

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades

Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación

**LAS RELACIONES PÚBLICAS GUBERNAMENTALES Y LA GESTIÓN DE
CRISIS EN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
TACNA - DIRESA – 2022**

TESIS

Presentada por:

Bach. Kenyi Jose Paniagua Tellez

Para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL EN LA ESPECIALIDAD DE
PERIODISMO Y RELACIONES PÚBLICAS**

TACNA - PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

FACULTAD DE EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES


ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

TESIS

**LAS RELACIONES PÚBLICAS GUBERNAMENTALES Y LA GESTIÓN
DE CRISIS EN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA – DIRESA - 2022**

Tesis sustentada y aprobada el 17 de enero del 2024, ante el siguiente jurado:

PRESIDENTE:




Mgr. Omar Rolando Nieto Cárdenas

SECRETARIO:




Mgr. Carmen Graciela Consuela Salleres Sánchez

MIEMBRO:



Mgr. Christopher George Acevedo Velazco

ASESOR:

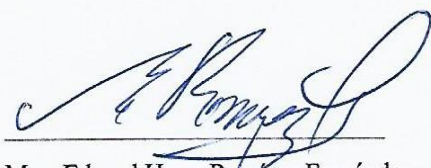


Mgr. Edgard Hugo Ramírez Fernández

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Edgard Hugo Ramírez Fernández** en mi condición de asesor acreditado por la Resolución de Consejo de Facultad N° 5689-2022 FECH/UNJBG de la Tesis, titulada: **LAS RELACIONES PÚBLICAS GUBERNAMENTALES Y LA GESTIÓN DE CRISIS EN LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA - DIRESA - 2022** presentada por el Bachiller **Kenyi Jose Paniagua Tellez** para optar el Título Profesional de **Licenciado en Comunicación Social en la Especialidad de Periodismo y Relaciones Públicas**

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajo de investigación y producción intelectual, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del **software de similitud textual Turnitin** cuenta con el nivel de **similitud permitido cuyo porcentaje es 16%**. Por lo que, **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la Tesis enunciado líneas arriba, la cual está expedita para continuar con los trámites para la obtención del Título Profesional según corresponda consiguientemente la publicación en el repositorio institucional.



Mgr. Edgard Hugo Ramírez Fernández

DNI: 29222508



Huella digital



Bach. Kenyi Jose Paniagua Tellez

DNI: 46547413



Huella digital

DEDICATORIA

A mi madre Rufina Tellez Ramos, a quien siempre admiré por sus principios y quien me empujaba para sobresalir en la adversidad.

A mi padre Juan José Paniagua Tellez, quien siempre me motiva en construir un buen futuro para nuestro país.

A mis hermanos, quienes siempre me brindaron ánimos cuando más los necesité.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y, a toda mi familia, por estar siempre presentes.

Mi agradecimiento también a todos los docentes de mi querida Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Educación, Comunicación y Humanidades de la Universidad Jorge Basadre Grohmann.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	1
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	4
1.1. Descripción del problema.....	4
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema principal	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Justificación de la investigación.....	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Hipótesis.....	6
1.5.1. Hipótesis general	6
1.5.2. Hipótesis específicas	6
1.6. Operacionalización de variables.....	7
1.6.1. Variables de investigación.....	8
1.6.2. Diseño de distribución por ítems de variables	12
Capítulo II: Marco teórico.....	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.1.1. A nivel internacional	13
2.1.2. A nivel nacional	13
2.1.3. A nivel local	14
2.2. Bases teóricas científicas.....	14
2.2.1. Teoría sobre relaciones públicas gubernamentales	14
2.2.2. Teoría sobre la gestión de crisis	23
2.3. Bases conceptuales o referenciales.....	33
2.3.1. Relaciones públicas gubernamentales	33
2.3.2. Gestión de crisis	34

Capítulo III: Metodología de la investigación	35
3.1. Tipo de investigación y nivel de investigación	35
3.2. Nivel de investigación	35
3.3. Diseño de investigación	36
3.4. Población y muestra	36
3.4.1. Población	36
3.4.2. Muestra	36
3.5. Técnicas de recolección de datos	37
3.5.1. Procedimientos	37
3.5.2. Técnicas	37
3.5.3. Instrumentos	37
3.6. Procesamiento y análisis de datos	38
Capítulo IV: Presentación de resultados	39
4.1. Presentación	39
4.2. Análisis e interpretación de resultados	39
4.2.1. Resultados de la variable 1: Relaciones públicas gubernamentales	39
4.2.2. Resultados de la variable 2: Gestión de crisis	44
4.3. Contrastación de hipótesis	50
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas	50
4.3.2. Verificación de hipótesis general	54
Capítulo V: Discusión de resultados obtenidos	56
5.1. Discusión de resultados	56
Conclusiones	58
Recomendaciones	60
Referencias bibliográficas	61
Anexos	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Importancia de la comunicación en la DIRESA Tacna</i>	40
Tabla 2 <i>Interacción de los colaboradores de la DIRESA Tacna</i>	41
Tabla 3 <i>Programas sociales de la DIRESA</i>	42
Tabla 4 <i>Valoración de las relaciones públicas gubernamentales</i>	43
Tabla 5 <i>Capacidad de gestión</i>	45
Tabla 6 <i>Gestión de programas de previsión</i>	46
Tabla 7 <i>Relación intergrupal</i>	47
Tabla 8 <i>Valoración de la gestión de crisis</i>	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Importancia de la comunicación en la DIRESA Tacna</i>	40
Figura 2 <i>Interacción de los colaboradores de la DIRESA Tacna</i>	41
Figura 3 <i>Programas sociales de la DIRESA</i>	42
Figura 4 <i>Valoración de las relaciones públicas gubernamentales</i>	44
Figura 5 <i>Capacidad de gestión</i>	45
Figura 6 <i>Gestión de programas de previsión</i>	46
Figura 7 <i>Relación intergrupal</i>	48
Figura 8 <i>Valoración de la gestión de crisis</i>	49

RESUMEN

La presente tesis, presentada como trabajo de investigación social, tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de la ciudad de Tacna. Respecto al nivel de investigación, es relacional. En cuanto al tipo de investigación, es relacional y, en tanto que el diseño de investigación, es corte no experimental. La población estuvo constituida por el personal que labora en la DIRESA de Tacna registrándose un total de 250 colaboradores de ambos sexos, por lo que se decidió aplicar una encuesta al personal, todo ello a través del muestreo probabilístico para variables cualitativas. La técnica aplicada para la recolección de datos se empleó la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario con una escala ordinal dicotómica. Se contrastó la hipótesis en la que se afirma que las relaciones públicas gubernamentales mantienen una relación significativa con la gestión de crisis acorde a los resultados obtenidos. A través de la metodología estadística, se utilizó el estadístico Chi cuadrado, el mismo que logró demostrar la hipótesis general, habiéndose obtenido un p-valor de 0,00 menor al nivel de significancia, demostrándose la relación significativa entre las variables.

Palabras clave: Relaciones públicas gubernamentales, gestión de crisis, comunicación, interacción grupal, programas sociales, capacidad de gestión, programas de prevención y relación intergrupal.

ABSTRACT

The thesis presented as a social research work, aims to determine the level of relationship that exists between Government Public Relations and crisis management in the Regional Health Directorate (DIRESA) of the city of Tacna. Regarding the level of research, it is relational, as for the type of research, it is relational, while the research design is non-experimental. The population was constituted by the personnel that works in the DIRESA of Tacna, registering a total of 250 collaborators of both sexes, for which it was decided to apply a survey to the personnel, all through probabilistic sampling for qualitative variables. The technique applied for data collection is the survey, the instrument used is the questionnaire with a dichotomous ordinal scale. The hypothesis was contrasted in which it is stated that Government Public Relations maintain a significant relationship with crisis management according to the results obtained. Through the statistical methodology, the Chi square statistic was used, the same one that managed to demonstrate the general hypothesis, having obtained a p-value of 0,00 less than the level of significance, demonstrating the significant relationship between the variables. **Keywords:** Government Public Relations, crisis management, communication, group interaction, social programs, management capacity, prevention programs and intergroup relationship.

