



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

TEMA:

"GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ". PERÍODO NOVIEMBRE 2012 A JUNIO DE 2013. PROPUESTA DE UN MANUAL DE GESTIÓN.

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

AUTORA:

SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA

DIRECTOR:

DR. JULIO ALARCÓN

Ibarra, 2013

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

CERTIFICA:

En calidad de Director de la Tesis Titulada "GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ". PERÍODO NOVIEMBRE DEL 2012 A JUNIO DE 2013."de la señorita Salazar Enríquez Mirian Patricia, estudiante 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 2013.

Dr. Julio César Alarcón

DIRECTOR

DEDICATORIA

Gracias, a Dios por haber iluminado mi camino y darme la oportunidad de alcanzar los propósitos y metas trazadas.

A mis padres por su confianza y apoyo permanente,

A mi hija

Por ser el impulso que genera mi deseo de superación constante.

Con todo mi amor dedico este trabajo que es el símbolo de la meta superada.

Mirian Patricia Salazar Enríquez

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica del Norte y a la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología, sus autoridades y personal docente por haberme facilitado el acceso a la carrera para cumplir mis aspiraciones de convertirme en una profesional.

Al Dr. Julio Alarcón, director del trabajo de grado, por sus adecuadas y oportunas orientaciones que me permitieron llevar a feliz término y elaborar el presente informe final.

A mis compañeras de aula por haber compartido esta inolvidable experiencia de formación.

Mirian Patricia Salazar Enríquez

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE.....	v
RESUMEN.....	ix
SUMMARY.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. ANTECEDENTES	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4. DELIMITACIÓN.....	7
1.4.1. Unidades de Observación.....	7
1.4.2. Delimitación Espacial.....	7
1.4.3. Delimitación temporal	7
1.5. OBJETIVOS	7
1.5.1. General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	8
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
2.1.1. Fundamentación Epistemológica.....	11
2.1.2. Fundamentación Filosófica	12
2.1.3. Fundamentación Sociológica	13

2.1.4. Fundamentación Administrativa	14
2.1.5. Relaciones Públicas.....	19
2.1.6. La secretaría	28
2.1.7. Desempeño Laboral	36
2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL.....	46
2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	47
2.4. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	50
CAPÍTULO III.....	52
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	52
3.2. MÉTODOS.....	53
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	54
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
3.4.1. Muestra	55
3.4.2. Fracción Muestral.....	56
CAPÍTULO IV.....	57
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	57
4.1. PROCESOS	57
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A JEFES DEPARTAMENTALES Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URCUQUÍ.....	58
4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URCUQUÍ.	71
CAPÍTULO V.....	83

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. CONCLUSIONES.....	83
5.2. RECOMENDACIONES	85
CAPÍTULO VI.....	87
6 PROPUESTA ALTERNATIVA	87
6.1 TÍTULO.....	87
6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	87
6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	88
6.4. OBJETIVOS	89
6.4.1. Objetivo General.....	89
6.4.2. Objetivos Específicos.....	89
6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA	90
6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	90
6.6.1. Presentación.....	90
6.6.2. Modelo Gestión de Relaciones Públicas.....	91
6.6.3. Gestión de relaciones públicas	99
6.6.4. Funciones del departamento de relaciones públicas	104
6.6.5. Descripción de Puestos	108
6.7. Impactos.....	121
6.7.1. Social.....	121
6.7.2. Educativo	121
6.7.3. Administrativo	121
6.8. Difusión	122
LINCOGRAFÍA:.....	125
ANEXO 1.....	127

ÁRBOL DEL PROBLEMA	127
ANEXO 2.....	128
MATRIZ DE COHERENCIA	128
ANEXO 3.....	129
MATRIZ CATEGORIAL.....	129
ANEXO 4.....	130
ENCUESTA.....	130
ANEXO 5.....	134
ENCUESTA.....	134

RESUMEN

Uno de los ámbitos del accionar de las instituciones públicas que mayor incidencia en su imagen corporativa ante la sociedad, es el de las relaciones públicas por cuya gestión acertada o desacertada se producen consecuencias de carácter administrativo y social. Desde este ámbito se seleccionó al Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí, para realizar un estudio que establezca las características de la gestión de Relaciones Públicas y su incidencia en el desempeño laboral del personal de Secretaría, ya que esta institución no dispone de un departamento o responsable específico. Se elaboró un marco teórico coherente para el que se tomaron citas textuales de valiosos y reconocidos autores y el aporte de la investigadora, facilitaron la comprensión de las variables del tema. Previa la selección de la metodología de la investigación y el diseño de instrumentos apropiados, se ejecutó el trabajo de campo para la recolección de la información trascendente que aporte datos que luego del análisis y la interpretación de resultados, permitieron establecer la existencia del problema, es decir, que el Gobierno Autónomo Descentralizado no dispone de una persona o departamento responsable de las Relaciones Públicas que son asumidas por el personal de Secretaría y otros funcionarios de confianza de la primera autoridad. Se comprobó también que debido a estas circunstancias, la institución eventualmente ha afrontado tropiezos en sus relaciones públicas y que la sociedad no está debidamente informada de la gestión que cumple la institución, situación que afecta la imagen institucional. Dadas estas conclusiones, se impuso la proposición de la principal recomendación que consiste en: Elaborar un modelo de gestión de Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí, buscando el mejoramiento del desempeño del personal responsable y sobre todo, mejorar la imagen institucional, generando confianza y credibilidad de la ciudadanía en sus gobernantes locales.

SUMMARY

One of the fields of the actions of public institutions which will have a major impact on its corporate image in the eyes of society, is the public relations by whose good management or mistaken there are consequences of an administrative nature and social since this area was selected to the Government decentralized autonomous of Urcuqui, to perform a study that set the characteristics of the management of public relations and their impact on the job performance of Secretariat staff, already that this institution does not has a specific department or responsible was developed a coherent theoretical framework for which you took quotes from valuable and recognized authors and the contribution of the researcher, facilitated the understanding of variables of item upon the selection of research methodology and the design of appropriate instruments, ran the field work for the collection of information that transcendent contribution data that then the analysis and interpretation of results, allowed us to establish the existence of the problem, that is, the Government decentralized autonomous does not have a person or department responsible for public relations that are assumed by the staff of the Secretariat and other officials of confidence from the first authority. It was also found that due to these circumstances, the institution eventually has faced setbacks in its public relations and that the society is not properly informed of the management that meets the institution, a situation that affects the institutional image. Given these findings, imposed the proposition of the main recommendation that consists of: Develop a model of a Public Relations management applicable to the Municipal Government of the autonomous, decentralized cantón Urcuqui, looking for improving the performance of the responsible staff and above all, improve the institutional image, building trust and credibility of the citizenship in their local rulers.

INTRODUCCIÓN

El informe final relacionado con el estudio de las Relaciones Públicas y su incidencia en el desempeño laboral del personal de Secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí, está elaborado de acuerdo con el esquema aprobado por la Facultad de Educación, Ciencia y Tecnología de la Universidad Técnica del Norte, por capítulos:

El primer capítulo contiene los antecedentes del problema, el planteamiento, la formulación del problema, las unidades de observación, objetivos: general y específicos, así como la justificación.

En el Segundo Capítulo se elabora el marco teórico que aborda aspectos relacionados con las variables del estudio y en el que se recogen citas textuales de reconocidos autores unidos al criterio personal de la investigadora.

Al Tercer Capítulo le corresponde el marco metodológico de la investigación, el diseño, tipo, enfoque, los métodos y técnicas así como la población de estudio.

En el Cuarto Capítulo se realiza el análisis y procesamiento de los resultados de la información obtenida mediante la aplicación de los instrumentos, con tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.

El Quinto Capítulo establece las conclusiones y plantea las recomendaciones de la investigación.

El Sexto Capítulo contiene la propuesta de solución con una guía para las Relaciones Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí,

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Urcuquí proviene de dos voces kichwas: Urcu significa cerro y Cique, asiento, es decir es asiento de cerro. Y en realidad Urcuquí es producto del asentamiento de varias familias indígenas en una zona en la que crecieron y se desarrollaron hasta formar una comunidad. La parroquia nació el 29 de mayo de 1861, y se convirtió en cantón el 09 de febrero de 1984, como el último cantón de la provincia de Imbabura.

En su geografía aún se pueden encontrar pequeños pueblitos que conservan su arquitectura popular y tradicional, reflejando un sabor colonial.

El cantón San Miguel de Urcuquí se encuentra rodeado de un paisaje natural incomparable y un acogedor clima. De las entrañas de la madre tierra brotan aguas con poder curativo por lo que es visitado por turistas nacionales y extranjeros que buscan en ellas una terapia para su cuerpo y alma. Este rincón ecuatoriano está habitado por gente amable y trabajadora.

Aunque cuenta con tan solo 767 kilómetros cuadrados, el cantón Urcuquí, perteneciente a la provincia de Imbabura, es famoso y reconocido a nivel nacional e internacional por su gran diversidad y concentración de recursos naturales así como por la cordialidad de sus habitantes, que lo distinguen como un especial atractivo para los turistas

nacionales y extranjeros, que alcanzan una apreciable cifra de un millón de visitantes por año.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, mantiene la responsabilidad social de procurar el bienestar material y social de la comunidad además de contribuir a la protección de los intereses de la sociedad en función de su desarrollo y crecimiento.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí, al igual que cualquier institución pública o privada cuenta con personal directivo, técnico, administrativo y de servicios auxiliares, necesario y suficiente para satisfacer la demanda de servicios institucionales a la sociedad del cantón, entre las que se encuentra el equipo de secretarías de alcaldía y departamentales que tienen la responsabilidad de apoyar la gestión de sus titulares y ofrecer servicios de calidad a los usuarios del Municipio.

La diversificación de actividades que cumplen los gobiernos descentralizados seccionales entre los que se cuenta el Municipio de Urcuquí, 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 de las relaciones públicas que ofrezcan y consoliden una imagen de solvencia, profesionalismo, eficiencia y productividad. Buscando la eficiencia en las relaciones públicas

institucionales, 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 funcionarias 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, falto 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

¿De qué manera inciden las relaciones públicas en el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí en el periodo de noviembre 2012 a junio 2013?

1.4. DELIMITACIÓN

1.4.1. Unidades de Observación

- Jefes departamentales
- Funcionarios

1.4.2. Delimitación Espacial

Provincia: Imbabura

Cantón: Urcuquí

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

1.4.3. Delimitación temporal

El presente proyecto se ejecutó en el periodo de noviembre 2012 a junio 2013.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Determinar la incidencia de las relaciones públicas en el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí en el periodo de noviembre 2012 a junio 2013.

1.5.2. Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de las relaciones públicas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.
- ❖ Identificar cuáles son las dificultades y limitaciones del personal de secretaría en su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.
- ❖ Elaborar un Modelo de Gestión de Relaciones Públicas para mejorar el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.
- ❖ Socializar el modelo de gestión de relaciones públicas con el personal de la institución.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría los conceptos básicos establecidos en las normativas sobre el manejo de las relaciones públicas y el desempeño laboral, para mejorar los resultados de desempeño del personal y detectar anomalías así como establecer lineamientos básicos para atender un sinnúmero de imprevistos que pueden afectar el normal funcionamiento de la institución.

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 que no ha sido muy explotado en este ámbito, constituye un novedoso campo de estudio y representa, además de un reto, un modelo creativo de trabajo que aportará indudables beneficios para los representantes, directivos y personal de secretaría del Gobierno Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí; 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.

Esta investigación es de interés local, puesto que tiene como principales beneficiarios además del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí y sus ciudadanos usuarios, al personal de secretaría que se beneficiará porque se aspira consensuar estrategias de relaciones públicas y atención a clientes para mejorar su desempeño laboral en un entorno de respeto a los derechos, valores y aspiraciones que persigue la ciudadanía, para brindar luego a sus futuras generaciones un ambiente más apropiado y eficiente.

No se pretende realizar un trabajo único pero si 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; con 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 colaboración de las autoridades para el desarrollo de la investigación, se tiene acceso a la información por la relación laboral de su autora y el conocimiento 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.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Fundamentación Epistemológica

2.1.1.1. 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, 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.

2.1.2. Fundamentación Filosófica

2.1.2.1. Racionalismo

SALAZAR RAMOS, Roberto, (2005), señala que **“el Racionalismo es la concepción que ve en el espíritu, la mente y el entendimiento, el fundamento de toda relación del hombre con el mundo considerada esta relación como forma superior del pensar humano.”**(pág. 478)

El racionalismo entonces, es la absolutización de la razón, y se da con mucha fuerza en la época moderna, aunque no surgió en este período, porque desde mucho antes, se habían dado intentos en torno a la razón

frente a los hechos de la experiencia. Esta corriente se caracteriza por lo real, por los conceptos o sistemas mentales y a la explicación de la ciencia en términos lógicos. Al hombre se le presenta como animal pensante, con dignidad y atributos de persona. El racionalismo no es entonces una manera aislada de concebir la realidad, sino que es ante todo la suma de lo sensible con los conceptos, o mejor, a un concepto equivale una realidad.

Descartes, a través de una crítica radical a la experiencia sensible, conduce a las últimas condiciones indudables de todo conocimiento en el sujeto. Esas condiciones de las que depende todo conocimiento, son las ideas o principios de la razón. Existe en el sujeto una percepción clara y distinta de los primeros principios del conocimiento que no tiene nada que ver con la sensibilidad, sino que se realiza de un modo puramente racional.

2.1.3. Fundamentación Sociológica

2.1.3.1. 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.

Algunos de los planteamientos señalados por Becker parecer ser simples y muy obvios, sin embargo, parte de éstos 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.

2.1.4. Fundamentación Administrativa

2.1.4.1. 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 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.

2.1.4.2. Teoría de la finalidad o de las metas de Locke

La teoría de la finalidad o del establecimiento de metas, es una teoría de la motivación que se basa en el supuesto de que las personas actúan racional y conscientemente.

Según Locke (1968), citado en PÉREZ, J. M. L., MÉNDEZ, S. R., JACA, M. L. M. (2010), **“en el campo de la psicología experimental ha existido una negligencia permanente al descuidar el estudio de los factores conscientes que inciden sobre el nivel de ejecución en la tarea. La idea básica de esta teoría es que las ideas conscientes de un sujeto regulan sus acciones y partiendo de este hecho, esta teoría trata de analizar las relaciones entre metas o intenciones conscientes del sujeto y**

su nivel de ejecución en la tarea. Locke define las metas como lo que un individuo trata de hacer conscientemente.” (pág.8)

Este autor también tiene en cuenta en su teoría el efecto de los incentivos externos (suceso externo al individuo que puede incitar a la acción) sobre el nivel de ejecución en la tarea. Se admite que si las metas o intenciones son una condición necesaria para la mayoría de las conductas, entonces los incentivos afectarán a dichas conductas sólo si afectan a las metas o intenciones del sujeto, y no tendrán ningún efecto si se dan independientemente de estas metas o intenciones.

Los elementos básicos de la formulación de Locke son tres:

- ✓ Las metas o intenciones juegan un papel crucial como determinantes motivacionales del esfuerzo y/o la elección de conductas realizadas por el sujeto.
- ✓ El cambio en el valor de los incentivos, sólo afectará a la conducta, si dicho cambio va acompañado de un cambio en las metas del sujeto.
- ✓ Un individuo estará satisfecho o insatisfecho con el nivel de ejecución alcanzado si este nivel iguala el nivel de ejecución de sus metas. Esta condición se refiere a la inequidad (el individuo tratará de disminuir su insatisfacción).

Según PÉREZ, J. M. L., MÉNDEZ, S. R., JACA, M. L. M. (2010) **“La teoría establece que las metas del sujeto juegan un papel mediador en el efecto que: los incentivos económicos, las limitaciones en el tiempo, la información sobre los resultados, la participación en la toma de decisiones y la competitividad, ejercen sobre el nivel de ejecución.”** (pág. 9)

Para que estos factores incidan sobre el nivel de ejecución es imprescindible que sean aceptados conscientemente por el sujeto y transmitidos a intenciones o metas específicas.

Desde esta perspectiva se analiza la efectividad de los estímulos tomando como referencia el grado en que los diferentes incentivos sugieren metas o intenciones específicas al sujeto:

Instrucciones. Parecen ser los estímulos que ejercen mayor poder manipulador sobre las metas o intenciones del sujeto. Influyen dando lugar a que los sujetos las acepten como propias, y a que realicen lo que se les ha pedido.

Tiempo límite. Resulta tan eficaz como las instrucciones el proporcionar al sujeto un tiempo límite para la consecución de una meta.

Otros métodos menos directos de manipular metas son facilitar información sobre los resultados y proveer competitividad. Proporcionarle información sobre sus resultados en relación a algún estándar externo, implica una meta para el sujeto. El proporcionar resultados en relación a los de otra persona, es un medio de combinar el conocimiento de resultados y la competitividad. La efectividad de ambos incentivos va a depender de si el sujeto elige la información de los resultados para establecer metas o para batir al otro sujeto.

Los métodos basados en el dinero, elogios, reproches y participación en la toma de decisiones, no tienen relación directa sobre la manipulación de las metas.

Como se desprende de la teoría del establecimiento de metas o la finalidad, la fuente de motivación es el deseo y la intención de conseguir el objetivo, que debe ir de la mano con la aceptación del objetivo por parte del individuo. En vez de considerar la motivación como un producto de necesidades innatas, o de sentimientos de injusticia, la teoría del establecimiento de metas presupone que las personas se marcan objetivos y después canalizan sus esfuerzos para alcanzarlos. Por ello, entre las posibles aplicaciones de la teoría de la finalidad a la de las organizaciones, existe similitud con la llamada dirección por objetivo que

consiste en un método para desarrollar una canalización jerárquicamente integrada de las metas, a través de todos los niveles de dirección de una organización. Esta técnica de dirección se basa fundamentalmente en el aumento del rendimiento mediante el establecimiento de objetivos.

