



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE
MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN
DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: ELIANA ARACELLY REYES TORRES

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE
MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN
DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: ELIANA ARACELLY REYES TORRES

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 1 de Julio del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación “**DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**” elaborado por la señorita ELIANA ARACELLY REYES TORRES, egresada de la carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de titulación **“DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”** elaborado por quien suscribe la presente declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que están en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

La Libertad, 1 de Julio de 2015.

Atentamente

Eliana Aracelly Reyes Torres.

C.I. 0927083931

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación va dedicado a mi familia, por brindarme el apoyo incondicional, por darme la fuerza y consejos necesarios para no desistir cuando todo parecía difícil.

Agradecer a mi Madre Glenda Aracelly Torres Villón, a mi Padre Olimpo Antonio Reyes Córdova y a mi Hermana Yanina Reyes Torres.

Eliana Reyes Torres

AGRADECIMIENTO

Antes que nada quiero agradecer a Dios, sin su bendición nada de esto podría ser posible.

Agradezco también a las autoridades de la Dirección Distrital del MIES, a los docentes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y a mi tutora, Economista Margarita Panchana Panchana, MSc.

Eliana Reyes Torres

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. José Villao Viteri, MBA.
DECANO DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.
DIRECTORA DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.
TUTORA

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote MBA.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA
IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA
LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

Autora: Eliana Reyes Torres

Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana, MSc.

RESUMEN

Esta investigación tiene como tema central la incidencia de la planificación en la imagen institucional mediante entrevistas a directivos y encuestas a servidores públicos, direccionadas al diseño de un plan de relaciones públicas para la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015. El objetivo de la investigación es fortalecer la planificación departamental, mediante la implementación de un Plan de Relaciones Públicas contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional. La importancia de la presente propuesta es que fortalezca la planificación, otorgando directrices y lineamientos diseñados a partir del diagnóstico situacional contribuyendo al mejoramiento de la imagen organizacional de la institución brindando un servicio de calidad a los usuarios, ya que ellos son la razón de ser de la entidad. En la investigación se encuentran los conceptos de las variables de la investigación, además las dimensiones e indicadores, el marco legal que fue necesario para fundamentar la problemática encontrada. En la metodología de investigación se necesitaron de entrevistas y encuestas, las que se realizaron a 384 personas, la que se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula. La propuesta contribuirá a dar solución de los problemas detectados en la Unidad Departamental de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, este plan busca generar alternativas que ayuden a mejorar la comunicación entre los funcionarios públicos, motivación y servicio al usuario. El Plan de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, beneficiará tanto a nivel interno como externo, proyectando así una imagen institucional positiva y logrando la aceptación del usuario, además dará a conocer información sobre los cambios, programas, proyectos, eventos y actividades que esté realizando la institución. En conclusión la propuesta buscará el establecimiento de un vínculo y acercamiento con la comunidad a través de charlas y conferencias de información, en donde se socializará lo que está sucediendo dentro del MIES.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1. TEMA	3
2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
2.1. Planteamiento del Problema.....	3
2.2. Formulación del Problema.	5
2.3. Sistematización del Problema.	5
3. OBJETIVOS	6
3.1. Objetivo General.	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6
4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	6
4.1. Justificación Teórica.	6
4.2. Justificación Metodológica.	7
4.3. Justificación Práctica.....	7
5. HIPÓTESIS	8
6. VARIABLES	8
7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	9

CAPÍTULO I.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	11
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	12
1.2.1. Variable Independiente: La Planificación.....	12
1.2.1.1. Dimensiones e Indicadores de la Variable Independiente.....	14
1.2.2. Variable Dependiente: Imagen Institucional.....	20
1.2.2.1. Dimensiones e Indicadores de la Variable Dependiente.....	20
1.3. MARCO LEGAL.....	29
1.3.1. Constitución de la República del Ecuador, 2008.....	29
1.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004.	30
1.3.3. Ley de la Contraloría General del Estado, 2009.....	31
CAPÍTULO II.....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
2.2.1. Cualitativo.....	33
2.2.2. Cuantitativo.....	33
2.2.3. Cualitativo-cuantitativo.....	33
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
2.3.1. Por el propósito.....	34
2.3.2. Por el nivel de estudio.....	34
2.3.3. Por el lugar.....	34
2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
2.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.5.1. La Encuesta.....	36
2.5.2. La Entrevista.....	36
2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
2.6.1. El cuestionario.....	37
2.6.2. Guía de entrevista.....	37

2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	37
2.7.1.	Población	37
2.7.2.	Muestra	38
2.8.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	40
	CAPÍTULO III.....	42
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	42
3.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA	42
3.2.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MIES.....	44
3.3.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANÍA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	58
3.4.	CONCLUSIONES	63
3.5.	RECOMENDACIONES	64
	CAPÍTULO IV.....	65
	DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015	65
4.1.	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA	65
4.2.	OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	66
4.2.1.	Objetivo General.....	66
4.2.2.	Objetivos Específicos	66
4.3.	BENEFICIOS DE LA PROPUESTA	66
4.4.	ALCANCE DE LA PROPUESTA	67
4.5.	ESQUEMA DEL PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS.....	68
4.6.	DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA.....	69
4.7.	DESARROLLO PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS	70
4.7.1.	FASE I: Inducción	70
4.7.1.1.	Generalidades de la Fase.....	70

4.7.1.2.	Objetivos de la Fase.....	71
4.7.1.3.	Análisis Situacional FODA	72
4.7.1.4.	Misión Institucional	72
4.7.1.5.	Visión Institucional.....	73
4.7.1.6.	Objetivos Institucionales.....	73
4.7.1.7.	Políticas Institucionales	74
4.7.2.	FASE II: Estratégico	75
4.7.2.1.	Generalidades de la Fase.....	75
4.7.2.2.	Objetivos de la Fase.....	75
4.7.2.3.	Estrategias de Relaciones Públicas Internas	76
4.7.2.4.	Estrategia de Relaciones Públicas Externas.....	90
4.7.3.	FASE III: Capacitación.....	95
4.7.3.1.	Generalidades de la Fase.....	95
4.7.3.2.	Objetivos de la Fase.....	95
4.7.3.3.	Misión del Plan de Capacitación	95
4.7.3.4.	Visión del Plan de Capacitación	96
4.7.3.5.	Objetivos del Plan de Capacitación.	96
4.7.3.6.	Políticas del Plan de Capacitación.	96
4.7.3.7.	Contenido Programático del Plan.	97
4.7.3.8.	Resumen de las Etapas del Plan de Capacitación	98
4.7.3.9.	Plan de Capacitación.....	101
4.7.4.	FASE IV: Eje Conclusivo.....	102
4.7.4.1.	Generalidades.....	102
4.7.4.2.	Objetivos de la Fase.....	102
4.7.4.3.	Alcance de la implementación.....	102
4.7.4.4.	Beneficios de la implementación.....	103
4.7.4.5.	Programas a Desarrollar.....	103
4.7.5.	Evaluación.	104
4.8.	PLAN DE ACCIÓN.....	107
4.9.	PRESUPUESTO	108
	CONCLUSIONES	109

RECOMENDACIONES	110
BIBLIOGRAFÍA	111
GLOSARIO DE TÉRMINOS	113
ANEXOS	115

ÍNDICE CUADROS

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable Independiente	9
CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable Dependiente	10
CUADRO N° 3: Población.....	38
CUADRO N° 4: Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra	39
CUADRO N° 5: Resumen para determinar el tamaño de la muestra	40
CUADRO N° 6: Análisis Situacional FODA.....	72
CUADRO N° 7: Estrategia N° 1: Elaboración de Misión, Visión, Objetivos y Políticas del Departamento de Relaciones Públicas.....	76
CUADRO N° 8: Director Departamental de Relaciones Públicas.....	80
CUADRO N° 9: Estrategia N° 2: Fortalecimiento de identidad institucional	81
CUADRO N° 10: Matriz de un sondeo de opinión.....	83
CUADRO N° 11: Mejorar la imagen institucional	84
CUADRO N° 12: Canales de Comunicación.....	86
CUADRO N° 13: Motivación al Personal	88
CUADRO N° 14: Publicidad Institucional	90
CUADRO N° 15: Organización de Eventos	92
CUADRO N° 16: Guía de Planificación de un Evento.....	94
CUADRO N° 17: Etapa 1- Conocimiento Institucional	98
CUADRO N° 18: Conocimiento Estratégico	99
CUADRO N° 19: Lineamientos del Plan.....	100
CUADRO N° 20: Plan de Capacitación.....	101
CUADRO N° 21: Formato de la Guía de Entrevista.....	105
CUADRO N° 22: Plan de Acción	107
CUADRO N° 23: Presupuesto	108

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Misión y Visión.....	44
TABLA N° 2: Misión Departamental.....	45
TABLA N° 3: Objetivos estratégicos	46
TABLA N° 4: Objetivos departamentales	47
TABLA N° 5: Políticas institucionales.....	48
TABLA N° 6: Políticas departamentales	49
TABLA N° 7: Plan Anual de Actividades	50
TABLA N° 8: Liderazgo.....	51
TABLA N° 9: Comunicación interna y externa.....	52
TABLA N° 10: Motivación	53
TABLA N° 11: Logros alcanzados	54
TABLA N° 12. Relaciones Públicas.....	55
TABLA N° 13: Imagen Institucional.....	56
TABLA N° 14: Plan de Relaciones Públicas.....	57
TABLA N° 15: Servicios Prestados.....	58
TABLA N° 16: Relación entre MIES y la comunidad	59
TABLA N° 17: Opiniones y Sugerencias	60
TABLA N° 18: Comunicación Interna y Externa.....	61
TABLA N° 19: Plan de Relaciones Públicas.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Misión y Visión.....	44
GRÁFICO N° 2: Misión Departamental.....	45
GRÁFICO N° 3. Objetivos estratégicos	46
GRÁFICO N° 4: Objetivos departamentales	47
GRÁFICO N° 5: Políticas institucionales.....	48
GRÁFICO N° 6: Políticas departamentales.....	49
GRÁFICO N° 7: Plan Anual de Actividades.....	50
GRÁFICO N° 8: Liderazgo	51
GRÁFICO N° 9: Comunicación interna y externa	52
GRÁFICO N° 10: Motivación	53
GRÁFICO N° 11: Logros alcanzados.....	54
GRÁFICO N° 12: Relaciones Públicas	55
GRÁFICO N° 13: Imagen Institucional.....	56
GRÁFICO N° 14: Plan de Relaciones Públicas.....	57
GRÁFICO N° 15: Servicios Prestados	58
GRÁFICO N° 16: Relación entre MIES y la comunidad	59
GRÁFICO N° 17: Opiniones y Sugerencias.....	60
GRÁFICO N° 18: Comunicación Interna y Externa	61
GRÁFICO N° 19: Plan de Relaciones Públicas.....	62
GRÁFICO N° 20: Esquema del Plan de Relaciones Públicas	68
GRÁFICO N° 21: Flujograma de elaboración de Misión, Visión, Objetivos y Políticas Departamentales.	77
GRÁFICO N° 22: Flujograma de Fortalecimiento de Identidad Institucional	82
GRÁFICO N° 23: Flujograma de Mejora de Imagen Institucional	85
GRÁFICO N° 24: Flujograma de Canales de Comunicación.....	87
GRÁFICO N° 25: Flujograma de Motivación al Personal	89
GRÁFICO N° 26: Flujograma Publicidad Institucional	91
GRÁFICO N° 27: Flujograma Estrategia de Organización de Eventos	93

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Guía de entrevista	116
ANEXO N° 2. Encuesta aplicada a los servidores públicos del MIES.....	117
ANEXO N° 3: Encuesta aplicada a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena	120

INTRODUCCIÓN

Santa Elena es una provincia de la costa de Ecuador, creada el 7 de noviembre de 2007, la más reciente de las 24 actuales, con territorios que anteriormente a esa fecha formaban parte de la provincia del Guayas, al oeste de ésta. Su capital es la ciudad de Santa Elena. La provincia consta con 3 cantones: La Libertad, Salinas y Santa Elena. Se encuentra limitada de la siguiente manera: Al norte la provincia de Manabí, Al este y sur, Guayas, y, Al oeste, el Océano Pacífico.

Dentro del territorio están instaladas muchas instituciones gubernamentales que promueven el cumplimiento del Buen Vivir de la ciudadanía peninsular. Una de esas dependencias gubernamentales es el Ministerio de Inclusión Económica y Social

Esta institución cambia en su estructura con el fin de mejorar la aplicación de las políticas sociales. Con este objetivo, el presidente de la República, Rafael Correa firmó el Decreto Ejecutivo Nro. 1356, mediante el cual dispuso la reestructuración institucional. De esta forma, el Instituto de la Niñez y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS) se integrarán al MIES.

El cambio tiene como meta pasar a un modelo de inclusión y aseguramiento, que genere oportunidades para que los ciudadanos (as) superen su condición de pobreza. Este nuevo enfoque institucional se centra en dos áreas: Inclusión al Ciclo de Vida y la Familia y Aseguramiento para la Movilidad Social. Dentro de la Inclusión al ciclo de vida se incluirán los siguientes programas: Desarrollo Integral, que centrará su atención a las necesidades específicas de la población de atención prioritaria, dirigidas a su desarrollo integral, y Protección Especial, enfocado en la prevención de la violación de derechos, y atención a la población en vulneración de derechos.

El presente trabajo de titulación tiene como tema central la incidencia de la planificación en la imagen institucional mediante entrevistas a directivos y encuestas a servidores públicos, direccionadas al diseño de un plan de relaciones públicas para la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015. El Objetivo es fortalecer la planificación departamental, mediante la implementación de un Plan de Relaciones Públicas contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional. Se contó con la colaboración de la Directora de la unidad de Relaciones Públicas, Licenciada en Comunicación Social Cyndi Reyes.

La presente investigación está conformada por cuatro capítulos:

En el Capítulo I, se especifica el marco teórico de las variables, dimensiones e indicadores, además del marco legal bajo el cual se sustenta la propuesta, en el Capítulo II se detalla la metodología de investigación utilizada, en el Capítulo III se pone a consideración los resultados obtenidos de la entrevista y de la aplicación de la encuesta. Por último en el Capítulo IV se presenta el diseño del Plan de Relaciones Públicas.

La propuesta contribuirá a dar solución de los problemas detectados en la Unidad Departamental de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital del MIES, este plan busca generar alternativas que ayuden a mejorar la comunicación entre los funcionarios públicos, motivación y servicio al usuario. El Plan de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, beneficiará tanto a nivel interno como externo, proyectando así una imagen institucional positiva y logrando la aceptación del usuario, además dará a conocer información sobre los cambios, programas, proyectos, eventos y actividades que esté realizando la institución. Además buscará el establecimiento de un vínculo y acercamiento con la comunidad a través de charlas y conferencias de información, donde se socializará lo que está sucediendo dentro del MIES.

MARCO CONTEXTUAL

1. TEMA

Incidencia de la planificación en la imagen institucional mediante entrevistas a directivos y encuestas a servidores públicos, direccionadas al diseño de un plan de relaciones públicas para la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, Provincia de Santa Elena, Año 2015.

2. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Planteamiento del Problema.

Según (MIES, 2015), obtenido de su página web, menciona que:

“El presidente constitucional de la República expide el decreto 1170 en el cual establece crear el Instituto de la Niñez y la Familia- INFA, como entidad de derecho público, adscrito al Ministerio de inclusión Económica y Social MIES, con jurisdicción nacional, dotado de Personería jurídica, patrimonio propio e independencia técnica, administrativa y financiera.”

Esta institución estará radicada en la ciudad de Quito y su gestión será desconcentrada. El eje de protección integral atiende a niños, niñas y adolescentes cuando son sometidos a situaciones de maltrato, abuso, explotación sexual y laboral, víctimas de trata y tráfico, migración, perdidos, con padres privados de la libertad, con discapacidad embarazo

El MIES a través del INFA, se convierte en el ejecutor de servicios de modo directo y por medio de terceros, mediante el establecimiento de reglas, recursos, acuerdos de co-inversión, convirtiéndose en la institución líder en la ejecución de políticas de protección integral de la niñez y la adolescencia.

En la dirección distrital 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, luego de mantener una entrevista con la Directora del Departamento de Relaciones Públicas, se llegó a la conclusión de que no existe una planificación anual dentro de esta unidad departamental y esto incide en la imagen proyectada por dicha institución pública.

El diagnóstico situacional permitió detectar otros inconvenientes que se detallan a continuación:

Uno de los problemas encontrados es la ausencia de elementos tales como la visión y misión departamental, debido a que las unidades distritales no son independientes, es decir, se rigen por las directrices establecidas por el Ministerio establecido en Quito, afectando en cierto punto ya que no se han definido lineamientos estratégicos.

Otro inconveniente detectado es la inexistencia de objetivos estratégicos departamentales, la causa de este problema es que no se ha elaborado un documento formal donde se detallen los objetivos generales y específicos y la manera de cómo alcanzarlos, esto trae como consecuencia que la ciudadanía no pueda hacer un análisis comparativo de lo programado y lo ejecutado.

La inexistencia de políticas departamentales es otro de los subproblemas encontrados en el diagnóstico situacional, las autoridades consideran que al existir políticas institucionales no es necesario diseñar políticas a nivel de áreas. Aun así se considera que esto puede afectar en la consecución de los resultados administrativos

No existe una agenda formal donde se detallen las actividades que deben ser ejecutadas, esto debido a que las tareas y actividades se presentan de forma inesperada, esta situación puede afectar ya que la ciudadanía considera que no están debidamente organizados.

2.2. Formulación del Problema.

¿Cómo incide la planificación en la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena año 2015?

2.3. Sistematización del Problema.

- ✓ ¿Cómo incide la ausencia de la visión y misión en el establecimiento de lineamientos del Departamento Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015?
- ✓ ¿Cómo incide la ausencia de objetivos en la gestión de los servidores públicos del departamento de relaciones públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015?
- ✓ ¿Cuál es el efecto de la inexistencia de políticas departamentales en los resultados administrativos del Área de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015?
- ✓ ¿Cuál es el efecto de no contar con una agenda de actividades en la satisfacción de los usuarios del Departamento de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015?
- ✓ ¿Cree usted que un Plan de Relaciones Públicas contribuirá a la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena año 2015?

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General.

Evaluar la incidencia de la planificación en la imagen institucional, mediante entrevistas a directivos y encuestas a servidores públicos, direccionadas al diseño de un Plan de Relaciones Públicas que mejore la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015.

3.2. Objetivos Específicos.

- Diseñar el marco teórico y legal de la investigación, aplicando fuentes de información primarias y secundarias.
- Determinar la metodología de la investigación, fundamentando de manera científica la situación encontrada.
- Aplicar entrevistas y encuestas a los funcionarios de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES y a la ciudadanía en general.
- Elaborar un Plan de Relaciones Públicas para la mejora de la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, mediante los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional.

4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

4.1. Justificación Teórica.

Este documento recopiló información teórica de diferentes autores tales como: López Reyes Oscar, Mazabanda Bayas Carlos Hernán, Chiavenato, Idalberto,

Dessler, Gary; entre otros autores en donde se analizó sus estudios y acoplarlos al tema de investigación.

La investigación busca darle fundamento teórico y medir la incidencia de la planificación organizacional en el mejoramiento de la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena. Para establecer la base de investigación se analizaron diferentes documentos, leyes, estatutos y demás fuentes bibliográficas, que permitan establecer si la hipótesis planteada es verdadera o nula.

4.2. Justificación Metodológica.

En este trabajo se hará un análisis administrativo en el departamento de relaciones públicas mediante la utilización de varias técnicas de investigación, tales como: encuestas, entrevistas con el personal de este departamento de tal manera que permitan comprobar la factibilidad del proyecto de investigación a realizarse.

Para diseñar la estructura metodológica de la investigación, fue necesario identificar fuentes primarias y secundarias que permitieran establecer las diferentes causas y consecuencias de la problemática encontrada, se utilizó una metodología documental la cual fue parte esencial de la investigación, además de la realización de varias visitas de campo donde se obtuvo información valiosa para poder fundamentar de mejor manera la problemática encontrada en el diagnóstico situacional.

4.3. Justificación Práctica.

La elaboración de un Plan de Relaciones Públicas para la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena año 2015, será de mucha importancia y trascendental, ya que permitirá que la institución mejore su

imagen institucional, que se ha visto afectada debido a una inexistente planificación en el Departamento de Relaciones Públicas.

La propuesta contribuirá a dar solución de los problemas detectados en la Unidad Departamental de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital del MIES, este plan busca generar alternativas que ayuden a mejorar la comunicación entre los funcionarios públicos, motivación y servicio al usuario. El Plan de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, beneficiará tanto a nivel interno como externo, proyectando así una imagen institucional positiva y logrando la aceptación del usuario, además dará a conocer información sobre los cambios, programas, proyectos, eventos y actividades que esté realizando la institución.

5. HIPÓTESIS

La incidencia de la planificación mejorará la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena, año 2015.

6. VARIABLES

- Variable Independiente: **Planificación**

- Variable Dependiente: **Imagen institucional**

7. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>La incidencia de la planificación mejorará la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena.</p>	Planificación	<p>La planificación en la administración pública viene dado por un proceso de toma de decisiones en el cual se establecen políticas y actividades para cumplir con los objetivos planteados por la institución alcanzando así la misión y visión organizacional. El plan determina los procedimientos para obtener el resultado final.</p>	<p>Visión y misión</p> <p>Ausencia de objetivos</p> <p>Políticas</p> <p>Actividades</p>	<p>✓ Visión institucional</p> <p>✓ Misión institucional</p> <p>✓ Objetivos generales</p> <p>✓ Objetivos específicos</p> <p>✓ Políticas institucionales</p> <p>✓ Políticas departamentales</p> <p>✓ PAA (Plan Anual de Actividades)</p> <p>✓ Ejecución del PAA</p>	<p>1. ¿Conoce usted cuáles la Misión y Visión de la Institución?</p> <p>2. ¿Las unidades departamentales cuentan con Misión?</p> <p>3. ¿Conoce usted cuales son los objetivos estratégicos de la institución?</p> <p>4. ¿Las unidades departamentales cuentan con Objetivos de gestión?</p> <p>5. ¿Conoce usted cuales son las políticas institucionales?</p> <p>6. ¿Las unidades departamentales cuentan con políticas de gestión?</p> <p>7. ¿Las unidades departamentales tienen un Plan Anual de Actividades?</p>	ENCUESTAS ENTREVISTAS

Fuente: Investigación Bibliográfica
Elaborado Por: Eliana Reyes Torres

CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable Dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
<p>La incidencia de la planificación mejorará la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, provincia de Santa Elena.</p>	<p>Imagen institucional</p>	<p>La imagen y el prestigio para una institución, resulta de su comportamiento y la estricta relación con su entorno, las dimensiones establecidas para contar con una adecuada imagen institucional son: liderazgo, gestión, resultados, satisfacción de los usuarios.</p>	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirección de grupo para la consecución de metas ✓ Grado de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo califica usted el liderazgo dentro de la institución? 2. ¿Cómo califica usted el grado de comunicación interna y externa? 3. ¿Se siente usted motivado para cumplir día a día con sus labores diarias? 4. ¿Cómo califica usted el grado de logros alcanzados por la institución? 5. Considera usted que la gestión del departamento de Relaciones públicas hasta el momento es: 6. ¿Cómo Califica usted la imagen proyecta por la Institución? 7. ¿Considera usted necesario la implementación de un Plan de Relaciones Públicas? 	<p>ENCUESTAS ENTREVISTAS</p>
			Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Integración del personal ✓ Involucramiento del personal (Motivación) 		
			Resultados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Logros en todos los ámbitos de gestión 		
			Satisfacción de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de agrado con la gestión del departamento de Relaciones Públicas. 		