Keywords: Government public relations, crisis management, communication, group interaction, social programs, management capacity, prevention programs and intergroup relations.

INTRODUCCIÓN

El *Diccionario de la lengua española* define a las relaciones públicas como una actividad profesional, cuyo fin es, mediante gestiones personales o con el empleo de las técnicas de difusión y comunicación, informar sobre personas, empresas, instituciones, etc., tratando de prestigiarlas y de captar voluntades a su favor.

El gobierno también desempeña una función de relaciones públicas cuando mantiene al público informado acerca de algunos asuntos y problemas públicos, así como sobre los acuerdos que se toman y abarcan todos los niveles del gobierno. Los funcionarios o representantes del gobierno desempeñan un rol de comunicadores sociales para informar a los ciudadanos sobre los programas o proyectos sociales que propone el gobierno en bien de la comunidad, se esfuerzan para que el gobierno atienda a las necesidades de los ciudadanos, comprenden la opinión pública e influyen en ella.

Por otro lado, la gestión de cualquier organización requiere de personas que tengan la capacidad de direccionar correctamente los objetivos trazados, sobre todo en las entidades públicas, que son las que en su gran mayoría generan los servicios públicos para la ciudadanía en general. Sin embargo, es oportuno señalar que se suelen presentar una serie de problemas de diversa naturaleza sea en el campo económico, político, social, ambiental etc. Frente a esta problemática, se requiere atender dichos conflictos a través de una gestión de crisis entendida como parte de un proceso de alternativas que buscan encontrar la solución a cada una de las controversias surgidas en los diversos sectores del país, en tal sentido se requiere decisiones que impulsen soluciones efectivas para superar los inconvenientes presentados, y se requiere en gran medida del soporte de las relaciones públicas gubernamentales para lograr el equilibrio político que requiere todo estado.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es el de establecer la relación que existe entre las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de

crisis que en esta oportunidad se vincula al sector salud, específicamente, en la Dirección Regional de Salud – DIRESA – de Tacna.

El desarrollo del presente informe de tesis empleó técnicas vinculadas al campo de las ciencias sociales como: la encuesta y la estadística inferencial, precedidos de sus respectivos instrumentos de aplicación como son: el cuestionario y el software estadístico SPSS el mismo que hizo posible el desarrollo cuantitativo del procesamiento de los datos registrados para su análisis e interpretación.

En el capítulo I, se describe y plantea el problema de la investigación, para posteriormente proseguir con la formulación del problema, la justificación del trabajo, el planteamiento del objetivo general y de los específicos y finalmente culminar esta primera parte con la formulación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico considerando los dos conceptos matrices denominados como variables estudiadas: las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis. Anticipadamente, se debe mencionar que se describieron los antecedentes de la investigación, los conceptos o definiciones, así como los principales soportes de la teoría relacionadas a la presente investigación.

En el capítulo III, se precisa la metodología de la investigación, se describe cuál es el nivel de investigación, de qué tipo de investigación se trata y se presenta la población y la muestra; luego, se mencionan las técnicas de recolección de datos en la que están inmersos los procedimientos, se precisa la técnica, así como el instrumento estadístico, para finalmente realizar el análisis y la interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de los resultados, mostrándose los contenidos de las tablas y figuras respectivas por cada una de las variables y se mencionan la contrastación de la hipótesis de la investigación.

Finalmente, en el capítulo V, se presenta la discusión de los resultados. Luego, se precisan las conclusiones como resultado de la investigación y las respectivas recomendaciones, las mismas que permiten mejorar el empleo de la edición audiovisual en materia de la identidad corporativa en beneficio la institución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Actualmente, se aprecia que existe una serie de conflictos que la realidad muestra como resultado de intereses privados y estatales que involucran a diversas instituciones las mismas que requieren disponer de una capacidad de respuesta para la solución pacífica y oportuna a tales situaciones de encontradas.

La gestión de crisis que suele presentarse en la Dirección Regional de Tacna DIRESA requiere de una previsión oportuna y adecuada para afrontar situaciones imprevistas y que por su naturaleza pueden presentarse en cualquier momento. Esta situación debe complementarse con la capacidad de gestión, con la disponibilidad de programas de prevención y el mantenimiento de unas adecuadas relaciones intergrupales.

Lo descrito anteriormente presenta su fundamento en la estrategia de sus relaciones públicas gubernamentales, las mismas que posibilitan el entendimiento y comprensión de los agentes participativos en casos que se presenten las denominadas crisis institucionales; en tal sentido, se hace necesario el empleo de programas de interacción social con proyección a la comunidad.

Si la Dirección Regional de Salud – DIRESA - de Tacna no realiza acciones vinculadas a las relaciones públicas gubernamentales, se espera a futuro que la gestión de crisis no genere respuestas inmediatas a la prevención de conflictos que suelen presentarse en toda institución del estado.

Por tal razón, frente a lo descrito anteriormente, se hace imprescindible el conocimiento y las acciones que generan las relaciones públicas gubernamentales a fin de optimizar la gestión de crisis en la Dirección Regional de Salud – DIRESA – Tacna.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Qué relación existe entre las Relaciones públicas gubernamentales y la Gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo es la relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna?
- b) ¿Cómo es la relación entre la interacción y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna?
- c) ¿Cómo es la relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna?

1.3. Justificación de la investigación

El ante proyecto propuesto para la presente investigación genera un aporte importante al ámbito académico que se relaciona directamente con el quehacer de la especialidad en torno a las instituciones públicas gubernamentales, de la DIRESA Tacna. Se espera contribuir con la teoría de las relaciones públicas y la gestión de crisis en relación a las instituciones gubernamentales, de modo tal que tratándose de un tema de actualidad e interés se hace necesarios conocimientos para contribuir con la institución.

Respecto al aporte metodológico, se considera el empleo de estructuras estadísticas que validen los instrumentos a ser utilizados en la investigación, de esta forma se logre una consistencia organizada. Se considera el uso del SPSS versión 20 software estadístico para la obtención y análisis de los datos que requiera la investigación.

En cuanto a su aplicación práctica, el trabajo de investigación contempla contribuir con la aplicación de técnicas propias de las relaciones públicas orientadas a la solución de conflictos como aporte a la gestión de crisis de la institución.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna.
- b) Precisar la relación que existe entre la interacción y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna.
- c) Establecer la relación que existe entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

La relación entre las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022 es significativa.

1.5.2. Hipótesis específicas

- a) La relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa.
- b) La relación entre la interacción y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región es significativa.

- c) La relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa.

1.6. Operacionalización de variables

1.6.1. Variables de investigación

Variable 1: Relaciones públicas gubernamentales

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE 1	DIMENSIONES	ESCALA	CATEGORÍA	
<p>RELACIONES PÚBLICAS GUBERNAMENTALES</p> <p>“Las relaciones públicas gubernamentales consisten en un esfuerzo deliberado, planificado, y continuo para establecer y mantener una comprensión mutua entre una organización y las entidades públicas gubernamentales a través de la comunicación, Interacción y los Programas sociales” (Ferrari, 2013, p. 10).</p>	<p>Comunicación</p> <p>Proceso que permite la transmisión de mensajes de un emisor hacia un receptor. (Ferrari, 2016, p. 10)</p>	Ordinal	Alta	
		Ordinal		Media
		Ordinal		Baja
	<p>Interacción</p> <p>“Todo evento en que se manifiesta, en un grado tangible, el influjo de una parte sobre las acciones exteriores o los estados mentales de la otra” (Solano, 1999, p. 38).</p>	Ordinal	Alta	
		Ordinal		Media
		Ordinal		Baja
	<p>Programas sociales</p> <p>“Los programas sociales desde el punto de vista de las políticas</p>	Ordinal	Alta	
		Ordinal		Media
		Ordinal		Baja

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE 1	DIMENSIONES	ESCALA	CATEGORÍA
	públicas de lucha contra la pobreza, los programas sociales son estrategias de las que dispone un gobierno para aliviar una situación de carencia particular o fortalecer capacidades clave sobre una población determinada (Monge, 2012).		

Cuadro 1: Variable 1: Relaciones públicas gubernamentales
Nota. Elaboración propia.

