor ni al cliente ni al proceso.

6.6.4.5. Identificación de actividades

Dentro de la cadena de valor es importante establecer dos tipos de actividades: las de apoyo y las primarias.

Las actividades que intervienen directamente con la entrega del servicio:

Gestión de Relaciones Públicas.

Programación.

Prestación de Servicios.

Mientras que las actividades que sirven de apoyo y soporte para cada una de las actividades primarias y que permiten completar el ciclo de la prestación de servicios son:

Gestión Organizacional
Gestión Administrativa
Gestión financiera
Gestión de Talento Humano
Gestión Jurídica



Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

6.6.4.6. Diagrama de flujo para despliegue de actividades

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Los diagramas de flujo resultan muy útiles en diversas fases de desarrollo de un sistema (diseño, implantación, revisión).

Los diagramas de flujo son útiles para lo siguiente:

Obtener información de la situación actual como parte de la recolección de datos.

Unirse para generar posibles mejoras.

Coordinar una prueba piloto.

Organizar las transferencias para documentar un proceso. Los símbolos de flujo tienen los siguientes significados:

Figura	Caja	Descripción
	Caja de actividades	Denota cada una de las actividades que se deben llevar a cabo
	Caja de documento	Muestra que el proceso requiere de un documento
	Flujo de proceso	Conector que permite identificar a dónde va cierta actividad dentro del proceso
	Conector	Muestra la existencia de una conexión entre diferentes segmentos del proceso.
	Inicio y fin	Define en dónde se inicia y finaliza el proceso
	Caja de decisión	Indica que en ese punto del proceso se debe tomar una decisión.

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Los diagramas de flujo ofrecen:

Un mapa de proceso actual o de proceso mejorado

La toma de conciencia de todas las tareas, las entradas, las salidas y las decisiones de un proceso.

Oportunidad de evaluar donde está ocurriendo situaciones de reproceso o fallas.

6.6.4.7. Proceso de apoyo

Protocolo y Relaciones Públicas.

6.6.4.8. Objetivo del proceso

Proyectar la imagen institucional interna y externa estableciendo vínculos de información y comunicación con la sociedad del Cantón Espejo y personal, en un ambiente de transparencia y cordialidad.

APLICACIÓN

Coordinación de Relaciones Públicas y Protocolo

ALCANCE

A todo el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

POLÍTICAS

Boletín Informativo elaborado por la Coordinación de Relaciones Públicas y Protocolo

- A. La publicación del boletín será trimestral, distribuyéndose durante la primera quincena del mes.
- B. La extensión será de 4 a 8 páginas, en hoja tamaño carta doblada a la mitad.

- C. La edición del documento correrá a cargo de la Coordinación de Relaciones Públicas, con aportaciones del personal de todas las áreas de la municipalidad.
- D. Las aportaciones al boletín se recibirán hasta la primera semana del mes en que se publicará el número correspondiente.

PRODUCTO

Boletín Informativo

CLIENTE(S)

Sociedad del Cantón Espejo y personal de la Municipalidad

INDICADORES

Nº. De boletines impresos / No. de boletines programados en el año.

6.6.4.9. Aplicación de la cadena de valor

Gestionar planes de comunicaciones internas y externas que permitan la comunicación entre el público del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo y con su entorno, logrando visibilidad de eventos, proyectos, actividades y convocatorias que soliciten el servicio.

Prioridad para atender el servicio.

La Coordinación de Protocolo y Relaciones Públicas prioriza la información y las solicitudes de divulgación para determinar su impacto, el carácter de la información, sus públicos y la coyuntura institucional y local, especialmente para el caso de medios de comunicación externos.

Alcance del Servicio la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas es la única instancia autorizada institucionalmente para gestionar planes de comunicaciones de impacto interno y externo.

6.6.4.10. Inventario de subprocesos

1. IMAGEN INSTITUCIONAL

Diseñar la estrategia de marketing e imagen institucional de todos los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado; buscando soluciones creativas a las oportunidades en el mediano y largo plazo, teniendo siempre como foco las necesidades de los usuarios, el beneficio de la Municipalidad y su misión institucional.

2. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Busca dar equilibrio a la información noticiosa que es necesario publicitar las acciones y operaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado. Requiere reuniones permanentes para la recolección de la información, edición, revisión de los temas y contenidos propuestos.

3. MEJORAMIENTO CONTINUO

Es el espacio de comunicación, donde se retroalimenta, revisa y proyecta el Sistema de Gestión de Calidad.

4. DISEÑO Y EDICIÓN

Es un mecanismo para probar y validar las especificaciones y objetivos de las campañas y piezas publicitarias creadas en el Departamento de Relaciones Públicas y Protocolo, mediante su exposición a un grupo escogido de entre su público objetivo o un grupo de expertos en el área.

MARCO JURÍDICO

- ✓ Constitución de la República del Ecuador
- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización
- ✓ Ley Orgánica del Servicio Público y Reglamento
- ✓ Ley Orgánica del Sistema de Contratación Pública y Reglamento
- ✓ Ordenanzas Municipales, Reglamentaciones internas

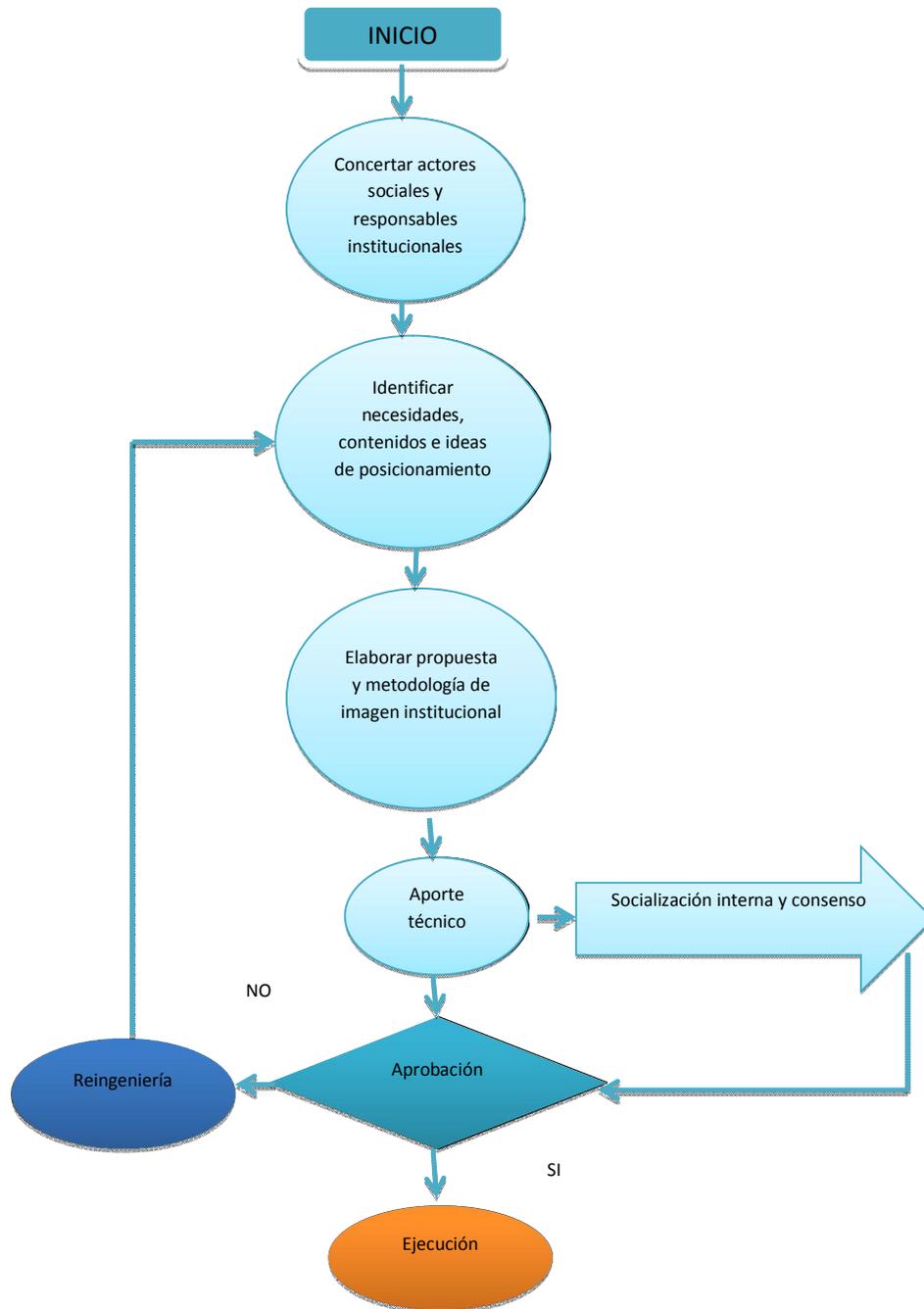
6.6.4.11. Gestión de relaciones públicas y protocolo

La gestión de Relaciones Públicas y Protocolo involucra procesos relacionados con la difusión, captación y aprovisionamiento de soluciones integrales para el usuario, es de responsabilidad del Coordinador de Relaciones Públicas que en el caso el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo estará a cargo del Departamento de Protocolo y Relaciones Públicas, organizado internamente con el personal de nivel de confianza del titular de la institución.



Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

Diagrama de flujo imagen institucional



Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

DIAGRAMA DE FLUJO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN INTERNA

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

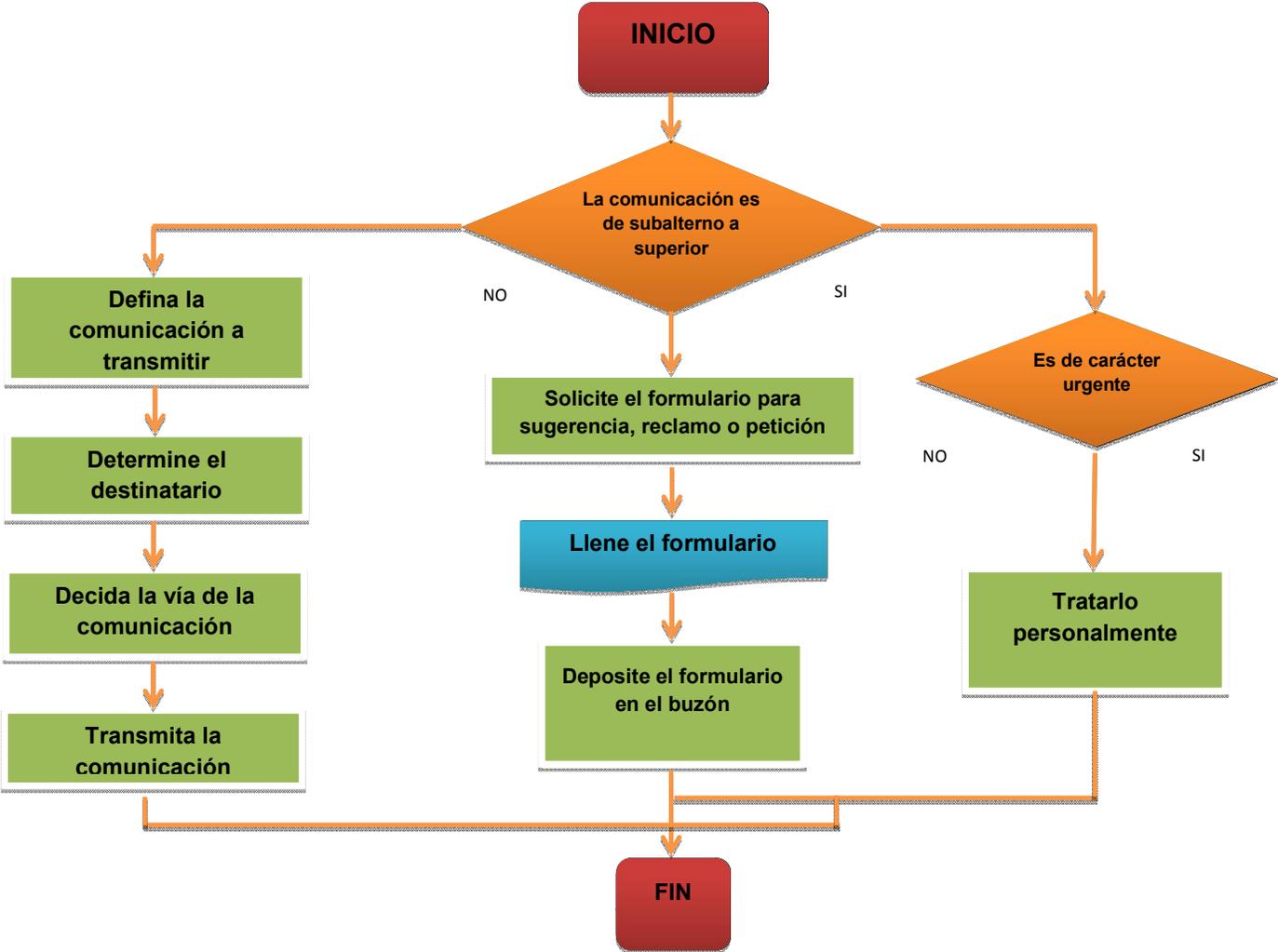


DIAGRAMA DE FLUJO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN EXTERNA

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

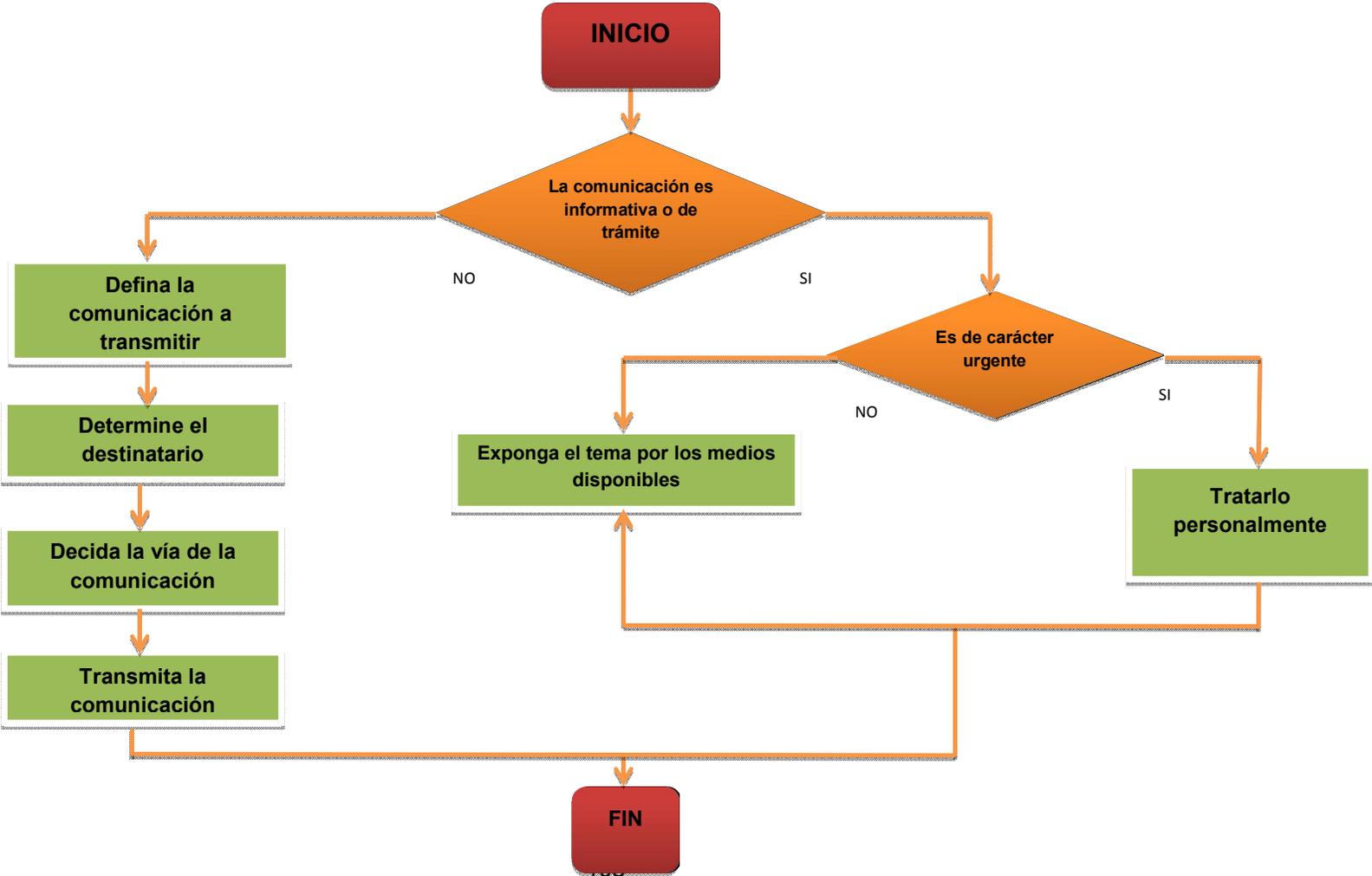
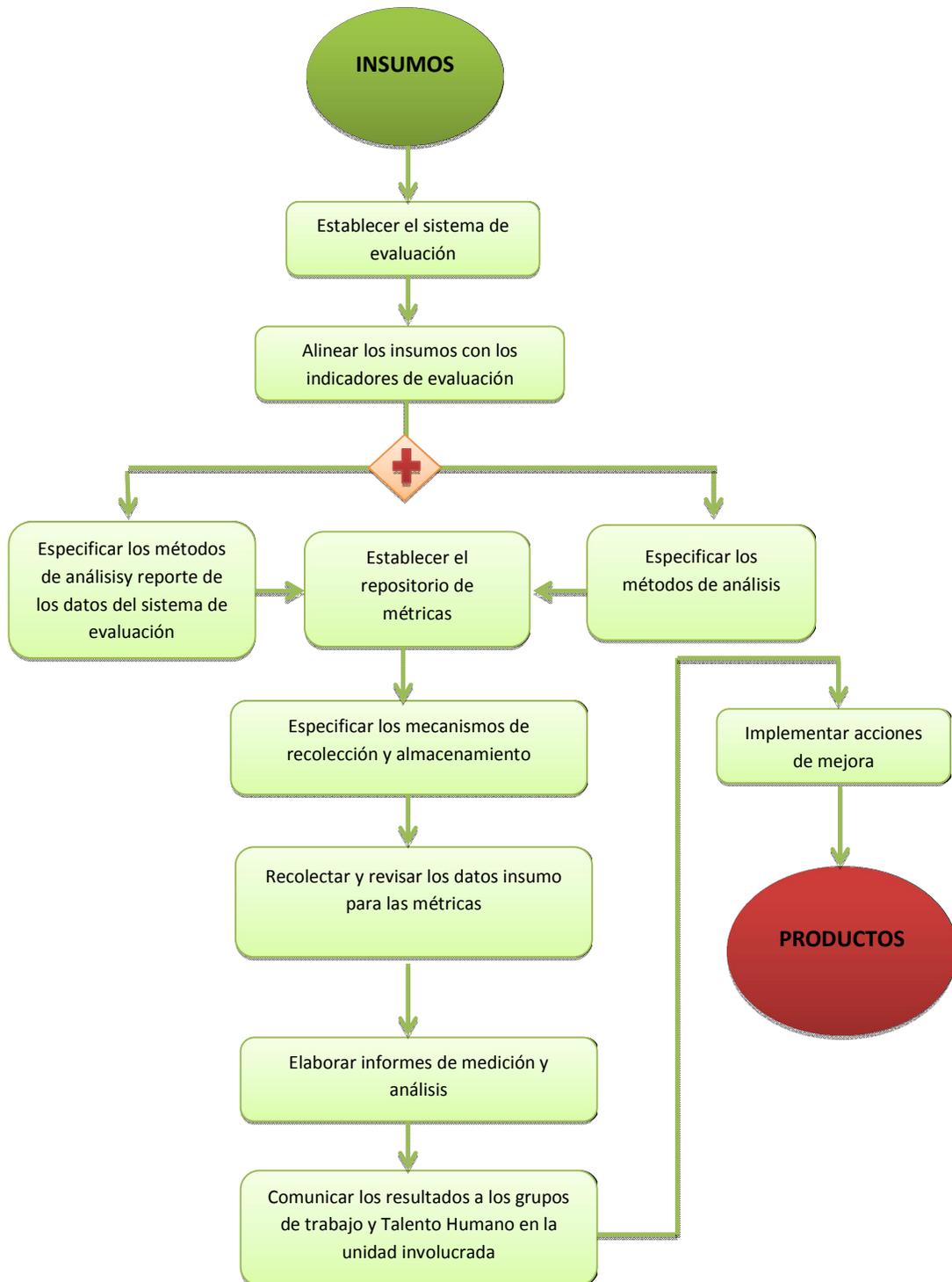
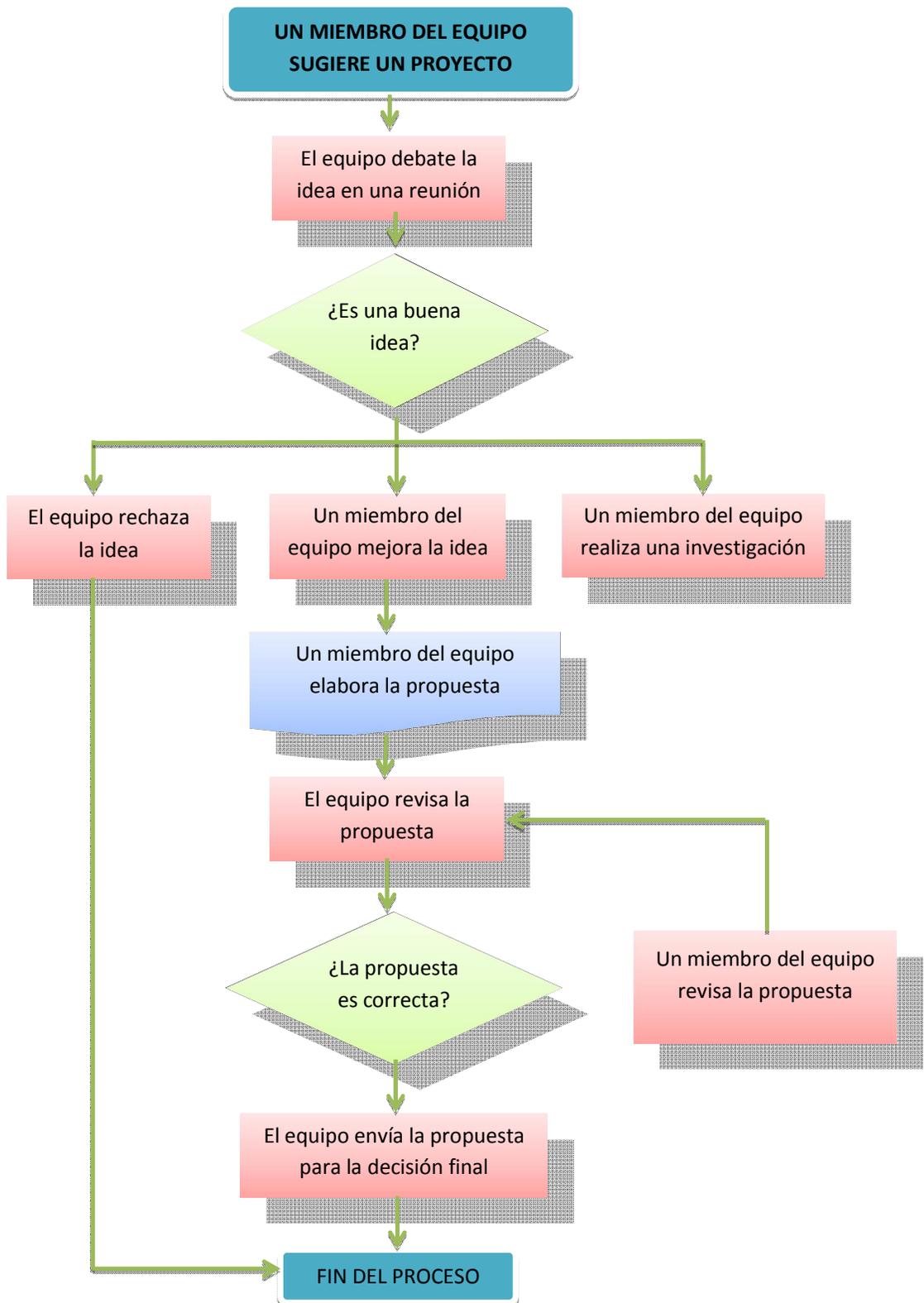


DIAGRAMA DE FLUJO DE MEJORAMIENTO CONTINUO



Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.

DIAGRAMA DE FLUJO DE DISEÑO Y EDICIÓN



6.6.4.12 Funciones del departamento de Protocolo y Relaciones Públicas.

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Dirección General Administrativa

RELACIÓN FUNCIONAL:

Externa:

Sociedad del cantón Espejo.

Organismos y Entidades locales y regionales.

Interna:

Alcalde

Concejo Municipal

Dirección General Administrativa

Dirección General Financiera

Departamento de Talento Humano

Funciones generales del departamento

Son funciones del Departamento de Protocolo y Relaciones Públicas:

Atribuciones

1. Atender las Relaciones Públicas del señor Alcalde.
2. Organizar los eventos y giras de trabajo que se generen en el área de la Alcaldía.
3. Mantener una estrecha comunicación con las dependencias y los diferentes niveles de gobierno estatal y provincial.
4. Mantener un Gobierno cercano al Ciudadano entre los sectores Empresariales, Sociales y Políticos (Tres Poderes).

5. Enlazar al Alcalde con los diferentes actores políticos nacionales en la ciudad de Quito.
6. Promover la hermandad con diferentes ciudades del país o del extranjero para intercambios de programas de mutuo beneficio en el aspecto. educativo, cultural, artístico, deportivo, económico, institucional y entre dependencias

MISIÓN:

La Misión del Departamento de Protocolo y Relaciones Públicas es proveer al señor Alcalde y a las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, con coordinación, organización y apoyo a eventos; y fortalecer la relación con los diferentes sectores de la sociedad.