Fuente: Investigación Bibliográfica
 Elaborado Por: Eliana Reyes Torres

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

El presidente de la República de Ecuador, mediante decreto 1170 establece la creación del Instituto de la Niñez y la Familia- INFA, como una “entidad de derecho público, adscrito al Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, con jurisdicción nacional, dotado de Personería jurídica, patrimonio propio e independencia técnica, administrativa y financiera.”

Este decreto establece que el Ministerio de Inclusión Económica y Social debe promover la inclusión económica y social de la ciudadanía, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de todos y todas. Además tiene la facultad de poner en práctica la ejecución de planes, normas y medidas que garanticen los derechos de niños, niñas y adolescentes en el Ecuador.

La gestión de este Ministerio se fundamenta en 4 ejes de acción: Desarrollo Infantil, Protección Especial, Participación, Atención en Riesgos y Emergencias.

En lo que se refiere a Desarrollo Infantil, el MIES INFA atiende aproximadamente a 500 mil niños y niñas, de entre 0 y 5 años, su función está orientada al cuidado diario, alimentación, estimulación, formación y capacitación familiar.

Otra prioridad del Ministerio de Inclusión Económica y Social es la participación ciudadana de los niños, niñas y adolescentes, promoviendo espacios de opinión participación sobre los temas que les afectan. Por otro lado, el MIES INFA

mediante su eje de Riesgos y Emergencias diseña e implementan estrategias para reducir la amenaza de niños, niñas, adolescentes y sus familias afectadas por desastres naturales

Por último, el artículo 4 del mismo decreto menciona una de las funciones esenciales del MIES INFA es la provisión de servicios sociales básicos, apoyar a las familias y el fortalecimiento del tejido social comunitario.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1. Variable Independiente: La Planificación

Según (Chiavenato, 2014), en su libro denominado “Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones” menciona:

“La planeación es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto que se encuentra. La planeación estratégica es un proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro considerado, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados.” (pág. 25)

Según (Mintzberg, 2007), mediante su libro llamado “Planeación Estratégica” menciona al respecto sobre la planificación:

Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio. Los diferentes niveles en los que la planeación se realiza son: global, sectorial, institucional y regional. Su cobertura temporal comprende el corto, mediano y largo plazos.

Es la etapa del proceso administrativo en donde se deben identificar los objetivos a lograr, ordenar y definir las prioridades, determinar los medios a utilizar y asegurar la efectiva aplicación de los mismos así como la correcta utilización para poder logra un fin esperado. (pág. 4)

Según el portal web (UNEFA, 2009), citado por el licenciado José Medina menciona lo siguiente sobre la planificación:

La planificación en la administración pública viene dado por un proceso de toma de decisiones para lograr los objetivos deseados un futuro, y tomando como base la situación actual y los factores internos y externos que pueden intervenir en el logro de esos objetivos. El plan establece los procedimientos a seguir para obtener el resultado final. (pág. 1)

Según (Dumorné, 2013), mediante su trabajo denominado “Diagnóstico económico-financiero y planificación estratégica” donde habla sobre la planeación, establece lo siguiente:

La Planificación Estratégica, es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. (pág. 21)

Citando a (Armijo, 2011), obtenido del trabajo denominado “Diagnóstico económico-financiero y planificación estratégica”, menciona al respecto: “La Planificación Estratégica consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción para alcanzar dichos objetivos” (pág. 21)

La planificación es semanal, en esta actividad la Directora del Departamento de Relaciones Públicas se reúne con cada uno de los técnicos preguntándoles cuáles son las actividades que debe realizar en la semana posterior, en base a eso se

diseña un cronograma para poder convocar a medios de comunicación, hacer boletines, realizar coberturas, y darle seguimiento al evento.

Es decir, son planificaciones semanales acorde a la planificación nacional. Cabe recalcar que por lo general se presentan actividades que no estaban programadas en el cronograma y por tal motivo es que se realizan las planificaciones semanales.

1.2.1.1. Dimensiones e Indicadores de la Variable Independiente

DIMENSIÓN: VISIÓN Y MISIÓN

Según (Mintzberg, 2007), mediante su libro llamado “Planeación Estratégica” menciona al respecto sobre la Misión y Visión:

Misión es una afirmación que describe el concepto de la empresa, la naturaleza del negocio, la razón para que exista la empresa, la gente a la que le sirve y los principios y valores bajo los que pretende funcionar.

En la Misión encontramos el fundamento que permite explicar a los demás el sentido de nuestra organización en la sociedad. Una organización sin misión sería como un grupo de amigos que se reúnen porque no tienen nada más que hacer, que no puedan dar cuenta del por qué se han reunido. La Misión es el presente, nos da identidad y razón de ser. (pág. 11)

Visión es el conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y da dirección. Es una representación de cómo creemos que deba ser el futuro para nuestra empresa ante los ojos de: clientes, proveedores, empleados y propietarios (pág. 12)

Indicador: Visión Institucional

Según (MIES, 2015), obtenido de su página web, tiene como Visión:

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

Indicador: Misión institucional

Según (MIES, 2015), obtenido de su página web, tiene como Misión:

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

A nivel departamental no existen tales elementos, esto a causa de que se rigen por las directrices enviadas desde el Ministerio, las unidades distritales no son independientes.

DIMENSIÓN: AUSENCIA DE OBJETIVOS

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona al respecto:

Los objetivos son el fundamento de cualquier programa de planeación. La misión aclara el propósito de la organización a la administración. Los objetivos trasladan la misión a términos concretos para cada nivel de la organización. Los objetivos son los estados o resultados deseados del

comportamiento. Una persona o una empresa pueden desear, ya sea obtener algo o mejorar lo que ya se tiene.

Los objetivos representan las condiciones futuras que los individuos, grupos u organizaciones luchan por alcanzar y deben ser concretados en enunciados escritos y si es posible cuantificando los resultados esperados. Los objetivos eficaces tienen las siguientes características: Especificidad, alcanzabilidad, mensurabilidad, orientados a resultados y limitados en el tiempo. (pág. 16)

Indicador: Objetivo General

Según (Chiavenato, 2014), en su libro denominado “Planeación Estratégica. Fundamentos y Aplicaciones” menciona:

El objetivo organizacional es una situación deseada que la organización pretende obtener. Cuando se alcanza un objetivo, este deja de ser el resultado esperado y la organización lo asimila como algo real y presente. Se vuelve real y deja de ser objetivo deseado. (pág. 83)

Según (MIES, 2015), obtenido de su página web, tiene los siguientes objetivos:

Objetivo Estratégico No. 1: Recuperación del Rol Rector. El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.

Objetivo Estratégico No. 2: Consolidación de la estructura del MIES. Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto Nacional del Niño y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).

Objetivo Estratégico No. 3: Desconcentración. La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias. (pág. 1)

Indicador: Objetivos Específicos

Según Lourdes (Münch, 2005), en su libro denominado “Planeación estratégica: El rumbo al éxito” menciona que “Se refiere a actividades más detalladas, e invariablemente son a corto plazo. Se determinan en función de los objetivos departamentales y obviamente, de los generales.” (pág. 36). En el área de Relaciones públicas no existe un documento formal donde se detalle cuáles son los objetivos generales y específicos, el personal esta consiente en que el objetivo principal es “difundir, informar y educar a la gente sobre lo que se realiza como MIES”, este es el punto clave que si bien es cierto no está plasmado en un documento pero todo el personal conoce que es así.

DIMENSIÓN: POLÍTICAS

Según Lourdes (Münch, 2005), en su libro denominado “Planeación estratégica: El rumbo al éxito” menciona que:

“Las políticas son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales que hay que observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.” (pág. 45)

Según (Mintzberg, 2007), mediante su libro llamado “Planeación Estratégica” menciona al respecto sobre este tema:

El término política se refiere a pautas, reglas, formas y práctica administrativas específicas que se formulan para estimular y apoyar el trabajo hacía las metas fijadas. Las políticas se pueden considerar como elementos direccionadores para lograr las estrategias. (pág. 16)

Indicador: Políticas institucionales

Las políticas institucionales son conocidas por el personal, ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo? ¿Quiénes son los beneficiarios? ¿A qué sectores se llega? Son varios de los elementos por los cuales están comprendías las políticas públicas.

Según (MIES, 2015), obtenido de su página web, menciona sus políticas institucionales:

Buen vivir: Con énfasis en la garantía, titularidad y ejercicio de derechos de los grupos de atención prioritaria (Arts. 35 a 55). Esto implica garantizar enfoque de derechos y justicia en la formulación, definición, ejecución e implementación de las políticas y acción del Estado, sociedad y familia para todo el ciclo de vida y por condición de discapacidad. Implica también la eliminación de condiciones que limitan el pleno ejercicio de derechos y la atención directa a las personas cuyos derechos han sido vulnerados.

Inclusión: De las personas, familias y grupos en vulnerabilidad a la sociedad en todos sus estamentos y actividades. Responde a la creación de capacidades en las personas y condiciones en el Estado y la sociedad para que se pueda lograr esta inclusión social y económica.

Igualdad: Es la consecución de la equiparación de oportunidades y resultados entre familias y personas en situación de necesidad específica, pobreza o vulneración de derechos con el resto de la sociedad y la acción afirmativa prioritaria para la eliminación de todas las formas de discriminación hacia grupos en situación de desprotección y desigualdad.

Universalidad: Políticas sociales dirigidas a toda la población, con provisión directa a las personas que están en situación de pobreza, desventaja situacional, exclusión, discriminación o violencia; apuntando a la consecución de un piso de protección social que cubra atenciones prioritarias de cuidado, protección y seguridad.

Integralidad: Este principio concibe a la protección y promoción integral como integrada desde a) La Protección y promoción en todo el ciclo de vida. b) Articulación de la prestación de servicios. c) Protección y promoción desde la familia y la comunidad. d) Enfoque territorial de la protección y promoción coordinada entre las distintas entidades y niveles del Estado con la participación de organizaciones y comunidades no estatales; e) información coordinada, consolidada y actualizada de la acción de la política a nivel territorial.

Corresponsabilidad: Se refiere a la responsabilidad compartida entre los individuos, las familias y el Estado en el cuidado familiar, los procesos de movilidad social y salida de pobreza. (pág. 1)

Indicador: Políticas departamentales

El Departamento de Relaciones Públicas no cuenta con políticas, debido a que se rigen por los lineamientos establecidos por la organización matriz, la Directora del departamento manifestó que es más importante dar a conocer las políticas de gobierno que se maneja a nivel del Ministerio. Esto se da a conocer mediante la difusión en los medios de comunicación.

DIMENSIÓN: ACTIVIDADES

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona al respecto:

El Proceso Administrativo reúne las técnicas a través de los cuáles el conjunto de actividades que realiza una empresa, siguen en orden sistemático, tomando en cuenta las necesidades existentes y recursos que posee para optimizar la realización de las mismas en el tiempo previsto. Las actividades y recursos de la empresa, deben de coordinarse racionalmente para facilitar el trabajo y la eficiencia. (pág. 2)

El Departamento de Relaciones Públicas realiza actividades tales como: Organización de eventos, crear agendas de medios es decir las entrevistas, brindar asesoramiento a los directores y técnicos sobre el desenvolvimiento ante los medios de comunicación, Manejo de alertas. Todo esto sirve para que la ciudadanía sepa que las actividades realizadas son ejecutadas en su totalidad por el MIES.

El seguimiento de estas actividades también se da de forma semanal, es un proceso mediante el cual se da a conocer al gobierno zonal las actividades realizadas para la correspondiente evaluación, todo esto mediante el sistema denominado GPR (Gestión por Resultados)

Indicador: PAA (Plan Anual de Actividades)

El área de Relaciones Públicas no cuenta con un Plan Anual de Actividades, para contrarrestar este inconveniente, se realiza una planificación semanal y mensual a través del trabajo en conjunto entre la Directora del Área de RP y los técnicos departamentales, en este proceso cada técnico manifiesta las actividades a cumplir durante la semana para que la Directora diseñe un cronograma.

Indicador: Ejecución del PAA departamentales

El seguimiento y ejecución se lo lleva a cabo mediante el sistema Gestión por Resultados, la unidad distrital envía a la unidad zonal un informe semanal y mensual de las actividades realizadas para el correspondiente análisis.

1.2.2. Variable Dependiente: Imagen Institucional

José Luis (Díaz, 2009), obtenido del portal web “blogspot.com” menciona al respecto:

La imagen y el prestigio para una institución, resulta de su comportamiento y la estricta relación con su entorno, resultado ser estructuran lazos de confianza y credibilidad de los públicos hacia la institución, y consecuentemente el fortalecimiento de la imagen de la empresa. (pág. 1)

1.2.2.1. Dimensiones e Indicadores de la Variable Dependiente

DIMENSIÓN: LIDERAZGO

Según (Daft, 2007), en su libro “La Experiencia del Liderazgo” manifiesta lo siguiente sobre el liderazgo:

La relación de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten. Los elementos básicos de esta definición son: líder, influencia, intención, responsabilidad, cambio, propósito compartido y seguidores. (pág. 26)

Según (Mintzberg, 2007), mediante su libro llamado “Planeación Estratégica” menciona al respecto sobre este tema:

Es muy importante la ética en el Liderazgo Empresarial ante los retos del siglo XXI. Debido a los grandes cambios en el mundo es indispensable ser parte de la competitividad empresarial, es por eso que debemos tomar como clave de éste éxito al Liderazgo para alcanzar una mayor rentabilidad dentro de las empresas, es necesario para ello encontrar a éstos líderes en los diferentes estratos, ya sean institucionales como empresariales y fomentar día a día su formación para crear de esa forma empresas vigorosas y viables. (pág. 9)

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona al respecto:

En forma gerencial es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembro de un grupo y de influir en ellas, el liderazgo involucra a otras personas, empleados o seguidores, si no hubiera a quien mandar las cualidades del liderazgo del gerente serian irrelevantes; también involucra una desigualdad de poder entre los líderes y los miembros del grupo la cual se usa de diferentes forma para influir en la conducta de los seguidores de diferentes maneras. (pág. 24)

Indicador: Dirección de grupo para la consecución de metas

Agustín Reyes (Ponce, 2007), en su libro “Administración Moderna” menciona al respecto:

Es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomada directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las ordenes emitidas. (pág. 384)

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona lo siguiente: “Es impulsar, coordinar las acciones de cada miembro y grupos de la empresa, con el fin de que en conjunto realicen eficazmente los planes.” (pág. 22)

Indicador: Grado de comunicación

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona lo siguiente:

La comunicación es el fluido vital de una organización, los errores de comunicación en más de una organización han ocasionado daños muy severos, por tanto la comunicación efectiva es muy importante para los gerentes ya que ella representa la hebra común para las funciones administrativas. Los gerentes preparan planes hablando con otras personas, para encontrar la mejor manera de distribuir la autoridad y distribuir los trabajos. De igual manera las políticas motivacionales, el liderazgo, y los grupos y equipos se activan en razón del intercambio regular de información las comunicaciones como cualquier actividad intelectual se pueden perfeccionar enfrentando los retos que representan, las organizaciones pueden ser un lugar ideal para aprender esta lección. (pág. 24)

Agustín Reyes (Ponce, 2007), en su libro “Administración Moderna” menciona que la “Comunicación es un proceso mediante el cual los conocimientos, tenencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros” (pág. 390)

La comunicación a nivel interno se da mediante carteleras informativas, donde semanalmente se da a conocer los boletines de prensa publicados, además se envía al correo de cada área la información realizada por las unidades departamentales en la semana, de esta forma cada departamento está informado sobre lo que ejecutan las Unidades.

A nivel externo se da conocer mediante los medios de comunicación y redes sociales. El diagnóstico permitió determinar que el liderazgo dentro de la

institución es muy bueno ya que la gente tiene muy claro cuáles son las actividades realizadas por el MIES, la dirección del personal se lleva a cabo de una manera eficiente, el grado de comunicación es aceptable, todo esto hace que hasta el momento la gente tenga una imagen buena sobre las actividades por el Mies.

DIMENSIÓN: GESTIÓN

Citando a (Rementeria, 2008), obtenido del sitio web “eumed.net” establece que: Es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal”(pág. 1)

La gestión realizada por esta institución es bien vista por la ciudadanía, se han realizado muchos eventos y proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de los habitantes de la provincia, sirviendo de vínculo con las demás instituciones gubernamentales.

Indicador: Integración del personal

Agustín Reyes (Ponce, 2007), en su libro “Administración Moderna” menciona que “Integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.” (pág. 336)

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona lo siguiente:

Al igual que en la toma de decisiones, también existe un proceso para la adecuada integración en cuanto al personal se refiere, este proceso inicia con el

reclutamiento u obtención de los candidatos que aspiran a un puesto determinado, en seguida se introducirán, o dicho en otras palabras, se les ambientará; para finalmente capacitarlos en el desarrollo de las funciones que habrán de realizar. (pág. 26)

La integración del personal va de la mano con lo establecido en la normativa correspondiente, en la instituciones se realizan talleres grupales de tal forma que cada uno de los funcionarios aporte con ideas para fortalecer la gestión de cada unidad departamental.

Indicador: Involucramiento del personal (Motivación)

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona lo siguiente:

La motivación es la labor más importante de la dirección, a la vez que la más compleja, pues a través de ella se logra la ejecución del trabajo, de acuerdo a normas o patrones de conducta esperados. (pág. 26)

El personal de cada área departamental se encuentra comprometido con la misión y visión institucional, esto se ve reflejado en la consecución de los objetivos obtenidos hasta el momento, servir de vínculo entre la ciudadanía y las demás entidades gubernamentales es una de las más grandes motivaciones que tiene cada uno de los funcionarios.

DIMENSIÓN: RESULTADOS

Según (Solval, 2010), obtenido de su libro denominado “El Proceso Administrativo” menciona lo siguiente: Son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico. (pág. 8)

Indicador: Logros en todos los ámbitos de gestión

Con el objetivo de mejorar la atención de los niños que acuden a los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV), de la provincia de Santa Elena, el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) capacitó a las educadoras de estos establecimientos. Los temas que se desarrollaron durante el curso fueron: las buenas prácticas alimenticias, estándares de atención a los niños y niñas, la estimulación temprana, nutrición y la motivación a la corresponsabilidad de los padres y madres de los infantes.

Shirley Maldonado, directora Distrital del Mies en Santa Elena, explicó que estos cursos se dan mediante convenio con el Gobierno de Cuba. Este acuerdo posibilitó que las 599 pedagogas que laboran en los CIBV y en los Centros Creciendo con Nuestros Hijos (CNH) de la provincia se capaciten para mejorar los estándares de atención

DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Una definición del concepto de "Satisfacción del cliente" es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario", obtenido del sitio web "(calidad-gestion.com.a)" que la define como: "La percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.(pág. 1)

En la actualidad la satisfacción de la ciudadanía es muy notoria, no solo por el bono, CNH, CIBV. La colectividad está consciente de que el MIES es el vínculo que ellos tienen para trabajar de forma coordinada con los demás entes gubernamentales.

Indicador: Nivel de agrado con la gestión del Departamento de Relaciones Públicas.

La labor realizada por el Departamento de Relaciones Públicas es bien vista, tanto así que cada vez que se convoca a los medios de comunicación hay gran afluencia de los mismos. El agrado de la ciudadanía también es notorio ya que luego de cada evento realizado la gente se acerca a solicitar información referente a la actividad realizada. Además la relación de la directora distrital es muy buena con los medios de comunicación.