Variable dependiente: Gestión de crisis

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE 2	DIMENSIONES	ESCALA	CATEGORÍA	
GESTIÓN DE CRISIS Variación inesperada, repentina entre dos situaciones, cambio que amenaza la imagen y el equilibrio natural de una organización porque entre las dos situaciones (la situación anterior y la situación posterior a la crisis) se produce un acontecimiento súbito (inesperado o extraordinario) frente al cual una organización debe responder comprometiendo su imagen y su equilibrio interno (como organización) y externo (como	Capacidad de gestión “Competencias necesarias de una organización para establecer y alcanzar sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo. (Organización de las Naciones Unidas, 2014) (Adaptado del documento “Desarrollo de Capacidades. Nota de Práctica” del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2008).	Ordinal	Alta Media Baja	
		Ordinal		
		Ordinal		
	Programas de prevención Son aquellas actividades que suelen realizar las empresas, así como el estado para prevenir cualquier circunstancia que afecte a la comunidad en general. (Ferrari, Introducción a las Relaciones Públicas, 2016).	Ordinal	Alta Media Baja	
		Ordinal		
		Ordinal		
Relación intergrupual	Ordinal	Alta		

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE 2	DIMENSIONES	ESCALA	CATEGORÍA
institución) ante su público interno como externo (Piñuel, 2002, p. 5).	Es la relación que existe entre un grupo de personas al interior de una organización y que tienen como característica principal la realización de objetivos comunes al grupo (Fuentes, 2008).	Ordinal	Media
		Ordinal	Baja

Cuadro 2: Variable 2: Desempeño laboral
Nota. Elaboración propia.

1.6.2. Diseño de distribución por ítems de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	ÍTEMS
Variables contextuales	Años	
Edad		
Género	Masculino, femenino	
Estado civil		
Nivel de instrucción		
Variable 1	Comunicación	1,2, 3,
Edición audiovisual	Interacción	4, 5, 6
	Programas sociales	7, 8, 9
Variable 2	Capacidad de gestión	10 ,11, 12
Identidad corporativa	Programas de prevención	13, 14, 15
	Relación intergrupala	16, 17, 18

Cuadro 3 Cuadro Distribución por ítems de variables.

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

A nivel internacional, se encuentran trabajos vinculados a las relaciones públicas en la gestión pública, que difiere de las relaciones públicas gubernamentales en cuanto a la definición propiamente como tal. La primera se orienta a la evaluación de la gestión pública por parte de la especialidad, en tanto que la segunda describe a las relaciones públicas y su rol en el gobierno o asuntos público del Estado.

En el plano internacional, se halló la investigación de Flores et al. (2015), *Relaciones Públicas Gubernamentales como estrategia para posicionar la marca ante corporaciones internacionales, para mejorar las relaciones comerciales y de inversión en El Salvador*, donde su objetivo principal fue identificar las acciones que se desarrollaran en el manejo de las relaciones públicas o comunicaciones ante organismos internacionales. El tipo de investigación fue cualitativa. Se trabajó con tres instituciones de las cuatro que se relacionan con la creación de marca país del sector gubernamental y el trabajo concluye señalando lo siguiente: Las instituciones gubernamentales no hacen uso de las relaciones públicas para lograr sus objetivos de atracción de inversión, las tres instituciones no poseen un departamento de relaciones públicas como tal, la figura utilizada es unidad de comunicaciones.

2.1.2. A nivel nacional

En el plano nacional, se cuenta con el trabajo presentado por Vidangos (2019) titulado *La gestión de crisis comunicacional y su relación significativa con la reputación de la Municipalidad distrital de Punta Hermosa, año 2017*, cuyo objetivo general fue conocer la relación significativa de la gestión de crisis comunicacional con la reputación de dicha municipalidad. El trabajo concluye que,

cuando se presente una crisis, se tiene que actuar de manera inmediata comunicando los hechos sean beneficiosos o no para la institución.

2.1.3. A nivel local

En el plano local, no se halló trabajo similar alguno referente al trabajo de investigación propuesto, debido a que existen temas diversos de Relaciones Públicas en otros temas con mayor frecuencia que el tema propuesto en el presente estudio.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría sobre relaciones públicas gubernamentales

Las relaciones públicas gubernamentales corresponden al ámbito de un sector especializado en asuntos de gobierno o estado a través de la especialidad a través del reconocido proceso que de ello deviene, tales como la investigación, planificación, comunicación y la evaluación. “Un importante suceso en relaciones públicas, ha sido la más cercana relación entre corporaciones, asociaciones, sindicatos y el gobierno y el mayor involucramiento de instituciones privadas en los asuntos públicos” (Moore y Canfield, 1985, p. 359).

En la historia de las relaciones públicas, se hace presente el nombre de Jim Fox, quien fue presidente de la Public Relations Society of American (PRSA), el cual señaló textualmente lo siguiente:

No veo la razón de que las demandas que hacemos a los productos de bienes y servicios no sean igual de legítimas cuando éstas se apliquen al gobierno:

- Que el producto sea apropiado para su propósito, y no sea cargado con peligros que no puedan ser evitados por el buen trabajo del hombre.
- Que el proveedor nos diga la verdad acerca del producto y su propósito.
- Que los costos sociales, así como el precio real se nivelen ampliamente y los términos de pago se establezcan con claridad

- Que la mercadotécnica sea honesta y las frases comerciales se relacionen a sus valores reales. (Moore y Canfield, 1985, p. 359).

Con base a lo descrito, Edmund F. Martín, presidente de la Bethlehem Steel Corporation, sostiene que urge la necesidad a los ejecutivos para que desarrollen una sociedad efectiva con el gobierno: “Podemos funcionar productivamente como hombres de negocios solo si reconocemos que el gobierno y los negocios deben ser socios” (Moore y Canfield, 1985, p. 238).

Las relaciones públicas tienen sentido direccional cuando se aborda el tema gubernamental y de aquellas organizaciones no estatales. Se afirma fehacientemente que, tanto el gobierno como los organismos no pertenecientes al estado, requieren de las relaciones públicas, cada cual para alcanzar sus políticas de captación y de apoyo por parte del público.

El gobierno necesita de las relaciones públicas para mantenerse informado sobre la comunidad para prevenir se presenten opiniones negativas o que desnaturalicen el contexto de su gestión política, social, económica, etc. En consecuencia, el gobierno mantiene un interés en la información que se requiere otorgar a la ciudadanía, a las empresas a las distintas organizaciones que integran el Estado.

Por otro lado, a las organizaciones que no forman parte de la estructura del gobierno, debido a que necesariamente tienen que relacionarse con alguna institución pública para alcanzar sus propósitos en la sociedad, requiere obligadamente mantener abierto un espacio eficiente y oportuno de relaciones públicas.

Una organización tiene que vincularse necesariamente con las diferentes instancias del gobierno, sean ministerios, bancos, municipios, oficinas promocionales, etc. En la urgencia de ventilar sus asuntos, tiene que contactar con dirigentes funcionarios y oficinistas gubernamentales. Como los asuntos pasan desde el personal de baja jerarquía hasta las más altas, con frecuencia aquí salta la posibilidad de utilizar

la adulación, el soborno y otra laya de actos que, si bien pueden obtener efectividad, no son recomendables bajo ningún punto de vista. (Olcese y Arista, 1977)

Las relaciones públicas con el gobierno se hacen necesarias y oportunas para lograr los objetivos del gobierno de turno, a fin de alcanzar un bienestar social para la comunidad.

2.2.1.1. Las relaciones públicas en los gobiernos central y local

Se trata de nuevo de un tema amplio que se presentará a través de dos razones: primero, existen una extensa bibliografía que analizan con más detalle estas áreas especializadas y, segundo, en los últimos tiempos, se han producido importantes cambios en la forma en que operan las oficinas de relaciones públicas gubernamentales.

Referente al gobierno central, como ejemplo se cita a Gran Bretaña “quien ha utilizado durante más de cien años las técnicas de las Relaciones Públicas para ofrecer información sobre sus políticas al público” (Harrison, 2002, p. 201).