VISIÓN:

Lograr a través de comunicación y de las diferentes actividades y eventos que el señor Alcalde mantenga la imagen y cercanía con los ciudadanos.

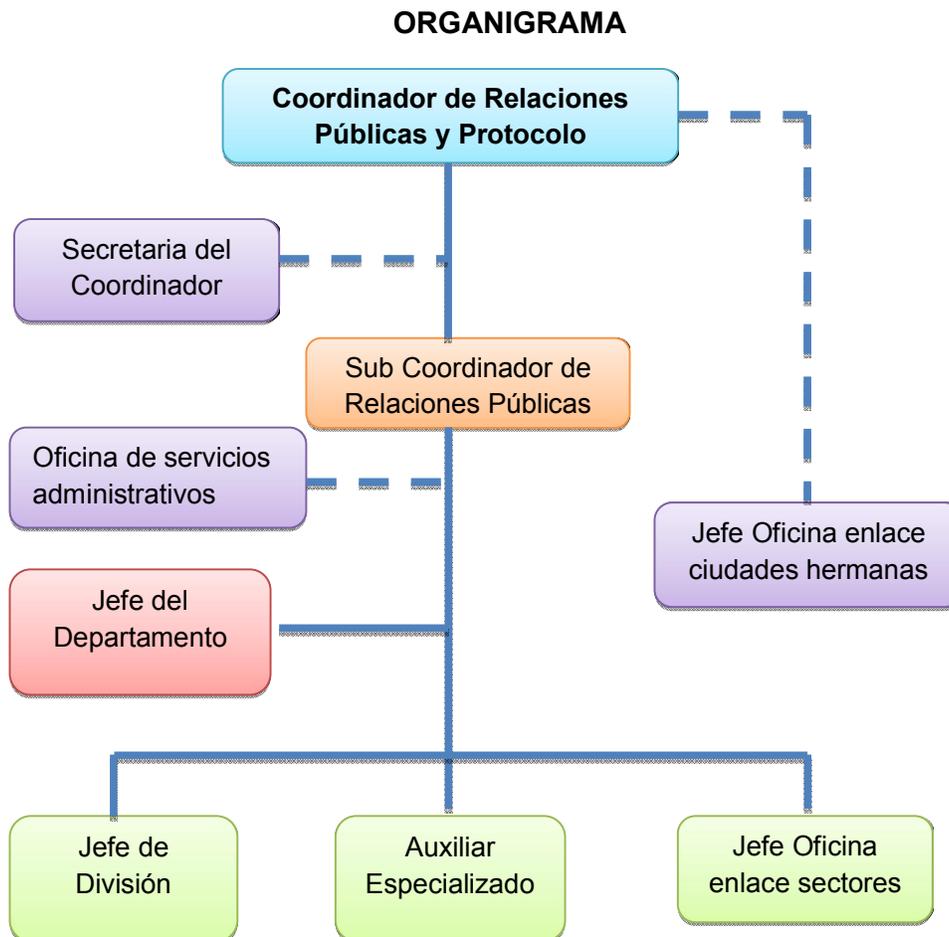
VALORES:

Amabilidad
Responsabilidad
Puntualidad
Disponibilidad
Profesionalismo
Humildad
Tolerancia
Respeto
Profesionalismo

Objetivos de la Dependencia

1. Apoyar los programas culturales para fomentar los valores cívicos y virtudes sociales.
2. Generar un acercamiento cultural entre las ciudades hermanas.
3. Fomentar el interés de la sociedad por la historia de la ciudad.
4. Enlazar un Gobierno cercano al ciudadano entre los sectores Empresariales, Sociales y Políticos (Tres Poderes).
5. Enlazar al Alcalde Municipal con los diferentes actores políticos nacionales en la ciudad de Quito.
6. Coordinar al Equipo de Asesores del Alcalde.
7. Mostrar un Gobierno con Rostro Humano.

Elaborado por: Carlosama M., y Quelal S.



6.6.4.12. Descripción de Puestos

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. Nombre oficial del puesto: Coordinador de Relaciones Públicas
 2. Partida Presupuestaria:
 3. Ubicación del puesto:
 - 3.1. Física: Alcaldía Municipal: Calle, Segundo Piso, Oficina
 - 3.2. Administrativa:
 - 3.2.1 Dirección a la que pertenece: Coordinación de Relaciones Públicas
 - 3.2.2 Departamento al que pertenece: No aplica
 4. Tipo de Contratación: Confianza
 5. Relaciones de Autoridad:
 - 5.1 Puesto Inmediato superior: Alcalde
 - 5.2 Puestos inmediatos inferiores:

Subcoordinadora de Relaciones Públicas, Jefa de Oficina de Servicios Administrativos, Departamento de Eventos y Enlace con Ciudades Hermanas.
- Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. Funciones Generales: Coordinar y mantener las Relaciones Públicas entre el Alcalde y los diferentes grupos sociales, políticos, empresariales de la sociedad.
2. Funciones Específicas:
 - 2.1 Actividades rutinarias:
 - ✓ Supervisar las actividades administrativas de la Coordinación.
 - ✓ Ser enlace entre los sectores empresariales, políticos, sociales y de trabajo conjunto.
 - ✓ Coordinar y supervisar las actividades de eventos oficiales.

- ✓ Servir de enlace con las ciudades hermanas.
- ✓ Mantener informadas a las dependencias del Gobierno Municipal de los eventos sociales que les correspondan.
- ✓ Las demás funciones que señalen las disposiciones legales y aquellas que le confiera expresamente el Alcalde.

2.2. Actividades eventuales o esporádicas: Representar al Alcalde en los eventos oficiales, cívicos y culturales.

III. COMUNICACIÓN FORMAL

1. Interna con:

El personal de la Coordinación de Relaciones Públicas.
Directores y coordinadores de Presidencia Municipal para la coordinación de actividades y eventos relacionados.

2. Externa: eventos oficiales o por instrucción del Alcalde.

Representantes de los sectores social, empresarial, político y particulares que tenga relación con la Alcaldía.

IV. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Responsabilidad:

1.1 Información confidencial, valores y equipo de importancia

1.2 Por trabajo de otros:

- a) Responsabilidad directa: Subcoordinador de Relaciones Públicas
Jefe de Oficina de Enlace con Ciudades Hermanas
- b) Responsabilidad indirecta: Jefes de Departamento Jefes de Oficina y personal de la coordinación.

PERFIL DEL PUESTO:

2.1 Escolaridad: Profesional en Comunicación Social

2.2 Habilidades profesionales:

Conocimiento de la problemática política social

2.3 Habilidades Personales:

Facilidad de comunicación verbal y escrita

Don de mando

Capacidad analítica

Amplitud de criterio

Iniciativa

Liderazgo natural y tradicional en su campo de acción

2.4. Experiencia:

Administrativa: Manejo de personal, de oficina y administración.

Social: Conocimiento de grupos sociales y vinculación.

Política: Conocimiento del entorno político y grupos políticos.

I. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. Nombre oficial del puesto: Subcoordinador de Relaciones Públicas

2. Partida Presupuestaria:

3. Ubicación del puesto:

3.1 Física Coordinación de Relaciones Públicas Alcaldía Municipal Calle,
Segundo Piso, Oficina:

3.2 Administrativa:

3.2.1 Dirección a la que pertenece: Coordinación de Relaciones Públicas

3.2.2 Departamento al que pertenece: No aplica

4. Tipo de Contratación: Confianza

5. Relaciones de Autoridad:

5.1 Puesto Inmediato superior: Coordinador de Relaciones Públicas

5.2 Puestos inmediatos inferiores:

Jefe de Departamento, jefes de oficina, jefe de división, Capturista, Auxiliar especializado, personal sindicalizado.

Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. Funciones Generales:

Apoyar las actividades del Coordinador.

Organizar y supervisar los eventos oficiales del Alcalde.

Coordinar y revisar los discursos.

Dar respuesta a la correspondencia oficial.

Apoyar en la administración de la Coordinación.

2. Funciones Específicas:

2.1. Actividades rutinarias:

- ✓ Supervisar que se cumplan las actividades de la coordinación.
- ✓ Actualizar la agenda de eventos.
- ✓ Coordinar y supervisar las actividades de eventos oficiales.
- ✓ Coordinar y revisar la elaboración de los discursos oficiales del Alcalde.
- ✓ Dar respuesta a la correspondencia oficial.
- ✓ Mantener actualizado el Padrón de Relaciones Públicas.

- ✓ Coordinar las contrataciones de prestadores de servicios para eventos oficiales.
- ✓ Las demás funciones que le confiera expresamente el coordinador.

2.2. Actividades eventuales o esporádicas:

Apoyar a las dependencias en la organización de sus eventos.

III. COMUNICACIÓN FORMAL

1. Interna con: Directores, coordinadores, subdirectores y subcoordinadores de la Alcaldía, para la coordinación de los eventos que les competen.
2. Externa: Representantes de los sectores social, empresarial, político y particulares que tenga relación con los eventos oficiales. Prestadores de servicios para su contratación en los eventos oficiales.