Evaluando la teoría de la finalidad de las metas, el autor concluye en los siguientes resultados:

Los objetivos o metas específicos conducen a un rendimiento superior al de los objetivos fáciles, los imprecisos (hacer lo mejor que se pueda) o la falta de objetivos.

El establecimiento de metas mejora la ejecución cuando:

- ✓ Los sujetos poseen habilidades suficientes.
- ✓ Se les proporciona feed-back acerca de sus progresos en relación a las metas.
- ✓ Se les recompensa por alcanzar las metas.
- ✓ La dirección ofrece apoyo.
- ✓ Los sujetos aceptan las metas que se les asignan.

2.1.5. 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).

2.1.5.1. 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, cuál 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 está 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.

2.1.5.2. 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 comparencias 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.

2.1.5.3. 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.

2.1.5.4. 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 municipios.

2.1.5.5. 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.

2.1.5.6. 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.

2.1.6. La secretaría

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. 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. Y en respuesta a esta demanda, surge la oferta académica de las Universidades Públicas y Privadas, para profesionalizar a las personas que cumplen esta importante labor en el sector público y privado complementando su formación y brindar una opción de carrera de pre grado a jóvenes bachilleres que aspiran vincularse en este ámbito de trabajo que requiere una formación técnica y especializada.

La Secretaria actual es una profesional integralmente formada y capacitada para desenvolverse con éxito y asumiendo un rol fundamental 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 SECRETARÍA (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, el perfil profesional de la actual secretaria, determinante en la estructura orgánica y funcional de la organización; una auxiliar importante para la función directiva en el proceso de toma de decisiones.

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 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.

2.1.6.1. 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) Desenvolvimiento autonómico
- 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.

2.1.7. Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, citado en ARAUJO Y GUERRA, (2007), como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Chiavenato, citado en la misma obra, en cambio señala que: el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones. El desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Stoner, citado en ARAUJO Y GUERRA (2007) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujetos a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

GUILLÉN GESTOSO, et al. (2006), considera el rendimiento como una: **“Variable que hace referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea, de tal suerte, que puede hablarse de rendimiento alto, medio o bajo, de acuerdo al desempeño mostrado por el empleado. La distinción entre desempeño y resultado es fundamental, ya que éste último se refiere a las consecuencias que el desempeño genera en forma de recompensas o castigo, por tanto, condiciona los resultados.”** (pág.21)

Por otra parte, Milkovich y Boudreau, mencionan al desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

En resumen, el desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo, tomando en cuenta factores como: habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes, capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas, la productividad y los resultados. El rendimiento como variable depende del esfuerzo que deciden hacer los trabajadores como consecuencia de la motivación que se manifiesta como fuente energizante y mantenedora de la tensión activa hasta la consecución de la meta deseada.

BRUNET (2002), aclara que el rendimiento en el trabajo no es sólo fruto de las capacidades de un individuo, que pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen, se precisa en consecuencia de un clima organizacional que favorezca la utilización de las diferencias individuales. Las organizaciones altamente productivas se caracterizan generalmente por un clima de participación bastante elevado.

Para GIBSON, et al., (2001) La relación entre rendimiento y la percepción que tienen los individuos del ambiente laboral, parece resultar obvia, sin menoscabo de la incidencia de los factores de carácter individual, al respecto aclara:

“El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado. Por tanto en las organizaciones las variables individuales y las del entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento... Los comportamientos relacionados con el rendimiento están directamente asociados con las tareas de los cargos. Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados”. (pág.106)

2.1.7.1. Motivación Laboral

La motivación en el ámbito laboral constituye un factor de innegable trascendencia si se toma en cuenta su efecto sobre el comportamiento para lograr la mejor forma de inducir, motivar, dirigir y coordinar al personal, se debe tener en cuenta la complejidad de las necesidades materiales y espirituales comunes a todas las personas.

GIBSON, et al. (2001), explica, que la motivación es el concepto utilizado al describir las fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar y orientar su conducta. Esto equivale a decir que las personas motivadas tienen empuje, dirección y resolución, lo cual viene hacer la clave de cualquier logro o progreso, pues en la empresa la motivación es uno de los elementos que condiciona el rendimiento del trabajador, ya que desencadena el impulso que la persona aporta a su trabajo cotidiano, para afianzar su firme voluntad de hacer.

La motivación en el trabajo debe dar al empleado las oportunidades para desarrollar su capacidad y potencialidades.

La influencia de la estructura, el individuo y los grupos en la conducta del individuo dieron lugar a la aparición de la disciplina denominada

comportamiento organizacional, lo cual a su vez nutrió la noción de lo que se conoce como clima organizacional y sus efectos sobre el rendimiento, la satisfacción, la adaptabilidad y motivación en el trabajo.

Para GUILLÉN, et al. (2000), el clima se refiere a las cualidades permanentes de un entorno laboral, que son tanto percibidas como vivenciadas por los miembros de una organización y ejercen influencia sobre su comportamiento en el trabajo. Siendo el clima dependiente de las percepciones que realicen los miembros de la organización, éstos tenderán a valorarlo como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, y aporta en consecuencia estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales; mientras, se considera perjudicial cuando las percepciones evaluativas de los individuos determinan desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos gerenciales del sistema.

2.1.7.2. Calidad de Vida Laboral

El desempeño laboral requiere de condiciones de trabajo percibidas como satisfactorias por los empleados para que se logre materializar un alto nivel de rendimiento. Esto implica que la calidad de vida laboral es un condicionante o factor que actúa tanto a favor de los miembros como de la organización misma.

GIBSON et al. (2001), plantea que, la calidad de vida laboral hace alusión a una filosofía gerencial orientada a mejorar la dignidad de los trabajadores, mediante la introducción de cambios y la elevación del bienestar tanto físico como emocional de todos los empleados de la organización. Esto es posible, por ejemplo, otorgando oportunidades

dirigidas al crecimiento y desarrollo personal, aumentando la confianza y participación de los empleados al igual que la efectividad organizacional.

Al visualizar la calidad de vida en el trabajo, uno de los factores que cobra mayor importancia es la necesidad de contar con un ambiente laboral donde la participación se instituya como máxima que encarne la satisfacción de los trabajadores en su quehacer diario de forma que se sienta parte importante e indispensable en la empresa.

DAVIS, et al. (2000), argumenta que, la calidad de vida laboral refiere lo favorable o desfavorable que resulta para los individuos un entorno de trabajo en su totalidad.

LARES (2008) aclara que las grandes organizaciones buscan nuevas formas de gerencia que permitan controlar y motivar la fuerza de trabajo. Se considera que en la medida que se propicien condiciones para estimular el control por parte de los trabajadores en la empresa al mismo tiempo se favorece su autorrealización y participación en la toma de decisiones, además la equidad económica es un importante ingrediente de la calidad de vida laboral, pues es clara señal de justicia distributiva en el ámbito organizacional, percepción individual o colectiva que incide en el rendimiento de los trabajadores, las expectativas de los trabajadores que desean más autonomía en la ejecución de sus tareas, en la formulación de propósitos de la organización y en todo lo que tenga que ver con el proceso de trabajo.

De lo anterior puede deducirse que una baja en la eficiencia organizacional, puede tener su causa en la falta de satisfacción laboral, la cual puede producir un deterioro en el clima laboral y disminuir el

desempeño generando una mayor rotación y ausentismo. Al respecto BRUNET (2002), señala:

“Cuando un individuo puede encontrar dentro de los componentes de una organización una adecuación o respuesta a sus necesidades, entonces se puede postular que estará satisfecho. Es obvio que un clima que permita al empleado alcanzar su plenitud personal y desarrollarse, es más susceptible de engendrar en éste una visión positiva de su empleo.” (p. 79)

Son variados los factores que determinan la satisfacción en el trabajo: el trabajo mentalmente desafiante (que permitan el uso de las propias habilidades, variedad de tareas, libertad y retroalimentación), recompensas justas (salario y políticas de ascensos justos), condiciones favorables de trabajo (ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos), colegas que brinden apoyo (compañeros amigables y supervisor comprensivo), son fuente de satisfacción en el trabajo.

2.1.7.3. Satisfacción laboral

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basada en las creencias y valores que desarrolla en su ambiente laboral. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador.

Los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral pueden abordarse desde un punto de vista individual o desde la organización. Dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más

importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

Años de carrera profesional: a medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años.

Esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no llenará sus expectativas personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales: todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Cuando buscan empleo, sus expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de sus colegas, desde el proceso de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce cuando se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro del nivel de satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal, y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los

empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

ROBBINS, (2008) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- ✓ Reto del trabajo
- ✓ Sistema de recompensas justas
- ✓ Condiciones favorables de trabajo
- ✓ Colegas que brinden apoyo
- ✓ Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo

a) Reto del trabajo

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

b) Sistemas de recompensas justas

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

c) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. También es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

d) Condiciones favorables de trabajo

A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal, un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que se considere que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

e) Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión

El trabajo también cubre necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la

satisfacción. Si bien la relación no es simple, los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

f) **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto**

Un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidad para cumplir con las demandas de sus trabajos.

2.1.7.4. Consecuencias claves de la satisfacción laboral

Tanto la salud física como la mental mejoran con la satisfacción laboral. Cuando los empleados están satisfechos con su trabajo, suelen tener menos problemas de salud tales como dolencias cardiovasculares, jaquecas y trastornos del sueño. También experimentan menos ansiedad, tensión y estrés. La satisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y a sus síntomas físicos. Un nivel adecuado de satisfacción laboral también reduce la rotación de empleados y el número de ausencias injustificadas. Una de las relaciones más importantes en el campo del comportamiento organizacional es la relación satisfacción laboral - desempeño.

2.2. POSICIONAMIENTO TEÓRICO PERSONAL

El presente trabajo de investigación se identifica con la Teoría de la motivación por la finalidad o de las metas, considerando que permite a los individuos crecer personal y profesionalmente y encontrar científica 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 como se pretende que en el GAD del cantón Urcuquí, se alcancen cambios de comportamiento del grupo humano investigado y transformarlo, buscando el crecimiento del individuo a la par con el de la institución para adaptarse y satisfacer la demanda social en permanente cambio y para transformarla, con una visión de futuro con proyección a su desarrollo y mejoramiento.

La secretaría actual en su entorno laboral público o privado, a más de la diversidad de actividades que cumple de acuerdo a la naturaleza de su formación, estará preparada para constituirse en un apoyo importante para el nivel directivo, al conocer la estructura, funcionamiento y organización de la institución, se fijará metas ambiciosas para actualizar su formación en relación directa con el desarrollo tecnológico y las necesidades de la entidad en la que presta servicios; y, asumirá el rol de enlace entre las autoridades y los distintos públicos, debido a la ubicación estratégica de su rol laboral en permanente contacto, estará en condiciones de aportar positivamente al fortalecimiento del ambiente organizacional, en la ejecución de las políticas y estrategias de las Relaciones Públicas, y convertirse en el vínculo que busque mejorar la relación de trabajo a nivel institucional.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud: Capacidad para operar competentemente en una determinada actividad.

Administración: La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Calidad: conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con el producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

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.

Control: Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base a metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas.

Desempeño Laboral: nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad y está ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general.

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.

Gestión: acción y la consecuencia de administrar o gestionar algo. Llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

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

Motivación: Está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. El impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos que empujan al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional

y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

Organización: Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

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

Planificación: Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros. En pocas palabras, es decidir con anticipación lo que se quiere lograr en el futuro y el cómo se lo va a lograr.

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.

Constituyen la función administrativa que evalúa las actitudes del público, identifica las políticas y los procedimientos de una organización, y ejecuta programas de acción y comunicación para ganar la comprensión y la aceptación del público. Con el fin de crear y posicionar la imagen corporativa que interfiera a través de los sentidos en sus respectivos públicos

Sistema: un conjunto de componentes que interaccionan entre sí para lograr un objetivo común.

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 orientarán el proceso de la investigación:

1. ¿Cuál es la situación actual de las relaciones públicas en el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?

De acuerdo con la información proporcionada por la población investigada, no existe un departamento, oficina o funcionario que tenga bajo su responsabilidad las relaciones públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Urququí. La secretaria de Alcaldía, por la naturaleza de su rol profesional debe asumir las relaciones públicas institucionales puesto que se ocupa de la agenda y las relaciones de la primera autoridad, desde luego sin tener formación profesional específica.

2. ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones del personal de secretaría en su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?

Las dificultades y limitaciones principalmente se ubican en el campo del desconocimiento de procedimientos específicos de las relaciones públicas por parte del personal de secretaría y otros funcionarios de confianza que asumen por encargo o por iniciativa propia esta gestión

en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí. Este hecho ha causado eventualmente ciertos inconvenientes en actos oficiales y aún internos institucionales.

3. ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y científicos sobre la base de una investigación bibliográfica que sirven como sustento y marco de referencia para la investigación de campo y propuesta a desarrollarse?

Según puede comprobarse a lo largo del marco teórico, se han incorporado citas textuales de reconocidos autores que hablan sobre las principales teorías que permiten clarificar las esencialidades del comportamiento humano y la estructura exitosa de las organizaciones, las variables del estudio: Las Relaciones Públicas, la Secretaria, su perfil profesional y desempeño laboral. Se incluyen en este capítulo un glosario de términos conceptuales relacionados, que enfocan hacia la terminología básica.

4. ¿Un Modelo de Gestión de Relaciones Públicas mejorará el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí?

El Modelo de Gestión de Relaciones Públicas que se propone como alternativa de solución permitirá mejorar la gestión del gobierno autónomo descentralizado del cantón Urcuquí, puesto que se trata de una secuencia sencilla pero estructurada de procesos que facilitará las acciones y el desempeño de roles específicos de los funcionarios en la cadena de valor especificada. Una ventaja complementaria es que se cuenta con la disposición de las autoridades del GAD de Urcuquí y la colaboración de su personal.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Es una investigación no experimental, porque no se manipularon hipótesis, ni variables, porque se trata de una investigación social que beneficia directamente a los habitantes del cantón Urcuquí, permitiendo brindar un buen servicio a la comunidad.

Es 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** porque para la recopilación de la información, fue necesario trasladarse a la institución seleccionada con el propósito de establecer la realidad objetiva del problema en estudio.

La investigación fue **documental y bibliográfica** porque se recurrió 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.

La investigación 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, que se aplicó en la fase de recolección de información directa en la institución seleccionada con autoridades, funcionarios y población usuaria de sus servicios.

Científico, porque se cumplió secuencialmente el proceso de la investigación para garantizar la consecución de los objetivos y un desarrollo coherente y ordenado.

Inductivo-Deductivo, para facilitar una verdadera comprensión de los fenómenos que se producen en el hecho social en estudio desde una visión general para establecer sus particularidades. Es un método teórico que permitió fundamentar los principales resultados del nivel teórico.

Analítico-Sintético, para obtener diferentes criterios del análisis de las características individuales de las áreas de estudio y lograr la profundización general del problema institucional a través de la síntesis, es decir la información recabada permitió identificar el fenómeno causal del estudio.

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

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Se trabajó con la técnica de la encuesta para obtener información de la población de los jefes departamentales y funcionarios del cantón Urcuquí, con el propósito de evaluar el proceso de las relaciones públicas que conlleva el desempeño de las secretarías de la institución. 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 Urcuquí; 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	800
2	Jefes Departamentales	6
3	Funcionarios	47
	TOTAL	853

3.4.1. Muestra

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

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

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

$$n = \frac{0,25 \times 800}{(800-1) \frac{0.05^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{200}{(799) \frac{0.0025}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{200}{(799) \times 0.000625 + 0.25}$$

$$n = \frac{200}{0.749375}$$

$$n = 266,889$$

267 usuarios de los servicios del Municipio del cantón Urcuquí, constituye la muestra poblacional a quienes se les aplicó la encuesta.

En el caso de la población de Jefes Departamentales y funcionarios, por tratarse de un número reducido de personas, se trabajó con el 100%.

3.4.2. Fracción Muestral

CUADRO DE MUESTRA

N°	TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
1	Usuarios	267

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. PROCESOS

Una vez aplicadas las encuestas a la población de funcionarios y jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, así como a una muestra de usuarios, se ha logrado obtener información necesaria para la realización de este proyecto.

La investigación tiene como objetivo analizar cada una de las respuestas tanto en forma cualitativa como cuantitativa, utilizando gráficos y cuadros, los mismos que se incorporan porcentajes exactos de las respuestas obtenidas.

Para la recolección de la información se aplicó una encuesta dirigida a los jefes departamentales y a los funcionarios del municipio del cantón Urcuquí. Una vez que se obtuvieron los resultados, se procesaron las tablas de frecuencias para obtener porcentajes mediante una regla de tres simple.

Los porcentajes obtenidos se ingresaron a la hoja de cálculo Excel, luego en la barra de menú mediante la opción insertar, en el grupo de ilustraciones, se escogió el tipo de gráfico circular que sirvió a la investigadora para el análisis e interpretación de estos resultados, mismos que se presentan a continuación.

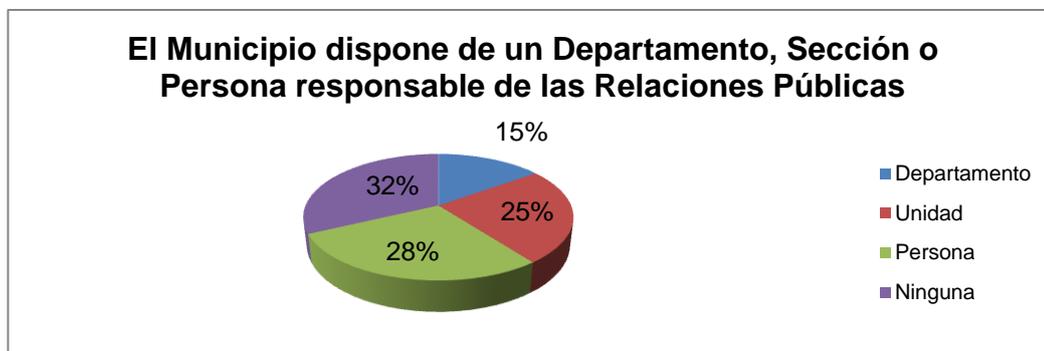
4.2. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A JEFES DEPARTAMENTALES Y FUNCIONARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URCUQUÍ.