En el Reino Unido, la creación de oficina de prensa e información en los departamentos gubernamentales no se produjo realmente hasta finales de la década de 1940, año en el que se crearon divisiones de información para asesorar y ayudar a los departamentos, su función básica era la de resolver necesidades de relaciones públicas. En la actualidad, todos los departamentos gubernamentales tienen jefes de prensa y de especialistas en asuntos públicos.

En Estados Unidos, existe un amplio contingente de personas dedicadas a las relaciones públicas gubernamentales, especialmente en el ámbito del lobbyng.

Los departamentos del gobierno central organizan las actividades de relaciones públicas. De acuerdo a las necesidades que se le presentan, suelen dividir las entre actividades del jefe de prensa y las actividades de promoción y publicidad. El punto central es mantener bien informada a la sociedad territorial de

un estado, con el propósito de obtener la aprobación de los planes del gobierno en busca del bienestar social.

Por su parte, las relaciones públicas en el ámbito local se orientan básicamente a satisfacer la demanda de la población referente a los servicios que ofrecen las instituciones representativas del estado, como el gobierno regional y los municipios, es decir, todas las entidades públicas que desempeñan un rol en el ámbito regional.

El trabajo cotidiano del jefe de Relaciones Públicas del gobierno local varía en función del tipo de autoridad, de las dimensiones del departamento o unidad, y del carácter de la propia autoridad. El estatus de la función de Relaciones Públicas en la autoridad también afecta al tipo de trabajo que realizará el responsable de dicha función. (Harrison, 2000)

El gobierno local tiene como finalidad el cumplimiento de atender las necesidades básicas de una comunidad.

Los servicios de relaciones públicas utilizan, principalmente, la prensa de información general, que ha adoptado. Una acción informativa sobre el gran público ha de tener un carácter muy general (Lougovoy & Linon, 1978).

Las relaciones públicas gubernamentales se orientan a la dirección de actividades que fortalezcan a las instituciones del estado a fin de promover un bienestar común en la sociedad; en tal sentido, los esfuerzo que se canalicen a través de las relaciones públicas, demandan esfuerzos conjuntos de personas y equipos de alta competitividad para alcanzar las políticas gubernamentales del gobierno de turno.

Como se observa a diario, son diversas problemáticas que asumen las agencias institucionales del Estado peruano, por lo que se requiere dar una respuesta inmediata a las demandas que exige la sociedad y el reto de optimizar los servicios que prestan a la comunidad, en tal sentido, se requiere hoy en día, el uso de las

tecnologías de comunicación que permitan un mayor acercamiento en tiempo real con los públicos a los cuales se requiere orientar o informar.

2.2.1.2. Las relaciones públicas y el gobierno

La realidad muestra que, a medida que los países han ido creciendo y desarrollándose, las funciones que cumplen se han incrementado tanto en complejidad e importancia, como en el aspecto administrativo como social. Por otro lado, existe una vinculación paralela entre los medios y el gobierno, asimismo, se observa que la tecnología de los medios de comunicación hace posible incrementar el intercambio de información a nivel local y global, impulsando un mayor interés por los acontecimientos de carácter político y social.

Se puede señalar, que las distintas dependencias gubernamentales han ido incorporando departamentos que realizan funciones propias de las relaciones públicas, pero con diferentes denominaciones como: prensa, difusión, información, comunicación social y relaciones institucionales.

Erróneamente, muchas personas consideran que el objetivo de la profesión de relaciones públicas tiene un carácter manipulador de la opinión pública y de la actitud de su público. Sin embargo, las relaciones públicas son una especialidad profesional que permite contribuir con el desarrollo de cualquier organización pública o privada, la misma que exige iniciativa, dinamismo, innovación, emprendimiento, creatividad, organización y sobre todo, responsabilidad, con el propósito de administrar el sistema de comunicación de forma eficiente para que se transmita oportunamente los mensajes del gobierno a la población.

Las relaciones públicas gubernamentales permiten un acercamiento entre las decisiones que asume el gobierno y las necesidades que demanda su comunidad, es de vital importancia mantener una interacción constante para propiciar una permanente comunicación para lograr una integración sólida en el ámbito social. En gran medida, la responsabilidad recae en la capacidad de quienes asumen el

poder político y de las políticas implementadas para alcanzar un gobierno transparente alejado de toda corrupción.

2.2.1.3. Objetivos de las relaciones públicas en el sector gubernamental

Las relaciones públicas de acuerdo con Ballesteros (2019), en el sector gubernamental, nacen con un triple fundamento: informar a la ciudadanía, persuadirla e integrar a unas personas con otras.

Entre los objetivos que persiguen las relaciones públicas, son los siguientes:

- a) Conservar y acrecentar la confianza, el apoyo y la aprobación por parte de la población a los actos realizados por el gobierno.
- b) Contribuir al mejoramiento de la administración para lograr su máxima competencia y eficacia.
- c) Desarrollar un vasto y bien orientado programa de comunicación externa, destinado a brindar información eficiente y oportuna a la ciudadanía.
- d) Elaborar medidas que muestren la verdadera fisonomía de la administración pública a los ojos de la ciudadanía.

Se hace necesario considerar que, si quienes asumen coyunturalmente el gobierno no muestran la capacidad de mantener bien y oportunamente informada a la opinión pública acerca de sus acciones, con toda seguridad, no se podrá lograr una identificación del pueblo y menos su apoyo social. Lo que sí se puede esperar son los efectos negativos de esa deficiente gestión en materia de administrar la comunicación a través de las relaciones públicas gubernamentales.

Por lo descrito anteriormente, todo funcionario y profesional en relaciones públicas debe estar en permanente contacto con los funcionarios del más alto nivel del gobierno quienes son los encargados de planear y ejecutar técnicas de organización, para promover y desarrollar la difusión de la eficiencia en la administración pública.

2.2.1.4. Funciones de relaciones públicas en el gobierno

La praxis de la especialidad respecto a las buenas relaciones públicas con la ciudadanía ha demostrado que se pueden lograr este propósito con estrategias, técnicas, planes y programas debidamente estructurados y aplicados eficientemente. Dentro de las funciones de relaciones públicas, respecto al sector gubernamental, de acuerdo con Verónica Ballesteros, se pueden mencionar a las siguientes:

a) Investigación

Define las características generales y de la política de la dependencia, determina los públicos que la constituyen, detecta a los líderes, analiza archivos de prensa, analiza la opinión, tendencias y actitudes de los públicos y analizar archivos de correspondencia (Ballesteros, 2019).

b) Planificación

Elabora planes y programas en función de los objetivos predeterminados, presenta dichos planes y programas a los directivos de la dependencia y los someta a aprobación, selecciona al personal que debe ejecutarlos y elabora presupuestos y metas (Ballesteros, 2019).

Se debe disponer de planes relacionados con los convenios que se suscriban con entidades del estado.

c) Ejecución

Pone en aplicación todo lo previsto en los planes y programas, organiza campañas institucionales, elabora boletines de prensa, organiza conferencias de prensa, elabora las publicaciones internas, organiza actos culturales, conferencias, seminarios y congresos, dirige sistemas de comunicación interna al personal, participa en los comités de la dependencia, sostiene entrevistas y contactos telefónicos. Utilizando todos los medios modernos de comunicación, detecta los

actos de la dependencia que pueden afectar al público, procura la simplificación de los servicios al público y ordena archivos de prensa, fotografías y otros documentos, redacta discursos y mensajes.

d) Evaluación

Controla los resultados de las acciones ejecutadas e introduce los reajustes pertinentes. La evaluación se orienta a los objetivos que lograron un beneficio para la empresa.

e) Asesoramiento

Determina políticas de relaciones humanas, sugiere actitudes para el trato al público, políticas de relaciones industriales, políticas publicitarias y políticas de mercadotecnia.

2.2.1.5. Comprensión del sistema político de las relaciones públicas gubernamentales

Para poder actuar con efectividad, los relacionistas públicos que establecen nexos con el gobierno deben comprender a fondo el proceso político de su país. En un sentido general, las actividades políticas caben en tres categorías generales: las electorales, las legislativas y las normativas.

a) Actividades electorales

Las actividades electorales requieren de la elección de candidatos favorables a los intereses de una organización y la elaboración de planes para apoyar con dinero campañas políticas específicas (Lattimore et al., 2008).