IV. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Responsabilidad:

1.1 Información confidencial, valores y equipo de importancia

1.2 Por trabajo de otros:

Responsabilidad directa: Jefa del Departamento de Eventos, Jefe de Oficina; personal de la dependencia

2. Perfil del Puesto:

2.1 Escolaridad: Profesional

2.2 Habilidades profesionales:

Manejo de equipo de cómputo y sistemas

2.3 Habilidades Personales:

- ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Creatividad
- ✓ Liderazgo social
- ✓ Iniciativa
- ✓ Redacción

2.4. Experiencia:

Administrativa: Manejo de personal, administración de empresas.

Social: Conocimientos de grupos sociales.

Política: Conocimiento del contorno político y grupos políticos.

III. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. Nombre oficial del puesto: Jefe de Oficina de Servicios Administrativos

2. Partida presupuestaria:

3. Ubicación del puesto:

3.1 Física: Coordinación de Relaciones Públicas Alcaldía, Calle, Segundo Piso, Oficina

3.2 Administrativa:

3.2.1 Dirección a la que pertenece: Coordinación de Relaciones Públicas

3.2.2 Departamento al que pertenece: No aplica

4. Tipo de Contratación: Confianza

5. Relaciones de Autoridad:

5.1 Puesto Inmediato superior: Coordinador de Relaciones Públicas
Subcoordinador de Relaciones Públicas

5.2 Puestos inmediatos inferiores: No aplica

6. Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. Funciones Generales: Organizar y realizar las actividades administrativas de la coordinación.

2. Funciones Específicas:

2.1 Actividades rutinarias:

- ✓ Elaborar la reposición del fondo fijo de caja de la Coordinación.
- ✓ Tramitar los pagos a proveedores.
- ✓ Manejar responsablemente el fondo rotativo asignado a la dependencia.
- ✓ Revisar que los comprobantes de gastos reúnan los requisitos fiscales y tramitar requisiciones de materiales, equipo e insumos necesarios que se requieran para el funcionamiento de la coordinación.
- ✓ Apoyar en la contratación de prestadores de servicios para los eventos oficiales.
- ✓ Elaborar recibos para el pago de personal contratado para los eventos oficiales, culturales y sociales.
- ✓ Llevar un control de los préstamos y devoluciones del equipo que presta la Coordinación a otras dependencias.
- ✓ Llevar un control del mantenimiento del equipo de la coordinación (Fumigaciones, camioneta, limpieza de baños, etc.)
- ✓ Apoyar en la actualización del Directorio de Relaciones Públicas
- ✓ Apoyar en las Reuniones de Cabildo, Arrío e Izamiento de Bandera.
- ✓ Apoyar en los eventos oficiales, desfile, informe de Gobierno o cuando lo requiera la Coordinación.
- ✓ Realizar llamadas para la confirmación de eventos oficiales o cuando lo requiera la coordinación.
- ✓ Las demás funciones que le confiera expresamente el Subcoordinador.

- ✓ Las demás que por la naturaleza de su puesto le indique el Coordinador de Relaciones Públicas.

2.2. Actividades eventuales o esporádicas: Apoyar a las dependencias en la organización de sus eventos.

III. COMUNICACIÓN FORMAL

1. Interna con:

Personal de la Coordinación.

Oficialía Mayor

Con las demás dependencias para realizar trámites y llevar a cabo las invitaciones a diferentes eventos.

2. Externa:

Proveedores para los suministros necesarios

Comunidad para invitarla a eventos públicos del Alcalde

IV. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Responsabilidad:

1.1 Administración de los recursos materiales, financieros y los recursos humanos asignados a la dependencia.

1.2 Por trabajo de otros:

a) Responsabilidad directa: Personal de la Coordinación

b) Responsabilidad indirecta: No aplica

2. Perfil del Puesto:

2.1 Escolaridad: Profesional (Tercer nivel en administración de empresas, Contador, o similar)

2.2 Habilidades profesionales:

Conocimiento contable y manejo de equipo de cómputo y sistemas

2.3 Habilidades Personales:

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Buen trato
- ✓ Disponibilidad para trabajar en equipo
- ✓ Activa

2.4. Experiencia: Administrativa: Elaboración de presupuestos y contabilidad.

V. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. Nombre oficial del puesto: Jefe de Departamento.
2. Partida Presupuestaria:
3. Ubicación del puesto:

3.1 Física Coordinación de Relaciones Públicas Alcaldía Municipal Calle, Segundo Piso, Oficina.

3.2 Administrativa:

3.2.1 Dirección a la que pertenece Coordinación de Relaciones Públicas

3.2.2 Departamento al que pertenece: No aplica

4. Tipo de Contratación: Confianza

5. Relaciones de Autoridad:

5.1 Puesto Inmediato superior: Subcoordinadora de Relaciones Públicas

5.2 Puestos inmediatos inferiores: No aplica

Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. Funciones Generales:
 - ✓ Administrar el salón auditorio.
 - ✓ Organizar y apoyar desfiles y presentaciones

- ✓ Organizar y apoyar los eventos que se requieran.
- ✓ Apoyar las actividades del Subcoordinador

2. Funciones Específicas:

2.1 Actividades rutinarias:

- ✓ Coordinar los apoyos técnicos (Fichas técnicas) para los eventos oficiales del salón auditorio.
- ✓ Apoyar a las dependencias en la organización de sus eventos
- ✓ Apoyar en las cotizaciones de los servicios para los eventos oficiales.
- ✓ Apoyar los eventos realizados por otras dependencias en el Salón Auditorio.
- ✓ Supervisar y apoyar en los diferentes comités municipales.
- ✓ Controlar los insumos para los eventos oficiales.
- ✓ Controlar y supervisar los requerimientos para los eventos oficiales del salón auditorio.
- ✓ Apoyar en la organización y logística del Informe de Gobierno.
- ✓ Apoyar en la actualización del Directorio de Relaciones Públicas
- ✓ Coordinar y apoyar en las Reuniones de Cabildo, Arrío e Izamiento de Bandera.
- ✓ Apoyar en los eventos oficiales, desfile, informe de Gobierno o cuando lo requiera la Subcoordinación.
- ✓ Realizar llamadas para la confirmación de eventos oficiales o cuando lo requiera la Subcoordinación.
- ✓ Las demás funciones que le confiera expresamente su jefe inmediato.
- ✓ Las demás que por la naturaleza de su puesto le indique el Coordinador de Relaciones Públicas.

2.2. Actividades eventuales o esporádicas: Apoyar a las dependencias cuando lo requieran.

III. COMUNICACIÓN FORMAL

1. Interna con: Sub-directores y Sub-coordinadores de la Alcaldía.
2. Externa: Prestadores de servicio, sector social, político y económico de acuerdo al evento.

IV. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Responsabilidad:

1.1 No aplica

1.2 Por trabajo de otros:

a) Responsabilidad directa:

b) Responsabilidad indirecta: Proveedores, otras dependencias del municipio

2. Perfil del Puesto:

2.1 Escolaridad: Profesional

2.2 Habilidades profesionales: Manejo de equipo de cómputo y sistemas

2.3 Habilidades Personales:

- ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Iniciativa

2.4. Experiencia: Administrativa: Organización de eventos y manejo de personal

V. IDENTIFICACION DEL PUESTO

1. Nombre oficial del puesto: Jefe de Oficina de Enlace con Ciudades Hermanas.
2. Partida presupuestaria:
3. Ubicación del puesto:
 - 3.1 Física: Alcaldía Municipal, Calle, Segundo Piso, Oficina.
 - 3.2 Administrativa:
 - 3.2.1 Dirección a la que pertenece: Coordinación de Relaciones Públicas.
 - 3.2.2 Departamento al que pertenece: No aplica.
4. Tipo de Contratación: Confianza.
5. Relaciones de Autoridad:
 - 5.1 Puesto Inmediato superior: Coordinador de Relaciones Públicas.
 - 5.2 Puestos inmediatos inferiores: No aplica
6. Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCION DEL PUESTO

1. Funciones Generales:

Apoyar el intercambio con las ciudades hermanas en el área educativa, cultural, artístico, deportivo, económico e institucional.

Dar seguimiento a las ciudades hermanas con las que se cuenta actualmente.

Apoyar en la organización y coordinación de eventos.

2. Funciones Específicas:

- 2.1 Actividades rutinarias:

- ✓ Organizar las visitas comerciales a ciudades hermanas.