Pregunta 1: ¿El Municipio dispone de un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas?

Tabla 1

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Departamento	8	15.09
Unidad	13	24.53
Persona	15	28.30
Ninguna	17	32.08
TOTAL	53	100

Gráfico 1



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

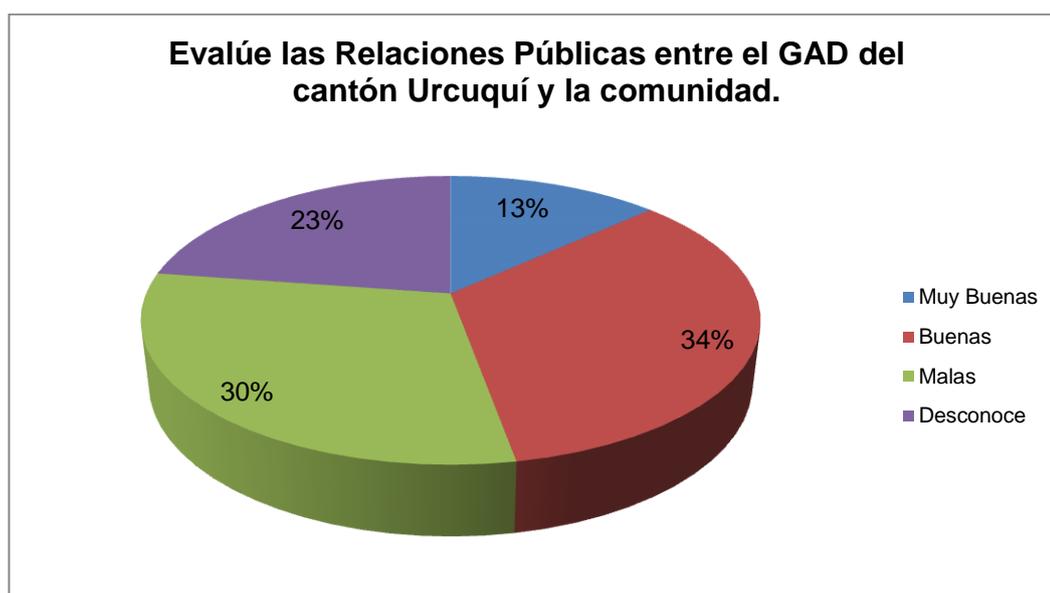
Un apreciable porcentaje de las autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urcuquí sostiene que no existe funcionario, unidad o departamento responsables directos de la gestión de relaciones públicas en la institución.

Pregunta 2: ¿Cómo califica usted las Relaciones Públicas entre el Gobierno autónomo descentralizado del cantón Urucuquí y la comunidad?

Tabla 2

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buenas	7	13.21
Buenas	18	33.96
Malas	16	30.19
Desconoce	12	22.64
TOTAL	53	100

Gráfico 2



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

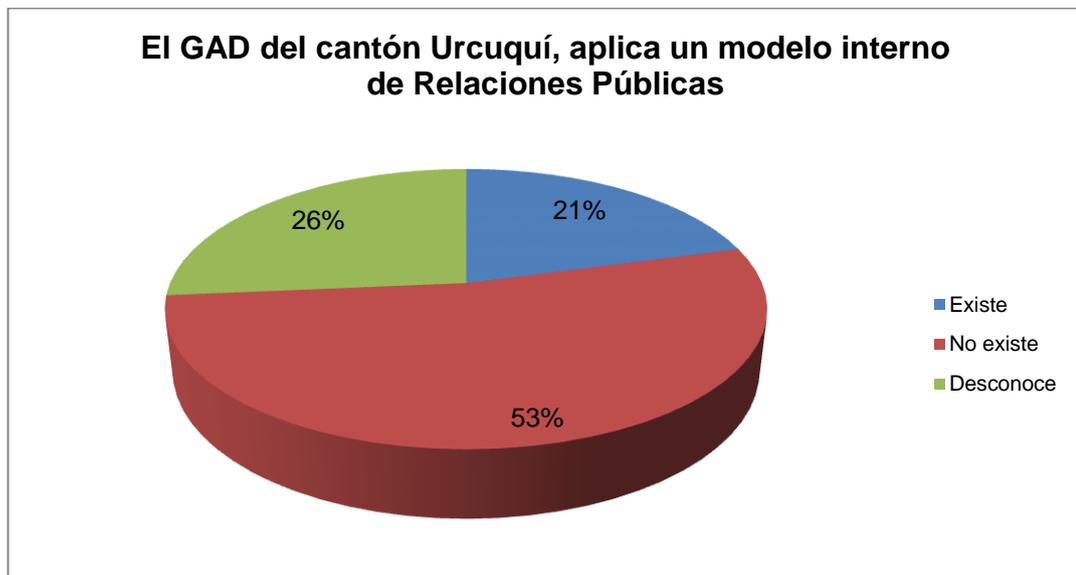
Entre buenas y malas, consideran a las relaciones públicas del GAD municipal del cantón Urucuquí, las autoridades, jefes departamentales y funcionarios del organismo municipal descentralizado que fueron encuestados para el presente estudio.

Pregunta 3: ¿El Gobierno autónomo descentralizado del cantón Urucuquí, aplica un modelo interno de Relaciones Públicas?

Tabla 3

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Existe	11	20.75
No existe	28	52.83
Desconoce	14	26.42
TOTAL	53	100

Gráfico 3



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

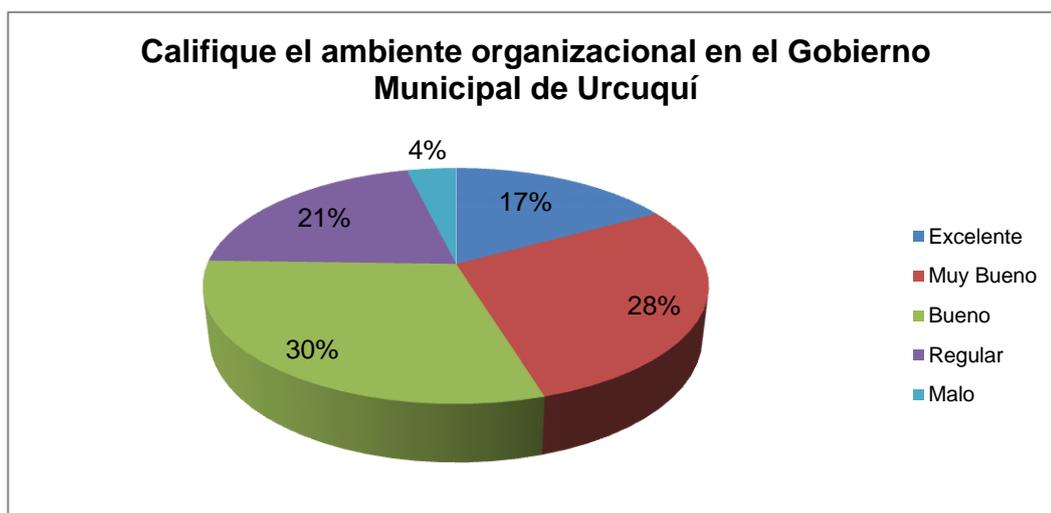
Más de la mitad de las autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urucuquí informan que no existe un modelo interno de relaciones públicas que se aplique en la institución.

Pregunta 4: ¿Cómo califica usted el ambiente organizacional en el Gobierno Municipal de Urququí?

Tabla 4

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	16.98
Muy Bueno	15	28.30
Bueno	16	30.19
Regular	11	20.75
Malo	2	3.77
TOTAL	53	100

Gráfico 4



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

Según un apreciable porcentaje de autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urququí consideran que el ambiente organizacional en la institución es bueno con tendencia a muy bueno.

Pregunta 5: ¿Cuál es su nivel de satisfacción personal en el desempeño de su cargo?

Tabla 5

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	18.87
Medio	29	54.72
Bajo	14	26.42
TOTAL	53	100

Gráfico 5



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

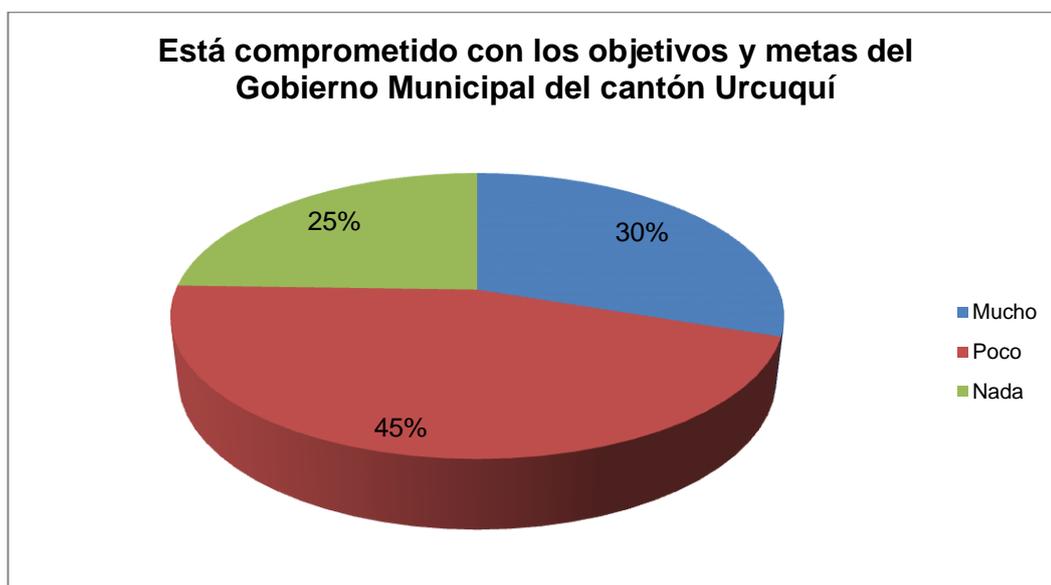
La mayoría de los encuestados declara un nivel medio de satisfacción personal en el desempeño de su cargo.

Pregunta 6: ¿Se siente comprometido con los objetivos y metas del Gobierno Municipal del cantón Urcuquí?

Tabla 6

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	16	30.19
Poco	24	45.28
Nada	13	24.53
TOTAL	53	100

Gráfico 6



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

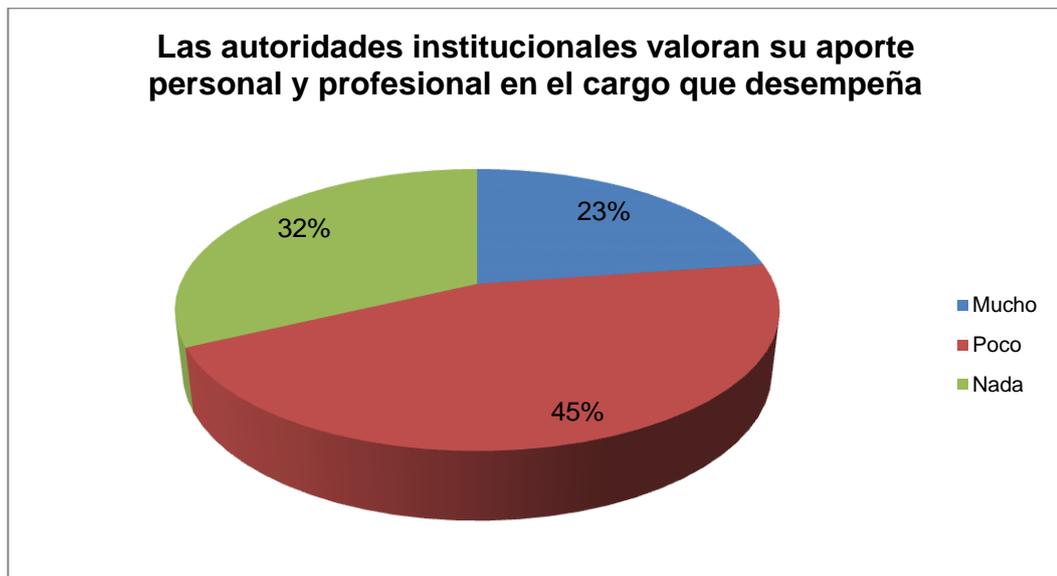
Cerca de la mitad de las autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urcuquí se siente poco comprometido con los objetivos y metas institucionales.

Pregunta 7: ¿Considera usted que las autoridades institucionales valoran su aporte personal y profesional en el cargo que desempeña?

Tabla 7

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	12	22.64
Poco	24	45.28
Nada	17	32.08
TOTAL	53	100

Gráfico 7



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

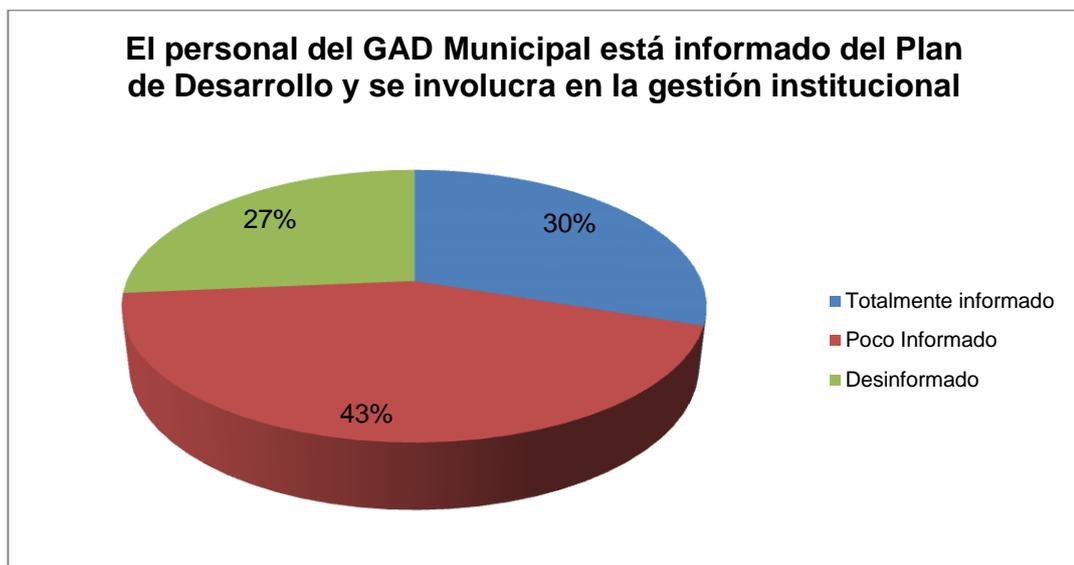
En la opinión de cerca de la mitad de los encuestados, las autoridades institucionales valoran poco su aporte personal y profesional en el cargo que desempeña en el interior del GAD municipal de Urququí.

Pregunta 8: ¿El personal del Gobierno Municipal está informado del Plan de Desarrollo y se involucra en la gestión institucional?

Tabla 8

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente informado	16	30.19
Poco Informado	23	43.40
Desinformado	14	26.42
TOTAL	53	100

Gráfico 8



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

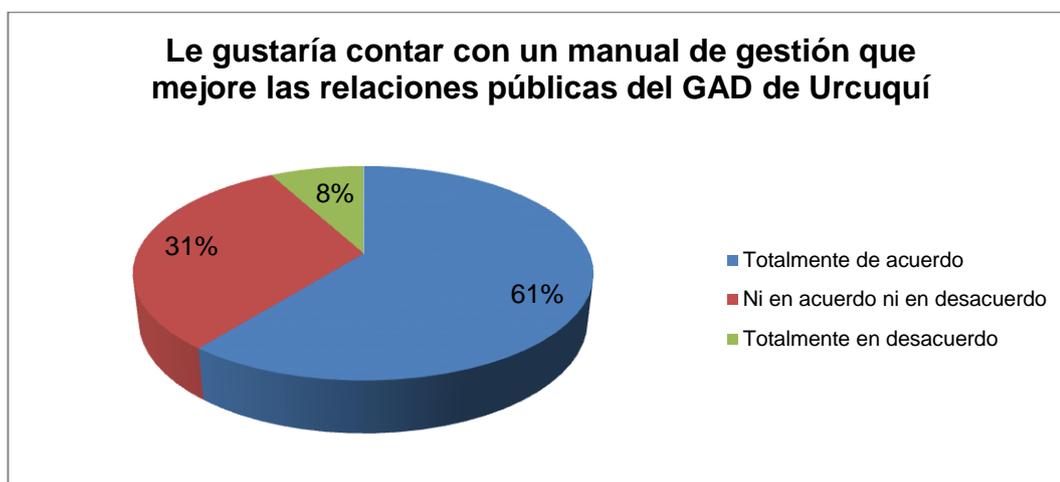
De acuerdo con la opinión de cerca de la mitad de los encuestados, el personal del GAD municipal de Urcuquí, cree estar poco informado del Plan de Desarrollo y se involucra en igual nivel con la gestión institucional.

Pregunta 9: ¿Le gustaría contar con un manual de gestión que mejore las relaciones públicas del GAD de Urcuquí?