Los denominados comités de acción política son los principales responsables para lograr la recaudación de fondos para la campaña política.

b) Actividades legislativas

Las actividades legislativas pretenden crear o conseguir apoyo para que se promulguen leyes favorables y de crear oposición contra actividades desfavorables. El cabildeo (conocido como Lobbying) es el principal recurso para alcanzar resultados en las actividades legislativas.

c) Actividades normativas

El objetivo esencial de las actividades normativas, bajo el enfoque de los asuntos públicos, es el de facilitar que se comprendan los problemas cotidianos de una organización (empresa o institución). Es complicado hacer lobbying cuando se trata de autoridades reguladoras porque rara vez son funcionarios electos. No obstante, muchas actividades de asuntos públicos relacionados con actividades reguladoras adoptan una forma similar al lobbying (Lattimore et al., 2008).

2.2.1.6. La comunicación de las relaciones públicas con el gobierno

La comunicación representa un factor fundamental para mantener una buena relación con el gobierno, en tanto que los profesionales de las relaciones públicas deben contar con una agenda exclusiva para desarrollar canales efectivos de comunicación con los funcionarios públicos vinculados al sector en los que se desarrolla una organización.

Cada actividad que pretenda alcanzar un reconocimiento por parte de la población y que el estado tome participación de la misma, debe estar planificada bajo las condiciones que establecen las relaciones públicas en cuanto al tratamiento al público con el que se va a trabajar. Es importante segmentar correctamente a quienes se les quiere informar sobre temas de sumo interés que genere atención y apoyo a lo planificado.

2.2.1.7. Los programas sociales gubernamentales

Los programas sociales, si bien es cierto que son de responsabilidad exclusiva del gobierno, las organizaciones del sector privado, como aquellas denominadas no gubernamentales, son quienes pueden apoyar decididamente con

el cumplimiento de tales programas sociales apoyando en muchas oportunidades inclusive económicamente o con la logística para favorecer a la población que menos tiene y que necesita de estos programas sociales. Los programas sociales se caracterizan por su masividad y por lograr resultados que contribuyan con dignificar a las personas.

2.2.2. Teoría sobre la gestión de crisis

2.2.2.1. Definición de identidad corporativa

La gestión de crisis constituye un proceso complejo que requiere dar solución a una situación crítica y de coyuntura inesperada. La toma de decisiones es fundamental para afrontar una crisis provenga de orígenes inesperados y en muchos casos desconocidos.

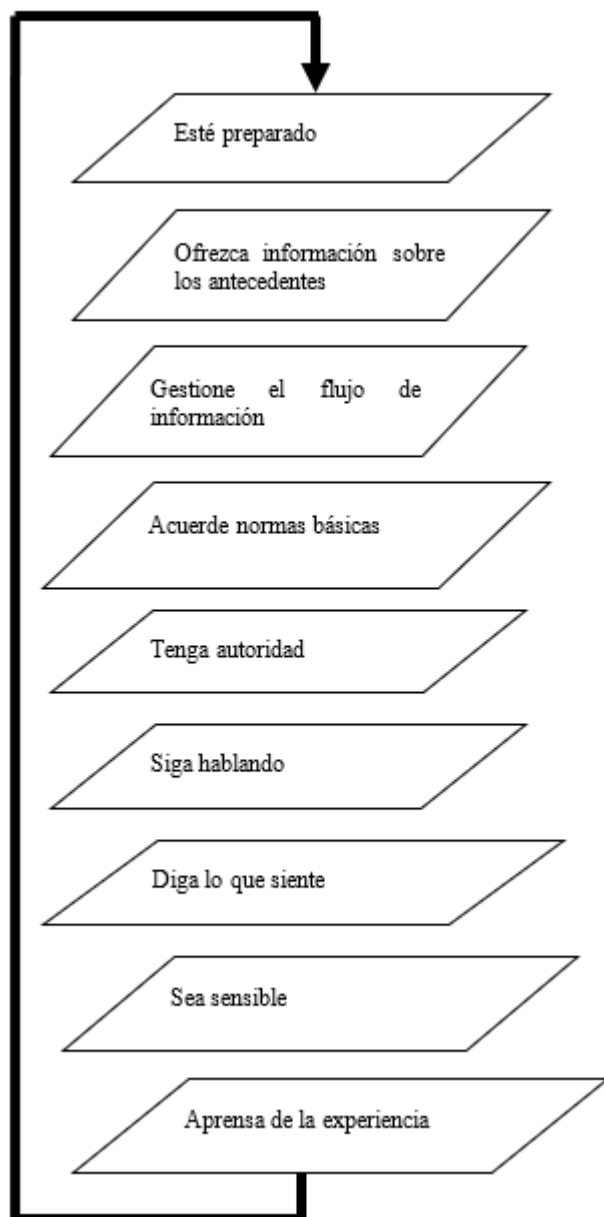
Se puede definir una crisis como un cambio drástico, normalmente a peor. Puede ser un desastre: un acontecimiento que implica la pérdida de una vida, o daños importantes a la propiedad; o puede ser una situación en la que la organización se encuentra bajo un escrutinio no deseado por culpa de su comportamiento o de sus empleados (Harrison, 2002).

En cuanto a definir la gestión de crisis, se presenta el aporte brindado por Ferrari (2016), quien sostiene lo siguiente: “La gestión de crisis es un proceso que implica una serie de acciones lógicas y objetivas para encontrar una solución a una determinada problemática” (p. 20).

Se puede señalar que un relacionista público debe estar formado y preparado en este campo del manejo de crisis, sobre todo de los conocimientos vinculados al aspecto legal, político, educativo y técnico, a fin de gestionar oportunamente cualquier situación emergente y poner una solución de forma segura y en el menor tiempo posible.

2.2.2.2. Principio de relaciones públicas ante una crisis

La autora Shirley Harrison propone diez principios de Relaciones Públicas para enfrentar una situación de crisis.



Nota. Shirley Harrison.

Por consiguiente, se detalla a continuación la propuesta de Harrison para enfrentar una crisis, la misma que debe considerar los siguientes aspectos:

- a) Estar preparados

Estar preparado en un contexto de crisis significa tener en cuenta lo siguiente: La planificación de escenarios, una planificación de la gestión de crisis y realizar ensayos.

Respecto al primer componente, es decir, la planificación de escenarios, por muy alejada de la realidad que parezcan, realiza una función esencial al obligar a la organización a pensar sobre lo que podría ocurrir para que pueda evitarlo. Lo que no se puede evitar debe ser complementado con la preparación de un plan para resolver una crisis, que se describe en el siguiente párrafo.

Respecto al segundo componente, la planificación de la gestión de crisis, se basa en la planificación de escenarios, la misma que ayuda a identificar, no solo lo que podría ocurrir, sino que precisa quiénes son los actores más importantes cuando se genera una crisis. Es a partir de este enfoque que resulta viable conformar un equipo de gestión de crisis con funciones establecidas de forma clara y precisa tanto para la etapa de planificación como para el momento de la crisis. Cada organización conformará el equipo de gestión de crisis.

El tercer componente de estar preparados para enfrentar una crisis es el ensayo. Cuando se haya formulado el plan de gestión de crisis, la única forma o manera de probarlo es a través del ensayo.

Cuando se produce la crisis es demasiado tarde para practicar. Los servicios de emergencia, las empresas de infraestructura públicas, las empresas de elevado riesgo en la industria química y similares, y las grandes empresas de transporte, llevan a cabo con regularidad ejercicios de prácticas (Harrison, 2002).

b) Ofrecer información sobre los antecedentes

Frente a una situación de crisis, es necesario que el responsable de relaciones públicas sea quien disponga de toda la información referida a la crisis.