Relaciones Públicas.- Según (Grunig, 2003) en su libro denominado “Dirección de Relaciones Públicas” manifiesta que:

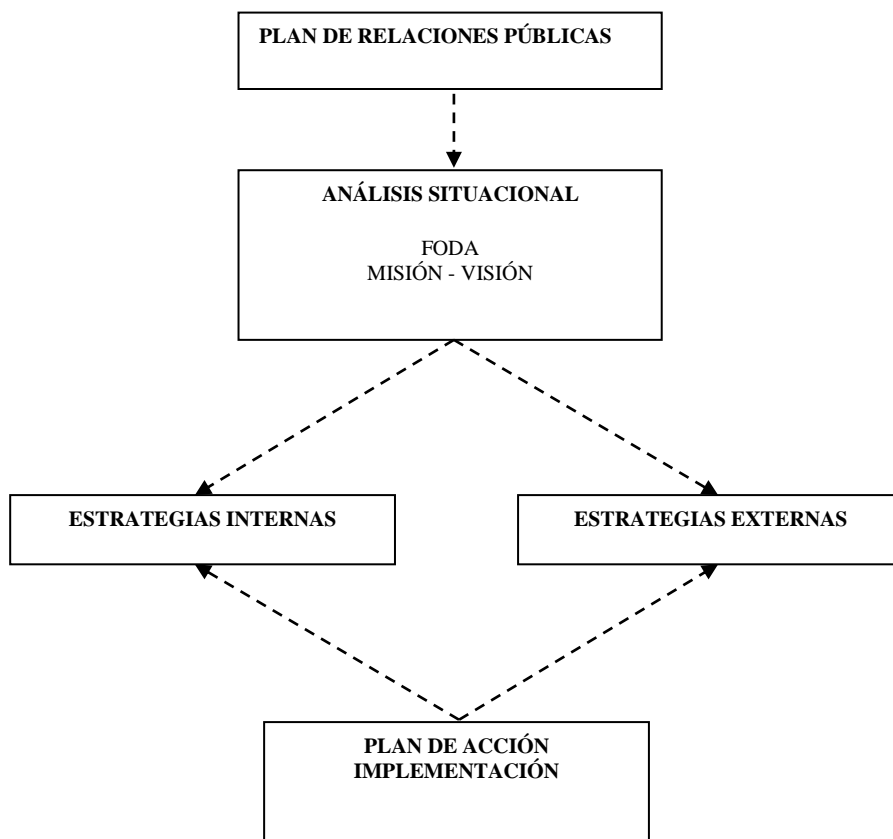
“Las Relaciones Públicas son la función característica de dirección que ayuda a establecer y mantener unas líneas de mutua comunicación, aceptación y cooperación, entre una organización y sus públicos; implica la gestión de problemas o conflictos; ayuda a la dirección a estar informada de la opinión pública y a ser sensible a la misma; define y enfatiza la responsabilidad de la dirección para servir al interés público; ayuda a la dirección a estar al corriente del cambio y utilizarlo de manera eficaz, sirviendo de sistema precoz de aviso para facilitar la anticipación de tendencias; y utiliza la investigación, el rigor y las técnicas de la comunicación ética como herramientas principales.” (pág. 53)

Según (Orduña, 2005), en su libro denominado “Relaciones Públicas: La eficacia de la influencia” manifiesta que:

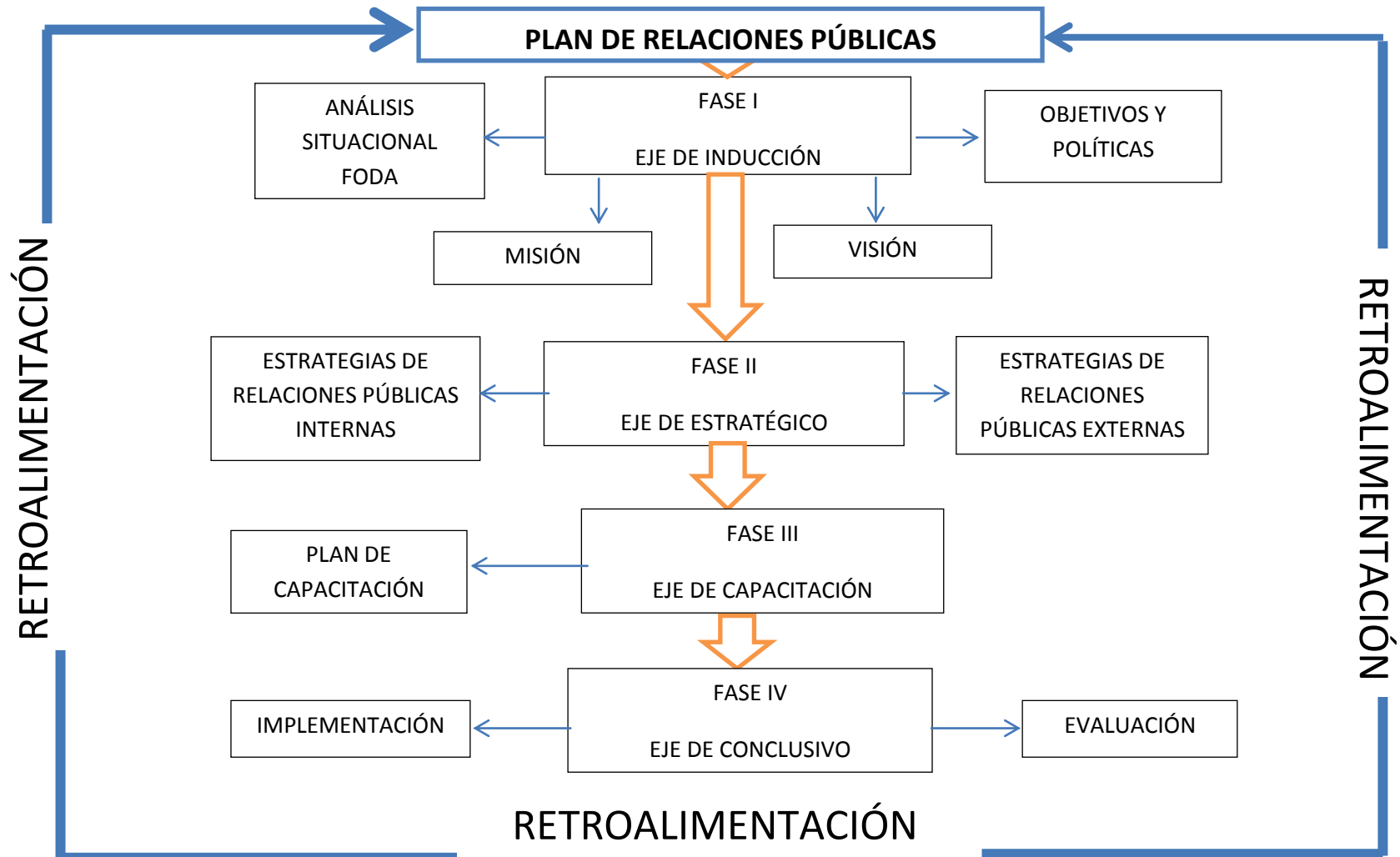
“Las Relaciones Públicas son una función directiva específica que ayuda a establecer y a mantener líneas de comunicación, comprensión, aceptación y

cooperación mutuas entre una organización y sus públicos; implica la resolución de problemas y cuestiones; define y destaca la responsabilidad de los directivos para servir al interés general; ayuda a la dirección a mantenerse al tanto de los cambios y a utilizarlos eficazmente sirviendo como un sistema de alerta inmediata para anticipar tendencias.” (pág. 37)

Para diseñar el presente Plan de Relaciones Públicas se tomó como referencia el trabajo de investigación de: María Esperanza Rivera Rivera y Ana Lissette Santana Campos, también se consideró un portal web de Relaciones Públicas. Luego de analizar ambos trabajos se diseñó el Plan en base a las necesidades del Departamento de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES. A continuación se presentan los esquemas:



Fuente: Portal de Relaciones Públicas



Fuente: Trabajo de investigación María Esperanza Rivera Rivera y Ana Lisette Santana Campos

1.3. MARCO LEGAL

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador, 2008

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley.

Art. 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 233.- Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Art. 340.- El Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 342.- El Estado asignará, de manera prioritaria y equitativa, los recursos suficientes, oportunos y permanentes para el funcionamiento y gestión del sistema.

1.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004.

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Art. 5.- Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u

obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

1.3.3. Ley de la Contraloría General del Estado, 2009

Art. 76.- Obligación de remitir información.- Las instituciones del Estado y sus servidores, así como los personeros representantes de las personas jurídicas de derecho privado sometidas al control de la Contraloría General del Estado, en los términos previstos en la presente Ley, están obligadas a proporcionar a ésta, exclusivamente para fines del examen de auditoría, información sobre las operaciones o transacciones cuando les sean requeridas por escrito.

DECRETO EJECUTIVO No. 1838 DE 20 DE JULIO DE 2009, el Presidente Constitucional de la República delega al Programa de Protección Social la administración de los siguientes sub programas: Bono de Desarrollo Humano; Pensión para Adultos Mayores; Pensión para Personas con Discapacidad; Crédito Productivo Solidario; Red de Protección Solidaria, Programa de Protección Social ante la Emergencia y otros que el Ministerio de Inclusión Económica y Social le delegue. De igual manera se incrementó el valor de la transferencia monetaria tanto para el Bono de Desarrollo Humano como para la Pensión para Adultos Mayores y la Pensión para Personas con Discapacidad; y, dispone “Autorizar al Ministerio de Inclusión Económica y Social y al Programa de Protección Social a emitir la normativa que sea necesaria para el funcionamiento de los subprogramas de responsabilidad del Programa de Protección Social”. Además, en su Art. 2 estipula: “Establecer el valor mensual de la transferencia monetaria para el Bono de Desarrollo Humano, Pensión para Adultos Mayores y Pensión para Personas con Discapacidad en USD35 (treinta y cinco dólares)”

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación científica que se utilizó fue determinado por el investigador, a través de la realización de un esquema donde se detalla paso a paso las actividades a ejecutar. Para llevar a cabo esta investigación se necesitó de fuentes bibliográficas que permitan fundamentar de la mejor manera la problemática encontrada.

Las principales fuentes bibliográficas utilizadas se las obtuvo de la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley de la Contraloría General del Estado, además se analizaron varios decretos ejecutivos para determinar las funciones del MIES, cabe mencionar que también se citaron fuentes de distintos trabajos relacionados al tema planteado, así como libros y demás documentos.

Luego del establecimiento del marco teórico y legal se procedió a la recolección de datos, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a los funcionarios del MIES y a la ciudadanía en general. Los resultados obtenidos sirvieron para la elaboración del Plan de Relaciones Públicas y contribuir al mejoramiento de la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, logrando la aceptación del usuario, estableciendo un vínculo y acercamiento con la comunidad a través de charlas, donde se da a conocer las actividades realizadas por la institución. Con la implementación de la propuesta se pretende fortalecer la planificación institucional.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Cualitativo

Esta modalidad fue necesaria para establecer el ¿por qué? de la problemática encontrada, además de especificar su incidencia en la imagen institucional. El resultado obtenido sirvió para la elaboración de las preguntas que se utilizaron en la entrevista y encuesta.

2.2.2. Cuantitativo

La modalidad cuantitativa fue de mucha ayuda al momento de tabular y analizar los datos obtenidos de la entrevista y encuesta aplicada a los directivos del MIES y a la ciudadanía que recibe los servicios de la institución. Mediante esta modalidad se establecieron las correspondientes conclusiones y recomendaciones del tema.

2.2.3. Cualitativo-cuantitativo

La combinación de ambos métodos fue necesaria, el método cualitativo ayudó en el momento de realizar y plantear las preguntas de la entrevista y analizar así la información obtenida; el método cuantitativo en cambio ayudó para la tabulación de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los servidores públicos del MIES.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para una adecuada recolección de información se utilizaron fuentes primarias y secundarias, además se necesitaron de los siguientes tipos de investigación:

2.3.1. Por el propósito

Aplicada.- Este tipo de investigación permitió proponer soluciones a los diferentes subproblemas encontrados, esta información surgió de la entrevista realizada a la directora del departamento de relaciones públicas y de la encuesta aplicada tanto a los funcionarios del MIES y como a la ciudadanía que recibe los servicios.

2.3.2. Por el nivel de estudio

Descriptiva.- Para la realización de la investigación fue necesario detallar el origen del problema encontrado, sus causas y consecuencias, por otro lado fue importante también describir las posibles alternativas de solución para contrarrestar los inconvenientes encontrados mediante el diagnóstico situacional.

2.3.3. Por el lugar

Investigación Documental.- Este tipo de investigación fue muy necesario ya que se analizó diferentes documentos que permitieron sustentar la problemática encontrada. En primer lugar se revisaron diferentes decretos ejecutivos para saber con exactitud cuáles son las funciones del MIES, que actividades realiza y cuál es su base legal, en segundo lugar se analizaron las distintas leyes tales como la Constitución, LOTAIP, LOCGE con la finalidad de contar con un marco legal acorde a la realidad de la Institución. Por último también fue útil la revisión de trabajos similares y poder así comparar hipótesis y soluciones a los problemas identificados.

Investigación de Campo.- Fue necesaria la visita de campo en varias ocasiones, la primera fue para solicitar la autorización en el desarrollo del presente trabajo de titulación donde se explicó la propuesta que se quería implementar; la segunda

visita fue para mantener una conversación con la directora del departamento de Relaciones Públicas, Licenciada en Comunicación Social Cyndi Reyes; las visitas posteriores fueron para profundizar en el tema de estudio, las posibles soluciones y para la realización de las encuestas a los funcionarios del MIES.

Investigación Bibliográfica.- Este tipo de investigación fue de mucha importancia al momento de elaborar el marco teórico y marco legal de la propuesta, para ello fue necesario el análisis de diferentes libros que permitieron darle un mejor fundamento a la situación encontrada.

2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Los principales métodos utilizados para la elaboración de esta investigación fueron los siguientes:

Analítico.- Mediante este método se revisaron y analizaron todos los documentos, libros, leyes, entrevistas y encuestas realizadas durante la etapa investigativa. Este método permitió al realizar resúmenes de la información encontrada, elaborar conclusiones y recomendaciones y así diseñar la propuesta planteada.

Histórico.- Esta metodología sirvió al momento de establecer los antecedentes del tema, mediante este método se pudo determinar el origen de los distintos subproblemas encontrados y las posibles formas de solucionarlos.

Sintético.- Mediante este método se pudo realizar una síntesis de toda la información obtenida, de esta forma se escogió las mejores alternativas para darle solución a los inconvenientes encontrados. Además este método fue importante para elaborar las recomendaciones dirigidas a los funcionarios de la institución.

Inductivo.- Para llevar a cabo este método, se necesitó en primer lugar de la observación del fenómeno detectado para luego registrar su comportamiento y su incidencia en la institución, luego de aquello se seleccionó las situaciones más importantes y en base a ellas establecer posibles alternativas de solución.

Deductivo.- A raíz de este método se pudo deducir ciertos inconvenientes que se originaron del problema central, este método sirvió para establecer los diferentes subproblemas y sus correspondientes consecuencias en la planificación de la institución.

2.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

Son los procedimientos y recursos que se necesitaron para obtener la información correspondiente al tema de estudio. Las principales técnicas utilizadas fueron:

2.5.1. La Encuesta

Se realizó encuestas a los servidores públicos del Ministerio de Inclusión Económica y Social, las preguntas de la encuesta se las obtuvo en base a la operacionalización de las variables, tanto independiente como dependiente y sus correspondientes dimensiones e indicadores.

2.5.2. La Entrevista

Se mantuvo una entrevista con la directora del área de Relaciones Públicas, Licenciada en Comunicación Social Cyndi Reyes, en esta entrevista se dio a conocer la propuesta planteada por el investigador, además se pudo obtener datos sobre los distintos subproblemas encontrados. Los resultados fueron de mucha ayuda para diseñar una propuesta acorde a la realidad de la institución.

2.6. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1. El cuestionario

Las preguntas para la aplicación de la encuesta fueron elaboradas en base a la escala de Likert, este instrumento fue dirigido a los funcionarios del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena.

2.6.2. Guía de entrevista

Este instrumento fue aplicado a la directora del área de Relaciones Públicas, Licenciada en Comunicación Social Cyndi Reyes, la información obtenida fue de mucha ayuda para la elaboración de la propuesta.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.7.1. Población

La población que se necesitó para el presente trabajo de investigación es de 308.693 (habitantes de la Provincia de Santa Elena).

Además se encuestaron a los 35 funcionarios de la Dirección Distrital del MIES. De los cuales 8 son Directivos y 27 son Técnicos Departamentales (personal operativo)

CUADRO N° 3: Población

POBLACIÓN	TOTAL
Santa Elena	144.076
La Libertad	95.942
Salinas	68.675
Total de población de la provincia	308.693
FUNCIONARIOS del MIES	TOTAL
Directivos	1
Técnico (Asesores)	7
Personal de apoyo	27
TOTAL FUNCIONARIOS:	35

Fuente: Dirección Distrital del MIES
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

2.7.2. Muestra

Total de Población de Santa Elena	308.693
Muestra	384

Se utilizó una muestra aleatoria simple de 384 personas, es decir el 1,243% de la Población, el número de personas se la obtuvo aplicando la siguiente fórmula:

Fórmula estadística de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

CUADRO N° 4: Significado de la fórmula para la determinación del tamaño de la muestra

n=	TAMAÑO DE LA MUESTRA.	Sub grupo de elementos de la población que se ha seleccionado para participar en el estudio con la finalidad de obtener información.
P=	PROPORCIÓN DE ÉXITO.	Probabilidad que se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador.
Q=	PROPORCIÓN DE FRACASO.	Probabilidad que no se cumpla la hipótesis. Criterio del investigador
Z ² =	VALOR PARA CONFIANZA.	Nivel de confianza o margen de confiabilidad.
e=	ERROR ADMISIBLE.	Aquel que lo determina el investigador en cada estudio de acuerdo al problema para el estudio (se calcula en porcentajes y luego se divide para 100, lo que significa en proporciones esto se hace, porque cada área de la curva normal es uno. ejemplo: 1% / 100 será 0,01; 2% / 100 será 0,02; 3% / 100 será 0,03; 4% / 100 será 0,04; 5% / 100 será 0,05; etc.
N=	UNIVERSO DE POBLACIÓN.	Conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forma el universo para el propósito del problema de investigación de mercado.

Fuente: Cálculo de la muestra

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Cálculo de la fórmula para establecer el número correcto de las personas a encuestar

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(e)^2(N - 1) + (Z)^2 * P * Q}$$

Desarrollo:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 308658}{(0,05)^2(308658 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 308658}{(0,0025)(308657) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{296435,14}{772,60}$$

$$n = 384$$

CUADRO N° 5: Resumen para determinar el tamaño de la muestra

n =	Tamaño de la Muestra.	384
P =	Proporción de Éxito.	0,5
Q =	Proporción de Fracaso.	0,5
Z ² =	Valor para Confianza.	1,96
E =	Error Admisible.	0,05
N =	Universo de Población.	308658

Fuente: Cálculo de la muestra

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Durante la elaboración del trabajo de investigación se llevaron a cabo los siguientes procedimientos:

Procedimiento:

- Selección del tema de investigación
- Identificación del problema institucional
- Elaboración de los objetivos de investigación
- Revisión de fuentes primarias y secundarias
- Diseño metodológico de la investigación
- Modalidad de la investigación
- Tipos de investigación
- Métodos de investigación
- Técnicas e instrumentos de investigación
- Aplicación de las encuestas y entrevistas

Proceso:

- Ordenar la información obtenida
- Tabular los datos recogidos de la encuesta y entrevista
- Representar los gráficos y tablas de los datos obtenidos
- Interpretar los datos
- Elaborar conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA

Entrevista a la Licenciada en Comunicación Social, Cyndi Reyes, responsable del Área de Relaciones Públicas.

¿Cómo se realiza la Planificación en el Área de Relaciones Públicas?

La directora departamental manifestó que se lleva a cabo una planificación semanal, esta actividad consiste en mantener reuniones con cada uno de los técnicos solicitándole información sobre los eventos que realizará en dicha semana, en base a eso se planifican las actividades para poder convocar a los medios de comunicación, elaborar los boletines, y realizar la cobertura del evento. Es una planificación semanal acorde a lo proyectado a nivel nacional.

¿Cómo se da a conocer la información a nivel interno?

La información a nivel interno se da a conocer mediante el uso carteleras informativas, donde semanalmente se publican los boletines de prensa, los recortes de los medios de comunicación donde se cubren los eventos llevados a cabo por el MIES, además se envía un correo dando a conocer alguna actividad importante realizada por cada una de las áreas departamentales.

¿Cómo se da a conocer la información a nivel externo?

A través de los medios de comunicación y redes sociales.

¿La unidad departamental cuenta con Misión, Objetivos y Políticas?

Como departamento no se cuenta estos elementos, las instituciones distritales no son independientes y se rigen bajo las directrices de la institución Matriz, en cuanto a objetivos y políticas, bueno no existe un documento interno donde se plasmen dichos elementos, aun así cada trabajador es consciente de que el objetivo primordial a seguir es “difundir, informar y educar a la gente sobre lo que se realiza como MIES”. Es decir, la institución tiene Misión, Visión, Objetivos y Políticas pero a nivel general; por área departamental no.

¿Cuáles son las actividades realizadas por el departamento de Relaciones Públicas?

Básicamente el departamento es el encargado de organizar los eventos, para esto se crea agendas de medios, también se asesora a los directores y técnicos sobre cómo manejarse frente a los medios de comunicación, de manera que la imagen de la institución se quede clavada en la mente ciudadanía.

¿Cómo se da seguimiento a las actividades realizadas por el MIES?

Semanalmente se informa al organismo zonal las actividades realizadas, este proceso es realizado a través del sistema Gestión por Resultados (GPR) mediante el cual se indica cuales fueron las debilidades y fortalezas para tomar las medidas correctivas del caso.

¿Está usted de acuerdo con que se diseñe un Plan de Relaciones Públicas?

Considero que sí, eso ayudará a ser un poco más organizados, y sobre todo a tener más estrategias como institución.

3.2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL MIES.

1. ¿Conoce usted cuál es la Misión y Visión de la institución?

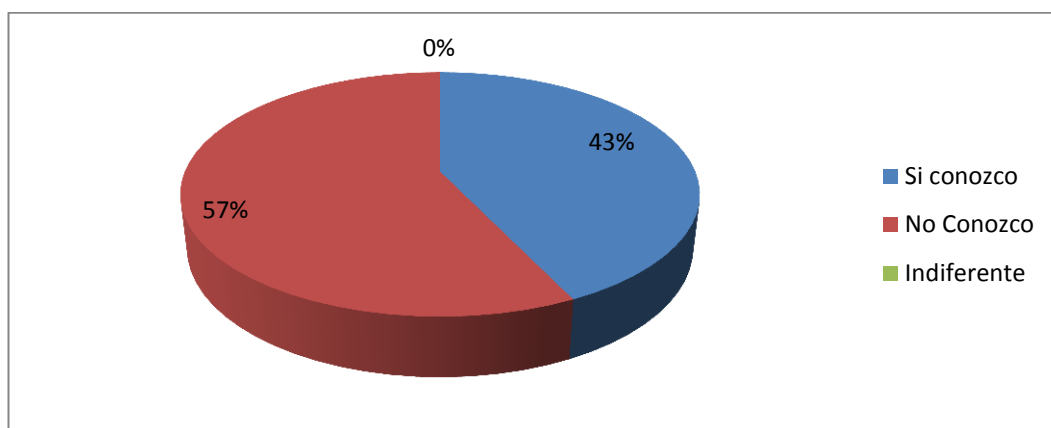
TABLA N° 1: Misión y Visión

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
1	1.1	Si conozco	15	43%
	1.2	No Conozco	20	57%
	1.3	Indiferente	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 1: Misión y Visión



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La interrogante que antecede tiene el propósito de determinar si los funcionarios del MIES conocen sobre la Misión y Visión Institucional, el 43% de los servidores públicos encuestados manifestaron conocer estos elementos, mientras que el 57% indicaron no conocerlos. Esto refleja que la mayoría de los funcionarios desconocen sobre estos elementos de gestión, en cuanto a los que conocen mencionaron que si bien es cierto no saben al pío de la letra pero aun así están conscientes de que el propósito fundamental de la institución.

2. ¿Las unidades departamentales cuentan con Misión?

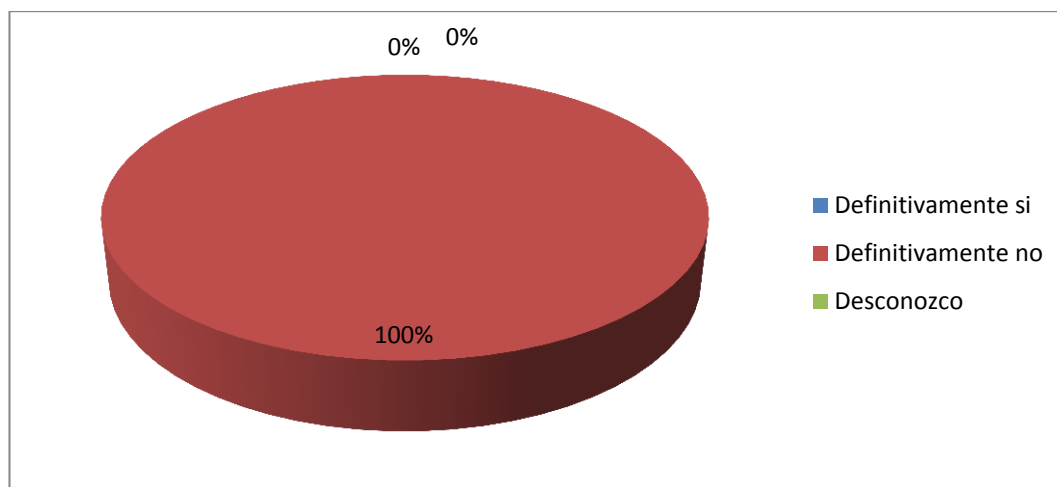
TABLA N° 2: Misión Departamental

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
2	2.1	Definitivamente si	0	0%
	2.2	Definitivamente no	35	100%
	2.3	Desconozco	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 2: Misión Departamental



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La información que antecede sirvió para conocer si las unidades departamentales cuentan con una Misión, los datos obtenidos demuestran que el 100% de los servidores públicos mencionaron que definitivamente no cuentan con este elemento de gestión, esto es debido a que todas las áreas toman como referencia la Misión Institucional y por ende se rigen a lo que ella establece.

3. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos estratégicos de la institución?

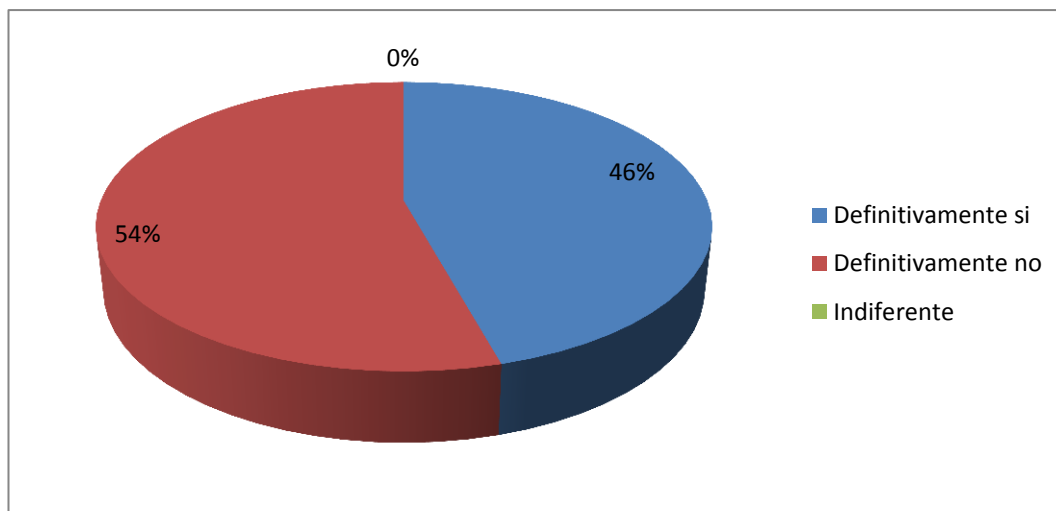
TABLA N° 3: Objetivos estratégicos

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
3	3.1	Definitivamente si	16	46%
	3.2	Definitivamente no	19	54%
	3.3	Indiferente	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 3. Objetivos estratégicos



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El cuadro que antecede tiene como finalidad determinar si los servidores públicos del MIES conocen cuáles son los Objetivos Estratégicos, del total de funcionarios encuestados el 46% afirmó conocer los objetivos institucionales, por otro lado el 54% manifestó todo lo contrario. En este punto en su mayoría los funcionarios manifestaron que no conocen al pie de la letra el contenido de los objetivos.

4. ¿Las unidades departamentales cuentan con objetivos de gestión?

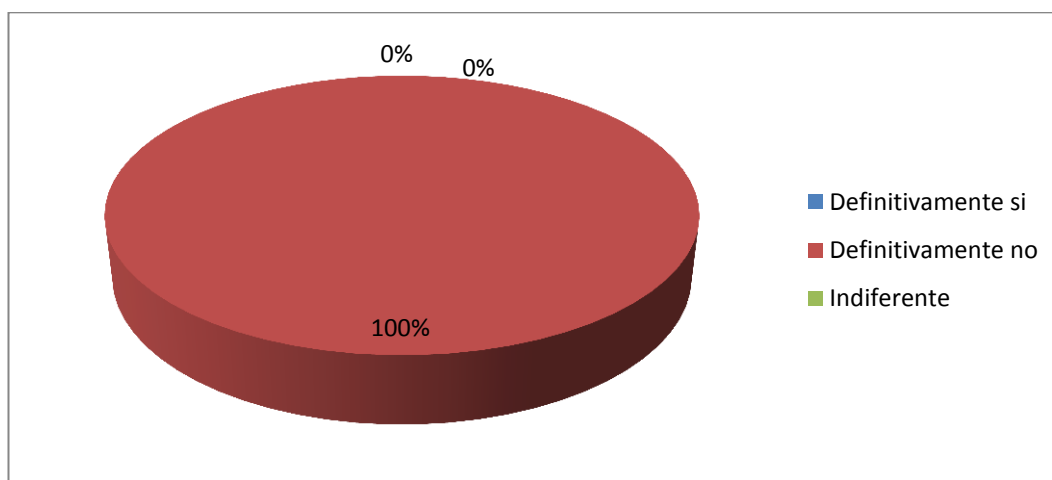
TABLA N° 4: Objetivos departamentales

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
4	4.1	Definitivamente si	0	0%
	4.2	Definitivamente no	35	100%
	4.3	Indiferente	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 4: Objetivos departamentales



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La información que antecede permitió conocer si los departamentos tienen objetivos de gestión, el 100% de los servidores públicos encuestados manifestaron que definitivamente no cuentan con estos elementos, esto debido a que las áreas departamentales se rigen a las directrices establecidas por la institución matriz, en este aspecto cada estrategia elaborada por los departamentos deberá cumplir con los objetivos estratégicos institucionales.

5. ¿Conoce usted cuáles son las políticas institucionales?

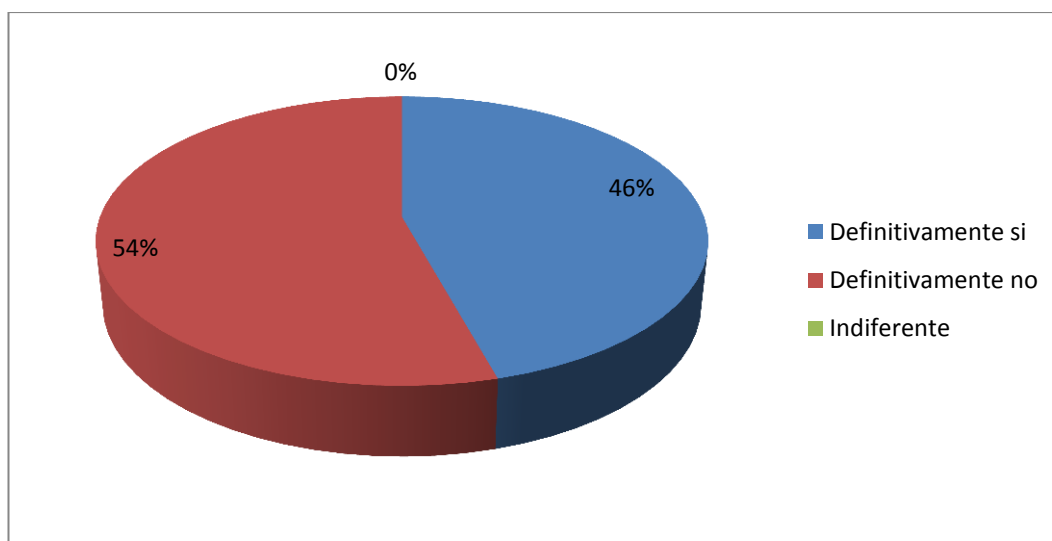
TABLA N° 5: Políticas institucionales

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
5	5.1	Definitivamente si	16	46%
	5.2	Definitivamente no	19	54%
	5.4	Indiferente	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 5: Políticas institucionales



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El cuadro que antecede refleja que del total de servidores encuestados el 46% afirmó conocer sobre las políticas institucionales, por otro lado el 54% manifestó que no conocen sobre estos elementos. Al igual que con temas anteriores, no conocen al pie de la letra sobre el contenido, pero conocen de forma general sobre las políticas.

6. ¿Las unidades departamentales cuentan con políticas de gestión?

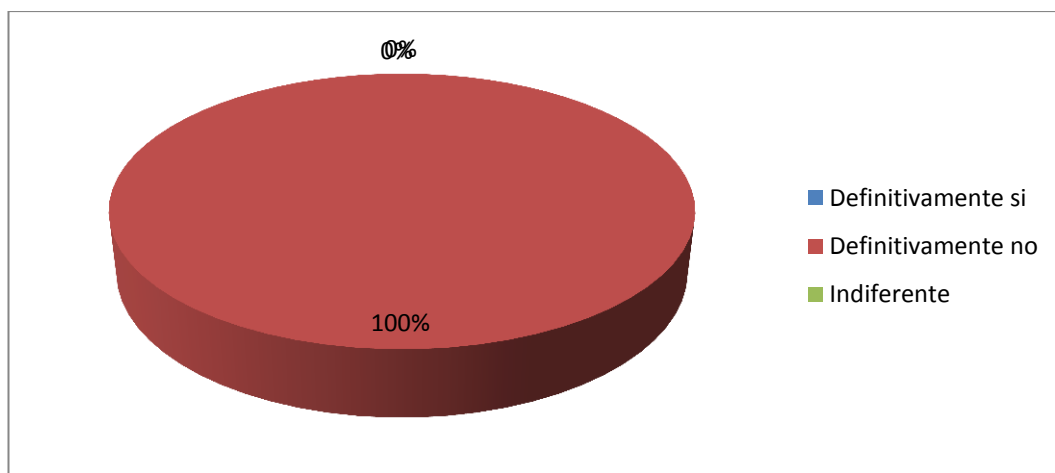
TABLA N° 6: Políticas departamentales

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
6	6.1	Definitivamente si	0	0%
	6.2	Definitivamente no	35	100%
	6.4	Indiferente	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 6: Políticas departamentales



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La información que antecede tiene como finalidad conocer si las áreas tienen políticas departamentales, el 100% de los funcionarios contestaron que definitivamente no cuentan con esos elementos, consideran que no son necesarios ya que para eso están las políticas institucionales y toda gestión departamental debe estar orientada al cumplimiento de las mismas.

7. ¿Las unidades departamentales tienen un Plan Anual de Actividades?

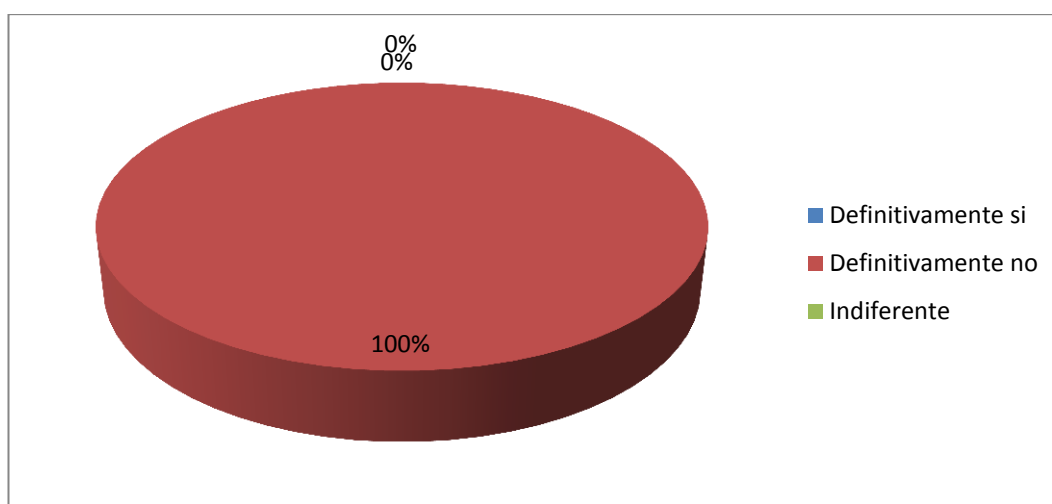
TABLA N° 7: Plan Anual de Actividades

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
7	7.1	Definitivamente si	0	0%
	7.2	Definitivamente no	35	100%
	7.3	Indiferente	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 7: Plan Anual de Actividades



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El cuadro que antecede tiene la finalidad de dar a conocer si las áreas departamentales tienen un Plan Anual de Actividades, el 100% de los servidores encuestados contestaron que definitivamente no cuentan con esta planificación anual, esto se debe a que existe una planificación semanal ya que las actividades que se presentan en muchas ocasiones son de improviso, cada área programa las actividades de forma semanal para luego darlas a conocer al Departamento de Relaciones Públicas.

8. ¿Cómo califica usted el liderazgo dentro de la institución?

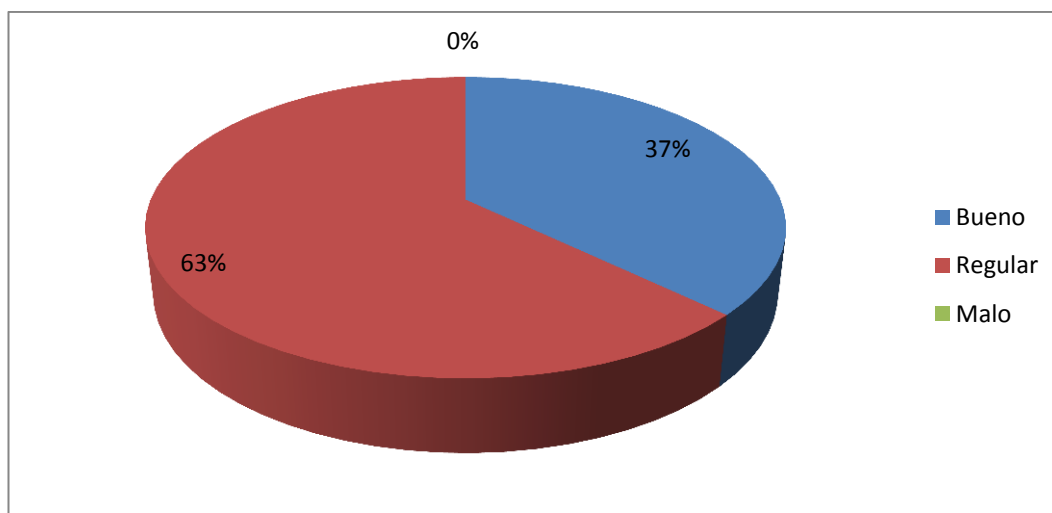
TABLA N° 8: Liderazgo

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
8	8.1	Bueno	13	37%
	8.2	Regular	22	63%
	8.3	Malo	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 8: Liderazgo



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La información que antecede permitió determinar si los funcionarios están conformes con el liderazgo mostrado por las autoridades del MIES, los resultados demuestran que del total de servidores públicos encuestados el 37% dijo que el liderazgo es Bueno, mientras que el 63% manifestó que es Regular. La mayoría de los funcionarios calificaron el liderazgo como malo pero consideran que se podría mejorar con la implementación de estrategias para la mejora del liderazgo.

9. ¿Cómo califica usted el grado de comunicación interna y externa?

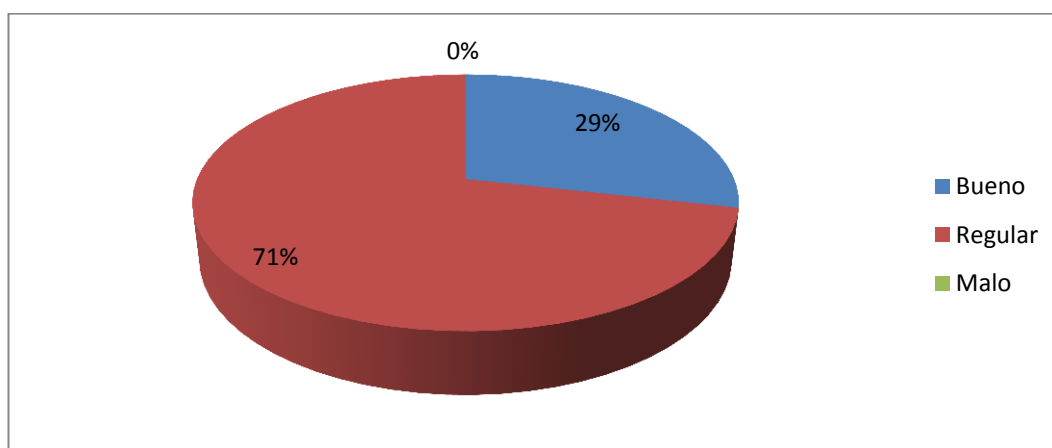
TABLA N° 9: Comunicación interna y externa

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
9	9.1	Bueno	10	29%
	9.2	Regular	25	71%
	9.3	Malo	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 9: Comunicación interna y externa



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El gráfico que antecede tiene como finalidad dar a conocer sobre la comunicación interna y externa, del total de los encuestados el 29% manifestó que el grado de comunicación es Bueno, por otro lado el 71% mencionó que la comunicación es Regular. Se conoce que a nivel interno la comunicación es dada a conocer mediante las carteleras informativas, sin embargo los funcionarios no consideran suficiente este tipo de difusión de información por lo que en su mayoría califican como regular la comunicación mientras que a nivel externo dicha información es transmitida a través de los medios de comunicación y las redes sociales y de igual forma se considera que se deben fortalecer estos canales de comunicación

10. ¿Se siente usted motivado para cumplir día a día con sus labores diarias?

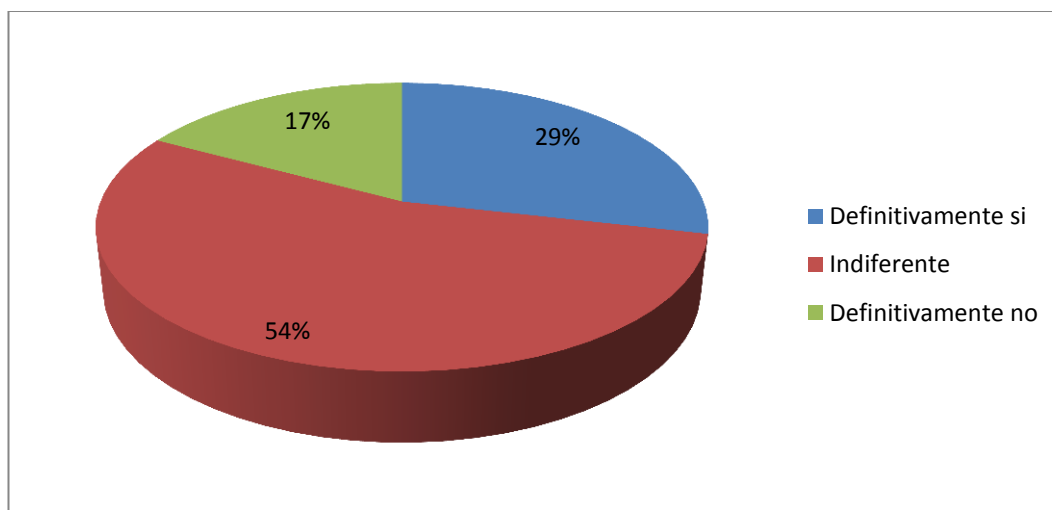
TABLA N° 10: Motivación

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
10	10.1	Definitivamente si	10	29%
	10.2	Indiferente	19	54%
	10.3	Definitivamente no	6	17%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 10: Motivación



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El gráfico que antecede permitió determinar el grado de motivación que tienen los funcionarios del MIES para realizar sus labores diarias, los resultados demuestran que del total de personas encuestadas el 29% contestó que definitivamente si se sienten motivados, el 54% manifestó que les resulta indiferente este tema, mientras que el 17% mencionó que no se sienten para nada motivados por las autoridades actuales. Un gran porcentaje de los trabajadores consideran que el tema le es indiferente y lo que hacen es cumplir con su trabajo

11. ¿Cómo califica usted el grado de logros alcanzados por la institución?

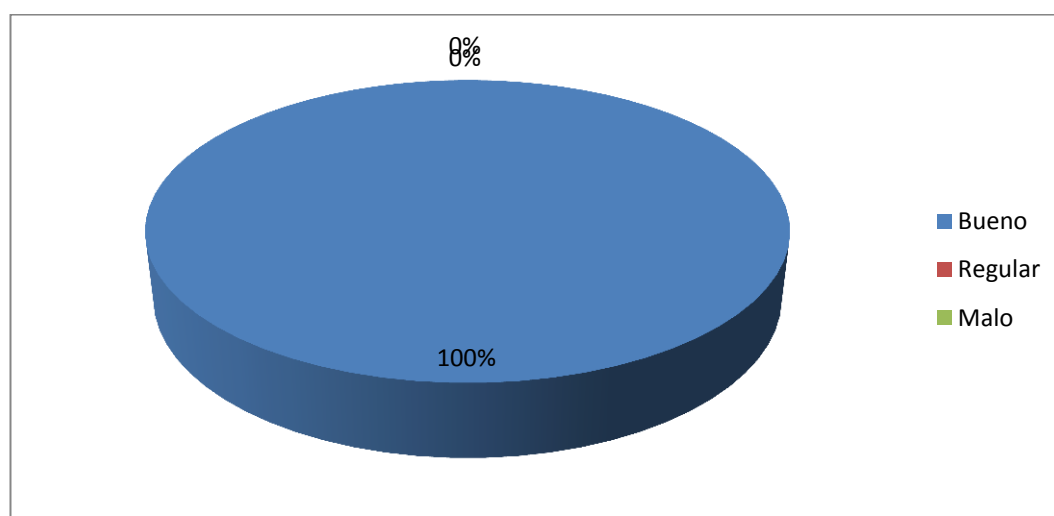
TABLA N° 11: Logros alcanzados

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
11	11.1	Bueno	35	100%
	11.2	Regular	0	0%
	11.3	Malo	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 11: Logros alcanzados



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La información que antecede permitió conocer sobre los logros alcanzados hasta el momento, el 100% de los servidores encuestados manifestaron que el nivel de logros alcanzados es Bueno, están de acuerdo en que aún falta mucho por realizar, pero que trabajan día a día para cumplir con sus tareas y mejorar así la calidad de vida de los habitantes de la península de Santa Elena.

12. Considera usted qué la gestión del Departamento de Relaciones públicas hasta el momento es:

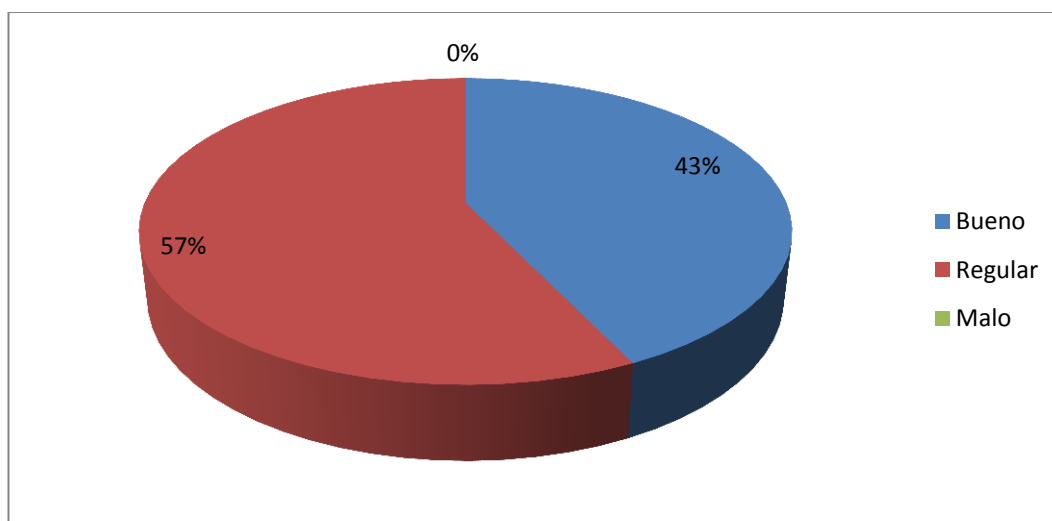
TABLA N° 12. Relaciones Públicas

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
12	12.1	Bueno	15	43%
	12.2	Regular	20	57%
	12.3	Malo	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 12: Relaciones Públicas



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El gráfico que antecede tiene como propósito conocer que piensan los servidores públicos sobre la gestión realizada por el área de Relaciones Públicas, del total de funcionarios encuestados el 43% contestó que la labor realizada por esta unidad departamental es Buena, por otro lado el 57% manifestó que la gestión hasta el momento es Regular. Según los resultados obtenidos se debe trabajar para la mejora de la gestión del Departamento de Relaciones Públicas.