Tabla 9

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	54	60.67
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	28	31.46
Totalmente en desacuerdo	7	7.87
TOTAL	89	100

Gráfico 9



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

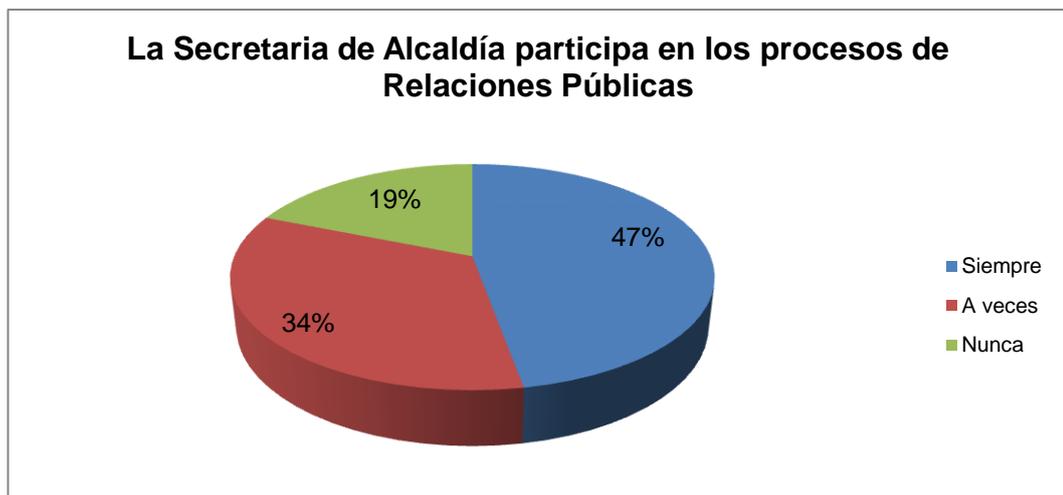
Una significativa mayoría de autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urcuquí está totalmente de acuerdo en contar con un manual de gestión que mejore las relaciones públicas de la institución con la comunidad de usuarios, autoridades y la sociedad en general.

Pregunta 10: ¿Considera usted que la Secretaria de Alcaldía o quien haga sus veces, participa en los procesos de Relaciones Públicas?

Tabla 10

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	47.17
A veces	18	33.96
Nunca	10	18.87
TOTAL	53	100

Gráfico 10



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

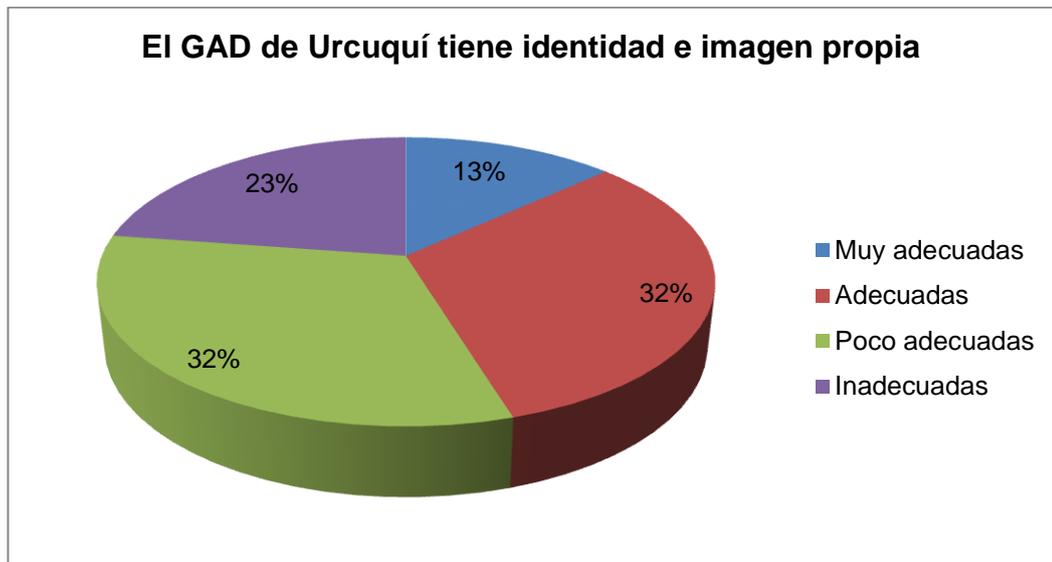
De las respuestas de cerca de la mitad de los encuestados se deduce que la secretaria de la Alcaldía participa siempre en los procesos de relaciones públicas institucionales.

Pregunta 11: ¿El GAD de Urucuquí tiene identidad e imagen propias?

Tabla 11

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuadas	7	13.21
Adecuadas	17	32.08
Poco adecuadas	17	32.08
Inadecuadas	12	22.64
TOTAL	53	100

Gráfico 11



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

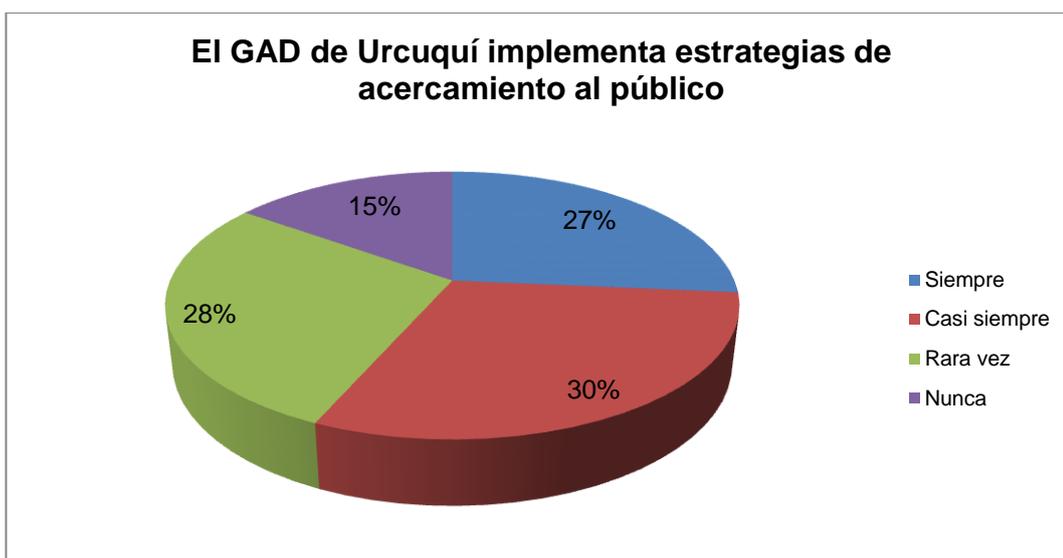
Entre adecuada y poco adecuada imagen propia del GAD municipal de Urucuquí, es la respuesta preferente de las autoridades, jefes departamentales y funcionarios en esta pregunta.

Pregunta 12: ¿El GAD de Urcuquí implementa un programa de estrategias de acercamiento al público?

Tabla 12

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	26.42
Casi siempre	16	30.19
Rara vez	15	28.30
Nunca	8	15.09
TOTAL	53	100

Gráfico 12



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

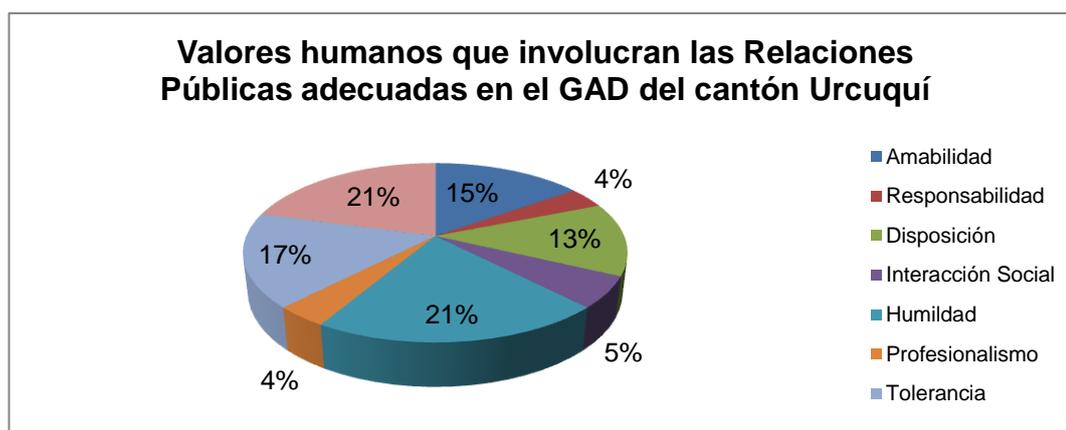
De acuerdo con la opinión de cerca de la mitad de los encuestados opina que el GAD municipal de Urcuquí, casi siempre implementa estrategias de acercamiento al público.

Pregunta 13: ¿Qué tipo de valores humanos involucran las Relaciones Públicas adecuadas en el GAD del cantón Urcuquí?

Tabla 13

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	8	15.09
Responsabilidad	2	3.77
Disposición	7	13.21
Interacción Social	3	5.66
Humildad	11	20.75
Profesionalismo	2	3.77
Tolerancia	9	16.98
Respeto	11	20.75
TOTAL	53	100

Gráfico 13



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

Desde el punto de vista de las autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urcuquí, los valores que involucran las relaciones humanas adecuadas principalmente son el respeto, la amabilidad y la tolerancia.

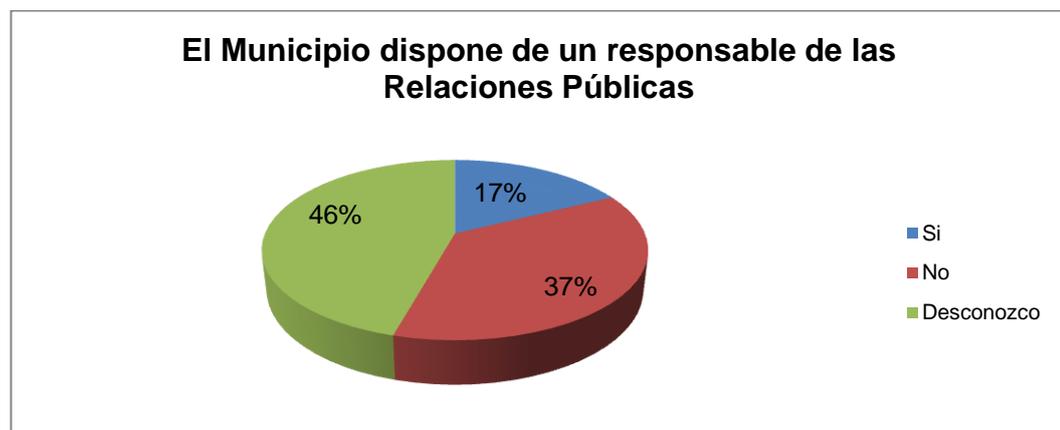
4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A USUARIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN URCUQUÍ.

Pregunta 1: ¿Conoce usted si el Municipio dispone de un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas?

Tabla 14

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	17.60
No	98	36.70
Desconozco	122	45.69
TOTAL	267	100.00

Gráfico 14



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

Cerca de la mitad de los encuestados desconoce si el Municipio de Urcuquí dispone o no de un departamento, sección o persona responsable de las relaciones públicas institucionales.

Pregunta 2: ¿Cómo califica usted las Relaciones Públicas entre el Gobierno autónomo descentralizado del cantón Urcuquí y la comunidad.

Tabla 15

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buenas	49	18.35
Buenas	111	41.57
Malas	87	32.58
Desconoce	20	7.49
TOTAL	267	100.00

Gráfico 15



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

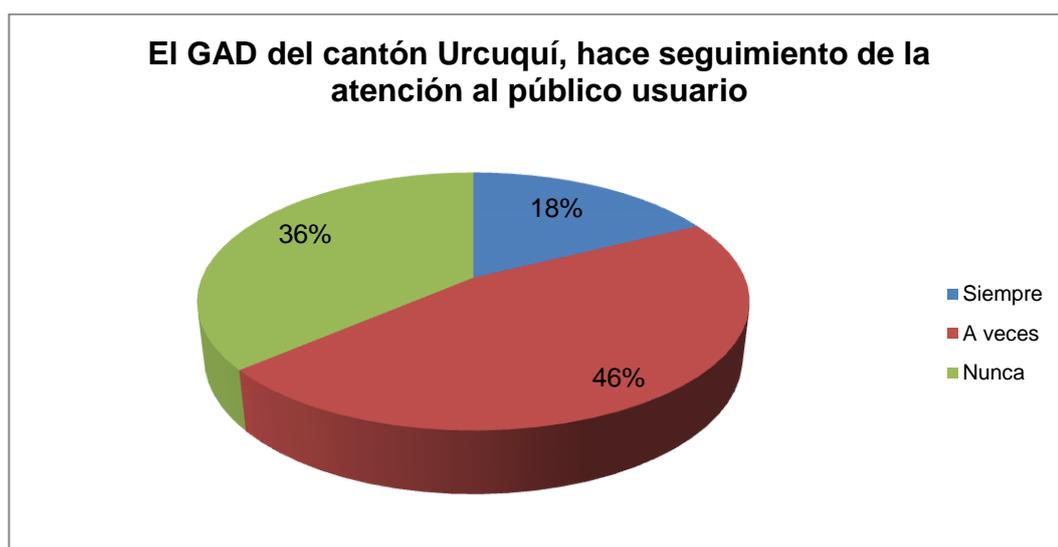
Un porcentaje aproximado a la mitad de los usuarios encuestados considera que las relaciones públicas del municipio de Urcuquí son buenas.

Pregunta 3: ¿Cree usted que el GAD del cantón Urququí, hace un seguimiento del comportamiento del personal con el público usuario?

Tabla 16

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	17.60
A veces	123	46.07
Nunca	97	36.33
TOTAL	267	100.00

Gráfico 16



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

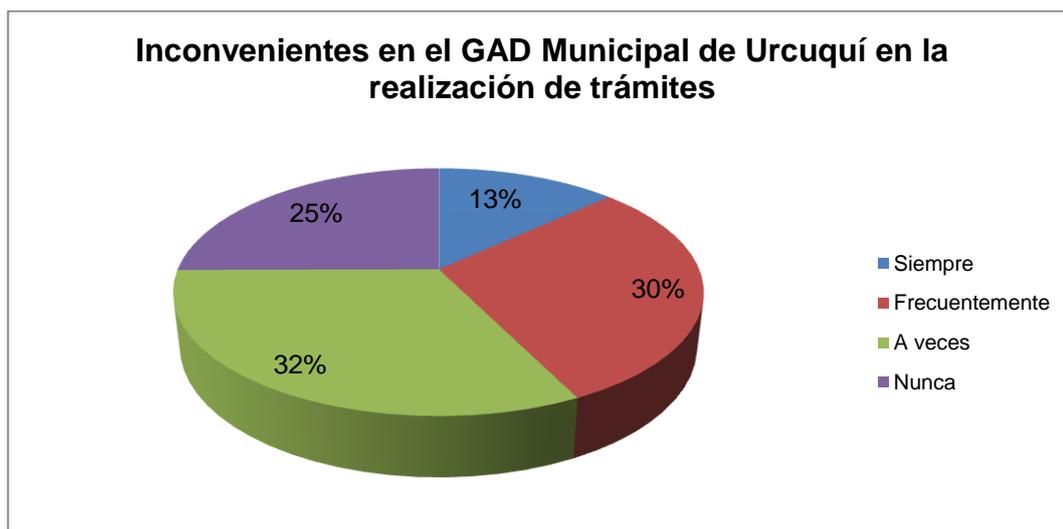
De acuerdo con la opinión de cerca de la mitad de los usuarios encuestados a veces el Municipio de Urququí realiza seguimiento de la atención al público usuario en la institución.

Pregunta 4: ¿Ha tenido usted algún problema o inconveniente con los funcionarios del municipio cuando ha necesitado realizar trámites?

Tabla 17

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	13.11
Frecuentemente	79	29.59
A veces	86	32.21
Nunca	67	25.09
TOTAL	267	100.00

Gráfico 17



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

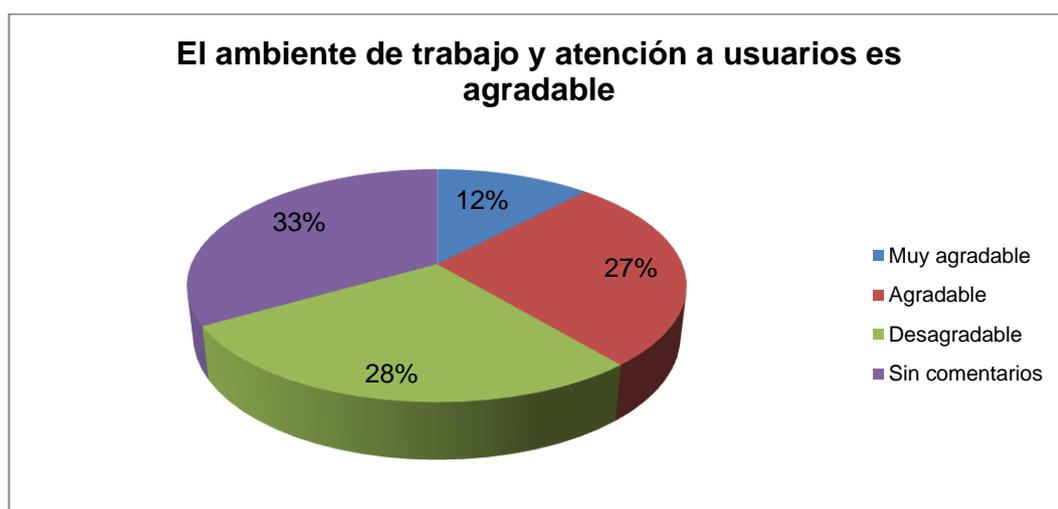
Un apreciable porcentaje de los usuarios encuestados que no llega a la mitad, a veces ha tenido inconvenientes en el GAD municipal de Urcuquí cuando ha concurrido para realizar trámites.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el ambiente de trabajo y atención a usuarios en el GAD de Urucuquí es agradable?