Resulta esencial tener a mano el material sobre la organización con los hechos y cifras esenciales, los nombres, las fechas, las localizaciones, las operaciones, etcétera, junto con buenas fotografías en blanco y negro de las instalaciones, los productos, y los miembros relevantes del personal (Harrison, 2002).

c) Gestione el flujo de información

Cuando se produce una crisis, los hechos ocurren deprisa y sin orden alguno; por ello, es fundamental que la organización asuma en forma inmediata el control del proceso de información, esto debido a las siguientes tres razones:

Primero: La organización parecerá una ignorante, incompetente o negligente, si no da la impresión de lo que está pasando. “En cualquier caso, el retener la información y decir “sin comentarios”, solo consigue crear un vacío, en el que cabe la especulación, los rumores y el cotilleo, que quedan totalmente fuera de control de la organización” (Harrison, 2002, p. 119).

Segundo: Es de suma importancia que la organización que atraviesa una crisis hable con un portavoz oficial. La puesta en práctica de una buena comunicación interna, bien organizada, demuestra toda su eficiencia cuando se atraviesa una crisis, contribuyendo con el personal para que haga mejor su trabajo en un momento en el que puede sentirse inseguro, nervioso o temeroso.

Tercero: Una oportuna y eficiente administración de la información contribuye a una mejor transparencia, el público interno conoce quien es el responsable de hablar sobre cada hecho suscitado, y que se debe decir. Los hombres y mujeres de prensa saben, cuando y como realizar sus preguntas para disponer de un buen material de información de modo que aseguren sus artículos y sus fotografías. Por lo tanto, una respuesta bien organizada frente a una crisis, puede incluso lograr que el propio acontecimiento pierda valor como noticia.

Se puede argumentar que gestionar adecuadamente y en forma oportuna el flujo de información, respecto a una situación de crisis a resultar crucial para generar confianza y credibilidad en la opinión pública.

d) Acordar normas básicas

Respecto a este punto, se deben considerar dos aspectos: las partes interesadas y los medios de información.

Con relación al primer caso, la organización debe interactuar de forma inmediata con las partes interesadas como es el caso de las aseguradoras, a los asesores legales, a las subsidiarias, a los proveedores, a otras organizaciones que trabajen en el mismo sector y a los servicios de emergencia que se ocupan del área local de la organización. Se requiere una coordinación efectiva para que sea un solo portavoz que integre las inquietudes o sugerencias de las partes interesadas y no se distorsione la idea matriz de informar responsablemente.

En cuanto al segundo caso, respecto a los medios de comunicación, se debe generar un sistema de control prudente y eficaz con los medios de información, la curiosidad natural de todo periodista debe estar acompañada de una información que contribuya con el esclarecimiento de la crisis y que no se den supuestos que dificulten la investigación en proceso que se realiza en toda situación crítica. Un acceso controlado puede ser positivo para todos los afectados.

Una forma de controlar el acceso consiste en tener un sistema de grupos. En este caso se selecciona a un grupo representante de los medios: un periodista, un fotógrafo o camarógrafo de la prensa del ámbito nacional, y otro local para que acudan al lugar del desastre y hagan las tomas correspondientes, así como las entrevistas que consideren pertinentes para finalmente compartir todo el material con todos los demás miembros de la prensa (Harrison, 2002).

e) Tener autoridad

Frente a una crisis, se requiere que prime el principio de autoridad, la misma que puede encontrarse de varias maneras. La organización puede ser la única fuente de información. Es fundamental determinar quién va a ser el portavoz oficial de brindar la información oficial de la organización. En tal sentido, tener autoridad es fundamental para lograr una mejor disposición a ofrecer una información más precisa que contribuya con esclarecer cualquier situación sometida a crítica por parte de quienes tienen la responsabilidad de informar.

f) Seguir hablando

Se debe ofrecer información sobre los antecedentes que generaron la crisis, es un error no decir nada, o limitarse a afirmar la famosa frase “sin comentarios”. Para bien o para mal, el silencio siempre parece sospechoso, por lo que se recomienda generar espacios de coordinación informática entre los medios y la prensa.

g) Decir lo que se siente

La sinceridad en las palabras logra un reconocimiento en quienes las recibe más aún si se logra transmitir el sentimiento sobre un hecho particular:

Es un consejo controvertido, y algunos expertos en gestión de crisis no estarán de acuerdo. Sin embargo, el abogado precavido y la compañía aseguradora aconsejarán que no se diga “lo sentimos mucho”, pero hay quien considera que una cosa es mostrar conmiseración, y otra pedir perdón, de forma que el mostrar que uno siente que se haya producido un desastre o un acontecimiento trágico es un comportamiento perfectamente correcto (Harrison, 2002).

h) Asegurarse de la precisión

Se requiere asegurar de que la organización ofrezca información precisa, y también que lo que se publica sea preciso.

i) Ser sensible

Los buenos relacionistas públicos comprenden tanto a sus públicos como a la organización a la que representan.

j) Aprender de la experiencia

Luego de la crisis, el equipo de crisis puede utilizar la experiencia que ha obtenido para que la organización esté mejor preparada para una próxima vez.

2.2.2.3. Etapas de la gestión de crisis

De acuerdo con Auqui (2013), el proceso de gestión de crisis comprende los siguientes cuatro etapas:

a) Control de riesgos

Se considera así a la supervisión de hechos o situaciones que pueden poner en riesgo a una organización, es decir, que limitan el logro de los objetivos de la misma. El nivel de riesgo es variado, depende del tipo de organización y estar sujeto a factores o condiciones de carácter externo o interno. Sin embargo, según Sheldon (2004), los principales riesgos potenciales son los siguientes: Desastres naturales; desastre por una falla humana; falla en el diseño, fabricación o empaque de un producto; sabotaje por razones políticas o fraudulentas fuga de información hacia la competencia, ya sea intencional o accidental; riesgos legislativos; aspectos propios del medio ambiente, aspectos sanitarios; relaciones industriales o acciones laborales; el comportamiento de los altos mando; mala relación con la prensa; acciones gubernamentales; publicidad fraudulenta y entre otros.

b) Planificación

Se debe diseñar un plan de gestión de crisis o plan de contingencia para enfrentar y los efectos negativos que ésta pueda generar. El plan se convierte en una

guía para la empresa al recoger los principios de acción que permitan resolver la situación.

Se debe priorizar que los colaboradores de la organización participen activamente con el plan de gestión de crisis y pueda identificar su función en él. Por esta razón, se requiere de simulacros que permitan evaluar la capacidad de reacción frente a una potencial crisis que amenace el desarrollo normal de la organización.

c) Declaración de la crisis

Suele tomarse una decisión cuando la situación no ha sido prevista y; por lo tanto, no fue posible aplicar la planificación; en consecuencia, se debe afrontar la situación con iniciativas de afrontamiento directo, es decir, recurrir al trabajo en equipo, de grupo, de aporte personal, para responder asertivamente a través de los simulacros, ensayos e iniciativas de quienes asumen la responsabilidad de dirigir una crisis.

d) Tratamiento de postcrisis

Se debe evaluar los impactos, solucionarlos y, al mismo tiempo, mantenerse en vigilia ante posibles recaídas. En esta fase, se requiere el estudio o investigación de las actitudes en los diferentes públicos.

2.2.2.4. La comunicación de crisis

La comunicación como proceso debe estar directamente involucrada en la solución a una crisis, estableciendo los canales más adecuados para superarla y lograr el equilibrio en la organización.

La comunicación de crisis es inseparable del manejo de crisis. El objetivo fundamental es el de atender a las percepciones que se forman sobre la crisis al explicar qué es lo que está pasando, de manera que sea accesible para todos los públicos. Debe asimismo determinar cuáles pueden ser las medidas a tomar para

dar respuesta a la variada gama de percepciones que caracterizan el entender de la opinión pública sobre las crisis sociales (Cabrera, 2009).

La comunicación de crisis, en relación a las empresas extractivas, tiene como propósito reducir o contener un daño, reparar la imagen malograda, asumir o no responsabilidad o identificar a un culpable. “Para las agencias gubernamentales, busca primordialmente restablecer el orden público, mientras que la población en su discurso prioriza la obtención de información, busca protección por un daño real o potencial, o pretende ser compensada por el daño sufrido” (Cabrera, 2009, p. 69).

La efectividad de la comunicación de crisis se sustenta en el monitoreo sistemático de percepciones y expectativas. De esta manera, se puede también efectuar la proyección de tendencias con respecto a las actitudes y comportamientos que se observarán durante una crisis y con relación a su manejo.