13. ¿Cómo Califica usted la imagen proyecta por la institución?

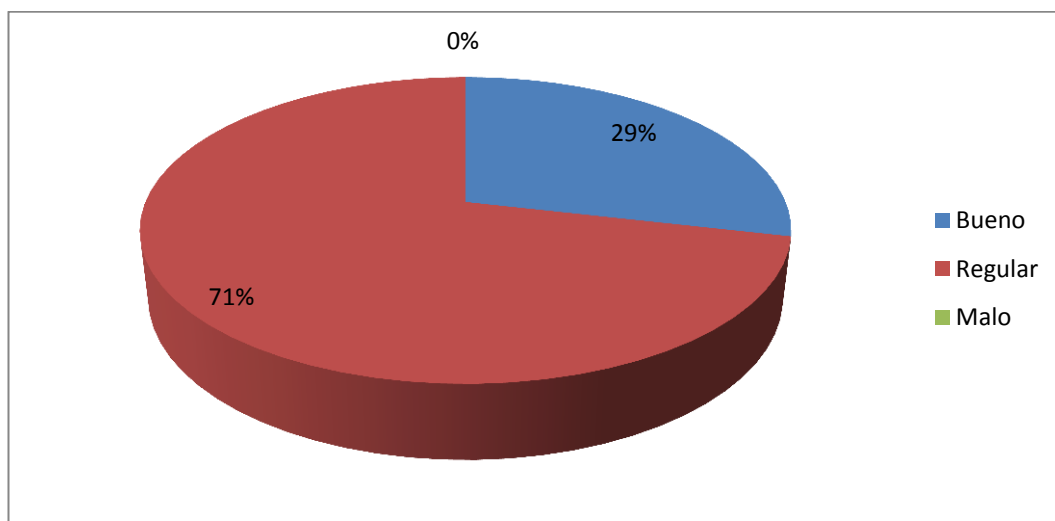
TABLA N° 13: Imagen Institucional

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
13	13.1	Bueno	10	29%
	13.2	Regular	25	71%
	13.3	Malo	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 13: Imagen Institucional



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

La información que antecede tiene por objetivo dar a conocer que piensan los servidores sobre la imagen institucional proyectada, el 29% consideran que es bueno mientras que el 71% indicaron que era regular. Se considera que la imagen proyectada no es tan buena por lo que se debe implementar estrategias para mejorar la imagen que se proyecta.

14. ¿Considera usted necesario la implementación de un Plan de Relaciones Públicas?

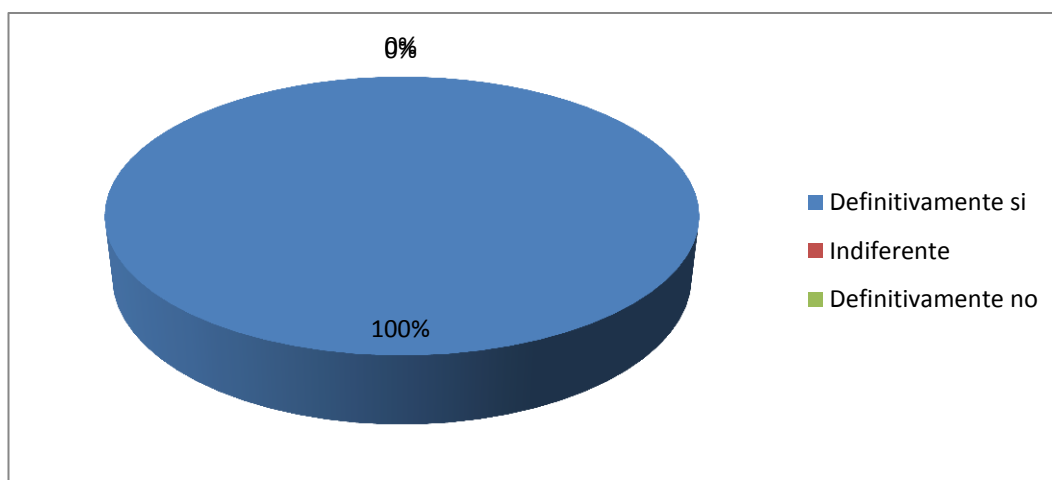
TABLA N° 14: Plan de Relaciones Públicas

ÍTEM	CÓDIGO	ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJES
14	14.1	Definitivamente si	35	100%
	14.2	Indiferente	0	0%
	14.3	Definitivamente no	0	0%
	TOTAL		35	100%

Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 14: Plan de Relaciones Públicas



Fuente: Encuesta realizada a los Servidores Públicos del MIES

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El gráfico que antecede refleja el grado de aceptación que tiene la propuesta planteada por el investigador, el 100% de los servidores públicos encuestados manifestaron estar de acuerdo con el diseño e implementación de un Plan de Relaciones Públicas que contribuya con la imagen institucional proyectada por el MIES

3.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANÍA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA.

15. ¿Considera usted que el servicio prestado por el MIES es?

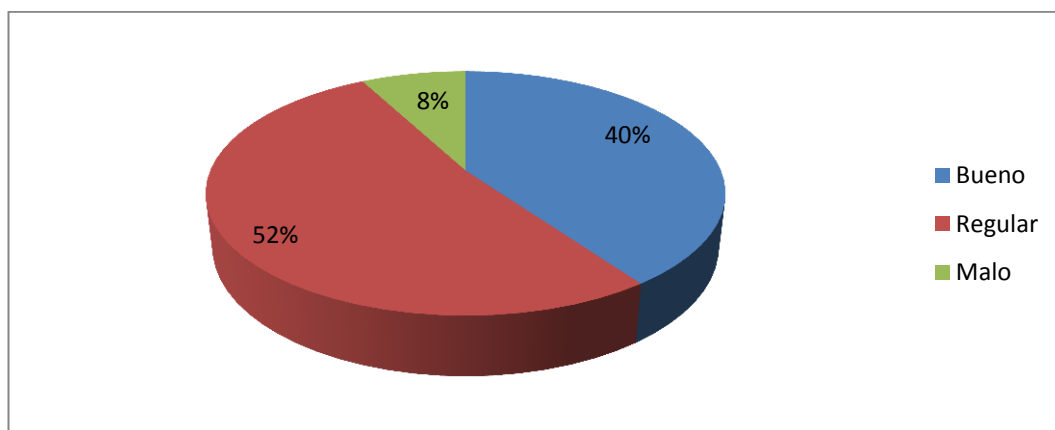
TABLA N° 15: Servicios Prestados

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
15	15.1	Bueno	154	40%
	15.2	Regular	200	52%
	15.3	Malo	30	8%
	TOTAL		384	100%

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 15: Servicios Prestados



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El gráfico estadístico señala que del total de ciudadanos encuestados el 40% de la población considera que el servicio prestado por el MIES es bueno, por otro lado el 52% piensa que el servicio prestado por esta institución es regular, mientras que el 8% manifestó que es malo. Por lo tanto se considera que hay que mejorar el servicio ya que existe un porcentaje considerable que indican es regular.

16. ¿Considera usted que la relación entre la comunidad y el MIES es?

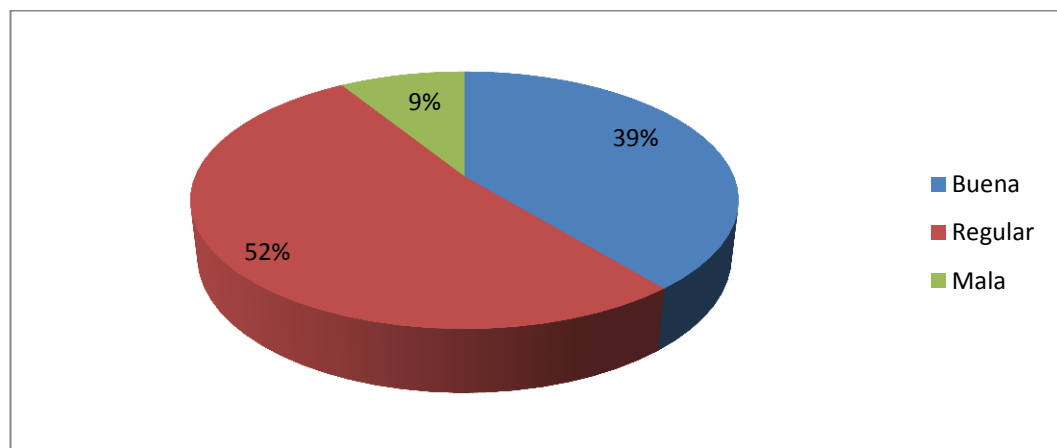
TABLA N° 16: Relación entre MIES y la comunidad

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
16	16.1	Buena	150	39%
	16.2	Regular	200	52%
	16.3	Mala	34	9%
	TOTAL		384	100%

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 16: Relación entre MIES y la comunidad



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El gráfico refleja cómo es la relación entre el MIES y la ciudadanía, donde el 39% de la población encuestada indicó que es buena, el 9% manifestó que es mala, mientras que el 52% mencionó que la relación es regular. Los resultados demuestran que en su mayoría la relación es regular por lo que es necesario que se implementen acciones para cambiar la mentalidad de las personas.

17. ¿El personal del MIES es receptivo a opiniones y sugerencias?

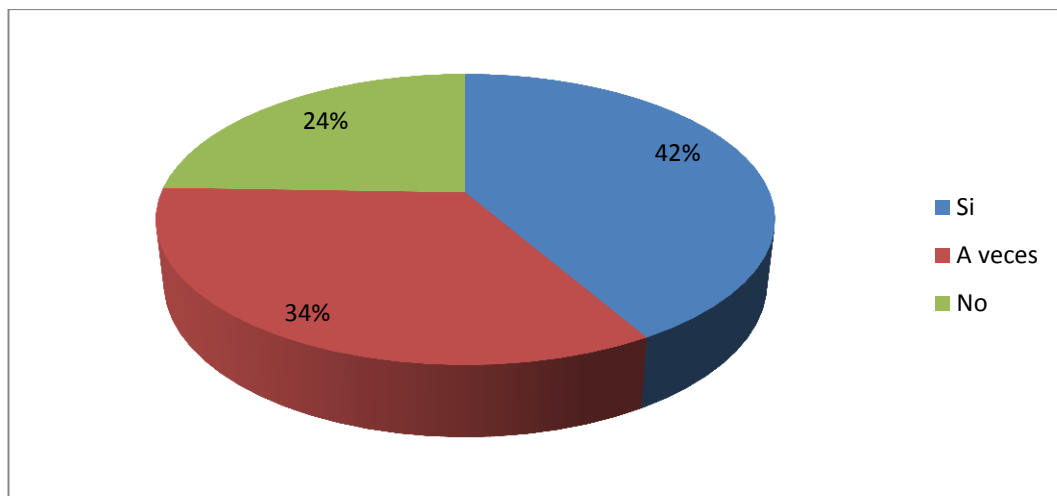
TABLA N° 17: Opiniones y Sugerencias

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
17	17.1	Si	160	42%
	17.2	A veces	130	34%
	17.3	No	94	24%
	TOTAL		384	100%

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 17: Opiniones y Sugerencias



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

El cuadro manifiesta que del total de personas encuestadas el 42% considera que el MIES si es receptivo con opiniones y sugerencias dadas, mientras que un 34% manifestó que solo a veces son receptivos y un 24% mencionaron que no lo eran. Esto indica que los funcionarios deben estar más abiertos al diálogo y a las sugerencias hechas por la ciudadanía, ya que ellos son parte fundamental de la razón de ser de la institución

18. ¿Considera usted que es necesario la comunicación interna y externa para mejorar la imagen institucional del MIES?

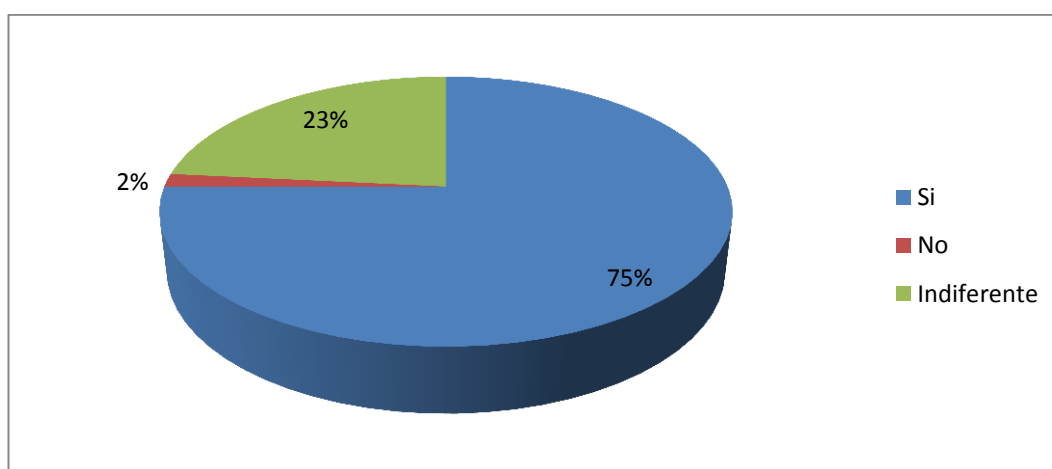
TABLA N° 18: Comunicación Interna y Externa

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
18	18.1	Si	288	75%
	18.2	No	6	2%
	18.3	Indiferente	90	23%
	TOTAL		384	100%

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 18: Comunicación Interna y Externa



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Del total de ciudadanos encuestados, el 75% que si es importante y necesaria la comunicación interna y externa en la Dirección Distrital del MIES, el 2% manifestó que no mientras que el 23% le resulta indiferente. La institución cuenta con canales de comunicación, pero es necesario que se fortalezcan, de tal forma que la ciudadanía este más informada sobre las actividades que lleva a cabo la organización

19. ¿Considera usted que es necesario implementar un Plan de Relaciones Públicas en el MIES?

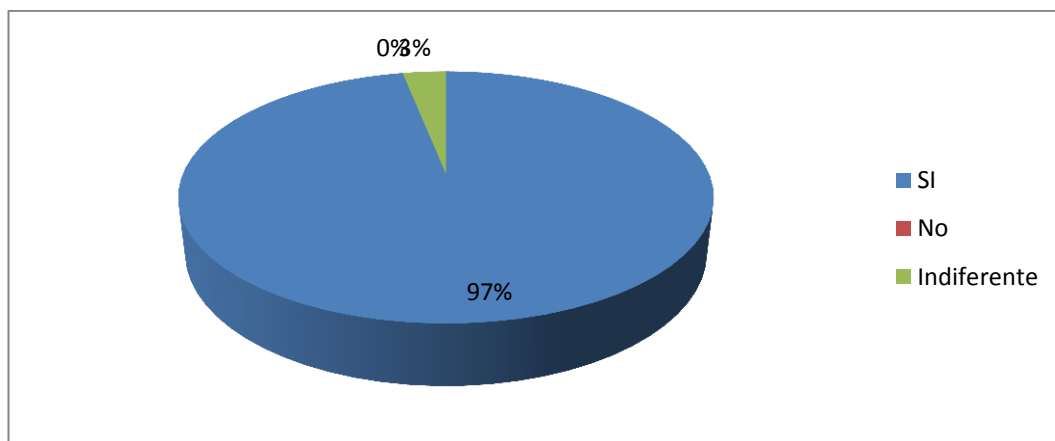
TABLA N° 19: Plan de Relaciones Públicas

ÍTEM	CÓDIGO	OPCIÓN	VALORACIÓN	PORCENTAJES
19	19.1	SI	372	97%
	19.2	No	0	0%
	19.3	Indiferente	12	3%
	TOTAL		384	100%

Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

GRÁFICO N° 19: Plan de Relaciones Públicas



Fuente: Encuesta realizada a la ciudadanía de la Península de Santa Elena

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Del total de ciudadanos encuestados, el 97% respondió que está de acuerdo con que se implemente un Plan de Relaciones Públicas en la Dirección Distrital del MIES, este plan permite elaborar estrategias que fortalezcan la imagen institucional y que se mejore el desempeño laboral de los funcionarios públicos.

3.4. CONCLUSIONES

- El Área de Relaciones Públicas no cuenta con Misión, Visión y Objetivos. Estas directrices son muy importantes y necesarias ya que se constituyen en el fundamento principal bajo el cual se respaldan cada una de las actividades realizadas por esta área departamental del Ministerio de Inclusión Económica y social.
- El Departamento de Relaciones Públicas no cuenta Plan Anual de Actividades, esto debido a que se llevan a cabo una planificación semanal ya que en muchas ocasiones se presentan actividades de imprevisto. Este proceso consiste en que la representante del área de R.P mantiene reuniones con cada director de las distintas áreas para que le den a conocer las actividades a realizarse en la semana, y poder así elaborar un cronograma semanal de actividades.
- El Plan de Relaciones Públicas estará compuesto por un conjunto de acciones y técnicas que a través de un proceso de comunicación institucional estratégica y táctica permite a la organización mantener, modificar o crear una imagen de la institución, para obtener una opinión favorable de los usuarios del servicio prestado.
- La evaluación del Plan será responsabilidad de la Directora de Relaciones Públicas en conjunto con el responsable del área del Talento Humano, este proceso permitirá detectar inconvenientes que se hayan presentado durante la ejecución del Plan.

3.5. RECOMENDACIONES

- Es necesario que en la propuesta se diseñe una Misión, Visión y Objetivos departamentales para el área de relaciones públicas. De esta forma se contará con lineamientos orientadores para una adecuada gestión.
- Se recomienda que el Departamento de Relaciones Públicas elabore una planificación anual de actividades sin dejar de lado las planificaciones semanales que en la actualidad se llevan a cabo. La planificación anual de actividades permitirá contar con una mejor organización en cuanto al seguimiento y control de las tareas.
- Se recomienda que las autoridades del Ministerio de Inclusión Económica y Social brinden toda la información necesaria al investigador y diseñar un Plan de Relaciones Públicas en base a la situación real de la institución, contribuyendo así con la imagen proyectada por este ente de gobierno.
- Es necesario elaborar un proceso de evaluación luego de haber implementado el Plan de Relaciones públicas, elaborar los sondeos de opinión y las entrevistas a los funcionarios para poder determinar el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015

4.1. PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta contribuirá a dar solución de los problemas detectados en la Unidad Departamental de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, este plan busca generar alternativas que ayuden a mejorar la comunicación entre los funcionarios públicos, motivación y servicio al usuario. El Plan de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, beneficiará tanto a nivel interno como externo, proyectando así una imagen institucional positiva y logrando la aceptación del usuario.

Esta propuesta permitirá además mejorar el desempeño de los funcionarios del MIES a través de la realización de capacitaciones, ya que el Talento Humano es considerado parte fundamental en el desarrollo de la institución.

La puesta en práctica del Plan de Relaciones Públicas contribuirá a la planificación institucional, otorgando directrices y lineamientos diseñados a partir del diagnóstico situacional contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES y brindando un servicio de calidad a los usuarios, ya que ellos son la razón de ser de la entidad.

4.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.2.1. Objetivo General

Fortalecer la planificación departamental, mediante la implementación de un Plan de Relaciones Públicas contribuyendo al mejoramiento de la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES.

4.2.2. Objetivos Específicos

- ✓ Orientar la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Departamento de Relaciones Públicas mediante la ilustración del desarrollo de la fase de inducción del plan, el cual también presenta una matriz de análisis situación “FODA”.
- ✓ Direccionar el fortalecimiento de la administración del Departamento de Relaciones Públicas a través de las estrategias de relaciones públicas internas y externas.
- ✓ Facilitar la socialización de lineamientos del Plan de Relaciones Públicas entre el personal interno a través de un Plan de Capacitación.
- ✓ Promover el análisis de los resultados obtenidos por el Plan de Relaciones Públicas mediante una evaluación aplicada al personal interno y usuarios de la Dirección Distrital del MIES.

4.3. BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

Con la implementación del Plan de Relaciones Públicas se buscará incrementar la participación de los funcionarios y usuarios para conocer de cerca sus opiniones

sobre las diversas actividades que lleve a cabo la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES, generando una integración y a partir de esta se logrará proyectar una imagen institucional eficiente.

Con esta propuesta la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, dará a conocer información sobre los cambios, programas, proyectos, eventos y actividades que esté realizando la institución. Además buscará el establecimiento de un vínculo y acercamiento con la comunidad a través de charlas y conferencias de información, en donde se dará a conocer lo que está sucediendo dentro del MIES.

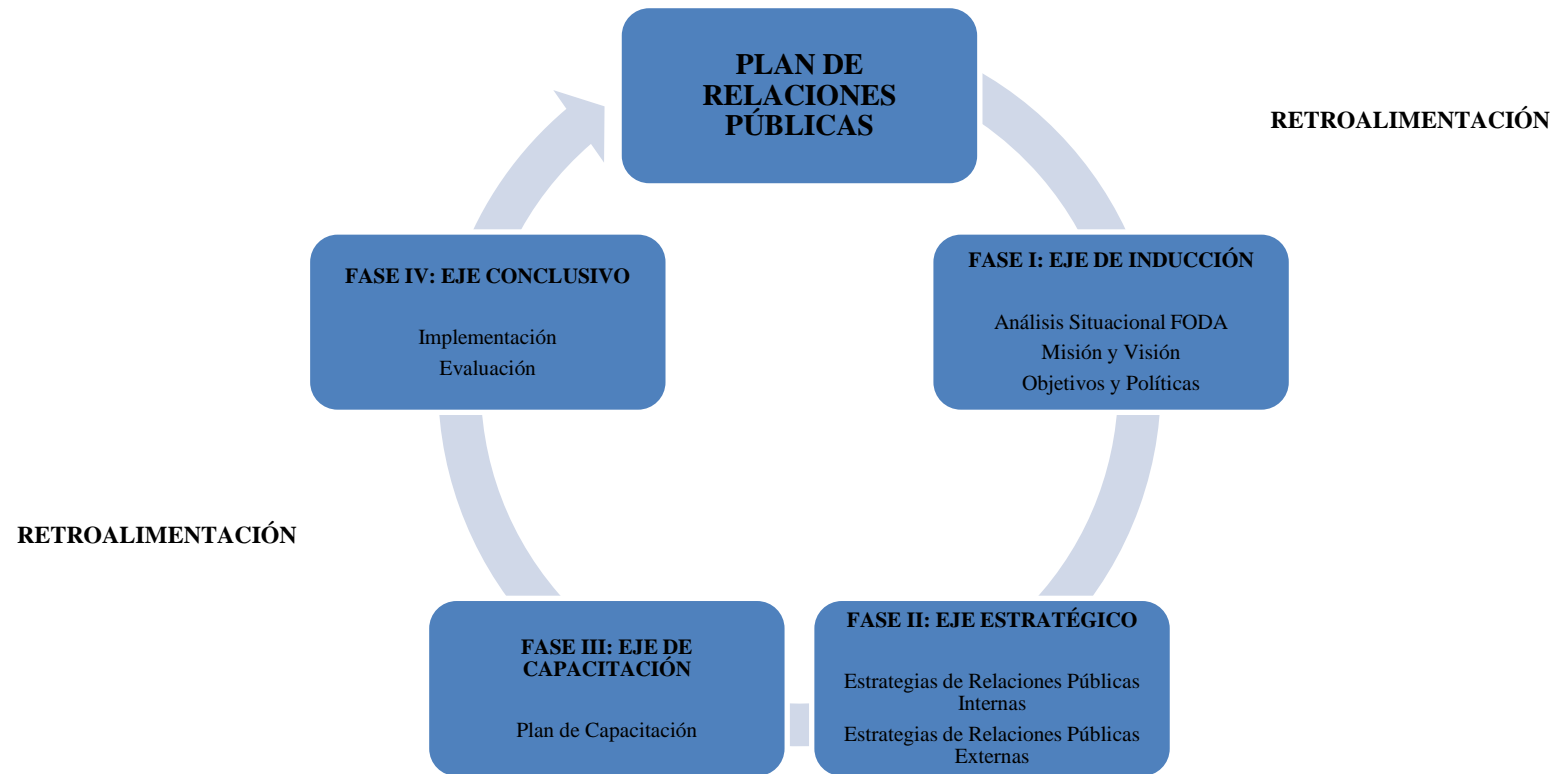
4.4. ALCANCE DE LA PROPUESTA

Para mejorar la imagen de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES se recomienda ejecutar el Plan de Relaciones Públicas en un período de 3 años. El Plan debe seguir el curso establecido, sin dejar de tomar en cuenta que pueden presentarse factores internos y externos que podrían alterarlo, es decir, la planificación tiene que estar sometido a cambios que deberán ser aceptables, si cumplen los beneficios planteados anteriormente.