Tabla 18

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy agradable	32	11.99
Agradable	72	26.97
Desagradable	74	27.72
Sin comentarios	89	33.33
TOTAL	267	100.00

Gráfico 18



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

El mayor porcentaje de los usuarios encuestados, que no llegan a la mitad, prefieren no comentar esta pregunta, sin embargo, el segundo porcentaje señala que el ambiente al interior del GAD de Urucuquí es desagradable.

Pregunta 6: ¿Acude usted al Municipio para hacer sus trámites seguro de resolverlos?

Tabla 19

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	63	23.60
A veces	165	61.80
Nunca	39	14.61
TOTAL	267	100.00

Gráfico 19



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

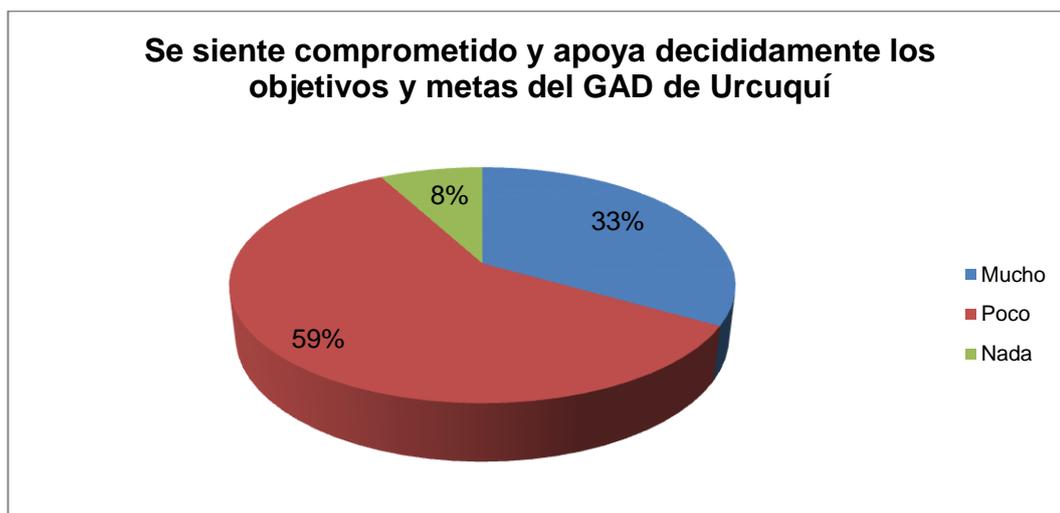
Una significativa mayoría de los usuarios encuestados acude al municipio de Urcuquí para hacer sus trámites pero solo a veces está seguro de resolverlos.

Pregunta 7: ¿La gestión municipal es tan exitosa que como ciudadano también se siente comprometido y apoya decididamente a los objetivos y metas del GAD de Urcuquí?

Tabla 20

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	89	33.33
Poco	157	58.80
Nada	21	7.87
TOTAL	267	100.00

Gráfico 20



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

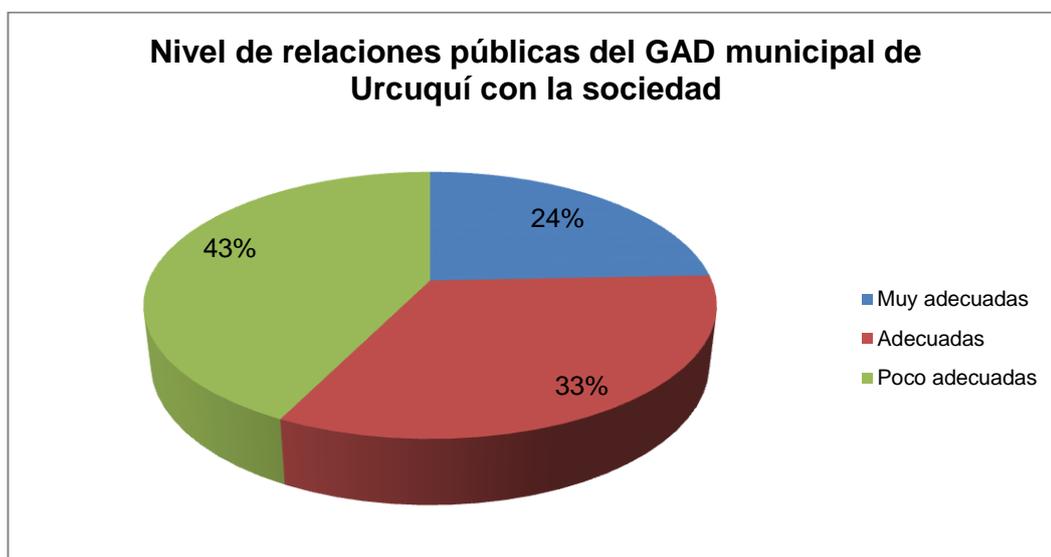
Una apreciable mayoría de los usuarios encuestados percibe que la gestión del GAD de Urcuquí es poco exitosa y por lo tanto como ciudadano, tampoco se siente comprometido para apoyar los objetivos y metas de la institución.

Pregunta 8: ¿Considera usted que el GAD de Urququí mantiene estrategias adecuadas de Relaciones Públicas con la sociedad?

Tabla 21

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuadas	65	24.34
Adecuadas	88	32.96
Poco adecuadas	114	42.70
TOTAL	267	100.00

Gráfico 21



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

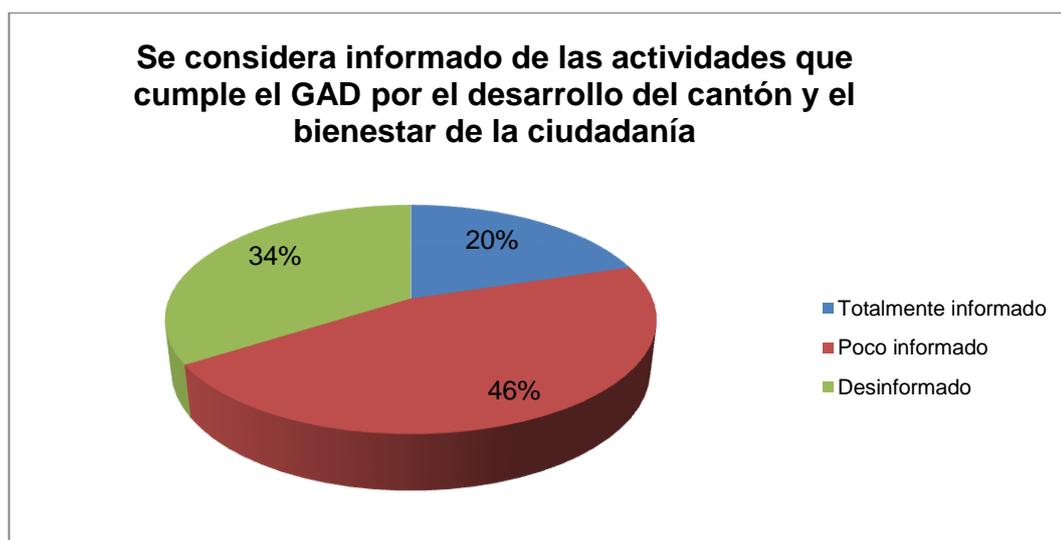
Un porcentaje significativo de los usuarios encuestados que no alcanza a la mitad, opina que las relaciones públicas del GAD municipal de Urququí con la sociedad son poco adecuadas.

Pregunta 9: ¿Cómo ciudadano se siente perfectamente informado acerca de las actividades que cumplen los representantes del GAD de Urcuquí por el desarrollo del cantón y bienestar de la ciudadanía?

Tabla 22

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente informado	54	20.22
Poco informado	122	45.69
Desinformado	91	34.08
TOTAL	267	100.00

Gráfico 22



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

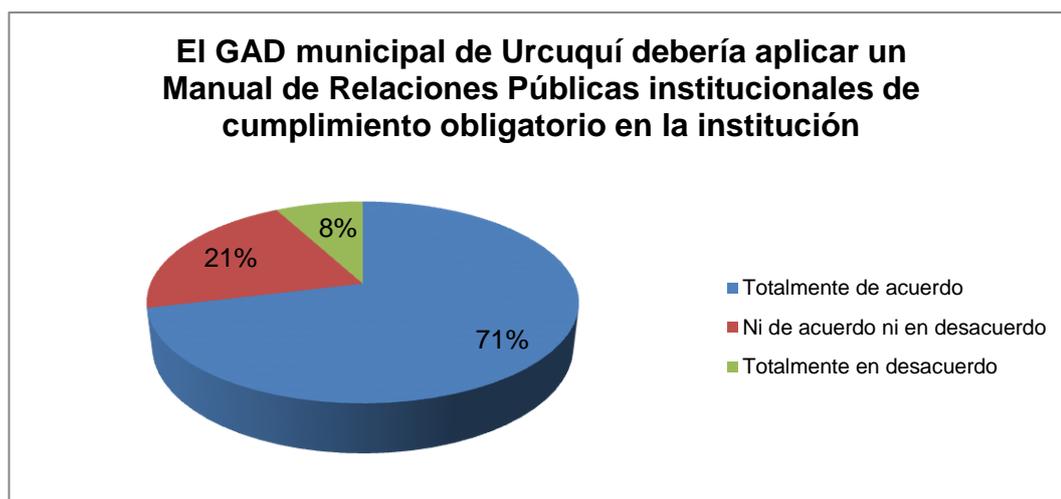
Un apreciable porcentaje de los usuarios encuestados se siente poco informado de las actividades que cumplen el GAD de Urcuquí por el desarrollo local y el bienestar de la ciudadanía.

Pregunta 10: ¿Cree usted que los funcionarios del GAD de Urcuquí deberían aplicar un Manual de Relaciones Públicas Institucionales de cumplimiento obligatorio en la institución?

Tabla 23

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	190	71.16
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	20.97
Totalmente en desacuerdo	21	7.87
TOTAL	267	100.00

Gráfico 23



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

Una gran mayoría de los usuarios encuestados considera que el GAD municipal de Urcuquí debería aplicar un manual de relaciones públicas institucionales de cumplimiento obligatorio en la institución.

Pregunta 11: ¿Considera usted que la Secretaria de Alcaldía o quien haga sus veces, conoce y aplica estrategias adecuadas de Relaciones Públicas?

Tabla 24

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	69	25.84
A veces	139	52.06
Nunca	59	22.10
TOTAL	267	100.00

Gráfico 24



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

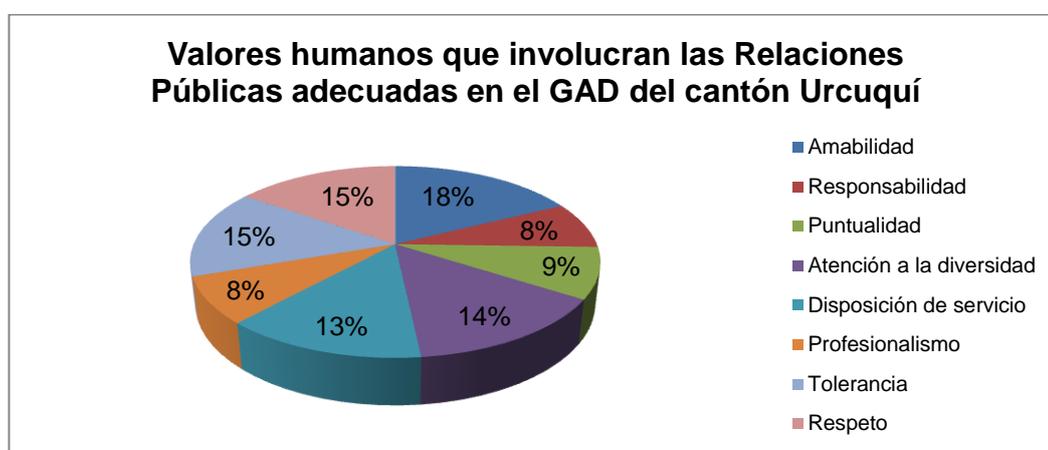
La mayoría de los usuarios encuestados informa que la secretaria de la Alcaldía a veces conoce y aplica estrategias de relaciones públicas.

Pregunta 12: ¿Qué tipo de valores humanos considera más importantes para que las Relaciones Públicas sean adecuadas en el GAD del cantón Urququí?

Tabla 25

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Amabilidad	47	17.60
Responsabilidad	21	7.87
Puntualidad	23	8.61
Atención a la diversidad	38	14.23
Disposición de servicio	36	13.48
Profesionalismo	21	7.87
Tolerancia	40	14.98
Respeto	41	15.36
TOTAL	267	100.00

Gráfico 25



Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Salazar E. Mirian P.

Análisis e interpretación

Desde el punto de vista de los usuarios encuestados, los valores que involucran las relaciones públicas adecuadas en el cantón Urququí, deberían ser principalmente la amabilidad, la tolerancia y la disposición de servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Concluida la fase del diagnóstico, se llega a las siguientes conclusiones del estudio:

- El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí no dispone de un departamento, unidad o funcionario responsable de la gestión de las relaciones públicas institucionales, aunque eventualmente es la secretaria de la Alcaldía quien asume ese rol sin que cuente con la formación profesional específica para llevar adelante estas actividades. En este aspecto, los usuarios desconocen la estructura funcional del municipio.
- Desde la visión de las autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD de Urcuquí, las relaciones públicas institucionales se consideran buenas con tendencia a malas, ya que no disponen de un modelo interno de gestión de relaciones públicas que pueda aplicarse en la institución. Esta opinión es compartida por la comunidad de usuarios, quienes consideran que el ambiente institucional es desagradable, que el municipio no hace un seguimiento adecuado de la calidad de atención al público, eventualmente han pasado inconvenientes al momento de realizar trámites y no siempre sus pedidos han sido resueltos en la institución.

- El ambiente organizacional interno del GAD de Urcuquí es calificado bueno con tendencia hacia muy bueno por las autoridades, jefes departamentales y funcionarios de la institución; sin embargo, existe un nivel medio de satisfacción personal en el desempeño de sus puestos de trabajo y se sienten poco comprometidos con los objetivos y metas del municipio puesto que consideran que no han sido suficientemente valorados por las autoridades en su aporte personal y profesional.
- Existe muy poca información o socialización interna del Plan de Desarrollo cantonal que lleva adelante el GAD de Urcuquí, la imagen institucional no es adecuada entre la sociedad y aunque la institución implementa estrategias de acercamiento al público, les gustaría contar con un manual de gestión que mejore las relaciones públicas de la institución con la comunidad de usuarios, autoridades y la sociedad en general. Los usuarios coinciden en la necesidad de que se implemente un manual de relaciones públicas de cumplimiento obligatorio en el municipio, señalan que la gestión del GAD de Urcuquí no es exitosa, las relaciones públicas no son óptimas, se sienten poco informados acerca de las actividades que cumple la institución; y, por lo tanto como ciudadanos, tampoco se sienten comprometidos para apoyar los objetivos y metas de la institución.
- Para las autoridades, jefes departamentales y funcionarios los valores que deben involucrarse principalmente en las relaciones públicas institucionales internas y externas, son principalmente, el respeto, la amabilidad y la tolerancia. En este aspecto los usuarios señalan que la amabilidad, la tolerancia y la disposición de servicio serían los valores más importantes en las relaciones públicas, haciéndose evidente que a los del municipio les interesa principalmente recibir

una atención de calidad, ser tratados con amabilidad y siempre con el ánimo de satisfacer sus requerimientos.

5.2. RECOMENDACIONES

Para las conclusiones establecidas, se proponen las siguientes recomendaciones:

- 1.** A la primera autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Urcuquí, se le recomienda designar un profesional con formación específica que integre una unidad responsable de la gestión de relaciones públicas internas y externas de la institución con el propósito de incorporar procedimientos necesarios en los procesos de atención y relaciones públicas del municipio, lo que le permitirá cambiar positivamente su imagen ante la sociedad.
- 2.** Al jefe de la unidad de talento humano institucional se le recomienda monitorear los procesos de atención a usuarios implementando sistemas de control, evaluación y retroalimentación que permitan optimizar la calidad de los servicios que ofrece el municipio a la ciudadanía usuaria. Estos procesos deben involucrarse también en el modelo de gestión de relaciones públicas indispensable para impulsar el cambio de imagen de la organización.
- 3.** Al jefe de la unidad de talento humano se le recomienda considerar en su gestión permanente un plan emergente que le permita mejorar el nivel de compromiso del personal, establecer un seguimiento y evaluación de desempeño por dependencias y aplicar un programa de incentivos y recompensas. De esta manera se logrará que el personal

en todos los niveles y funciones se sienta identificado con la institución y busque su realización personal y profesional en el ejercicio de su cargo

4. A la investigadora se le recomienda socializar un modelo de gestión de relaciones públicas que debe ser socializado con autoridades, jefes departamentales y funcionarios del GAD municipal de Urcuquí, como aporte de este estudio para mejorar los procesos de atención al público y las relaciones internas y externas de la institución con la sociedad y organismos locales, regionales y nacionales.

5. A las autoridades del GAD municipal de Urcuquí se le recomienda implementar a través de la instancia correspondiente, un programa de capacitación que induzca al personal a la práctica de los valores de amabilidad, respeto, tolerancia y disposición de servicio, en los procesos de atención al público, como estrategia de mejoramiento de la imagen institucional ante la comunidad de usuarios

CAPÍTULO VI

6 PROPUESTA ALTERNATIVA

6.1 TÍTULO

MODELO DE DESARROLLO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SECRETARÍA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUÍ.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Las Relaciones Públicas son importantes en la vida de las organizaciones públicas o privadas. En los contactos con autoridades, otras instituciones o simplemente invitados, se observa cómo sus normas se cumplen estrictamente llegando a ser un problema cualquier hecho que se salte la norma de uso aceptable. En la actualidad, las relaciones públicas ya no son de exclusiva acción de las instituciones del Estado, sino que ha sobrepasado esa frontera y se utiliza como normas de relación social y comportamiento en cualquier ámbito: empresarial, deportivo, universitario, social, entre otras. Es una herramienta que proporciona a la institución valor añadido, y suma el componente humano a la imagen e identidad corporativa.