Todo proceso de comunicación requiere ser consistente en una situación de crisis, por lo que la experta en manejo de crisis Cabrera (2009) debe considerar lo siguiente:

a) Apertura

Para ganarse la confianza, se requiere las siguientes acciones:

- Actuar y comunicar con candidez.
- Revelar limitaciones propias al proporcionar información.
- Hacer de la transparencia un principio rector.
- Evitar secretos y doble juegos.
- Adquirir el compromiso de escuchar antes de hablar.
- Evitar devaluar legítimas aspiraciones y preocupaciones.
- Rechazar el desvirtuar información.

b) Confiabilidad

La autora sostiene que la credibilidad se logra cuando se realizan las siguientes acciones:

- Actuar con objetividad y veracidad.
- Demostrar competencia.
- Buscar objetividad.
- Actuar con equidad.
- Mantener la consistencia.
- Conquistar la buena voluntad.

c) Claridad

La comunicación de crisis es el siguiente:

- Más que una buena selección de palabras.
- Más que un agregado a la toma de decisiones.
- Más que un puñado de técnicas.
- Más que el reconocimiento de la complejidad o simplificar lo complejo.

2.2.2.5. La gestión de crisis en el ámbito empresarial

La gestión de crisis, entendida como la capacidad de emplear procedimientos integrales que solucionen tal problemática, debe fundamentarse en la toma de decisiones efectivas de los responsables de su manejo.

Entrar en crisis se entiende como una variación inesperada, repentina entre dos situaciones, cambio que amenaza la imagen y el equilibrio natural de una organización porque entre las dos situaciones (la situación anterior y la situación posterior a la crisis) se produce un acontecimiento súbito (inesperado o extraordinario) frente al cual una organización debe responder comprometiendo su imagen y su equilibrio interno (como organización) y externo (como institución) ante su público interno como externo (Piñuel, 2002).

“La respuesta ante la crisis se sintetiza en forma de un plan de comunicación de crisis”, sostienen Wetphalen y Piñuel (1993, p. 122). Esta herramienta de las relaciones públicas tiene por objeto precisar los ejes de la estrategia de respuesta y asimismo definir, bajo la forma de un plan de acción, las medidas que se debe poner en práctica, como la aplicación de medidas de urgencia, la constitución de un comité de crisis y de un grupo crítico de consulta, así como la puesta en marcha de dispositivos de información, etc. El plan de comunicación es el verdadero instrumento de pilotaje de la crisis, concluyen dichos autores.

Considerando la diversidad de contextos que pueden denominarse de crisis, definir de manera unívoca qué se entiende por crisis en el ámbito empresarial resulta una tarea difícil; no obstante, en la mayoría de los casos esta puede ser detectada e interpretada adecuadamente.

2.3. Bases conceptuales o referenciales

2.3.1. Relaciones públicas gubernamentales

Es la rama de las relaciones públicas especializadas que se orientan a temas vinculados con el gobierno y las disposiciones que se orientan a la opinión pública, es decir, a todos los ciudadanos.

2.3.1.1. Comunicación

La comunicación es un fenómeno de carácter social que comprende todos los actos mediante los cuales los seres vivos se comunican con sus semejantes para transmitir o intercambiar información. Comunicar significa poner en común e implica compartir (Saltz, 2009).

2.3.1.2. La interacción

Es la acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más objetos, agentes, fuerzas, funciones (Real Academia Española, 2015).

Asimismo, es el proceso a través del cual las personas establecen el primer contacto personal antes de establecer una comunicación (Ferrari, 2013).

2.3.1.3. Programas sociales

Los programas sociales, desde el punto de vista de las políticas públicas de lucha contra la pobreza, son estrategias de las que dispone un gobierno para aliviar una situación de carencia particular o fortalecer capacidades clave sobre una población determinada (Monge, 2012).

2.3.2. Gestión de crisis

Cambio drástico, normalmente a peor. Puede ser un desastre: un acontecimiento que implica la pérdida de una vida, o daños importantes a la propiedad; o puede ser una situación en la que la organización se encuentra bajo un escrutinio no deseado por culpa de su comportamiento o de sus empleados (Harrison, 2000).

2.3.2.1. Capacidad de gestión

Es el pleno dominio de una determinada situación, para resolver un problema que requiere de un conocimiento óptimo oportuno y eficiente para lograr su solución (Guillermo, 2014).

2.3.2.2. Programas de prevención

Son aquellas actividades que suelen realizar las empresas, así como el estado para prevenir cualquier circunstancia que afecte a la comunidad en general (Ferrari, 2013).

2.3.2.3. Relación intergrupala

Es la relación que existe entre un grupo de personas al interior de una organización y que tienen como característica principal la realización de objetivos comunes al grupo (Fuentes, 2008).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación y nivel de investigación

El tipo de investigación es teórica. Para aseverar esta afirmación, se toma en cuenta el aporte de Santiago Valderrama, quien define lo siguiente:

Cuando nos referimos a los tipos de investigación, aludimos a la clasificación de la investigación. Tradicionalmente se presentan tres tipos de investigación: básica, aplicada y tecnológica u operativa. Cada uno de estos tipos de investigación tienen objetivos y estrategias diferentes para llevar a cabo el proceso investigativo (Valderrama, 2013).

En consecuencia, la presente investigación es de condición básica, conocida también como teórica, pura o fundamental.

El autor citado, al respecto, fundamenta el tipo de investigación elegido señalando lo siguiente:

Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes (Valderrama, 2013).

3.2. Nivel de investigación

La investigación en cuanto a su nivel es correlacional, considerando que al nivel de investigación se le define:

Según su naturaleza o profundidad, el nivel de una investigación se refiere al grado de conocimiento que posee el investigador en relación con el problema, hecho o fenómeno a estudiar. De igual modo, cada nivel de investigación emplea

estrategias adecuadas para llevar a cabo el desarrollo de la investigación (Valderrama, 2013).

Por su parte, Roberto Hernández Sampieri y sus colaboradores señalan lo siguiente respecto a una investigación correlacional:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables, en un contexto particular. En ocasiones, solo se realiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubica en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables (Hernández et al., 2010).

3.3. Diseño de investigación

Respecto al diseño de la presente investigación, es no experimental en el orden de ser transversal correlacional – causal, debido a que “tienen como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado” (Valderrama, 2013).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población estuvo conformada por el público interno de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Tacna, es decir, de acuerdo a los registros de planilla, son 250 colaboradores formales en la institución.

3.4.2. Muestra

Considerando que son una población menor a 500 unidades que representan a los encuestados, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{P Q}{z^2 + \frac{P Q}{N}}$$

$$n = \frac{(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 + (0,5)(0,5)}$$

$$\frac{(0,5)(0,5)}{(1,96)^2 \cdot 250}$$

$$n = 151$$

Sin embargo, al momento de aplicar la encuesta, se halló solo a 125 colaboradores, a quienes se aplicó la encuesta. El resto se justifica por permisos, comisiones de trabajo, ausencia laboral, permiso sindical, etc.

3.5. Técnicas de recolección de datos

3.5.1. Procedimientos

La investigación desarrollada empleó un procedimiento metodológico de forma directa y personal, aplicando como instrumento el cuestionario, el mismo que contiene las preguntas diseñadas de información requerida para la comprobación de la hipótesis planteada para la investigación. Las fuentes de recolección fueron primarias de acuerdo a los requerimientos que demande la investigación.

3.5.2. Técnicas

Considerando la investigación cualitativa, se empleó la encuesta. Esta es una técnica que permite obtener información de una determinada población o muestra para cumplir con un objetivo propuesto.

3.5.3. Instrumentos

El instrumento que alberga la información requerida y que luego ser procesado es el cuestionario. Este instrumento permite recabar los datos requeridos para una investigación a través de preguntas o elementos ilustrativos que se solicita a los encuestados.