Debe adecuarse a la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES y se debe adaptar a las necesidades que se deseen mejorar dentro de la Entidad, este Plan puede ser aplicado por otras instituciones del País.

4.5. ESQUEMA DEL PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS

GRÁFICO N° 20: Esquema del Plan de Relaciones Públicas



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

4.6. DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD SALINAS MIES, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

A continuación se presenta un índice general, dando a conocer los diferentes puntos que contendrá el plan de Relaciones Públicas para la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES:

DESARROLLO DEL PLAN

FASE I: Inducción

- a) Análisis Situacional FODA
- b) Misión y Visión
- c) Objetivos
- d) Políticas

FASE II: Estratégico

- a) Estrategias de Relaciones Públicas Internas
- b) Estrategias de Relaciones Públicas Externas

FASE III: Capacitación

- a) Misión y Visión del Plan de Capacitación
- b) Objetivos del Plan de Capacitación.
- c) Políticas del Plan de Capacitación.
- d) Contenido programático del Plan.

FASE IV: Conclusivo

- a) Implementación
- b) Evaluación

4.7. DESARROLLO PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS

A continuación se describe cada una de las fases con las que cuenta el Plan de Relaciones Públicas:

- **La Fase de Inducción** está conformada por el Análisis Situacional FODA, Misión y Visión institucional, Objetivos Estratégicos y las Políticas Institucionales.

- **En la Fase Estratégica** se dan a conocer las estrategias de relaciones públicas internas y externas que se aplicarán en la Dirección Distrital del MIES.

- **La Fase de Capacitación** estará integrada por la Misión, Visión, Objetivos, Políticas y el contenido programático del Plan.

- **La Fase Conclusiva** propondrá las directrices implementación y evaluación del Plan de Relaciones Públicas.

4.7.1. FASE I: Inducción

4.7.1.1. Generalidades de la Fase

En la primera fase se dan a conocer algunos factores que la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES debe tomar en consideración para mejorar el desarrollo institucional, se menciona los siguientes puntos:

- ✓ Análisis FODA

- ✓ Misión Institucional

- ✓ Visión Institucional
- ✓ Objetivos
- ✓ Políticas.

4.7.1.2. Objetivos de la Fase

Objetivo General

Elaborar un diagnóstico situacional en el Área de Relaciones Públicas, mediante una mesa de trabajo con la Directora del departamento para luego dar paso al desarrollo de las fases de la propuesta.

Objetivos Específicos

- ✓ Elaborar un cronograma de visitas mediante la disponibilidad de tiempo de la Directora del departamento.
- ✓ Analizar la Misión y Visión institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES a través de una entrevista con la Directora Distrital
- ✓ Analizar los Objetivos y Políticas Institucionales de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES a través de una entrevista con la Directora Distrital

4.7.1.3. Análisis Situacional FODA

CUADRO N° 6: Análisis Situacional FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• El personal recibe capacitaciones de forma periódica.• Personal motivado• Trabajo coordinado entre las áreas• El área de Relaciones Públicas realiza una planificación semanal de actividades• Existen canales de comunicación interna.	<ul style="list-style-type: none">• Convenios de capacitación con la CGE y SECAP.• Buena relación con los medios de comunicación.• Trabajo coordinado con estudiantes de la UPSE.• Existe apoyo gubernamental• Existencias de Alianzas estratégicas.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Inexistencia de un Plan Anual de Actividades.• Las unidades departamentales no cuentan con elementos orientadores.	<ul style="list-style-type: none">• Una fracción de la población desconoce los resultados alcanzados por el MIES.• Pérdida de credibilidad ante la ciudadanía.

Fuente: Departamento de Relaciones Públicas

Elaborado Por: Eliana Reyes Torres

4.7.1.4. Misión Institucional

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

4.7.1.5. Visión Institucional

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

4.7.1.6. Objetivos Institucionales

- ✓ **Objetivo Estratégico No. 1: Recuperación del Rol Rector.** El Ministerio de Inclusión Económica y Social busca recuperar su rol rector en la formulación de políticas públicas, excelencia de servicios y nueva institucionalidad mediante la depuración y especialización de las competencias propias en los ámbitos de su competencia.

- ✓ **Objetivo Estratégico No. 2: Consolidación de la estructura del MIES.** Unificar en una sola estructura con dos grandes campos de acción: la inclusión social y el aseguramiento, instancias que se conforman de las atribuciones anteriores del MIES, más las atribuciones del Instituto Nacional del Niño y la Familia (INFA) y el Programa de Protección Social (PPS).

- ✓ **Objetivo Estratégico No. 3: Desconcentración.** La desconcentración es un mecanismo de re-distribución del poder y democratización de la sociedad que se fundamenta en un nuevo modelo de Estado cimentado en la recuperación de su capacidad de rectoría, regulación, control, coordinación y se reafirma el rol de la re-distribución, dentro de un proceso de racionalización de la administración pública con clara división de competencias.

4.7.1.7. Políticas Institucionales

- ✓ **Protección Especial.-** Garantizar políticas y regulaciones para la protección especial, con la finalidad de promover, proteger y restituir los derechos de las y los ciudadanos en todo su ciclo de vida, con énfasis en niños, niñas, adolescentes adultos mayores personas con discapacidad, en corresponsabilidad con la comunidad que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos.

- ✓ **Desarrollo Integral.-** Garantizar la gestión estratégica en la formulación, aplicación e implementación de las políticas, programas, normas e instrumentación que permitan fomentar y garantizar los derechos de niños y niñas, adolescentes, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad en el Ecuador para el ejercicio pleno de su ciudadanía en libertad e igualdad de oportunidades en el marco del Buen Vivir.

- ✓ **Promoción y Movilidad.-** Coordinar la implementación de políticas, planes, programas, proyectos y servicios dirigidos a promover la generación de capacidades humanas y oportunidades productivas, para la inclusión económica y la movilidad social ascendente de las personas usuarias del bono de desarrollo humano y pensiones, vinculándolas en la estrategia del Viceministerio de Inclusión Social y Ciclo de Vida.

- ✓ **Aseguramiento No Contributivo.-** Asegurar las políticas, planes, programas y proyectos relacionados a transferencias monetarias, redes de descuento, crédito, servicios exequiales, pensión jubilar y asistencia frente a contingencias a las madres jefes de hogar, adultos mayores y personas con discapacidad; a través de un adecuado seguimiento y control de los servicios brindados a la ciudadanía a nivel zonal, distrital y circunscriptural.

4.7.2. FASE II: Estratégico

4.7.2.1. Generalidades de la Fase

En esta segunda fase se diseñarán estrategias de Relaciones Públicas, a nivel interno como externo, que contribuirán al mejoramiento de la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, manteniendo así una buena relación con los usuarios.

4.7.2.2. Objetivos de la Fase

Objetivo General

Ejecutar estrategias de relaciones públicas internas y externas mediante la implementación del Plan de Relaciones Públicas, mejorando la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

- ✓ Proponer estrategias de relaciones públicas internas mediante el análisis del diagnóstico situacional.

- ✓ Formular estrategias encaminadas al cumplimiento de la visión de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES, provincia de Santa Elena.

- ✓ Elaborar estrategias de relaciones públicas externas mediante el análisis de los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a la ciudadanía

4.7.2.3. Estrategias de Relaciones Públicas Internas

Estrategia N° 1: Elaboración de Misión, Visión, Objetivos y Políticas del Departamento de Relaciones Públicas.

CUADRO N° 7: Estrategia N° 1: Elaboración de Misión, Visión, Objetivos y Políticas del Departamento de Relaciones Públicas.

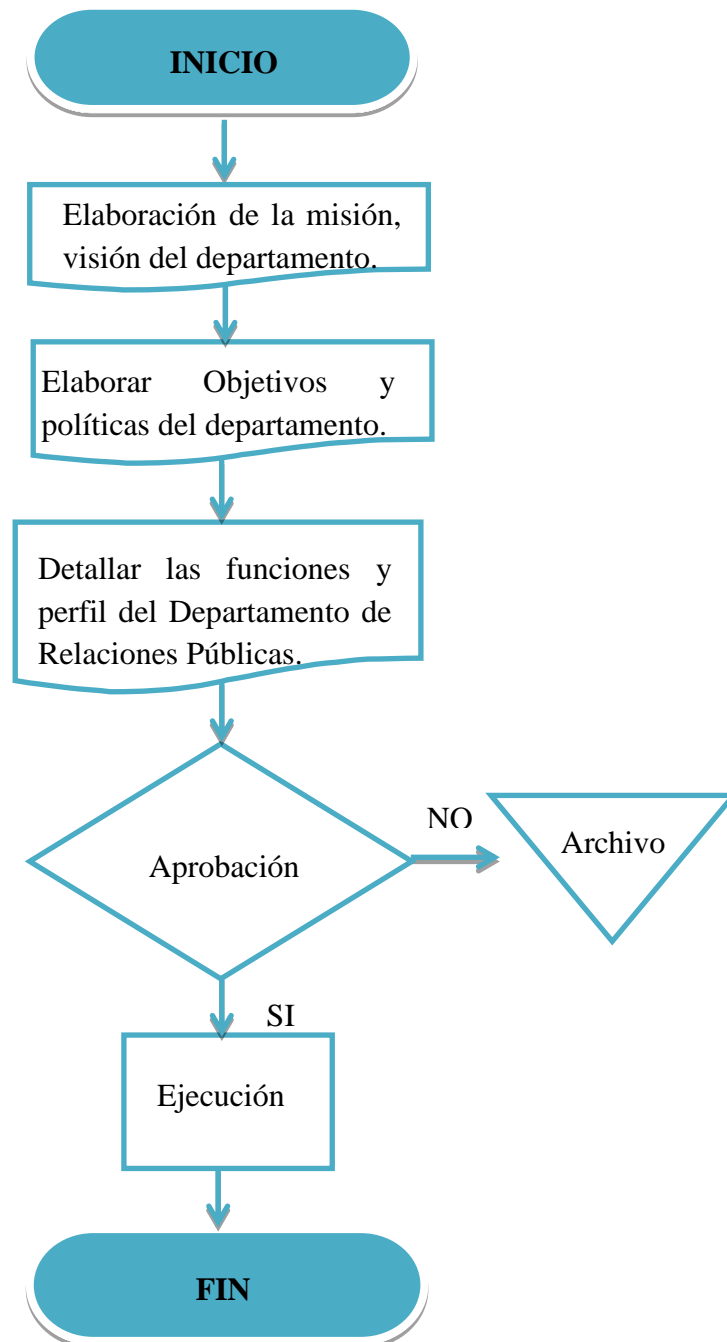
N° 1	Estrategia de Relaciones Públicas Internas
<p>Nombre de la estrategia: Elaboración de Misión, Visión, Objetivos y políticas del Departamento de Relaciones Públicas.</p>	
<p>Objetivo: Crear la misión, visión, Objetivos y políticas departamentales basándose en los elementos direccionadores institucionales para contribuir a la consecución de los mismos.</p>	
<p>Importancia: Para el Área de Relaciones Públicas es importante tener una misión y visión que permita conocer cuál es el propósito del departamento.</p>	
<p>Beneficios de la estrategia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor imagen institucional del MIES
	<ul style="list-style-type: none"> - Mejor calidad de comunicación con los públicos internos y externos
	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional
	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor importancia para el departamento.
	<ul style="list-style-type: none"> - El personal tomará conciencia de sus funciones y se desempeñará de mejor forma.
<p>Responsable de su ejecución</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

- ✓ **Flujograma de elaboración de Misión, Visión, Objetivos y Políticas Departamentales.**

GRÁFICO N° 21: Flujograma de elaboración de Misión, Visión, Objetivos y Políticas Departamentales.



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Misión Departamental**

El departamento de relaciones públicas busca proyectar una excelente imagen institucional mediante la difusión en los medios de comunicación de la gestión que realiza la dirección distrital 24d02 la libertad salinas MIES.

✓ **Visión Departamental**

Ser un departamento con éxito y establecer una imagen respetable y admirable dentro del sector público.

✓ **Objetivos Departamentales**

General:

Gestionar la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES a través de una adecuada planificación de las actividades.

Específicos:

- Coordinar la comunicación interna y externa mediante el uso adecuado de los canales de comunicación institucional.
- Trabajar en conjunto con las demás áreas departamentales del MIES
- Seleccionar la información y organizarla de manera adecuada y entendible.

✓ **Políticas Departamentales**

Acceso a la información pública.- La información de las actividades realizadas por el MIES es públicas, por ende toda persona tiene el derecho de acceder a ella.

Trabajo coordinado.- El Director del Departamento debe trabajar en equipo con los responsables de las unidades departamentales

Gestión estratégica.- Desarrollar e implementar estrategias internas y externas.

Presentación de informes.- Dar a conocer a la institución matriz la planificación anual

✓ **Funciones del Departamento de Relaciones Públicas**

- Diseñar estrategias de comunicación interna y externa para mantener informado a los públicos internos y externo sobre las gestiones que realiza la institución.
- Planificar los eventos y programas
- Efectuar estudios de opinión pública con el objetivo de conocer el nivel de aceptación de la institución
- Coordinar con los medios de comunicación la realización de actividades tales como: eventos, conferencias, proyectos, entre otros.
- Mantener relaciones cordiales con los públicos interno y externo
- Trabajar en conjunto con otros departamentos para la ejecución de programas.
- Coordinar reuniones semanales con los directores departamentales para la planificación de las actividades
- Subir al sistema de Gestión por Resultados la Planificación semanal, mensual y Anual.
- Proyectar una buena imagen e identidad institucional.

- Dar a conocer los resultados de la evaluación emitida por la institución Matriz
 - Conocer y clasificar los diversos públicos de entidad.
 - Supervisión de las Publicaciones.
- ✓ **Descripción del Puesto y Perfil - Director Departamental de Relaciones Públicas**

CUADRO N° 8: Director Departamental de Relaciones Públicas

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
Entidad:	DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 - MIES.
Área Departamental:	RELACIONES PÚBLICAS
Cargo:	DIRECTOR DEPARTAMENTAL
MISIÓN	
El Departamento de Relaciones Públicas busca proyectar una excelente imagen institucional mediante la difusión en los medios de comunicación de la gestión que realiza la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar propuestas de estrategias de comunicación interna y externa - Coordinar reuniones semanales para planificación de actividades - Elaborar informes de seguimiento y control de actividades. - Llevar un registro de la Planificación semanal, mensual y anual 	
COMUNICACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - Público interno - Público externo 	
INSTRUCCIÓN FORMAL REQUERIDA	
Instrucción:	Tercer Nivel
Título Requerido:	Si
Área de Conocimiento:	Administración, Ciencias Sociales, Humanas, Políticas o afines.
EXPERIENCIA LABORAL REQUERIDA	
Tiempo de Experiencia:	1 – 3 años
INDICADORES DE GESTIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Reuniones semanales - Registro de Planificación de actividades - Informe de eventos y programas 	

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Estrategia N° 2: Fortalecimiento de identidad institucional.

CUADRO N° 9: Estrategia N° 2: Fortalecimiento de identidad institucional

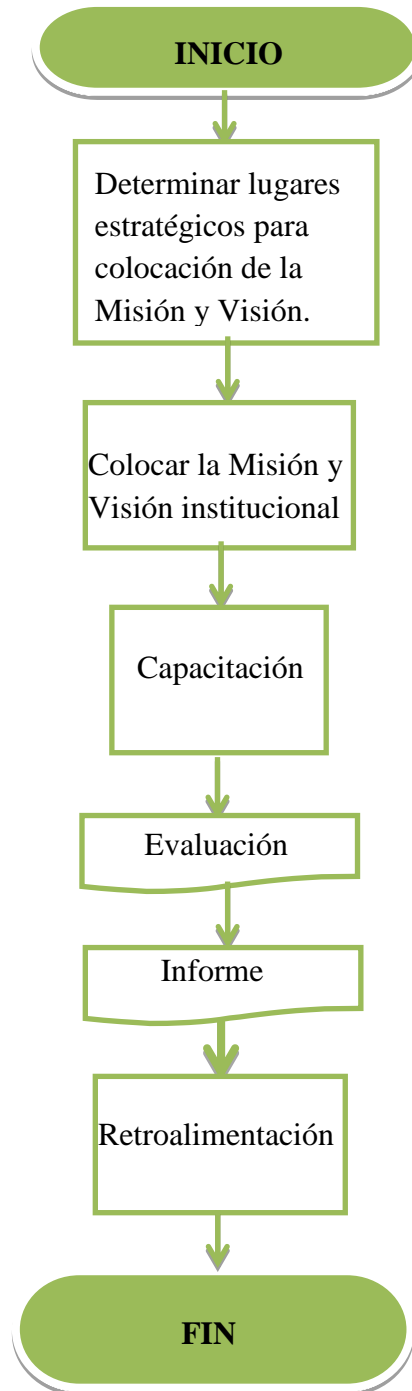
N° 2	Estrategia de Relaciones Públicas Internas
<p>Nombre de la estrategia: Fortalecimiento de identidad institucional</p>	
<p>Objetivo: Dar a conocer los elementos que identifican a la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES mediante la ejecución de estrategias de comunicación interna que permitan fortalecer la identidad institucional.</p>	
<p>Importancia: Para la Dirección Distrital del MIES es importante fortalecer la imagen institucional para que la comunidad tenga una criterio favorable de la institución</p>	
<p>Beneficios de la estrategia</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación del personal
	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la institución
	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional
	<ul style="list-style-type: none"> - Los servidores públicos y usuarios conocen misión y visión.
	<ul style="list-style-type: none"> - Se fortalece la cultura organizacional.
<p>Responsable de su ejecución</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Flujograma de Fortalecimiento de Identidad Institucional**

GRÁFICO N° 22: Flujograma de Fortalecimiento de Identidad Institucional



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Matriz de un sondeo de opinión**

CUADRO N° 10: Matriz de un sondeo de opinión

PREGUNTAS	OPCIONES
<p>¿Cómo evalúa la imagen de la Dirección Distrital del MIES?</p>	<p>Excelente ____</p> <p>Regular ____</p> <p>Malo ____</p>
<p>¿Considera que los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES brindan un mejor servicio y atención al usuario?</p>	<p>Si ____</p> <p>No ____</p>
<p>¿Cómo evalúa las instalaciones de la Dirección Distrital del MIES?</p>	<p>En Buenas Condiciones ____</p> <p>En Malas Condiciones ____</p>
<p>¿Qué le recomienda a la Dirección Distrital del MIES para que mejore la imagen de la entidad?</p>	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Estrategia N° 3: Mejora De Imagen Institucional

CUADRO N° 11: Mejorar la imagen institucional

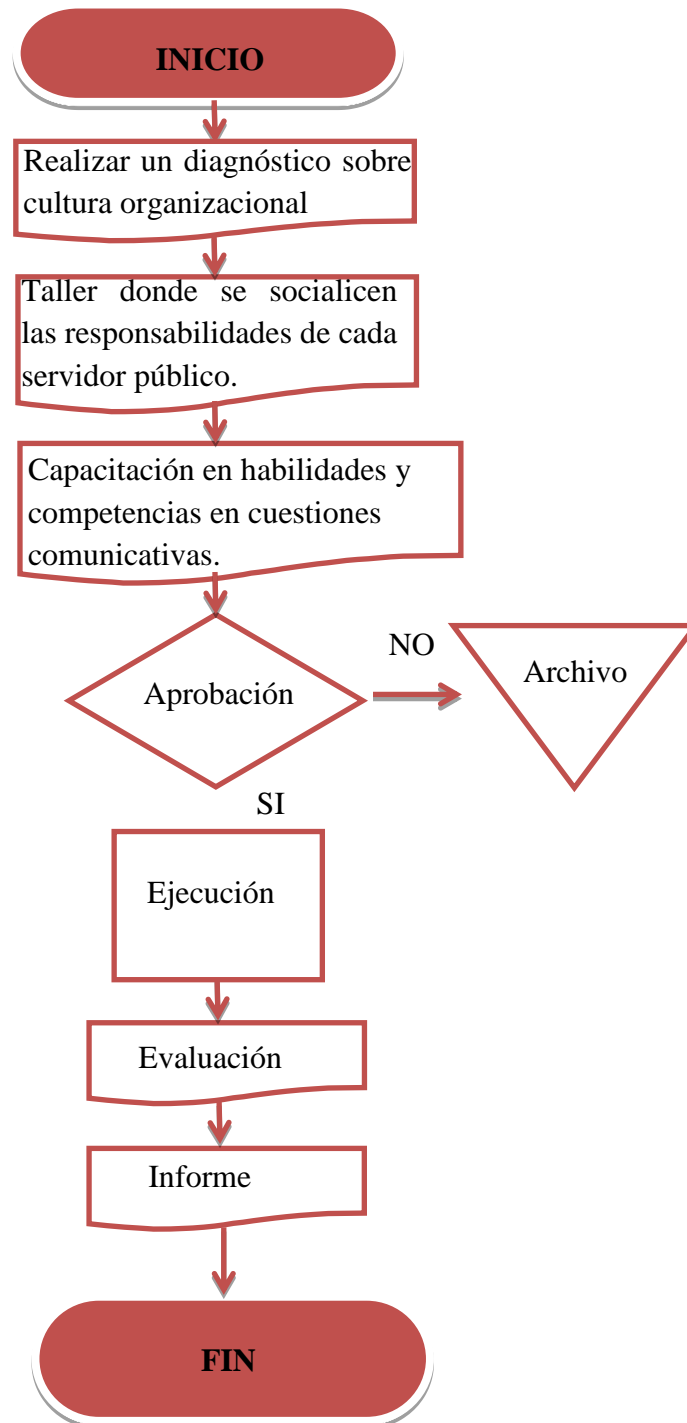
N° 3	Estrategia de Relaciones Públicas Internas
NOMBRE DE LA ESTRATEGIA: Mejorar la imagen institucional	
OBJETIVO: Fortalecer la imagen institucional de la Dirección Distrital 24D02 La Libertad Salinas MIES	
IMPORTANCIA: Para la Dirección Distrital del MIES es importante mantener una buena comunicación interna ya que esto permite proyectar una buena imagen institucional a los usuarios o publico externo.	
Beneficios de la estrategia	- Proyección de una mejor imagen institucional
	- Motivación de los servidores públicos
	- Mejoramiento de la atención
	- Trabajo en equipo
Responsable de su ejecución	Departamento de Relaciones Públicas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Flujograma de Mejora de Imagen Institucional**