- ✓ Realizar programas de intercambio de colaboración entre las administraciones municipales.
- ✓ Dar continuidad a programas amistosos entre las ciudades hermanas.
- ✓ Apoyar en la actualización del Directorio de Relaciones Públicas
- ✓ Apoyar en las Reuniones de Cabildo, Arrío e Izamiento de Bandera.
- ✓ Apoyar en los eventos oficiales, desfile, informe de Gobierno o cuando la requiera la Coordinación.
- ✓ Realizar llamadas para la confirmación de eventos oficiales o cuando lo requiera la coordinación.
- ✓ Designar las representaciones oficiales del Alcalde.
- ✓ Las demás funciones que por la naturaleza de su puesto le indique la Subcoordinación de Relaciones Públicas.
- ✓ Las demás funciones que le confiera expresamente el coordinador.

2.2. Actividades eventuales o esporádicas: Apoyar a las dependencias en la organización de sus eventos.

III. COMUNICACIÓN FORMAL

1. Interna con: Directores y Coordinadores, subdirectores de la presidencia municipal.

2. Externa:

Representantes de las ciudades hermanas, Prestadores de servicio, sector social político y económico de acuerdo al evento.

IV. ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

1. Responsabilidad:

1.1 No aplica

1.2 Por trabajo de otros:

a) Responsabilidad directa:

b) Responsabilidad indirecta: Otras dependencias del municipio

2. Perfil del Puesto:

2.1 Escolaridad: Profesional

2.2 Habilidades profesionales: inglés y Manejo de equipo de cómputo y sistemas.

2.3 Habilidades Personales:

- ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Iniciativa

2.4. Experiencia: Administrativa: Organización de eventos y manejo de personal.

6.6.4.13. Protocolo

Históricamente el protocolo existe desde hace 500 años A.C., esto se refleja en algunos datos incluso de la Biblia (Ev. San Lucas, Cap, 12, 8,11).

El Protocolo se define como un conjunto de reglas a seguir, ya sean de forma oficial (vinculación por ley) o por tradición o costumbre (vinculación personal voluntaria); más técnicamente como: Regla de ceremonial diplomática o palatina. El Ceremonial es el conjunto de formalidades a

tener en cuenta en un acto señalado y que vienen determinadas por el protocolo, para cualquier tipo de acto público o solemne.

La mayor parte del Protocolo y Ceremonial actual de actos oficiales y privados, tiene un gran componente fiel reflejo de las tradiciones y costumbres populares del pasado, tamizados por el avance de las sociedades y por los nuevos medios y tecnología disponibles, que han hecho que éste evolucione y se adapte a estos cambios.

La mayoría de los pueblos, desde la antigüedad, contaban con determinadas reglas que regían el Protocolo y el Ceremonial. Se regulaban los actos en los que asistía el rey, y los puestos que ocupaban los militares, funcionarios y otras personas. Las reglas para solicitar una audiencia real o solicitar una cita con un determinado cargo eran de cumplimiento obligatorio. También los pueblos Griego y Romano, sentaron las bases de las actuales disposiciones, con las normales adaptaciones que el tiempo y la tecnología nos ha ido imponiendo día a día.

La palabra Protocolo procede del latín "protocollum", y que dicen a su vez procede del griego. Pero una cosa es la palabra y otro el hecho. El Protocolo nace con el ser humano, y la necesidad de regular o aconsejar unas formas de actuación para sus relaciones con los demás.

En conclusión, El protocolo es la ordenada serie de reglas, normas o costumbres a seguir en todo acto solemne. El Ceremonial y Protocolo son

las reglas básicas que inician el punto de partida de cualquier relación, tanto personal, como a nivel de Estados, es parte de la cortesía internacional y enmarca a los actos de buena amistad, vecindad, hospitalidad, respeto, flexibilidad de ciertas formalidades, concesión de facilidades, inmunidades y servicios a otros Estados y sus ciudadanos no contemplados en ninguna normatividad Jurídica internacional, sino por actos de buena voluntad del acto que emplea la cortesía, que por lo general se transforma en obligatoria en situaciones análogas. Ayuda a resolver los variados detalles de ceremonias oficiales extraordinarias que rigen como principios para el ejercicio de las misiones diplomáticas.

6.6.4.14. Orden de Precedencia

Según DORANTES, Luis Antonio, (2001) El Protocolo en el Siglo XXI, El Reglamento de Protocolo Ceremonial Público, establece la relación de precedencia que empieza por:

- Presidente Constitucional de la República
- Vicepresidente Constitucional de la República
- Presidente de la Asamblea Nacional
- Presidente de la Corte Nacional de Justicia
- Cardenal
- Ex presidentes de la República
- Ministros:
 - De Relaciones Exteriores
 - De Defensa

- De Interior
- De Economía y Finanzas
- De Educación
- De Obras Públicas
- De Trabajo
- De Agricultura
- De Industrias, Comercio e Integración
- De Energía y Minas
- De Salud Pública
- De Bienestar Social
- De Desarrollo Urbano y Vivienda
- De Turismo
- Secretario General de la Administración Pública
- Decano del Honorable Cuerpo Diplomático
- Embajadores Extranjeros, en orden de precedencia
- Presidente del Tribunal de Garantías Constitucionales
- Presidente del Consejo Nacional Electoral
- Procurador General del Estado
- Contralor General de la Nación
- Superintendente de Bancos
- Superintendente de Compañías
- Presidente del Banco Nacional de Fomento
- Jefe del Comando Conjunto de las FFAA
- Comandante general del Ejército

- Comandante general de la Marina
- Comandante general de la Fuerza Aérea
- Comandante general de la Policía Nacional
- Ex vicepresidentes de la República
- Ex ministros de Relaciones Exteriores
- Secretario General de la Administración Pública
- Arzobispo
- Vicepresidentes del Congreso Nacional
- Asambleístas Nacionales
- Asambleístas Provinciales
- Presidentes de las Comisiones Legislativas
- Alcaldes municipales
- Prefectos provinciales
- Miembros de la Junta Consultiva de Relaciones Exteriores
- Director General del IESS
- Gerente General del Banco Central
- Secretario General de Planificación

NOTA: El Congreso Nacional que consta en este orden de precedencia es remplazado por la Asamblea Nacional; sin embargo los Asambleístas son también llamados legisladores, dado el carácter de su función específica.

Consideraciones Adicionales de Protocolo Ceremonial

Los países y provincias se ubican siempre en orden alfabético

En actos públicos se ubican; El Pabellón Nacional, Provincial y de la Ciudad, respectivamente; las demás van en orden alfabético

Ninguna bandera va más alta que otra.

El Presidente solo asiste a actos "en su honor"

No se puede empezar un evento sin el invitado de honor.

Detrás de la mesa principal se pondrá la del anfitrión al centro, y su derecha la del invitado de honor.

En un hotel se izarán las banderas de acuerdo con las diferentes delegaciones, según el orden de aceptación (confirmación) o según el orden de arribo.

6.7. Impactos

6.7.1. Social

El Modelo de Gestión de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo, tiene impacto eminentemente social porque su finalidad estriba en potenciar el vínculo Gobierno Sociedad a través de la comunicación e información adecuadas, buscando ofrecer una imagen transparente y responsable de la Municipalidad en su diaria gestión.

6.7.2. Educativo

Mediante la valoración del alcance de los objetivos del aprendizaje de los diferentes módulos de estudio de la carrera, procurando el desarrollo efectivo de las habilidades de comunicación asertiva, información

transparente y toma decisiones adecuadas tanto para la institución cuanto para la el equipo investigador.

6.7.3. Administrativo

Una Secretaria preparada integralmente tiene, sin lugar a dudas, mejores oportunidades de encontrar ubicación laboral y desempeñar con éxito su función de Ayudante de Gerencia y no de una simple mecanógrafa o digitadora de textos. Obviamente, su perfil profesional le permitirá intervenir de modo acertado en el campo administrativo institucional y aportar significativamente en los procesos de Relaciones Públicas y comunicación.