Cualquier entidad que quiera tener presencia positiva en su entorno debe valorar el impacto positivo de las relaciones y su capacidad de

persuasión. Los efectos, consecuencias y los objetivos que se quieren conseguir deben ser planificados y organizados.

A nivel de las instituciones del Estado, las relaciones públicas están reguladas de modo indirecto por las normas legales que orientan el comportamiento de los funcionarios siempre tendiendo al desempeño eficiente y al servicio de los ciudadanos. A nivel empresarial pero manteniendo los mismos fines, cada organización puede poner sus reglas. 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 marca la diferencia.

6.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente estudio encuentra su fundamento en la teoría del capital humano y el racionalismo porque desde esta perspectiva, la sociedad no crece ni se desarrolla si no invierte en capital humano que lo define como el conjunto de las capacidades que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos y que le aportan significancia a su desenvolvimiento social y personal. Por otra parte, este conjunto de conocimientos y experiencias puestas al servicio de la sociedad

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 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.

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 institución, 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 de secretaría, la confianza y credibilidad ciudadana en sus representantes y funcionarios locales, mediante la aplicación de un modelo de gestión de Relaciones Públicas aplicables al Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Elaborar modelo de gestión de Relaciones Públicas del Gobierno Municipal Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí, orientado a mejorar el desempeño del personal de secretaría y consolidar la confianza y credibilidad ciudadana.

- Aplicar el modelo de gestión de Relaciones Públicas internas y externas en la institución seleccionada para el estudio.

6.5. UBICACIÓN SECTORIAL Y FÍSICA

El Modelo de Gestión de Relaciones Públicas se aplicará con el personal de secretaría y responsables asignados en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí.

6.6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

La Propuesta elaborada por la investigadora, se presenta a continuación, desarrollada como un Modelo de Gestión de Relaciones Públicas que aspira contribuir de una manera sencilla pero práctica y funcional al mejoramiento del desempeño profesional y laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí, sus autoridades y más funcionarios.

6.6.1. Presentación

La Administración Pública y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, por las características específicas de su gestión, afrontan importantes retos de modernización en respuesta a las presiones de un entorno extremadamente competitivo en los aspectos económico, social, político, cultural y tecnológico.

Por otra parte, la ciudadanía demanda una Administración local eficiente, humana, flexible y renovada; capaz de aprender de sus errores,

explotar positivamente la experiencia, y ser sensible a las fuerzas que actúan en su entorno y también dentro de la organización.

Lo que 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 al servicio ciudadano, 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 calidad.

6.6.2. Modelo Gestión de Relaciones Públicas

6.6.2.1. Introducción

El enfoque de actualidad en la administración se basa en la gestión por procesos, porque se la considera más participativa ya que cuenta con la formación de equipos de trabajo por unidades de proceso, y gira en torno a los usuarios de los servicios que ésta presta. Esta concepción responde a las siguientes características:

- ✓ Prioriza la forma cómo se desarrollan los procesos que involucran las actuaciones de las personas que los ejecutan.
- ✓ La gestión se sustenta en el predominio que pone en el trabajo en equipo.
- ✓ Estimula el protagonismo individual y colectivo consensuado.

- ✓ Vincula todas las acciones concebidas como procesos a la demanda de los usuarios, asignando responsabilidad y capacidad de decisión a los puestos operativos.
- ✓ Establece canales de comunicación apropiados, continuos y eficientes con el usuario.

En resumen, la gestión por procesos en el caso de las Unidades de Relaciones Públicas, busca añadir valor agregado en la prestación de los servicios a los usuarios.

La gestión por procesos es un instrumento que abarca los principales procesos y sub procesos asignados al talento humano. Conduce y orienta las actividades que deben cumplirse para alcanzar las metas y objetivos del Departamento.

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, el conjunto de actividades relacionadas o que interactúan y transforman elementos de entrada en resultados, cuyo producto tiene valor apreciado por el usuario y autoridades.

La descripción de los procesos que se diseñan en el presente modelo, son directrices dinámicas y flexibles, que proporcionan una guía que orienta a las autoridades y apoya la gestión de los funcionarios del Departamento de Relaciones Públicas, la aplicación incidirá en el cumplimiento de sus tareas y responsabilidades, de manera eficiente, efectiva, evitando errores y la duplicidad de actividades.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí se cumplen tres tipos de procesos, distintos pero complementarios y vinculados entre sí:

- ✓ Gubernamentales
- ✓ Productivos
- ✓ De Apoyo

Los procesos gubernamentales están a cargo de la primera autoridad y siendo la municipalidad organismo público, autónomo y descentralizado en su gestión, debe responder en primer término a la sociedad y los órganos superiores y reguladores. Por ejemplo, la política de remuneraciones debe cumplirse de acuerdo con la normativa establecida por el Ministerio de Relaciones Laborales, con la escala de 14 grados en la que se ubican los funcionarios de acuerdo al rol que cumplen, al perfil profesional y competencias del puesto.

Los procesos productivos son las fases combinadas que facilitan obtener resultados, mientras que los procesos de apoyo tienen como misión contribuir y aportar a los procesos gobernantes o productivos.

6.6.2.2. Objetivo general del modelo

Disponer de un conjunto de procesos diseñados técnicamente de acuerdo a las necesidades de los usuarios internos y externos de la Institución, tendientes a satisfacer los requerimientos y expectativas de las autoridades.

6.6.2.3. Cadena de valor

La cadena de valor contiene actividades relacionadas con valores de margen. Se distinguen actividades de trascendencia que se definen como aquellas que permiten crear un servicio valioso para satisfacer los requerimientos de los usuarios.

6.6.2.4. Valoración de actividades

Las actividades que agregan valor son aquellas por las cuales el proceso se cumple, son la razón de ser del mismo.

Por otra parte, 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 necesarias para desarrollar el proceso. Mientras que las no esenciales no añaden valor ni al cliente ni al proceso.

6.6.2.5. Identificación de actividades

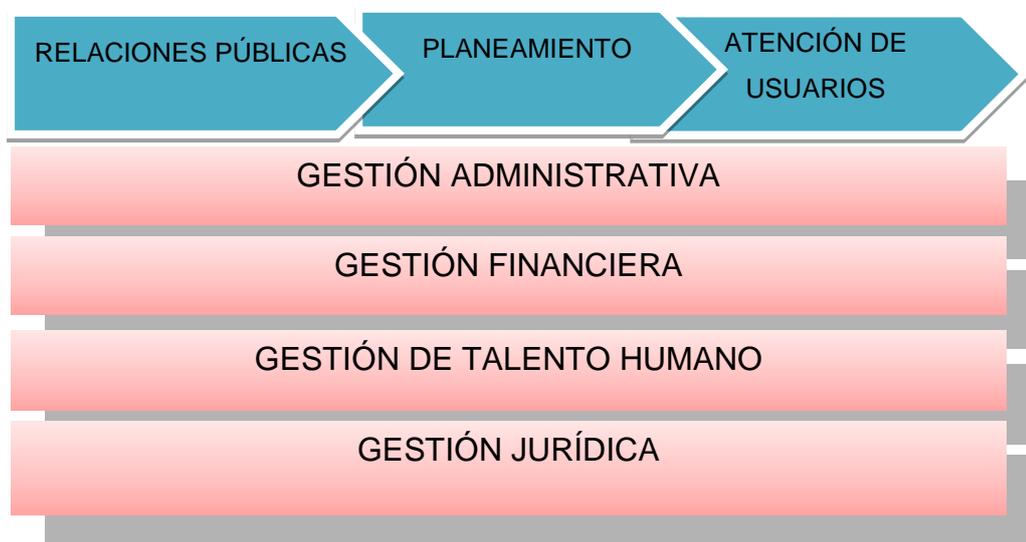
Dentro de la cadena de valor es importante establecer dos tipos de actividades: las de apoyo y las primarias.

Las actividades primarias que intervienen directamente con la entrega del servicio son:

- ✓ Relaciones Públicas
- ✓ Planificación
- ✓ Atención de usuarios

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 Administrativa
- ✓ Gestión financiera
- ✓ Gestión de Talento Humano
- ✓ Gestión Jurídica



6.6.2.6. Proceso de apoyo

Relaciones Públicas

Objetivo del proceso

Consolidar el posicionamiento de la imagen institucional interna y externa, estableciendo vínculos de información y comunicación con la sociedad del cantón Urcuquí y el personal, en un ambiente de cordialidad, mutuo respeto, transparencia y control social.

APLICACIÓN

Coordinación de Relaciones Públicas

ALCANCE

A todo el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí.

POLÍTICAS

Cartelera informativa elaborada por la Coordinación de Relaciones Públicas.

- A. La publicación de la cartelera será mensual, colocándose en un sitio estratégico durante la primera semana del mes.
- B. Contendrá cortos informativos contruidos por cada uno de los departamentos y se seleccionará el tema más relevante en el centro. La relevancia estará determinada con criterio de jerarquización de actividades vinculantes con las acciones de la organización.
- C. La edición del cartelera informativa correrá a cargo de la Coordinación de Relaciones Públicas, con aportaciones del personal de todas las áreas de la municipalidad.
- D. Las aportaciones se recibirán hasta la última semana del mes.

PRODUCTO

Cartelera informativa

USUARIOS

Sociedad del cantón Urcuquí y personal de la Municipalidad

INDICADORES

Número de artículos a publicarse en cada cartelera mensual, número de carteleras con ediciones completas en el año.

Aplicación de la cadena de valor

Elaborar planes de comunicación interna y externa que permitan el flujo de la información entre el público del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, logrando no solamente establecer el vínculo entre públicos sino además la participación y cohesión social necesaria para el desarrollo local en eventos, proyectos, actividades y convocatorias. Prioridad para atender el servicio.

La Coordinación de Relaciones Públicas prioriza la información y los reportajes de divulgación y establece su impacto, el carácter de la información, sus públicos y la relación institucional y social.

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

6.6.2.7. 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 propósito la atención de las necesidades de los usuarios, la imagen de la Municipalidad y el cumplimiento de la 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. PIRÁMIDE DE CALIDAD

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

4. DISEÑO Y EDICIÓN

Es un mecanismo verificar, comprobar y seleccionar las especificaciones y objetivos de las estrategias y acciones publicitarias preparadas en el Departamento de Relaciones Públicas, mediante el control de 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
- ✓ Reglamentos internos
- ✓ Instructivos y disposiciones competentes

6.6.3. Gestión de relaciones públicas

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



Diagrama de flujo imagen institucional

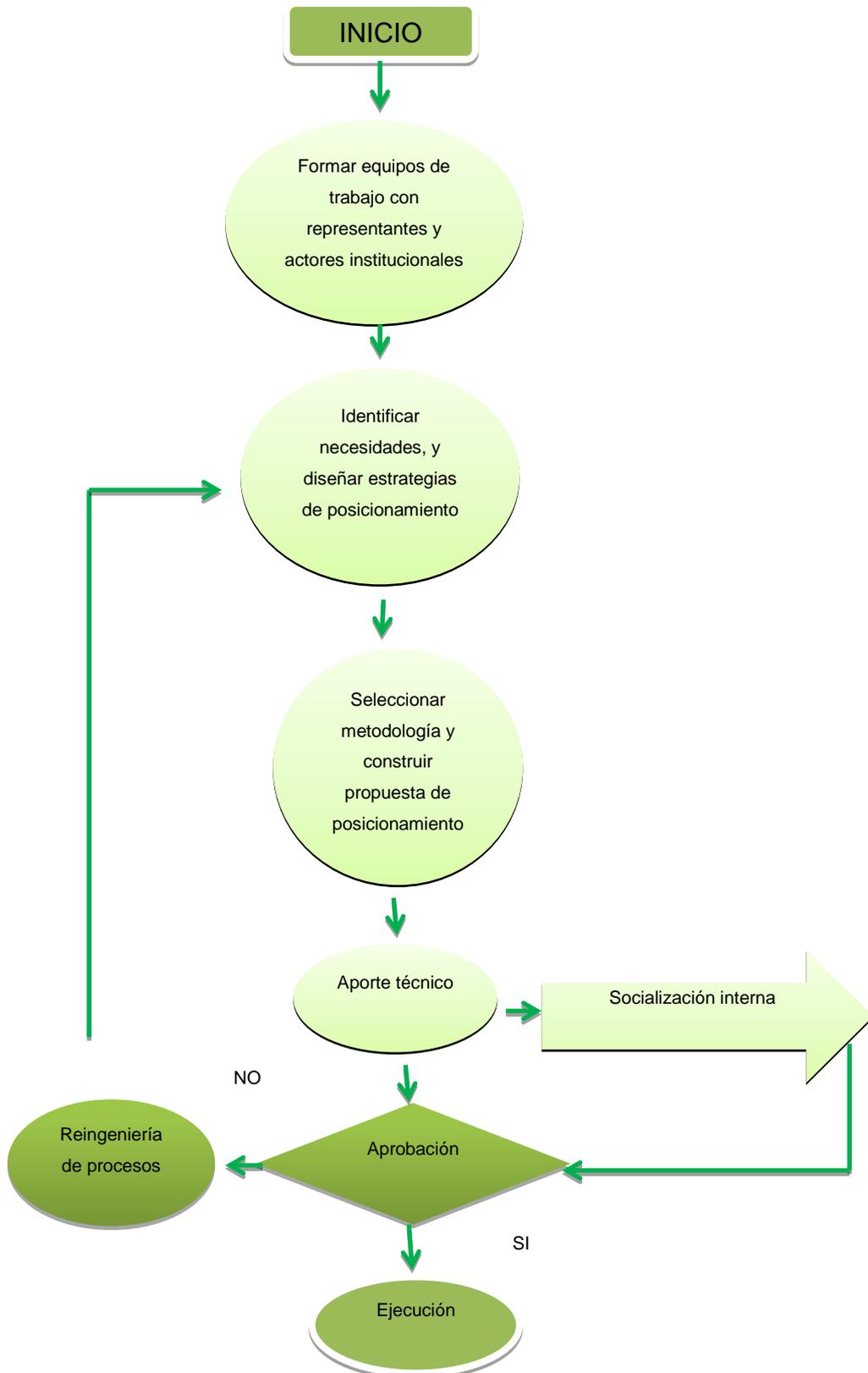
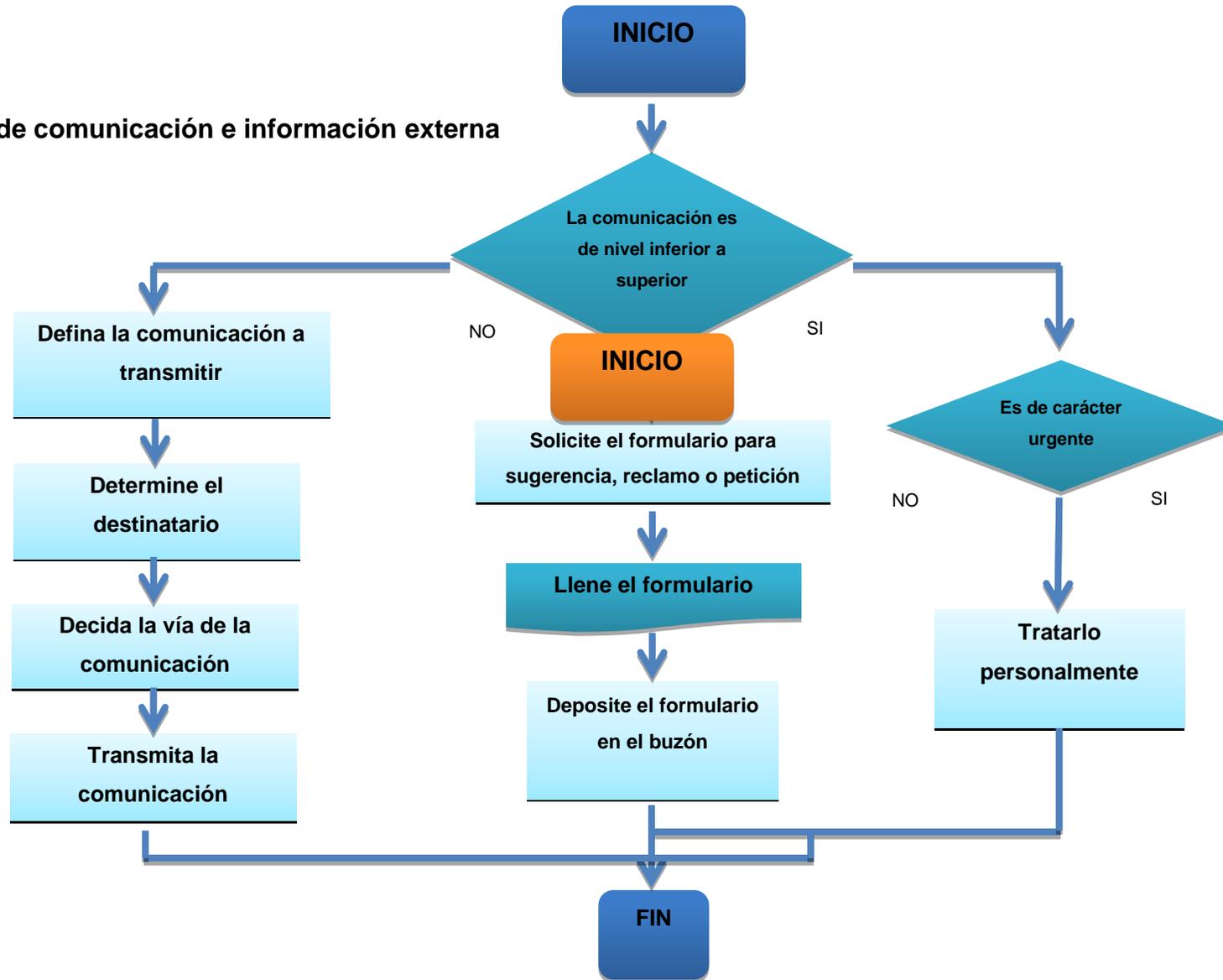