GRÁFICO N° 23: Flujograma de Mejora de Imagen Institucional



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Estrategia N° 4: Canales de Comunicación

CUADRO N° 12: Canales de Comunicación

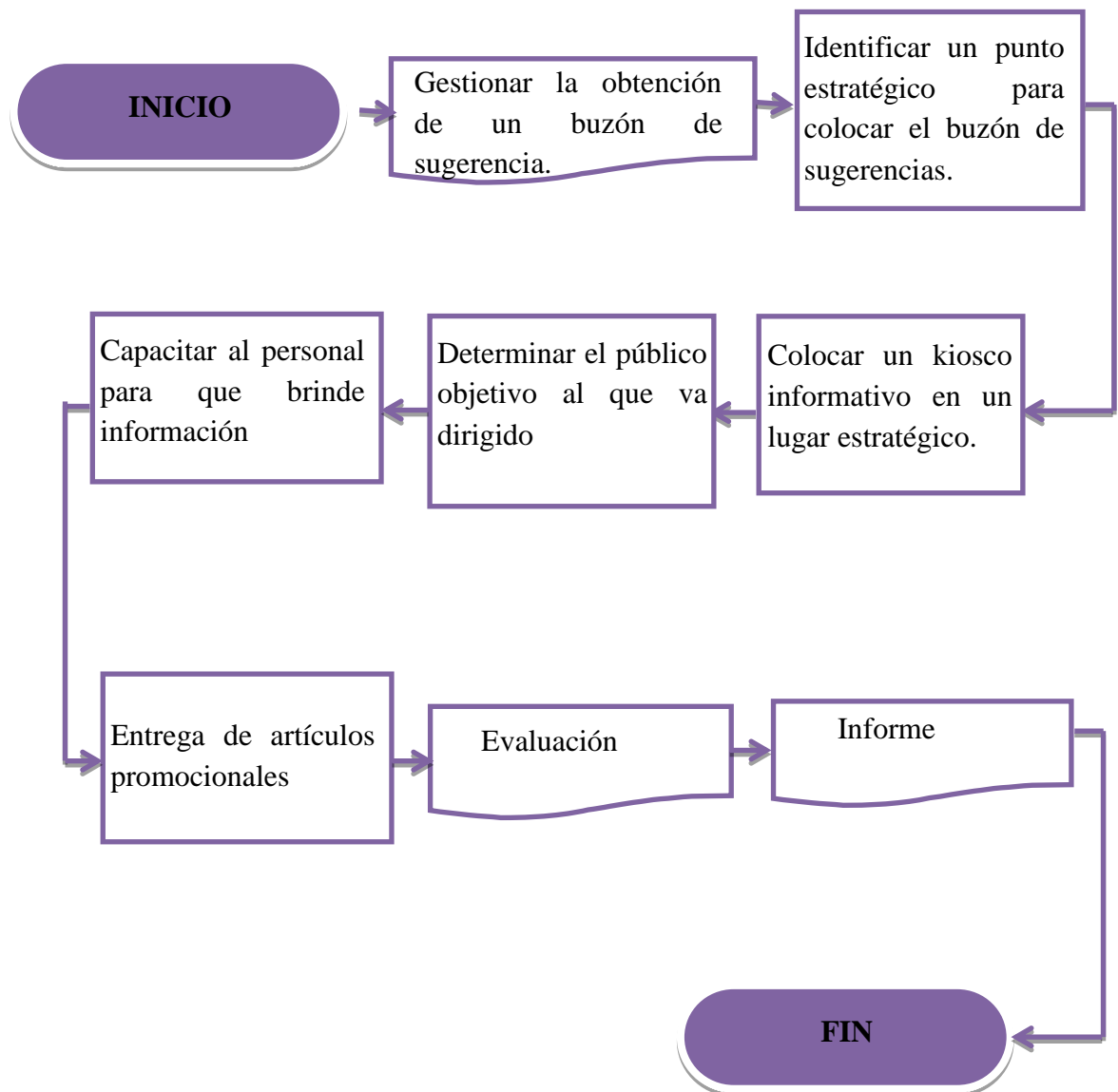
N° 4	Estrategia de Relaciones Públicas Internas	
Nombre de la estrategia: Canales de comunicación		
Objetivo: Fortalecer los canales de comunicación que permitan informar a los empleados de las actividades de la dirección distrital 24d02 la libertad salinas MIES		
Importancia: Es importante que se fortalezcan los canales de comunicación de la dirección distrital del MIES, para dar a conocer las actividades que se realiza como institución.		
Beneficios de la estrategia	- Público conoce las gestiones de la institución	
	- Clima organizacional	
	- Mejor imagen institucional	
	- Mejor comunicación	
	- Conocimiento de las sugerencias de los usuarios	
Responsable de su ejecución	Departamento de relaciones públicas	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Flujograma de Canales de Comunicación**

GRÁFICO N° 24: Flujograma de Canales de Comunicación



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Estrategia N° 5: Motivación al Personal

CUADRO N° 13: Motivación al Personal

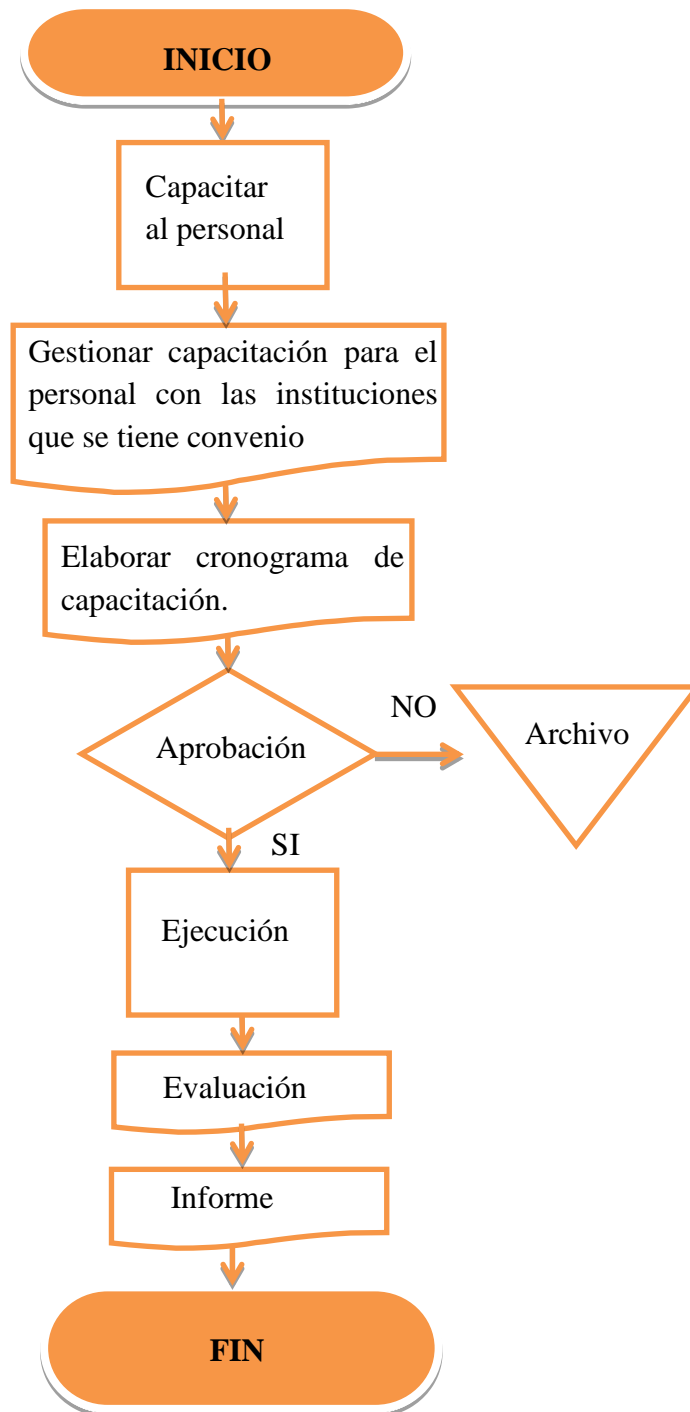
N° 5	Estrategia de Relaciones Públicas Internas	
Nombre de la estrategia: Motivación del personal		
Objetivo: Elevar el autoestima de los servidores públicos de la dirección distrital 24d02 la libertad salinas MIES mediante programas de incentivos para mejorar el desempeño de manera que se brinde un mejor servicio.		
Importancia: Es importante mantener a los servidores públicos motivados, ya que son parte importante de la institución y son los encargados de brindar la atención a los usuarios dándole una buena imagen a la institución.		
Beneficios de la estrategia	- Servidores públicos motivados	
	- Mejor desempeño laboral	
	- Personal motivado	
	- Actualización de conocimientos	
Responsable de su ejecución	Departamento de Recursos Humanos	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Flujograma de Motivación al Personal**

GRÁFICO N° 25: Flujograma de Motivación al Personal



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

4.7.2.4. Estrategia de Relaciones Públicas Externas

Estrategia N° 1: Publicidad Institucional

CUADRO N° 14: Publicidad Institucional

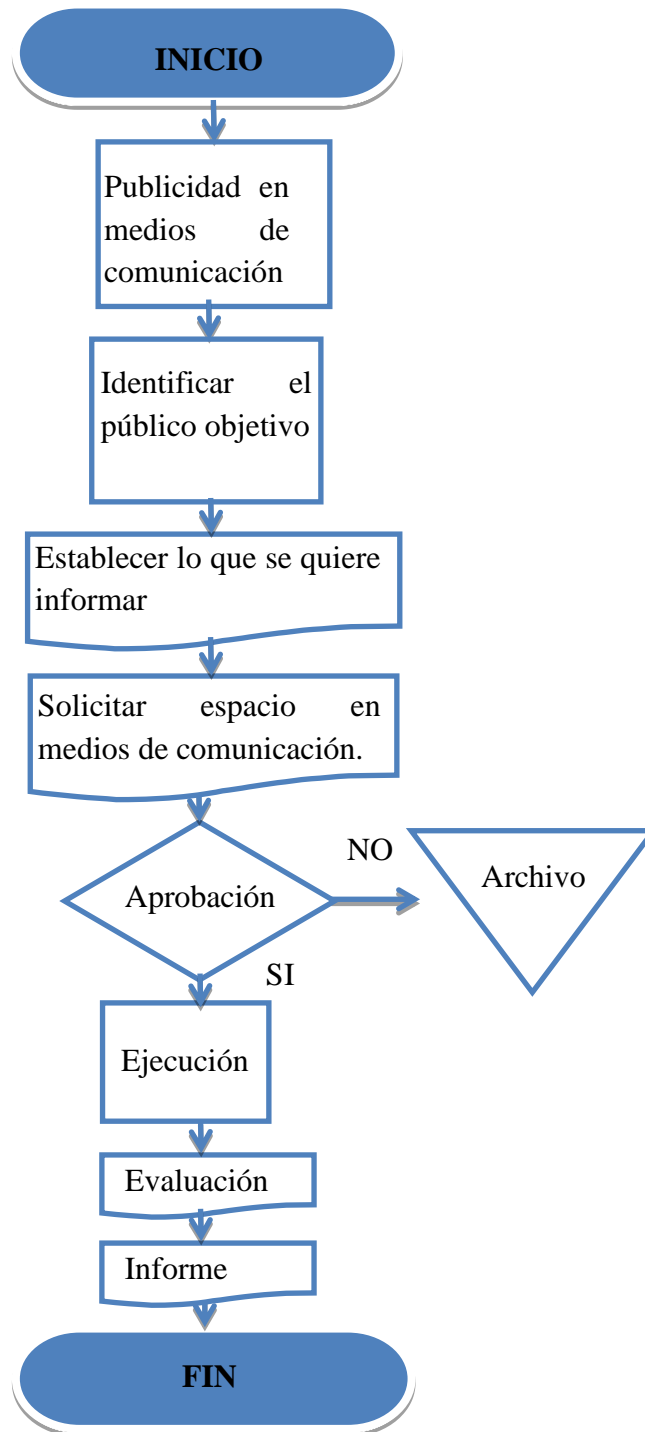
N° 1	Estrategia de Relaciones Públicas Externas
Nombre de la estrategia: Publicidad institucional	
Objetivo: Fortalecer la publicidad mediante la propagación de artículos informativos y educativos que permitan posicionar en la mente de los usuarios al MIES.	
Importancia: La publicidad es importante, ya que por este medio se busca captar la atención de los usuarios existentes y nuevos.	
Beneficios de la estrategia	- Incremento de identidad institucional
	- Posicionamiento en la mente de los usuarios
	- Promoción de servicios
	- Informar de las actividades
Responsable de su ejecución	Departamento de Relaciones Públicas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Flujograma Publicidad Institucional**

GRÁFICO N° 26: Flujograma Publicidad Institucional



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

Estrategia N° 2: Organización de Eventos

CUADRO N° 15: Organización de Eventos

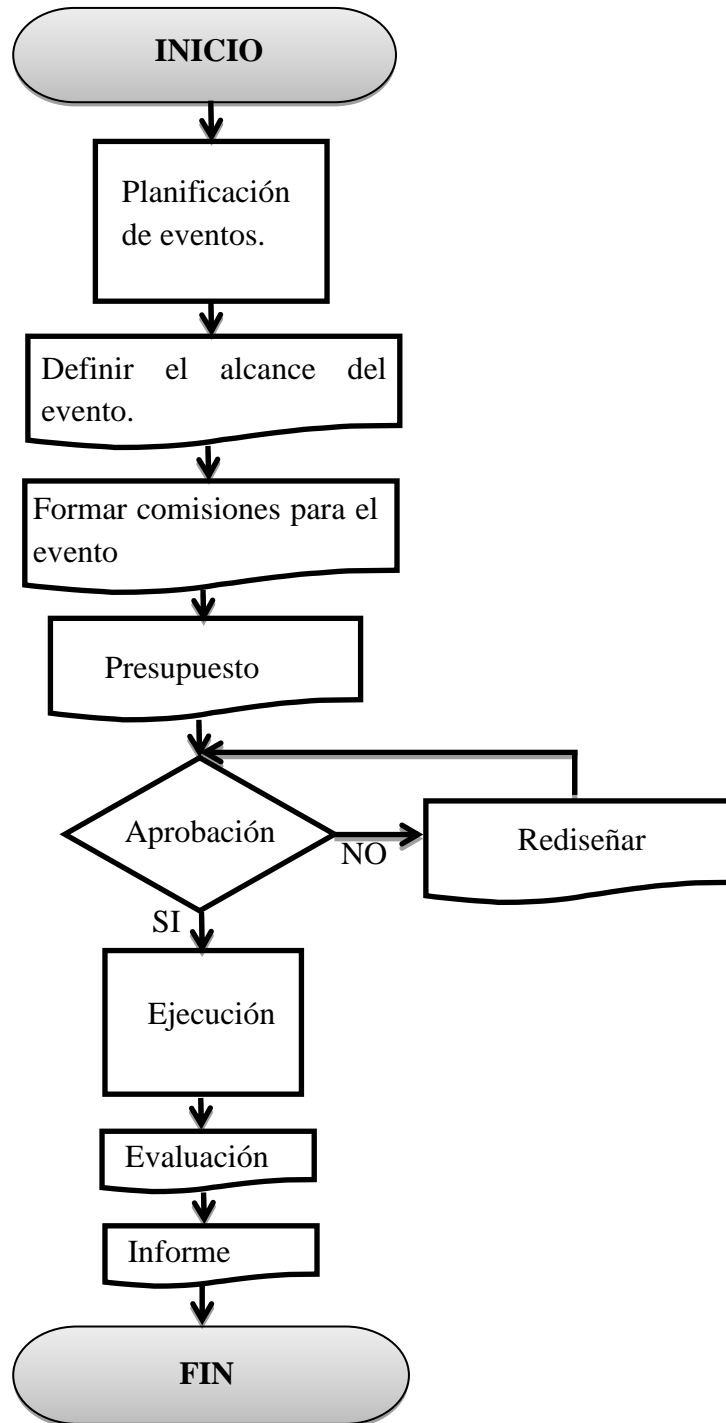
N° 2	Estrategia de Relaciones Públicas Externas	
Nombre de la estrategia: Organización de eventos		
Objetivo: Fortalecer la organización de los eventos mediante el establecimiento de tácticas que permitan llevar a cabo de una mejor manera el desarrollo de los mismos		
Importancia: Es importante conocer los lineamientos y protocolos que se llevan a cabo al momento de efectuar eventos dirigidos a los usuarios.		
Beneficios de la estrategia	- Comunicación efectiva	
	- Trabajo en equipo	
	- Opinión pública	
Responsable de su ejecución	Departamento de relaciones públicas	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Flujograma Estrategia de Organización de Eventos**

GRÁFICO N° 27: Flujograma Estrategia de Organización de Eventos



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Eliana Reyes Torres

✓ **Guía de Planificación de un Evento**

CUADRO N° 16: Guía de Planificación de un Evento

Objetivo de la guía:

Dar a conocer los pasos a seguir en la preparación inicial de un evento.

Pasos a seguir:

a) Identificar el carácter del evento.

b) A quién va dirigido

c) Cuándo y dónde se efectuará

d) Designar comisiones.

- Publicidad
- Promoción
- Finanzas
- Contacto y gestión
- Logística
- Protocolo
- Alimentación

e) Elaboración del presupuesto

f) Ejecución

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

4.7.3. FASE III: Capacitación

4.7.3.1. Generalidades de la Fase

En la tercera fase se darán a conocer las directrices que son necesarias para poner en práctica el Plan de Relaciones Públicas, el Plan de capacitación permite fortalecer los conocimientos teóricos y prácticos de los funcionarios de la institución, esto permitirá que la entidad proyecte una mejor imagen ante la ciudadanía.

4.7.3.2. Objetivos de la Fase

Objetivo General

Proponer a la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES un plan de capacitación con la finalidad de mejorar el conocimiento, habilidades y destrezas de los funcionarios.

Objetivos Específicos

- ✓ Implementar el Plan de Relaciones Públicas para la Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES.
- ✓ Fortalecer el conocimiento de los funcionarios en lo referente a las estrategias de Relaciones Públicas.

4.7.3.3. Misión del Plan de Capacitación

Fortalecer los conocimientos de los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES mediante la aplicación de un plan de capacitación contribuyendo con la mejora de sus habilidades y destrezas

4.7.3.4. Visión del Plan de Capacitación

Contar con un personal altamente capacitado, con destrezas, habilidades y conocimientos que permitan mejorar la calidad del servicio brindado y proyectar una imagen institucional eficiente

4.7.3.5. Objetivos del Plan de Capacitación.

General:

Capacitar al personal de la Dirección Distrital del MIES con la finalidad de mejorar el desempeño laboral

Específicos:

- Optimizar el conocimiento de los funcionarios que labora en la Dirección Distrital del MIES en lo que concierne al Plan de Relaciones Públicas.
- Obtener un mejor desempeño por parte de los funcionarios que labora en la Dirección Distrital del MIES referente a la atención y servicio al usuarios.
- Motivar a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES a fin de mejorar el desempeño laboral.

4.7.3.6. Políticas del Plan de Capacitación.

- La capacitación debe ser teórico-práctico para un mayor aprendizaje.
- El encargado de brindar la capacitación debe evaluar periódicamente los diferentes temas que se han impartido.

- El personal deberá velar por el cumplimiento de los procedimientos que se establezcan para el uso efectivo y eficiente de los servicios que la Dirección Distrital del MIES brinda.
- Que todos los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES reciban la capacitación con el fin de obtener mejores resultados laborales.

4.7.3.7. Contenido Programático del Plan.

✓ Generalidades

El Plan de Relaciones Públicas vinculará de manera eficiente a las unidades departamentales de la Dirección Distrital del MIES, en cada una de las áreas recae la responsabilidad de trabajar en equipo para el logro de los objetivos planteados en el plan.

Es necesario que los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES estén informados sobre el contenido del Plan de Relaciones Públicas, la capacitación de todo el personal de la Institución estará integrada en tres fases, cada una con objetivos específicos, estrategias, metodología y criterios de evaluación.

Las fases del Plan de Relaciones Públicas serán las siguientes:

1. **Fase Primera:** Eje de Inducción
2. **Fase Segunda:** Eje Estratégico
3. **Fase Tercera:** Eje Conclusivo

Eje de Inducción: Permitirá fortalecer los conocimientos de los funcionarios referentes al Análisis Situacional FODA, Misión, Visión, Objetivos y Políticas de la Dirección Distrital del MIES.

Eje Estratégico: En esta fase se darán a conocer las Estrategias de Relaciones Públicas Internas y Externas, que contribuirá a que los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES mejoren el desempeño de sus funciones diarias.

Eje Conclusivo: Busca informar a funcionarios de la Dirección Distrital del MIES como se ejecutará y como se evaluará la propuesta.