6.8. Difusión

El modelo de gestión de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional, fue difundido y socializado vinculado con la gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Espejo.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

1. ADORNO, T.: Dialéctica negativa, Taurus, Madrid, 1975.
2. ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, T. y CABALLERO HUESO, M. (2007) Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación, Barcelona, Paidós.
3. ALLES Martha, (2003), en el Texto “Gestión por Competencias-Guía de Desarrollo por Competencias”, volumen VI, Banco Pichincha, Quito – Ecuador.
4. ARGUDÍN, Yolanda y LUNA, María. (2001). Libro del profesor. Desarrollo del pensamiento crítico. Universidad Iberoamericana-Plaza y Valdés. México.
5. BECKER, Gary (2008) Capital Humano, perspectiva educativa y económica, Editorial Atenea Siglo XXI, Buenos Aires.
6. BENALCÁZAR Marco, (2005), Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado, CREAARTE.
7. BERNAYS Crystallizing Public Opinion (1990),
8. CARRERA, L. et al (2005) Plan de Desarrollo del Cantón Espejo, Imprenta Bocetos, El Ángel.
9. COSTA, Joan (2009) Las Relaciones Públicas y los Recursos Humanos, Editora Printer Colombiana, Bogotá
10. CIRIGLIANO, Gustavo, (2009) Relaciones Públicas, Imagen, Editora Norma, Bogotá

11. DE SOUSA, CÁNDIDO (2009) Relaciones Públicas Gobiernos Locales y Comunidad.
12. DORANTES, Luis Antonio, (2001) El Protocolo en el Siglo XXI
13. ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA (2006), 3 Tomos, Océano, grupo Editorial.
14. GÓMEZ G., Jaime, y SOLARTE E., Ernesto (2008), “Periódico Triunfadores N° 91 – La Secretaria Excelente”, Edición Mensual abril, Editorial El Globo, Bogotá – Colombia.
15. HABERMAS, J.: Ciencia y técnica como ideología. Tecnos, Madrid, (1984).
16. HELLER Robert, (1998), en su obra “Dirigir Equipos”, Grijalbo Mondadori S.A., Barcelona – España.
17. HORKHEIMER, M.: Crítica de la razón instrumental, Sur, Buenos Aires, 1973
18. HUSSERL, E., (1986) Teoría del conocimiento, introducción a la Filosofía, Editorial Esfinge, Bogotá.
19. LÓPEZ, J. y GADEA, A., (2005) Servir al ciudadano: Gestión de la Calidad en la Administración Pública, Barcelona, Gestión 2000
20. LÓPEZ REYES, Oscar; (2006) Relaciones Publicas y Marketing Social, 1ra. Edición, Editora Panamericana, Santo Domingo.
21. MARCUSE, H.: El hombre Unidimensional. Ensayo sobre la ideología de la sociedad industrial avanzada. (1954), ed. Planeta de Agostini, Barcelona, (1985).

- 22.** MARTÍNEZ DE CODÈS, (1988) Orientación.
- 23.** MARTÍN SERRANO, M.: Teoría de la Comunicación, Epistemología y análisis de la referencia, Corazón editor, Madrid, (1982),
- 24.** ORTEGA Y ASSET, J.: Meditación de la técnica. Revista de Occidente, Madrid, (1961).
- 25.** SALAZAR RAMOS, Roberto, (2005) Filosofía contemporánea. Bogotá: USTA.
- 26.** SAN MARTÍN, Javier (1987) La Fenomenología de Husserl como utopía de la razón. Anthropos. Barcelona. (Filosofía, 10).
- 27.** SEBASTIÁN, C. (2008) Principios generales de la comunicación en organizaciones”, en Capital Humano, n 110, Madrid.
- 28.** SEVILLA QUIROZ, María Antonieta (1998) “1001 SUGERENCIAS PARA LA SECRETARIA EFICAZ”, Editorial Ecuador, Quito.
- 29.** STANTON, William; WALKER, Bruce y ETZEL, Michael, (2006) “Fundamentos de Marketing”, 10ma. Edición, Editora McGraw-Hill, Ciudad México.
- 30.** URIBE, Alfredo (2005) Teoría de las Relaciones Humanas, Editorial Siglo XXI, México DF.
- 31.** VINUEZA ACOSTA, Rómulo, (2006). “Relaciones Humanas Trascendentes” 3ra. Edición, Exitotal Ediciones, Quito.
- 32.** VILLAFANE, J.: (2003) Imagen Positiva. Gestión estratégica de la imagen en la empresa, Madrid, Pirámide.

LINCOGRAFÍA:

www.monografias.com

www.wikipedia.org

http://es.wikipedia.org/wiki/Relaciones_p%C3%BAblicas

<http://www.eldiario.com.ec/noticias-manabi-ecuador/125065-relaciones-publicas-a-la-ecuatoriana/>

<http://www.rppnet.com.ar/defrpp.htm>

<http://www.monografias.com/trabajos15/protocolo-empresa/protocolo-empresa.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/rh/30/prorlpu.htm>

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/mkt/ceremoproto.htm>

[http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm,](http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm)

[http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/promocion-definicion-concepto.html.](http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/promocion-definicion-concepto.html)

[www.proyectosalomhogar.com/Diversos Temas/sociabilidad.htm.](http://www.proyectosalomhogar.com/Diversos_Temas/sociabilidad.htm)

[www.relacionespublicas.com.org\jefe de relaciones publicas1.mht](http://www.relacionespublicas.com.org/jefe de relaciones publicas1.mht)

ANEXOS

Anexo 1. Árbol de Problemas

Anexo 2. Matriz de Coherencia

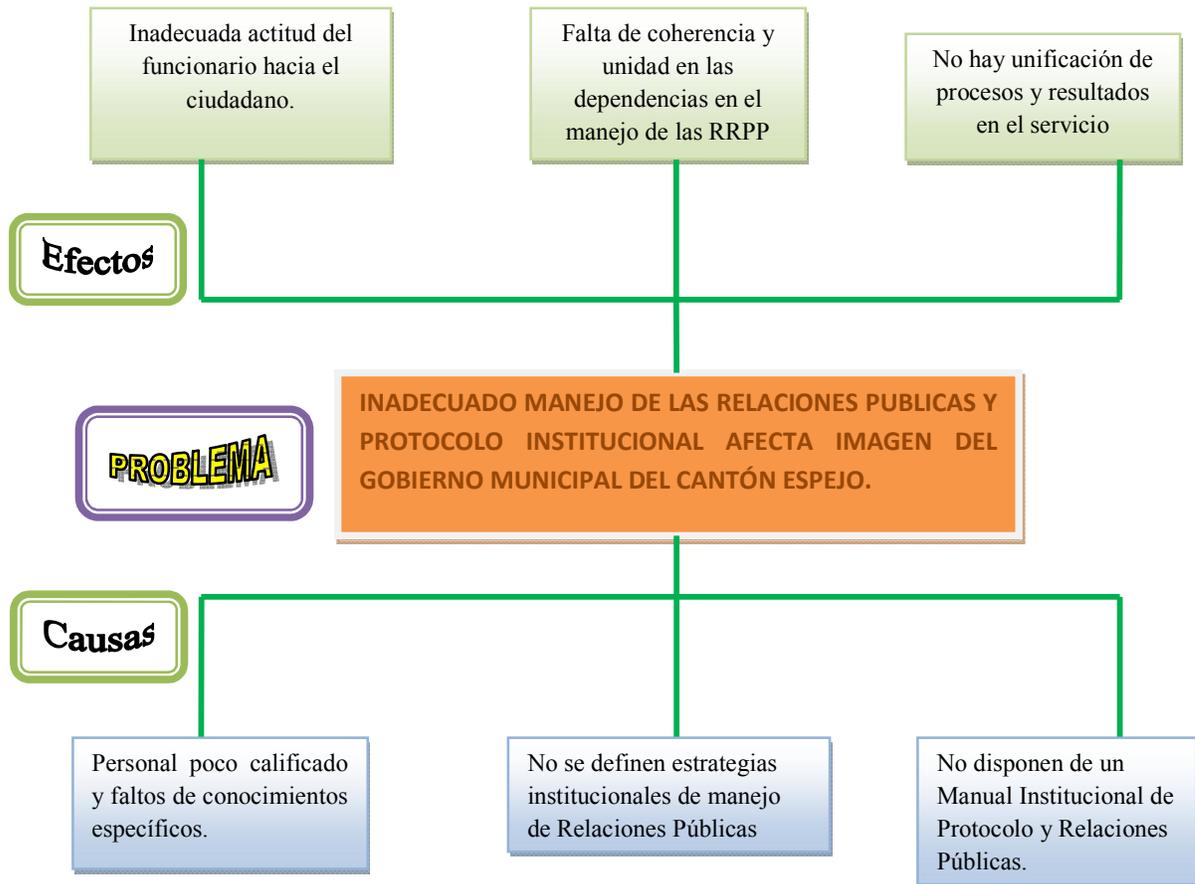
Anexo 3. Encuesta dirigida a usuarios

Anexo 4. Encuesta dirigida a público interno

Anexo 5. Fotos

ANEXO 1

ÁRBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2
MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿Cómo influye el protocolo y las relaciones públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012?	Determinar la incidencia del protocolo y las relaciones públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Pregunta Directriz 1: ¿Cuál es la incidencia del protocolo y las relaciones públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012?	1. Diagnosticar la incidencia del protocolo y las relaciones públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012.
Pregunta Directriz 2: ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones en la gestión del protocolo y las relaciones públicas que inciden en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo?	2. Identificar las dificultades y limitaciones en la gestión del protocolo y las relaciones públicas que inciden en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo.
Pregunta Directriz 3: ¿La aplicación de un modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Espejo, permitirá el mejoramiento del desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales?	3. Proponer la aplicación de un modelo de gestión de Protocolo y Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Espejo, buscando el mejoramiento del desempeño del personal responsable y la aceptación y confianza ciudadana en sus representantes y funcionarios locales.
Pregunta Directriz 4: ¿Es posible socializar la propuesta con el personal directivo y secretarías departamentales?	4. Socializar la propuesta con el personal directivo y secretarías departamentales.