Diagrama de flujo de comunicación e información interna

Diagrama de flujo de comunicación e información externa



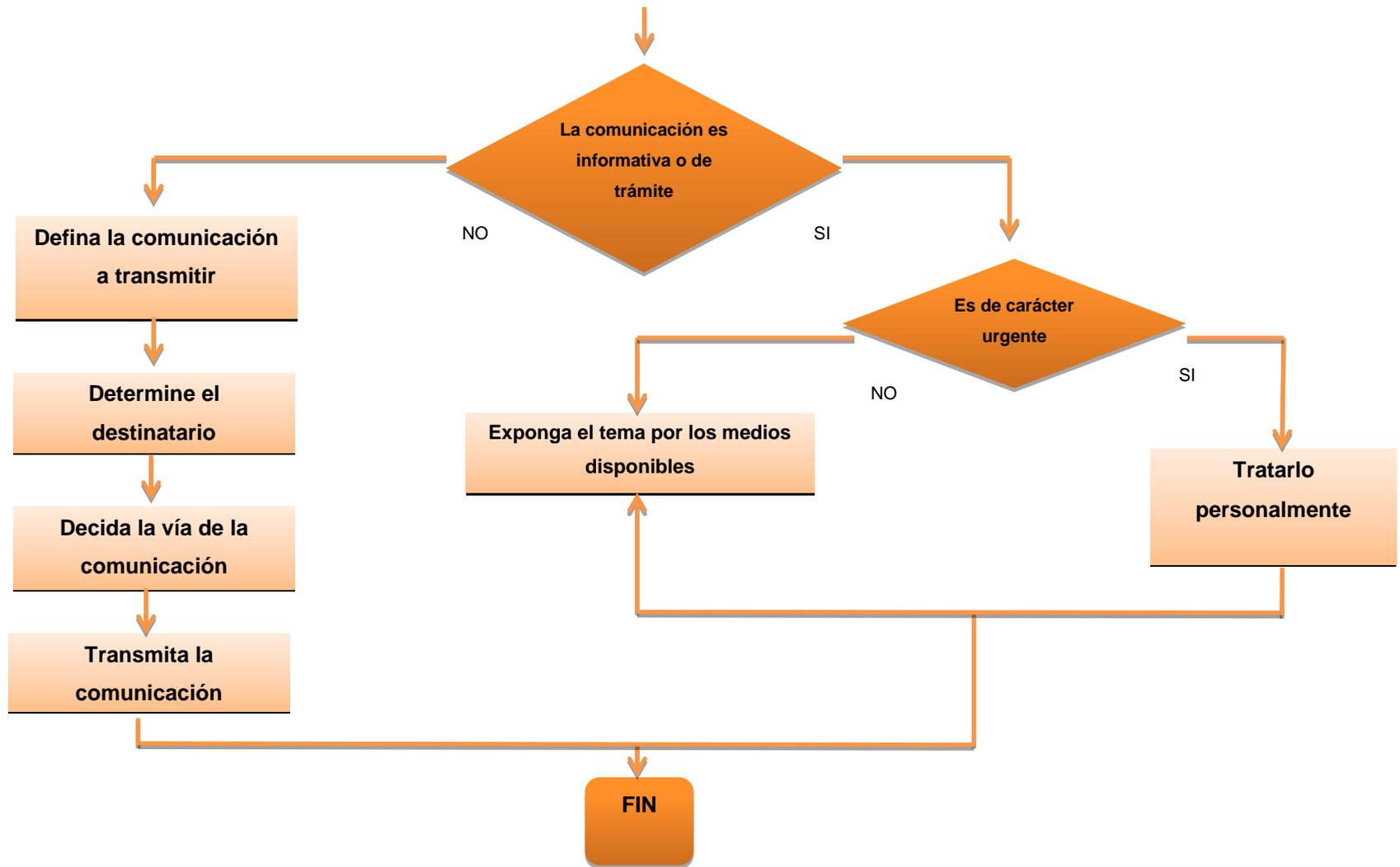


Diagrama de la pirámide de calidad

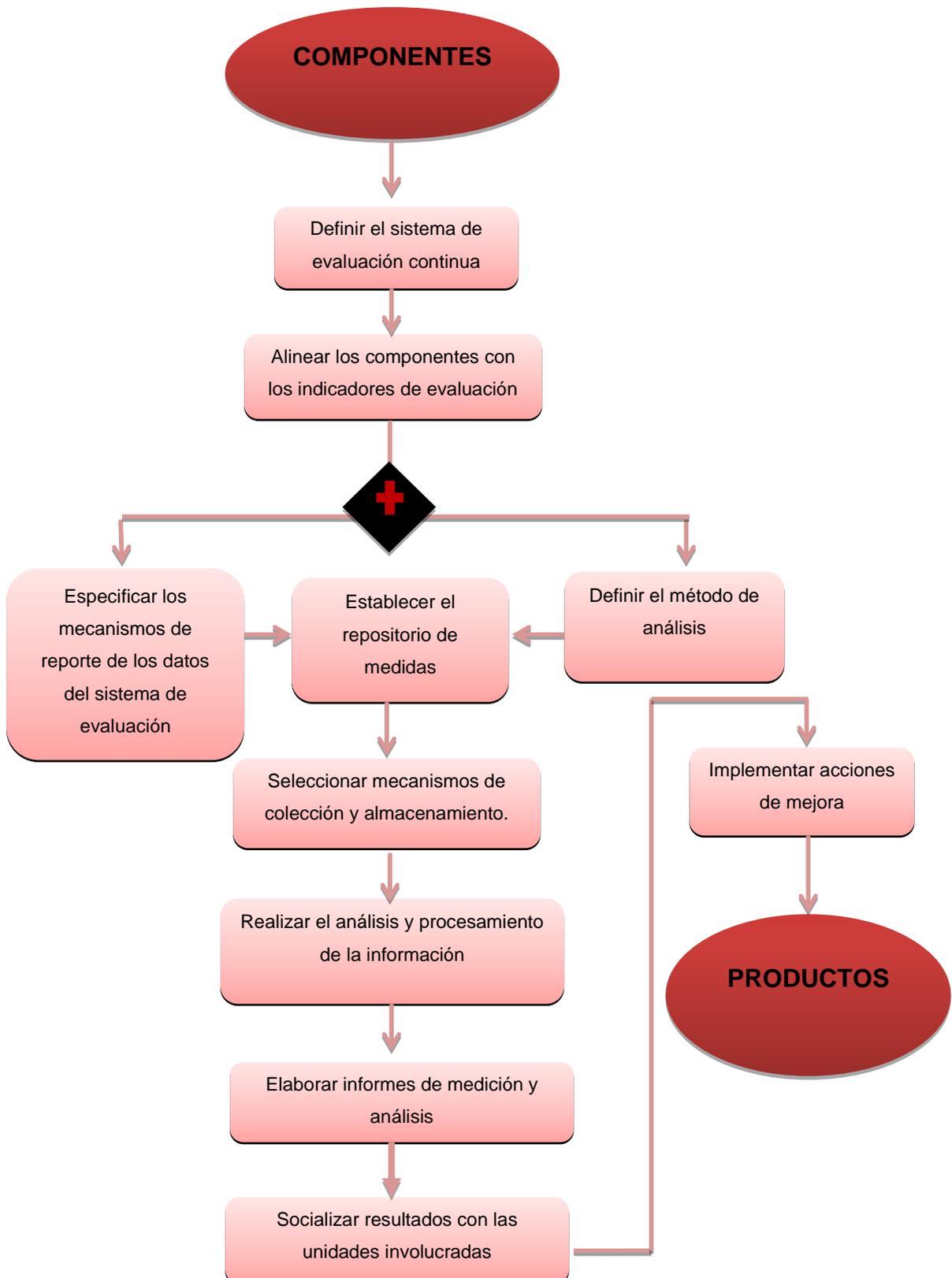
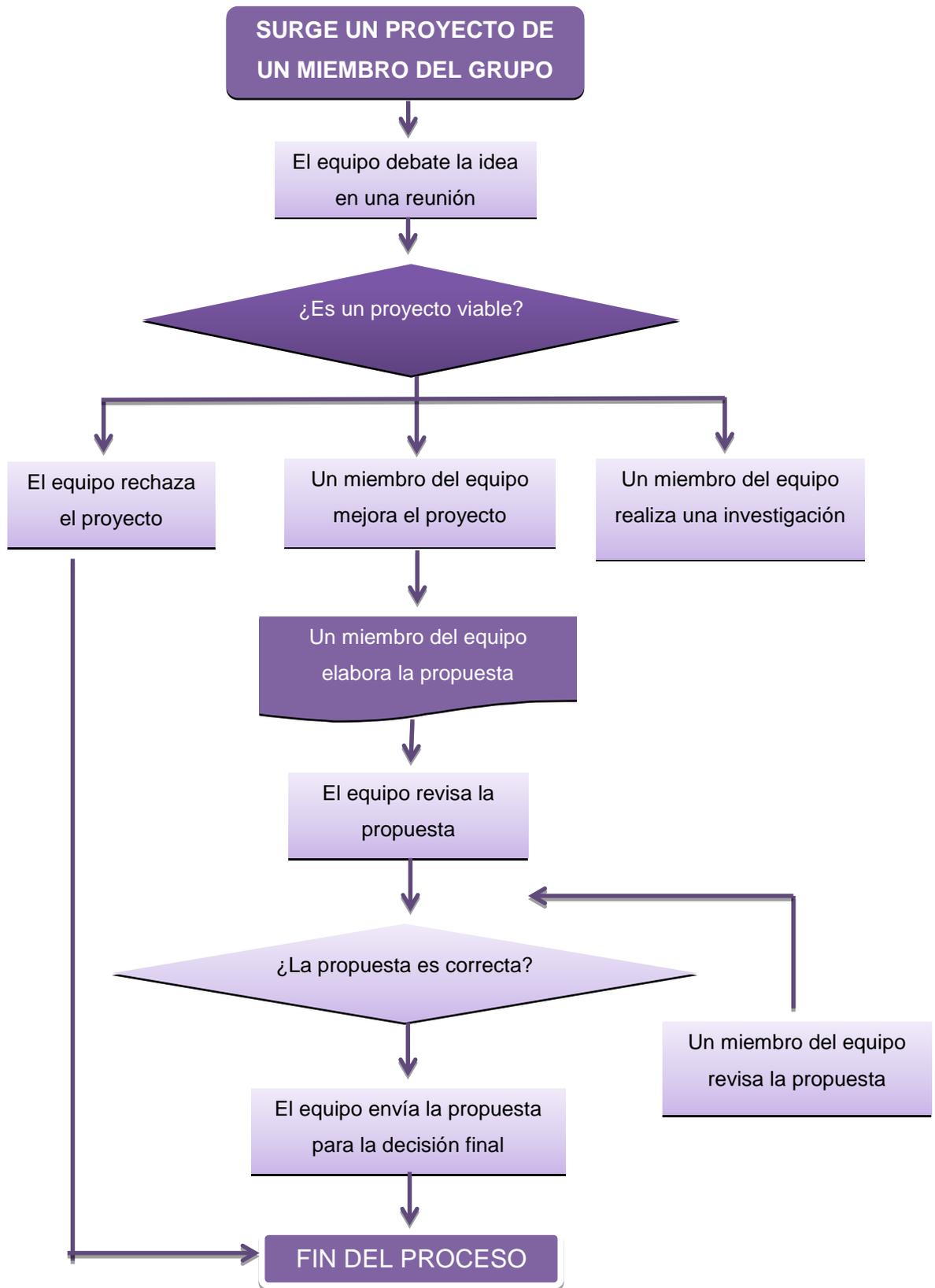


Diagrama de flujo de diseño y edición



6.6.4. Funciones del departamento de relaciones públicas

RELACIÓN DE DEPENDENCIA: Dirección General Administrativa

RELACIÓN FUNCIONAL:

Externa:

Sociedad del cantón Urcuquí

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 Relaciones Públicas:

Atribuciones

1. Asumir las Relaciones Públicas del señor Alcalde.
2. Organizar eventos y giras de trabajo en el área de la Alcaldía.
3. Mantener 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.
5. Vincular al Alcalde con los diferentes actores políticos nacionales en la capital de la república.

6. Promover la hermandad con diferentes ciudades del país o del extranjero para intercambios de programas de mutuo beneficio en aspectos: educativo, cultural, artístico, deportivo, económico, institucional y entre dependencias.

Misión:

Proveer al señor Alcalde y a las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, la coordinación, organización y apoyo de los eventos, fortaleciendo la relación con los diferentes actores de la sociedad.

Visión:

Lograr a través de comunicación y de las diferentes actividades y eventos que el señor Alcalde consolide su imagen personal y posicione a la institución como un gobierno local eficiente, transparente gestor del desarrollo local.

Valores

Ética

Amabilidad

Responsabilidad

Disposición de servicio

Profesionalismo

Humildad

Tolerancia

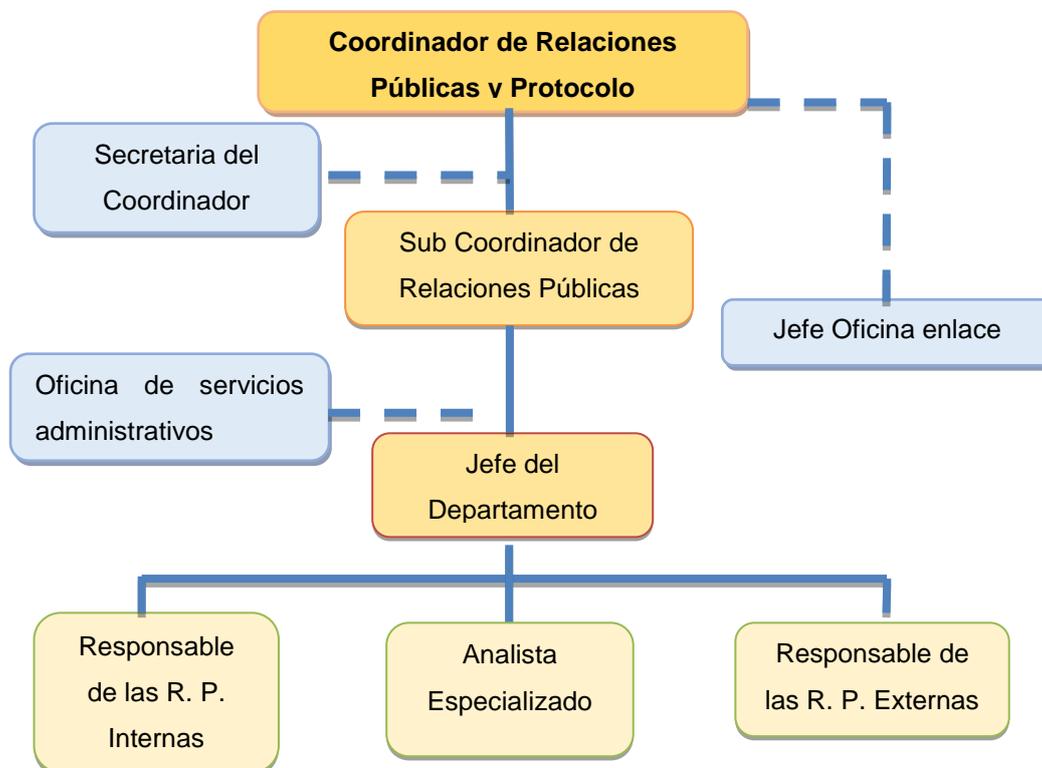
Respeto

Honradez

Objetivos de la Dependencia

1. Fomentar y organizar 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 y la cultura de la Ciudad
4. Impulsar la imagen de un Gobierno cercano al ciudadano y los principales actores que integran la sociedad
5. Vincular al Alcalde con los diferentes actores políticos nacionales
6. Coordinar al Equipo de Asesores del Alcalde
7. Mostrar un Gobierno con Rostro Humano

Organigrama



6.6.5. Descripción de Puestos

I. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre del puesto: Coordinador de Relaciones Públicas
2. Ubicación del puesto:
 - 3.1. Física: Alcaldía Municipal
 - 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: Internas y externas
 - 5.1 Puesto Inmediato superior: Alcalde
 - 5.2 Puestos inmediatos inferiores:
Subcoordinadora de Relaciones Públicas, Jefe de Oficina de Servicios Administrativos, Departamento de Eventos y Enlace
- Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCIÓN 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.
- 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

Pensamiento proactivo

Amplitud de criterio

Iniciativa

Liderazgo natural 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. IDENTIFICACIÓN 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

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, Analista especializado, personal de apoyo.

Límites de Autoridad: No aplica

II. DESCRIPCIÓN 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 gestión 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 la agenda 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 equipos y sistemas.

2.3 Habilidades Personales:

- ✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Comunicación oral y escrita
- ✓ Creatividad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Iniciativa
- ✓ Manejo de lenguaje

2.4. Experiencia:

Administrativa: Manejo de personal, administración de empresas

Social: Conocimientos de grupos sociales

Política: Conocimiento del contorno político y grupos políticos.

III. IDENTIFICACIÓN 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.

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. DESCRIPCIÓN 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 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 del mantenimiento del equipo de la coordinación
- ✓ Apoyar en la actualización del directorio de Relaciones Públicas
- ✓ Apoyar en las reuniones de cabildo
- ✓ Apoyar en los eventos oficiales,
- ✓ Realizar llamadas para la confirmación de eventos oficiales o cuando lo requiera la coordinación.
- ✓ Las demás funciones que le asigne expresamente el Subcoordinador.
- ✓ Las demás inherentes a la naturaleza de su puesto.

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.