4.7.3.8. Resumen de las Etapas del Plan de Capacitación

ETAPA 1: Conocimiento Institucional

CUADRO N° 17: Etapa 1- Conocimiento Institucional

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	SUGERENCIA METODOLÓGICA	CRITERIO METODOLÓGICO
Dar a conocer de forma metódica, la situación actual, misión, visión, objetivos y políticas de la Dirección Distrital del MIES.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis Situacional - FODA. - Misión - Visión - Objetivos institucionales - Políticas Institucionales 	Realizar la capacitación de forma magistral e interactiva	Luego de exponer los temas, se debe desarrollar preguntas y respuestas; esto permite evaluar el grado de conocimientos adquirido por los funcionarios.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

ETAPA 2: Conocimiento Estratégico

CUADRO N° 18: Conocimiento Estratégico

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	SUGERENCIA METODOLÓGICA	CRITERIO METODOLÓGICO
Dar a conocer las Estrategias de Relaciones Públicas Internas a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de misión y visión departamental. - Fortalecimiento de identidad institucional. - Mejora de Imagen Institucional. - Canales de comunicación. - Motivación al personal. 	Se recomienda brindar una capacitación de forma interactiva, e esa forma se logrará captar la atención de los funcionarios.	Luego de exponer los temas, se debe desarrollar preguntas y respuestas; esto permite evaluar el grado de conocimientos adquirido por los funcionarios.
Dar a conocer las Estrategias de Relaciones Públicas Externas a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES.	<ul style="list-style-type: none"> - Publicidad institucional. - Organización de eventos. 	Se recomienda brindar una capacitación de forma interactiva, e esa forma se logrará captar la atención de los funcionarios.	Luego de exponer los temas, se debe desarrollar preguntas y respuestas; esto permite evaluar el grado de conocimientos adquirido por los funcionarios.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

ETAPA 3: Lineamientos del Plan

CUADRO N° 19: Lineamientos del Plan

OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	SUGERENCIA METODOLÓGICA	CRITERIO METODOLÓGICO
<p>Fomentar en los funcionarios de La Dirección Distrital del MIES el grado de conocimiento que deben tener sobre la capacitación implementación y evaluación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción. - Misión y Visión del plan de capacitación. - Objetivos del plan de capacitación. - Políticas del plan. - Contenido programático. - Objetivos de la implementación - Alcance. - Beneficios. - Técnicas de Evaluación 	<p>Se sugiere realizar un sondeo, acerca del nivel cultural de los participantes, determinando así el nivel de conocimientos sobre los temas a desarrollar.</p>	<p>Luego de exponer los temas, se debe desarrollar preguntas y respuestas; esto permite evaluar el grado de conocimientos adquirido por los funcionarios.</p>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

4.7.3.9. Plan de Capacitación

CUADRO N° 20: Plan de Capacitación

INSTITUCIÓN: Dirección Distrital 24D02 La Libertad - Salinas MIES									
Modalidad de capacitación:		Taller							
Participantes:		Servidores Públicos de la Dirección Distrital 24D02 del MIES							
OBJETIVO	TEMA	SUBTEMAS	HS	RESPONSABLE	RECURSO	LUGAR			
Promover el fortalecimiento de las capacidades, destrezas y habilidades de los Servidores Públicos de la Dirección Distrital 24D02 del MIES, mediante la ejecución de capacitaciones a contribuyendo con el mejoramiento de la imagen institucional y el desempeño laboral.	Elementos de Gestión de la Institución	Misión – Visión	6	- Área de Relaciones Públicas - Área de Talento Humano	Presupuesto Institucional	DIRECCIÓN DISTRICTAL			
		Objetivos Estratégicos – Políticas							
		Estatuto Orgánico Por Procesos							
	Fases del Plan de Relaciones Públicas del MIES	Inducción	8						
		Estratégico							
		Capacitación							
		Conclusivo							
	Control de Gestión Pública	Seguimiento de actividades	6						
		Evaluación de actividades							
		Proceso de Retroalimentación							
	Atención al Usuario	Eficiencia - Eficacia	6				- Área de Relaciones Públicas - Área de Talento Humano	Presupuesto Institucional	DIRECCIÓN DISTRICTAL
		Amabilidad – Responsabilidad							
Tratar a usuarios difíciles									

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

4.7.4. FASE IV: Eje Conclusivo

4.7.4.1. Generalidades

Luego de finalizar la etapa de capacitación dirigido a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES, lo siguiente es la fase del eje conclusivo que indica la ejecución de la propuesta, esta actividad tiene la finalidad de comprobar si los aspectos adquiridos en la capacitación fueron implementados por la Institución en pro de la mejora de su imagen.

4.7.4.2. Objetivos de la Fase

Objetivo General

Implementar y evaluar el Plan de Relaciones Públicas fortaleciendo la imagen institucional de la Dirección Distrital del MIES.

Objetivos Específicos

- ✓ Fortalecer la Imagen de la Dirección Distrital del MIES.
- ✓ Determinar si la capacitación impartida a los funcionarios de Dirección Distrital del MIES logró los objetivos establecidos.
- ✓ Implementar las diferentes estrategias de Relaciones Públicas.

4.7.4.3. Alcance de la implementación

La implementación del Plan de Relaciones Públicas se llevará a cabo en un período de 3 años, luego de cumplir con el plazo establecido se realizará una retroalimentación con el fin de reforzar con nuevas tácticas que busquen mejorar la imagen institucional de la Dirección Distrital del MIES.

4.7.4.4. Beneficios de la implementación

Los beneficios que obtendrá la Dirección Distrital del MIES con la implementación del Plan de Relaciones Públicas son:

- Mejorar la imagen de la institución.
- Los empleados adquirirán nuevos conocimientos sobre temas de interés para la institución.
- Mejorará la comunicación interna y externa.
- Se logrará ante la opinión pública una buena imagen.
- Usuarios estarán satisfechos por la buena atención y servicio de calidad.

4.7.4.5. Programas a Desarrollar

✓ Misiones Directas.

Cada funcionario de la Dirección Distrital del MIES, deberá conocer las acciones que debe cumplir en su puesto de trabajo, tomando en cuenta las directrices establecidas por la entidad respecto a la imagen institucional que se pretende alcanzar.

✓ Tácticas Recordatorias.

La Unidad Departamental de Relaciones Públicas en forma coordinada con los directores de los demás departamentos de la Dirección Distrital del MIES deberá crear un plan de comunicación con la finalidad de informar sobre las actividades que realiza la institución en beneficio de los usuarios.

- ✓ **Tener presente la Misión y Objetivos de la Dirección Distrital Del MIES.**

El Departamento de Relaciones Públicas deberá colocar dentro de la institución carteles con la misión y visión, con el propósito de dar a conocer a los usuarios externos los objetivos que se pretenden alcanzar.

- ✓ **Conocimiento pleno de actividades.**

Es necesario que los funcionarios de la institución conozcan sobre las diferentes estrategias que realiza la Dirección Distrital del MIES.

4.7.5. Evaluación.

- ✓ **Generalidades**

La evaluación deberá ser un proceso continuo y sistemático, debe estar enfocado a los cambios de conducta, rendimiento y desempeño laboral mediante el cual se realizará un análisis comparativo de los logros adquiridos en función de los objetivos propuestos por la Dirección Distrital del MIES.

- ✓ **Objetivo de la Evaluación**

Determinar los puntos fuertes del Plan de Relaciones Públicas, corrigiendo las debilidades que se presenten en el curso de ejecución.

- ✓ **Herramientas de Evaluación**

Diseño de entrevistas: Esta herramienta se la utilizará para obtener información en forma verbal, a través de preguntas diseñadas por el investigador y el

responsable del área de Relaciones Públicas. Las preguntas estarán dirigidas a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES.

✓ **Formato de la Guía de Entrevista**

CUADRO N° 21: Formato de la Guía de Entrevista

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué problemas cree usted que existen aún en la Dirección Distrital del MIES?	
¿Cree que existen problemas de comunicación? Mencíonelos.	
¿Considera que ha mejorado la comunicación en la Dirección Distrital del MIES?	
¿Qué le gustaría a usted que mejorará?	
¿Lo usted pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones?	
¿Existe trabajo en equipo entre las unidades departamentales?	
¿Considera que con la capacitación impartida a los empleados ha mejorado la imagen de la Dirección Distrital del MIES?	

Fuente: Investigación Directa

Elaborado Por: Eliana Reyes Torres

✓ **Responsable de la Evaluación**

La puesta en marcha del Plan de Relaciones Públicas será responsabilidad de las autoridades de la Dirección Distrital del MIES en conjunto con el departamento de Relaciones Públicas.

✓ **Revisión**

Es necesario que el responsable del Talento Humano establezca un cronograma de evaluación una vez que haya pasado el tiempo máximo definido para la ejecución del Plan, este proceso permite determinar si se están obteniendo los resultados planteados. Además, en el caso de encontrar inconvenientes permitirá realizar cambios para el logro de los objetivos y a su vez efectuar las actualizaciones necesarias.

✓ **Retroalimentación**

Luego de realizada la evaluación se procede a iniciar el proceso nuevamente, esta vez con la implementación de las medidas correctivas, de tal forma que se corrijan los inconvenientes detectados.

4.8. PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 22: Plan de Acción

PROBLEMA PRINCIPAL: Incidencia de la planificación en la imagen institucional						
FIN DE LA PROPUESTA: Mejorar la imagen institucional de la Dirección Distrital del MIES.					INDICADOR: Al finalizar diciembre del 2018 se habrá mejorado la imagen institucional en un 90%	
PROPÓSITO DE LA PROPUESTA: Fortalecer la planificación departamental, mediante la implementación de un Plan de Relaciones Públicas.					INDICADOR: Al finalizar el 2018 Se habrá fortalecido la planificación departamental en un 90%	
Estrategias	Objetivos	Actividades	Indicadores	Presupuesto	Duración	Responsable
Socializar el análisis FODA con la ayuda de la directora del área de Relaciones Públicas	Orientar la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Departamento de Relaciones Públicas mediante la ilustración del desarrollo de la fase de inducción.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer cronograma de trabajo - Buscar información referente a las actividades del MIES - Socializar el análisis FODA - Presentar los resultados 	El 85% de los servidores públicos conocerán los resultados del diagnóstico situacional	\$250	1 año	<ul style="list-style-type: none"> - Investigador - Directora del área Relaciones Públicas
Promover el uso de las estrategias de relaciones públicas internas y externas que permitan fortalecer la imagen institucional.	Direccionar el fortalecimiento de la administración del Departamento de Relaciones Públicas a través de las estrategias de relaciones públicas internas y externas.	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar las estrategias - Presentar un informe sobre las estrategias - Implementar las estrategias 	El 75% de las estrategias internas y externas se habrán ejecutado en un año.	\$225	1 año	<ul style="list-style-type: none"> - Investigador - Directora del área Relaciones Públicas
Realizar una capacitación a los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES.	Facilitar la socialización de lineamientos del Plan de Relaciones Públicas entre el personal interno a través de un Plan de Capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentar los temas - Establecer un cronograma de capacitación - Convocar al personal - Realizar la capacitación - Evaluación de la actividad 	El 85% de los servidores se habrán capacitado en temas de los lineamientos del plan de relaciones públicas	\$260	1 año	<ul style="list-style-type: none"> - Área de Relaciones Públicas - Área de Talento Humano
Realizar una evaluación y retroalimentación de la ejecución del Plan de Relaciones Públicas	Promover el análisis de los resultados obtenidos por el Plan de Relaciones Públicas mediante una evaluación aplicada al personal interno y usuarios de la Dirección Distrital del MIES.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer un cronograma de evaluación - Realizar sondeos de opinión - Presentar un informe sobre la evaluación - Tomar medidas correctivas 	El 95% del personal interno será evaluado	\$240	1 año	<ul style="list-style-type: none"> - Directora del área Relaciones Públicas

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

4.9. PRESUPUESTO

CUADRO N° 23: Presupuesto

PRESUPUESTO DEL PROYECYO		
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	VALOR
Investigación Preliminar	Transporte	\$ 100,00
	Consultas bibliográficas	
	Impresiones	
Diagnóstico Situacional de la Institución	Transporte	\$ 250,00
	Entrevistas	
	Encuestas	
	Impresiones	
Análisis de la Información	Internet	\$ 65,00
	Consultas bibliográficas	
Elaboración del Plan de Relaciones Públicas	Transporte	\$ 500,00
	Consultas Bibliográficas.	
	Impresiones	
TOTAL		\$ 975,00

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Eliana Reyes Torres

CONCLUSIONES

1. El Diagnóstico Situacional de la Dirección Distrital del MIES fue elaborado con la ayuda de la Directora de la Unidad Departamental de Relaciones Públicas, además se tomó en cuenta el criterio emitido por el responsable del área de Talento Humano y de varios funcionarios de la institución.
2. Las estrategias de relaciones públicas internas y externas fueron elaboradas en base a los resultados obtenidos del análisis FODA, cada estrategia cuenta con un número de tácticas, pasos a seguir y los beneficios de su implementación.
3. Los elementos orientadores tales como misión, visión, objetivos y políticas institucionales son elementos muy importantes para la gestión administrativa de la Dirección Distrital del MIES, El Plan de capacitaciones propone dar a conocer cada una de las fases del Plan de Relaciones Públicas con la finalidad de mejorar el desempeño laboral.
4. La evaluación del Plan de Relaciones Públicas de la Dirección Distrital del MIES es un proceso fundamental para tomar medidas correctivas, los inconvenientes detectados durante la ejecución del Plan serán analizados por las autoridades del MIES y por el responsable del área de Relaciones Públicas.

RECOMENDACIONES

1. Es necesario dar a conocer al Director distrital del MIES el informe del diagnóstico situacional FODA, en este informe se detallarán las posibles soluciones a las debilidades encontradas para ser tomadas en cuenta por las autoridades de la institución.
2. Se recomienda a las autoridades de la Dirección Distrital del MIES promover la ejecución de cada una de las estrategias que constan el Plan de Relaciones Públicas, de esta manera se contribuirá al desempeño laboral de los funcionarios y fortalecerá la imagen de la institución.
3. Debe promoverse la socialización de estos elementos direccionadores, a través de la ejecución del Plan de Capacitación, de tal forma que los funcionarios de la Dirección Distrital del MIES encaminen sus actividades al cumplimiento de los parámetros establecidos por la institución matriz.
4. Luego de que el Plan de Relaciones Públicas haya sido ejecutado, el responsable del Talento Humano en conjunto con el responsable del área de Relaciones Públicas deberán coordinar un cronograma de evaluación tomando en cuenta las directrices establecidas en la propuesta, la evaluación debe buscar las debilidades que se hayan presentado y elaborar nuevas estrategias para contrarrestarlas.

BIBLIOGRAFÍA

- Angulo, E. (2012). *metodologia_cuantitativa*.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera Edición. Colombia: Pearson Educación* .
- Briones, G. (2012). *Metodologia de la investigación científica* .
- Cañizares, A. M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION*.
- Chiavenato, I. (2014). *Planeación Estratégica: Fundamentos y aplicaciones* .
- Daft, R. (2007). *La Experiencia del Liderazgo*.
- Dumorné, K. (2013). *DIAGNÓSTICO ECONÓMICO-FINANCIERO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE TRES CENTROS DE ACOPIO DE LECHE VINCULADOS AL CENTRO DE GESTIÓN DE PAILLACO, REGIÓN DE LOS RÍOS, CHILE, ESTUDIO DE CASOS*.
- Dumorné, K. (2013). *Planificacion-estrategica.html*
- Fernandez, C. (2010). *metodologia de la Investigación*.
- Fernández, M. (2011). *metodologia de la Investigación*.
- Flores, E. (2013). *La-gestion-del-talento-humano-en-el-sector-publico-ecuatoriano/1030/*
- Grunig, J. (2003). *Dirección de Relaciones Públicas* . Barcelona.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Callado, C., & Pilar, B. L. (2010). *Metodología de la Investigación. Quinta Edición. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.*
- Hernández, Fernández, & Baptista. (1998). *Metodologia de la Investigación. Tecnicas de recoleccion de datos*.
- Laborales, M. d. (2010). *LOSEP*.
- Marquez, & Arias. (1999). *Metodologia de la Investigación*.
- MIES. (2015). *.inclusion.gob.ec*.

- Mintzberg, H. (2007). Planeación Estratégica. Universidad Nacional de Colombia Sede Palmira.
- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. (2010). Métodos de Investigación . México: Pearson Educación.
- Münch, L. (2005). Planeacion Estratégica: El Rumbo al éxito .
- Orduña, O. I. (2005). Relaciones Públicas: La eficacia de la influencia.
- Parella, S. (2010). Metodología de la investigación. Tipos y diseño de la investigación.
- Ponce, A. R. (2007). Administración Moderna.
- Rementeria. (2008). /La Gestion en las organizaciones.
- Rincón, I. A. (2013). Metodología de Investigacin-documental
- Ruiz, R. (2007). HISTORIA Y EVOLUCIÓN DEL PENSAMIENTO CIENTÍFICO.
- Sampieri, R. H. (1997). Metodología de Investigación .
- Sanchez, G. G. (2012). Manual de Funciones.
- Solval, J. (2010). El Proceso Administrativo.
- Thompson, I. (2010) Metodología de Investigación.
- Vicente, J. M. (2010). El Proceso Administrativo.
- Villafuerte, C. (2010). Metodología de la investigación: METODOLOGICO HISTORICO.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

PLANIFICACIÓN:

Etapa que forma parte del proceso administrativo mediante la cual se establecen directrices, se definen estrategias y se seleccionan alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.

MISIÓN:

Misión es una afirmación que describe el concepto de la empresa, la naturaleza del negocio, la razón para que exista la empresa, la gente a la que le sirve y los principios y valores bajo los que pretende funcionar.

VISIÓN:

Visión es el conjunto de ideas generales, que proveen el marco de referencia de lo que una unidad de negocio quiere ser en el futuro. Señala el rumbo y da dirección.

OBJETIVOS:

Los objetivos representan las condiciones futuras que los individuos, grupos u organizaciones luchan por alcanzar y deben ser concretados en enunciados escritos y si es posible cuantificando los resultados esperados. Los objetivos eficaces tienen las siguientes características: Especificidad, alcanzabilidad, mensurabilidad, orientados a resultados y limitados en el tiempo.

POLÍTICAS:

El término política se refiere a pautas, reglas, formas y práctica administrativas específicas que se formulan para estimular y apoyar el trabajo hacía las metas fijadas. Las políticas se pueden considerar como elementos direccionadores para lograr las estrategias.

IGUALDAD:

Es la consecución de la equiparación de oportunidades y resultados entre familias y personas en situación de necesidad específica, pobreza o vulneración de derechos con el resto de la sociedad y la acción afirmativa prioritaria para la eliminación de todas las formas de discriminación hacia grupos en situación de desprotección y desigualdad.

LIDERAZGO:

En forma gerencial es el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas, el liderazgo involucra a otras personas, empleados o seguidores, si no hubiera a quien mandar las cualidades del liderazgo del gerente serían irrelevantes; también involucra una desigualdad de poder entre los líderes y los miembros del grupo la cual se usa de diferentes formas para influir en la conducta de los seguidores de diferentes maneras.

GESTIÓN:

Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Guía de entrevista

Entrevista realizada a la Lcda. Cyndi Reyes, responsable del área de relaciones públicas

¿Cómo se realiza la Planificación en el Área de Relaciones Públicas?

¿Cómo se da a conocer la información a nivel interno?

¿Cómo se da a conocer la información a nivel externo?

¿La unidad departamental cuenta con Misión, Objetivos y Políticas?

¿Cuáles son las actividades realizadas por el departamento de Relaciones Públicas?

¿Cómo se da seguimiento a las actividades realizadas por el MIES?

¿Está usted de acuerdo con que se diseñe un Plan de Relaciones Públicas?

ANEXO N° 2. Encuesta aplicada a los servidores públicos del MIES

1. ¿Conoce usted cuál es la Misión y Visión de la Institución?

Opción	Valoración
Si conozco	
No Conozco	
Indiferente	

2. ¿Las unidades departamentales cuentan con Misión?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Definitivamente no	
Desconozco	

3. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos estratégicos de la Institución?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Definitivamente no	
Indiferente	

4. ¿Las unidades departamentales cuentan con Objetivos de gestión?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Definitivamente no	
Indiferente	

5. ¿Conoce usted cuáles son las políticas institucionales?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Definitivamente no	
Indiferente	

6. ¿Las unidades departamentales cuentan con políticas de gestión?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Definitivamente no	
Indiferente	

7. ¿Las unidades departamentales tienen un Plan Anual de Actividades?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Definitivamente no	
Indiferente	

8. ¿Cómo califica usted el liderazgo dentro de la institución?

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

9. ¿Cómo califica usted el grado de comunicación interna y externa?

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

10. ¿Se siente usted motivado para cumplir día a día con sus labores diarias?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Indiferente	
Definitivamente no	

11. ¿Cómo califica usted el grado de logros alcanzados por la institución?

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

12. Considera usted qué la gestión del departamento de Relaciones públicas hasta el momento es:

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

13. ¿Cómo Califica usted la imagen proyecta por la Institución?

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

14. ¿Considera usted necesario la implementación de un Plan de Relaciones Públicas?

Opción	Valoración
Definitivamente si	
Indiferente	
Definitivamente no	

ANEXO N° 3: Encuesta aplicada a la ciudadanía de la provincia de Santa Elena

1. ¿Considera usted que el servicio prestado por el mies es?

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

2. ¿Considera usted que la relación entre la comunidad y el MIES es?

Opción	Valoración
Bueno	
Regular	
Malo	

3. ¿El personal del MIES es receptivo a opiniones y sugerencias?

Opción	Valoración
Si	
A veces	
No	

4. ¿Considera usted que es necesario la comunicación interna y externa para mejorar la imagen institucional del MIES?

Opción	Valoración
Si	
No	
Indiferente	

5. ¿Considera usted que es necesario implementar un Plan de Relaciones Publicas en el MIES?

Opción	Valoración
Si	
No	
Indiferente	

MARITZA GONZÁLEZ YAGUAL
INGENIERA EN DESARROLLO EMPRESARIAL
REGISTRO N° 1023-13-1235026

La Libertad, noviembre del 2015

CERTIFICO:

Que he procedido a revisar la GRAMÁTICA del Trabajo de Titulación de la Sra. REYES TORRES ELIANA ARACELLY, con cédula de identidad N° 0927083931, cuyo tema es “DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02, LA LIBERTAD - SALINAS, MIES PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015 ”

Es todo cuanto puedo certificar con respecto a la revisión del proyecto antes mencionado, por lo que la interesada puede dar el uso que estime conveniente con el presente documento,

Atentamente.


Ing. Maritza Gonzalez Yagual
C.I. 0914884465

ZONA 5 - DIRECCIÓN DISTRITAL SALINAS

Salinas, 14 de marzo de 2014.

Economista
David Batallas González
DIRECTOR DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
En su despacho.-

De mis consideraciones:

En respuesta al oficio No. AP-016-2014, me dirijo a usted para poner en su conocimiento la aceptación y autorización para que la Srta. ELIANA ARACELLY REYES TORRES, egresada de la carrera de Administración Pública, proceda a realizar el desarrollo de su tema de tesis "DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS PARA EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL, PROVINCIA DE SANTA ELENA".

Por la atención prestada, me suscribo a usted.

Cordialmente,



Ing. Danilo Encalada Paredes
Director Distrito Salinas
Ministerio de Inclusión Económica y Social-MIES



Oficio Nro. Mies-CZ-5-DDSAL-2014-0270A-OF

Santa Elena, 17 de noviembre de 2015

Asunto: REF: Oficio N°079-CAE-2015

Señora Ingeniera
Linda Núñez Guale, MBA
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA UPSE**
En su despacho.-

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes formamos parte de la Dirección Distrital del Ministerio de Inclusión Económica y Social-Salinas.

En respuesta al Oficio N°079-CAE-2015, pongo a su conocimiento la aceptación para que la Señorita REYES TORRES ELIANA ARACELLY, con cedula de identidad N°092708393-1, estudiante de la Carrera de Administración Pública, desarrolle su tema de tesis: "DISEÑO DE UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS QUE MEJORE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 24D02 LA LIBERTAD – SALINAS, MIES PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015" para lo cual nos comprometemos a facilitar toda la información disponible para el desarrollo de la misma.

En tal virtud, autorizo para hacer uso de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes a la elaboración y publicación.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,


Abg. Shirley Maldonado Mero
DIRECTORA DISTRITAL SALINAS