ANEXO 3

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a los jefes departamentales y funcionarios del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Espejo.

Objetivo: Diagnosticar la incidencia del protocolo y las relaciones públicas en la imagen institucional del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Espejo, en el año 2012.

INSTRUCCIONES

Gracias por responder la siguiente encuesta con honestidad. La información que proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y será utilizada para los fines exclusivos de la presente investigación. Señale con una X la alternativa que mejor se ajuste a su criterio personal.

CUESTIONARIO

1. ¿La Municipalidad del cantón Espejo cuenta con un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Departamento	Unidad	Persona	Ninguna

2. ¿Cómo califica usted las Relaciones Públicas entre el Gobierno autónomo descentralizado del cantón Espejo la comunidad.

Muy Buenas	Buenas	Malas	Desconoce

3. ¿El Gobierno autónomo descentralizado del cantón Espejo, aplica un protocolo interno de Relaciones Públicas?

Existe	No existe	Desconoce

4. ¿Considera usted que la comunidad se encuentra suficiente y adecuadamente informada de la gestión del Gobierno Municipal?

Si	No	Desconoce

5. ¿Qué nivel de aceptación tiene el Alcalde con los habitantes del cantón, desde su punto de vista?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. ¿Usted conoce sobre los proyectos emprendidos por el Ilustre Municipio del cantón Espejo durante la última administración?

Mucho	Poco	Nada

7. ¿Considera usted que el Gobierno Municipal ha logrado vincularse con organismos superiores y subordinados de manera adecuada?

Adecuada	Poco adecuada	inadecuada

8. ¿El Gobierno Municipal mantiene convenios de cooperación o similares con organismos internacionales para el desarrollo del cantón?

Existen convenios	No existen convenios	Desconoce

9. ¿El personal del Gobierno Municipal está informado del Plan de Desarrollo y se involucra en la gestión institucional?

Totalmente informado	Poco Informado	Desinformado

10. ¿Considera importante utilizar un Manual de Relaciones Públicas Institucionales de cumplimiento obligatorio en la institución?

Totalmente de acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. ¿Considera usted que la Secretaria de Alcaldía o quien haga sus veces, participa en los procesos de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Siempre	A veces	Nunca

12. ¿Qué tipo de valores humanos involucran las Relaciones Públicas adecuadas en una institución?

AMABILIDAD	
RESPONSABILIDAD	
PUNTUALIDAD	
DISPONABILIDAD	
HUMILDAD	
PROFESIONALISMO	
TOLERANCIA	
RESPECTO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a los usuarios de los servicios del Gobierno autónomo descentralizado del cantón Espejo.

Objetivo: Diagnosticar la incidencia del protocolo y las relaciones públicas en la imagen institucional de la Municipalidad del cantón Espejo, en el año 2012.

INSTRUCCIONES

Gracias por responder la siguiente encuesta con honestidad. La información que proporcione será tratada con absoluta confidencialidad y será utilizada para los fines exclusivos de la presente investigación. Señale con una X la alternativa que mejor se ajuste a su criterio personal.

CUESTIONARIO

1. ¿Conoce usted que la Municipalidad del cantón Espejo cuenta con un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Si	No	desconozco

2. ¿Cómo califica usted las Relaciones Públicas entre el Ilustre Municipio del Cantón Espejo y la comunidad.

Muy Buenas	Buenas	Malas	Desconoce

3. ¿Evalúe usted la calidad de atención e información que recibe por parte del Gobierno Municipal del cantón Espejo?

Muy Buenas	Buenas	Malas	Desconoce

4. ¿Considera usted que la comunidad se encuentra suficiente y adecuadamente informada de la gestión del Gobierno Municipal?

Si	No	Desconoce

5. ¿Qué nivel de aceptación tiene el Alcalde con los habitantes del cantón, desde su punto de vista?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. ¿Usted conoce sobre los proyectos emprendidos por el Ilustre Municipio del cantón Espejo durante la última administración?

Mucho	Poco	Nada

7. ¿Considera usted que el Gobierno Municipal ha logrado realizar las obras y acciones que requiere la comunidad en el tiempo de su gestión?

Mucho	Poco	Nada

8. ¿Conoce de inversiones internacionales logradas mediante convenios logrados por el Gobierno Municipal para el desarrollo del cantón?

Existen convenios	No existen convenios	Desconoce

9. ¿La comunidad residente en el Cantón está informado del Plan de Desarrollo y se involucra en la gestión institucional?

Totalmente informado	Poco Informado	Desinformado

10. ¿Cree usted que los funcionarios del Municipio del cantón Espejo necesitan capacitación para atender las Relaciones Públicas con los usuarios de sus servicios?

Totalmente de acuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. ¿Considera usted que la Secretaria de Alcaldía o quien haga sus veces, participa en los procesos de Relaciones Públicas y Protocolo Institucional?

Siempre	A veces	Nunca

12. ¿Qué tipo de valores humanos involucran las Relaciones Públicas adecuadas en una institución?

AMABILIDAD	
RESPONSABILIDAD	
PUNTUALIDAD	
DISPONABILIDAD	
HUMILDAD	
PROFESIONALISMO	
TOLERANCIA	
RESPETO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

FOTOS



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON ESPEJO,
PROVINCIA DEL CARCHI.



DE IZQUIERDA A DERECHA: SILVIA QUELAL, LIC. KLÉVER ANDRADE
ALCALDE DE ESPEJO, MARIA ELENA CARLOSAMA.



DE IZQUIERDA A DERECHA: DR. JULIO MÉNDEZ SECRETARIO GENERAL DEL MUNICIPIO DE ESPEJO, SILVIA QUELAL, LIC. KLÉVER ANDRADE ALCALDE DE ESPEJO, MARIA ELENA CARLOSAMA.



DE IZQUIERDA A DERECHA: MARIA ELENA CARLOSAMA, SRA. ZOILA MONTALVO (SECRETARIA DE ALCALDÍA), SILVIA QUELAL.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401250667		
APELLIDOS Y NOMBRES:	CARLOSAMA MEJÍA MARIA ELENA		
DIRECCIÓN:	Espejo: Ciudad El Ángel Parroquia San Isidro		
EMAIL:	carlosamamaria@yahoo.es		
TELÉFONO FIJO:	2974222	TELÉFONO MÓVIL:	0992474359

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"EL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO" EN EL AÑO 2012.
AUTOR (ES):	CARLOSAMA MEJÍA MARIA ELENA
FECHA: AAAAMMDD	2012/10/01
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Jaime Vizcaíno León

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, CARLOSAMA MEJÍA MARIA ELENA, con cédula de ciudadanía 040125066-7, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

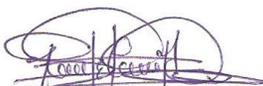
3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, 1 de octubre de 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma) 
Nombre: CARLOSAMA MEJIA MARIA ELENA
C.C.: 0401250667

(Firma) 
Nombre: BETTY CHÁVEZ
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA


Biblioteca UTN
Ibarra - Ecuador

Facultado por resolución de Consejo Unive _____



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, CARLOSAMA MEJIA MARIA ELENA, con cédula de ciudadanía 040125066-7 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 autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "EL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO EN EL AÑO 2012." que ha sido desarrollado para optar por 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 condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En 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.

(Firma) 
Nombre: CARLOSAMA MEJIA MARIA ELENA
Cédula: 0401250667

Ibarra, 1 de octubre de 2012



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

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

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

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

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

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401260294		
APELLIDOS Y NOMBRES:	QUELAL CHANDI SILVIA LORENA		
DIRECCIÓN:	Bolívar: comuna Pistud		
EMAIL:	silvia_quelal@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:	2287568	TELÉFONO MÓVIL:	0981252093

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“EL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO” EN EL AÑO 2012.
AUTOR (ES):	QUELAL CHANDI SILVIA LORENA
FECHA: AAAAMMDD	2012/01/10
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Jaime Vizcaíno León

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, QUELAL CHANDI SILVIA LORENA con cédula de ciudadanía 040126029-4, en calidad de autor (es) y titular (es) de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

3. CONSTANCIAS

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

Ibarra, 1 de octubre de 2012

EL AUTOR:

ACEPTACIÓN:

(Firma).....
Nombre: QUELAL CHANDI SILVIA LORENA
C.C.: 0401260294

(Firma).....
Nombre: BETTY CHÁVEZ
Cargo: JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Univer



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, QUELAL CHANDI SILVIA LORENA, con cédula de ciudadanía 040126029-4, 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 autor (es) de la obra o trabajo de grado denominado: "EL PROTOCOLO Y LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN ESPEJO EN EL AÑO 2012" que ha sido desarrollado para optar por 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 condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En 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.

(Firma)
Nombre: QUELAL CHANDI SILVIA LORENA
Cédula: 040126029-4

Ibarra, 1 de octubre de 2012