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 concentrar en eventos públicos del Alcalde

II. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

Jefe Financiero

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 equipos y sistemas

2.3 Habilidades Personales:

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

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

IV. IDENTIFICACIÓN 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. DESCRIPCIÓN 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 el apoyo técnico 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 a los diferentes comités municipales.
- ✓ Controlar los insumos para los eventos oficiales.
- ✓ Controlar y supervisar los requerimientos del salón auditorio para los eventos oficiales.
- ✓ Apoyar en la organización y logística.
- ✓ Apoyar en la actualización de la agenda de Relaciones Públicas
- ✓ Coordinar y apoyar en las reuniones de cabildo
- ✓ 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 inherentes a las funciones de su puesto.

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

III. COMUNICACIÓN FORMAL

1. Interna con: Mandos medios y personal auxiliar.
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 equipos 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. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

1. Nombre oficial del puesto: Jefe de Oficina de Enlace

2. Partida presupuestaria:

3. Ubicación del puesto:

3.1 Física: Alcaldía Municipal

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. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO

1. Funciones Generales:

Apoyar el intercambio de experiencias con otras ciudades en el área educativa, cultural, artístico, deportivo, económico e institucional.

Apoyar en la organización y coordinación de eventos.

2. Funciones Específicas:

2.1 Actividades rutinarias:

- ✓ Organizar las visitas comerciales y de intercambio de experiencias a otras ciudades.
- ✓ Realizar programas de intercambio y de colaboración entre las administraciones municipales.
- ✓ Dar continuidad y seguimiento a los programas amistosos entre las ciudades.
- ✓ Apoyar en la actualización de la agenda de Relaciones Públicas
- ✓ Apoyar en las reuniones de cabildo.
- ✓ 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 sub coordinación 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 otras ciudades, 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 equipos y sistemas

2.3 Habilidades Personales:

✓ Facilidad de comunicación verbal y escrita

✓ Responsabilidad

✓ Comunicación

✓ Liderazgo

✓ Iniciativa

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

6.7. Impactos

6.7.1. Social

El Modelo de Gestión de Relaciones Públicas para el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí, tiene fuerte impacto social porque su finalidad radica en fortalecer el vínculo Gobierno - Sociedad a través del flujo permanente y dinámico de la información y una comunicación bidireccional que permita posicionar una imagen transparente, eficiente y responsable de la Municipalidad y de sus representantes.

6.7.2. Educativo

El impacto educativo sobre todo se presenta en la consolidación del proceso de formación de la investigadora, a través de la interacción de la formación teórica con la práctica y la investigación para la formación de competencias generales y específicas que le permitirán desenvolverse con propiedad en el entorno laboral y social.

6.7.3. Administrativo

Asumir desde la secretaría la gestión de relaciones públicas institucionales es una de las actividades que de modo implícito ejecuta esta profesional en el ámbito público o privado. La trascendencia de este impacto radica en dotar a la secretaria de la formación específica que le permita 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, fue difundido y socializado vinculado con el apoyo de las autoridades y funcionarios responsables del área específica del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urcuquí.

6.9 BIBLIOGRAFÍA

1. **ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, T. y CABALLERO HUESO, M. (2007)** Vendedores de imagen: los retos de los nuevos gabinetes de comunicación, Barcelona, Paidós.
2. **ARAUJO, M. y GUERRA, M. (2009)** Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, Publicaciones CICAG.
3. **ARGUDÍN, Yolanda y LUNA, María. (2001).** Libro del profesor. Desarrollo del pensamiento crítico. Universidad Iberoamericana-Plaza y Valdés. México.
4. **BECKER, Gary (2008)** Capital Humano, perspectiva educativa y económica, Editorial Atenea Siglo XXI, Buenos Aires.
5. **BENALCÁZAR Marco, (2005),** Guía para realizar Monografías, Tesinas y Tesis de Grado, CREAARTE.
6. **BRUNET, L. (2002).** El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Editorial Trillas, México, D.F.
7. **COSTA, Joan (2009)** Las Relaciones Públicas y los Recursos Humanos, Editora Printer Colombiana, Bogotá
8. **CIRIGLIANO, Gustavo, (2009)** Relaciones Públicas, Imagen, Editora Norma, Bogotá.
9. **DAVIS K. y Jhon W. NEWSTROM, (2000).** Comportamiento Humano en el Trabajo. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México: D.F.
10. **DE SOUSA, CÁNDIDO (2009)** Relaciones Públicas Gobiernos Locales y Comunidad.
11. **ENCICLOPEDIA DE LA SECRETARIA (2006), 3 Tomos,** Océano, grupo Editorial.
12. **GIBSON, J., J. IVANCEVICH y J. DONELLY (2001)** Las

Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos. McGraw Hill Interamericana. Santiago, Chile.

13. GÓMEZ G., Jaime, y SOLARTE E., Ernesto (2008), “Periódico Triunfadores N° 91 – La Secretaria Excelente”, Edición Mensual abril, Editorial El Globo, Bogotá – Colombia.
14. GUILLÉN G. Carlos y ROSIO GUIL, Bozal (2006). Psicología del Trabajo para las Relaciones Laborales. McGraw Hill/Interamericana de España, S.A.U., Madrid, España.
15. HUSSERL, E., (1986) Teoría del conocimiento, introducción a la Filosofía, Editorial Esfinge, Bogotá.
16. LARES S. Armando (2008). La Calidad de Vida en el trabajo (Un Modelo). BL Consultores Asociados-Servicio Editorial. Caracas.
17. LÓPEZ, J. y GADEA, A., (2005) Servir al ciudadano: Gestión de la Calidad en la Administración Pública, Barcelona, Gestión 2000.
18. PÉREZ, J. M. L., MÉNDEZ, S. R., JACA, M. L. M. (2010) Teoría de la Finalidad o el establecimiento de metas, disponible en http://ocwus.us.es/psicologia-social/psicologia-de-los-recursos-humanos/temas/tema3cg/page_08.htm consultado el 9 de enero 2013.
19. SALAZAR RAMOS, Roberto, (2005) Filosofía contemporánea. Bogotá: USTA.
20. SAN MARTÍN, Javier (1987) La Fenomenología de Husserl como utopía de la razón. Anthropos. Barcelona.
21. URIBE, Alfredo (2005) Teoría de las Relaciones Humanas, Editorial Siglo XXI, México DF.

LINCOGRAFÍA:

www.monografias.com

www.wikipedia.org

<http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>,

<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/promocion-definicion-concepto.html>.

[www.relacionespublicas.com.org\jefe de relaciones publicas1.mht](http://www.relacionespublicas.com.org/jefe%20de%20relaciones%20publicas1.mht)

ANEXOS

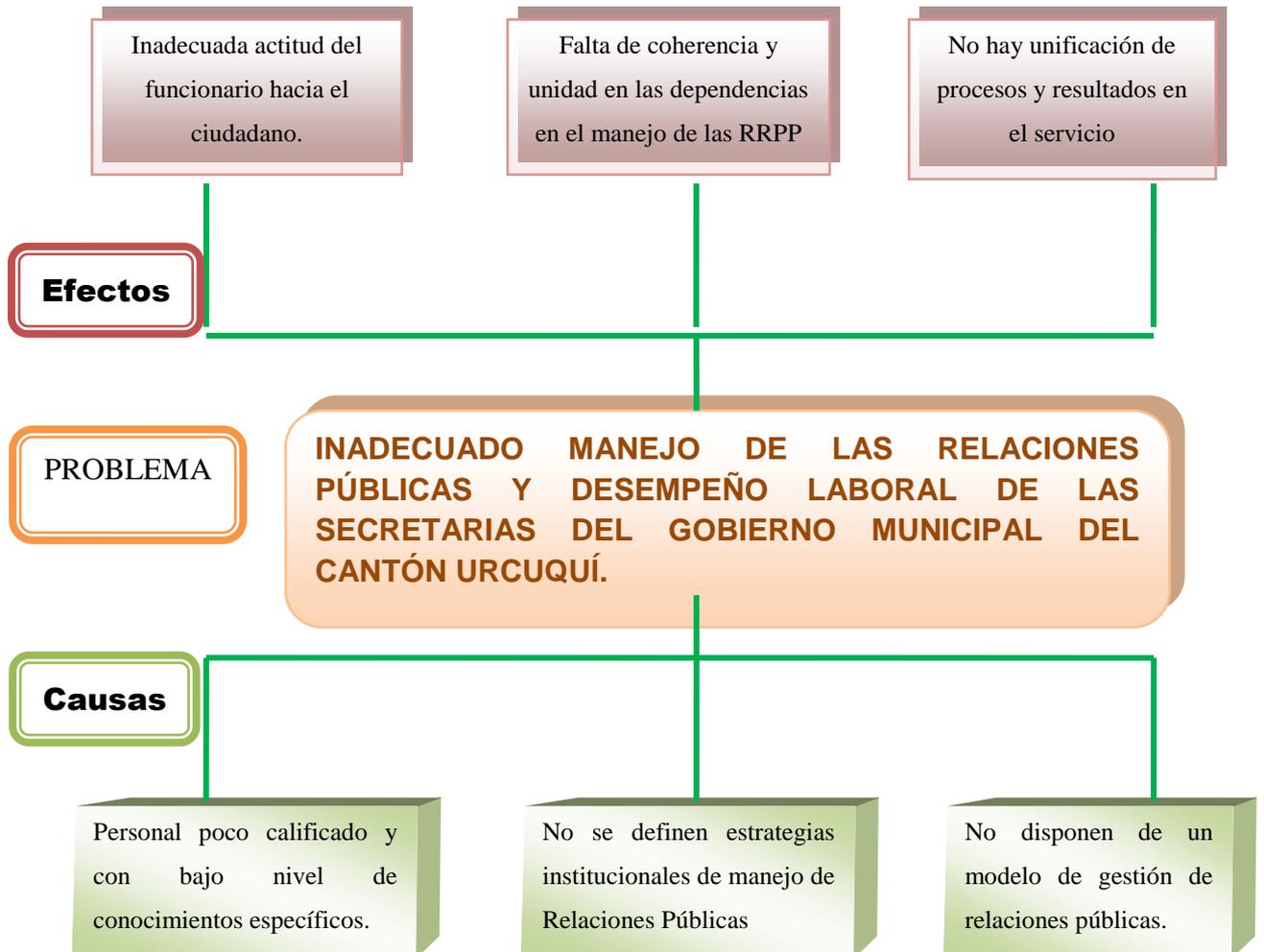
Anexo 1. Árbol de Problemas

Anexo 2. Matriz de Coherencia

Anexo 4. Encuesta dirigida a jefes departamentales y funcionarios

ANEXO 1

ÁRBOL DEL PROBLEMA



ANEXO 2

MATRIZ DE COHERENCIA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL
¿De qué manera inciden las relaciones públicas en el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí en el periodo de noviembre 2012 a junio 2013?	Determinar la incidencia de las relaciones públicas en el desempeño laboral de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Urququí en el periodo de noviembre 2012 a junio 2013.
INTERROGANTES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Pregunta Directriz 1: ¿Cuál es la situación actual de las relaciones públicas y el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?	Diagnosticar la situación actual de las relaciones públicas y el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.
Pregunta Directriz 2: ¿Cuáles son las dificultades y limitaciones del personal de secretaría en su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?	Identificar cuáles son las dificultades y limitaciones del personal de secretaría en su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.
Pregunta Directriz 3: ¿Cuáles son los fundamentos teóricos y científicos sobre la base de una investigación bibliográfica que servirá como sustento y marco de referencia para la investigación de campo y propuesta a desarrollarse?	Establecer los fundamentos teóricos y científicos sobre la base de una investigación bibliográfica que servirá como sustento y marco de referencia para la investigación de campo y propuesta a desarrollarse.
Pregunta Directriz 4: ¿Un Modelo de Gestión de Relaciones Públicas mejorará el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí?	Elaborar un Modelo de Gestión de Relaciones Públicas en el desempeño laboral del personal de secretaría del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urququí.

ANEXO 3

MATRIZ CATEGORIAL

Tema:"GESTION DE RELACIONES PUBLICAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUI". PERIODO NOVIEMBRE 2012 A ABRIL 2013.

CONCEPTO	CATEGORÍAS	DIMENSIÓN	INDICADORES
Conjunto de acciones de comunicación estratégica sostenidas a lo largo del tiempo, que fortalecen los vínculos con los distintos públicos, para lograr consenso, fidelidad y apoyo en acciones presentes y/o futuras.	Relaciones Públicas	Gobierno Autónomo Descentralizado de Urcuquí	Personalidad Identidad e imagen propias Estrategias de acercamiento al público Reconocimiento ciudadano Vinculación con el entorno Programación planificada
Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	Desempeño Laboral	Secretarías	Eficacia Eficiencia Organización Dominio Técnico Informático Liderazgo Participación activa Manual de Gestión

ANEXO 4

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Encuesta dirigida a autoridades, jefes departamentales y funcionarios del Gobierno Autónomo y Descentralizado del cantón Urcuquí.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de las relaciones públicas y el desempeño laboral del personal de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

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. ¿El Municipio dispone de un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas?

Departamento	Unidad	Persona	Ninguna

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

Muy Buenas	Buenas	Malas	Malas

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

Existe	No existe	Desconoce

4. ¿Cómo califica usted el ambiente organizacional en el Gobierno Municipal de Urcuquí?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción personal en el desempeño de su cargo?

ALTO	MEDIO	MEDIO

6. ¿Se siente comprometido con los objetivos y metas del Gobierno Municipal del cantón Urcuquí?

Mucho	Poco	Nada

7. ¿Considera usted que las autoridades institucionales valoran su aporte personal y profesional en el cargo que desempeña?

Mucho	Poco	Nada

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

Totalmente informado	Poco Informado	Desinformado

9. ¿Le gustaría contar con un manual de gestión que mejore las relaciones públicas del GAD de Urcuquí?

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

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

Siempre	A veces	Nunca

11. ¿El GAD de Urcuquí tiene identidad e imagen propias?

Muy adecuadas	Adecuadas	Poco adecuadas	Inadecuadas

12. ¿El GAD de Urcuquí implementa un programa de estrategias de acercamiento al público?

Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca

13. ¿Qué tipo de valores humanos involucran las Relaciones Públicas adecuadas en el GAD del cantón Urcuquí?

AMABILIDAD	
RESPONSABILIDAD	
PUNTUALIDAD	
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	
DISPOSICIÓN DE SERVICIO	
PROFESIONALISMO	
TOLERANCIA	
RESPECTO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 5

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 Urcuquí.

Objetivo: Diagnosticar la situación actual de las relaciones públicas y el desempeño laboral del personal de secretaria del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Miguel de Urcuquí.

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 si el Municipio dispone de un Departamento, Sección o Persona responsable de las Relaciones Públicas?

SI	NO	DESCONOZCO

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

Muy Buenas	Buenas	Malas	Desconoce

3. ¿Cree usted que el GAD del cantón Urcuquí, hace un seguimiento del comportamiento del personal con el público usuario?

Siempre	A veces	Nunca

4. ¿Ha tenido usted algún problema o inconveniente con los funcionarios del municipio cuando ha necesitado realizar trámites?

Siempre	Frecuentemente	A veces	Nunca

5. ¿Cree usted que el ambiente de trabajo y atención a usuarios en el GAD de Urcuquí es agradable?

Muy agradable	Agradable	desagradable	Sin comentarios

6. ¿Acude usted al Municipio para hacer sus trámites, seguro de resolverlos?

Siempre	A veces	Nunca

7. ¿La gestión municipal es tan exitosa que como ciudadano también se siente comprometido y apoya decididamente a los objetivos y metas del GAD de Urcuquí?

Mucho	Poco	Nada

8. ¿Considera usted que el GAD de Urucuquí mantiene estrategias adecuadas de Relaciones Públicas con la sociedad?

Muy adecuadas	Adecuadas	Poco adecuadas

9. ¿Cómo ciudadano se siente perfectamente informado acerca de las actividades que cumplen los representantes del GAD de Urucuquí por el desarrollo del cantón y bienestar de la ciudadanía?

Totalmente informado	Poco Informado	Desinformado

10. ¿Cree usted que los funcionarios del GAD de Urucuquí deberían aplicar 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, conoce y aplica estrategias adecuadas de Relaciones Públicas?

Siempre	A veces	Nunca

12. ¿Qué tipo de valores humanos considera más importantes para que las Relaciones Públicas sean adecuadas en el GAD del cantón Urcuquí?

AMABILIDAD	
RESPONSABILIDAD	
PUNTUALIDAD	
ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	
DISPOSICIÓN DE SERVICIO	
PROFESIONALISMO	
TOLERANCIA	
RESPECTO	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



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:	DE	100304329-4	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Y	SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA	
DIRECCIÓN:	Ibarra Urbanización la Quinta		
EMAIL:	pattysalazar_87@hotmail.com		
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	0980124682

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARIAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUI". PERIODO NOVIEMBRE 2012 A JUNIO DE 2013. "PROPUESTA DE UN MANUAL DE GESTIÓN"
AUTOR (ES):	SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA
FECHA: AAAAMMDD	2013-08-7
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Secretariado Ejecutivo en Español.
ASESOR /DIRECTOR:	DR. JULIO ALARCÓN

2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD

Yo, SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA, con cédula de identidad Nro. 100304329-4, 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, a los 7 días del mes de Agosto de 2013

EL AUTOR:

(Firma) 

Nombre: SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA
C.C.: 100304329-4



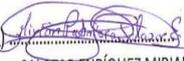
UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

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

Yo, SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA, con cédula de identidad Nro. 100304329-4, 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: "GESTIÓN DE RELACIONES PÚBLICAS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS SECRETARÍAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN MIGUEL DE URQUQUI". PERIODO NOVIEMBRE 2012 A JUNIO DE 2013. "PROPUESTA DE UN MANUAL DE GESTIÓN.", 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.

Ibarra, a los 7 días del mes de Agosto de 2013

(Firma)


Nombre: SALAZAR ENRÍQUEZ MIRIAN PATRICIA
Cédula: 100304329-4