3.6. Procesamiento y análisis de datos

Referente al procesamiento de datos, se empleó la forma automatizada a través de los medios informáticos. Para ello, se consideró lo siguiente:

- El software estadístico SPSS versión 23,0 en español, con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales;
- Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.
- El análisis de datos, implicó las siguientes técnicas estadísticas.
- Tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Estas tablas sirvieron para la presentación de los datos procesados y ordenados según sus categorías, niveles o clases correspondientes.
- Tablas de contingencia. Se utilizó este tipo de tablas para visualizar la distribución de los datos según las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

En cuanto a la estadística inferencial, se utilizó el coeficiente Chi cuadrado.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación

La presentación de los resultados se adecúa estrictamente a los datos requeridos y procesados de la encuesta aplicada. En cuanto a la interpretación de los datos, se han considerado dos conceptos: el análisis y la interpretación. El primero referido a la descripción porcentual por cada categoría y el segundo, es decir, la interpretación bajo el enfoque de las tendencias empleada por la metodología de las relaciones públicas.

Es conveniente precisar que los resultados se muestran en tablas y figuras de acuerdo a las exigencias de presentación de los trabajos de investigación considerando la norma internacional del APA. Por otro lado, respecto a las tablas, se ha considerado mostrar tres criterios de presentación: los ítems, que representan la opción del encuestado frente a las opciones del cuestionario; luego, se tiene la frecuencia del dato obtenido en valor cuantitativo y, finalmente, el valor cuantitativo expresado en porcentajes para su explicación.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

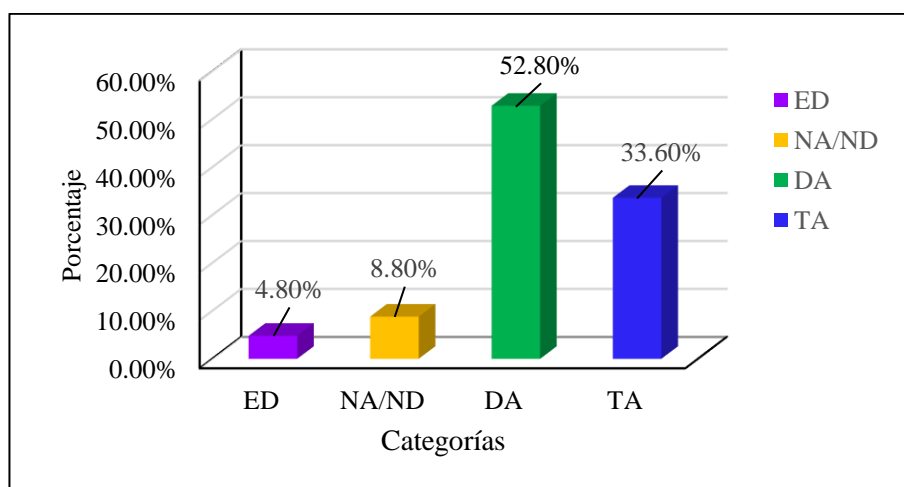
4.2.1. Resultados de la variable 1: Relaciones públicas gubernamentales

4.2.1.1. Análisis por dimensión

- a) Dimensión 1: Comunicación

Tabla 1*Importancia de la comunicación en la DIRESA Tacna*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
ED	6	4,80 %
NA/ND	11	8,80 %
DA	66	52,80 %
TA	42	33,60 %
TOTAL	125	100,00 %

Nota. Cuestionario elaborado.**Figura 1***Importancia de la comunicación en la DIRESA Tacna**Nota.* Tabla 1.

Análisis e interpretación

En la presente figura, se observa que un 4,8 % de los encuestados manifiesta estar en desacuerdo con la comunicación que se genera en la Diresa; un 8,80 % precisa estar ni de acuerdo ni en desacuerdo de cómo se gestiona la comunicación; luego, se aprecia que el 52,80 % opina estar de acuerdo con la comunicación que la DIRESA del Gobierno Regional imparte a su público; finalmente, un 33,60 % considera estar totalmente de acuerdo con la comunicación que se genera en la institución.

Se interpreta que existe una tendencia favorable del 56,40 % en valorar positivamente la importancia de la comunicación.

b) Dimensión 2: Interacción de los colaboradores

Tabla 2

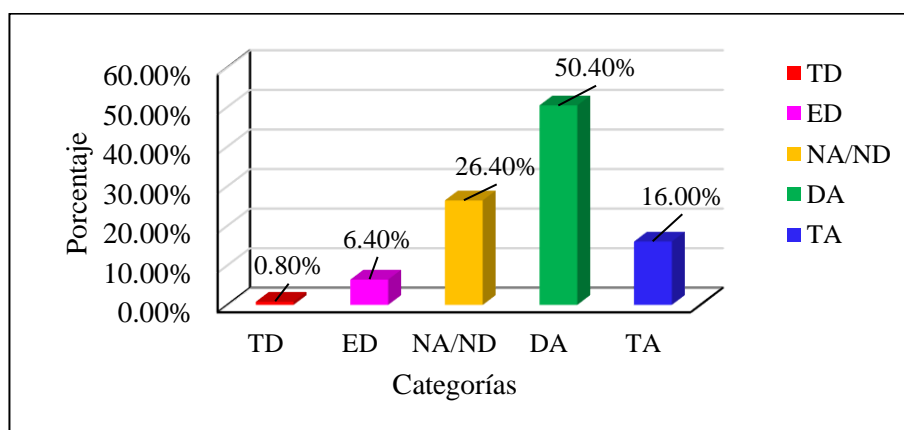
Interacción de los colaboradores de la DIRESA Tacna

Categoría	Frecuencia	%
TD	1	0,80 %
ED	8	6,40 %
NA/ND	33	26,40 %
DA	63	50,40 %
TA	20	16,00 %
TOTAL	125	100,00 %

Nota. Cuestionario elaborado.

Figura 2

Interacción de los colaboradores de la DIRESA Tacna



Nota. Tabla 2.

Análisis e interpretación

En la presente figura, se aprecia que el 0,80 % expresa estar totalmente en desacuerdo respecto a la interacción de quienes laboran en la DIRESA, en tanto que el 6,40 % opina estar en desacuerdo; por otro lado, un 26,40 % muestra su

indiferencia frente a la pregunta formulada, el 50,40 % opina estar de acuerdo con la interacción de quienes trabajan en la Diresa, finalmente, un 16,00 % indica estar totalmente de acuerdo.

La interpretación asume que existe una tendencia favorable en un 70 % de asegurar que existe una interacción entre los colaboradores de la DIRESA Tacna.

c) Dimensión 3: Programas sociales

Tabla 3

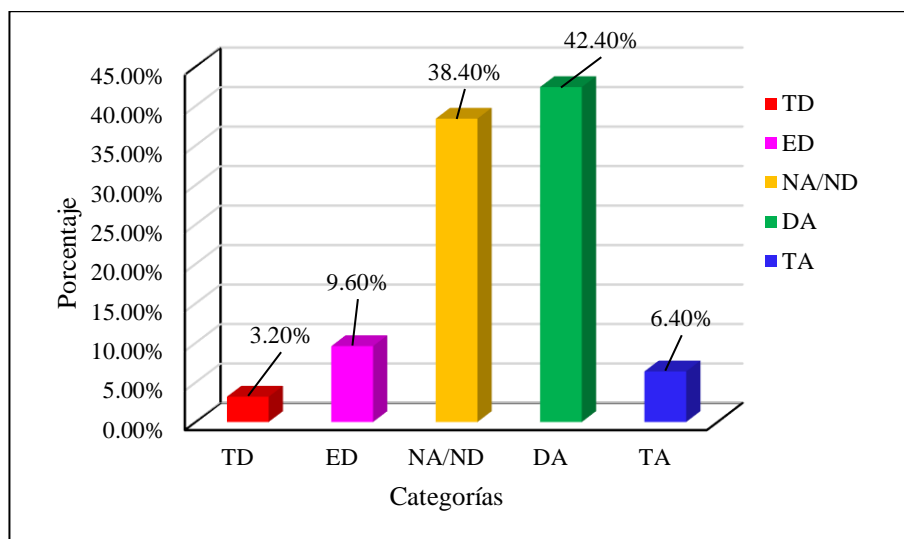
Programas sociales de la DIRESA

Categoría	Frecuencia	%
TD	4	3,20 %
ED	12	9,60 %
NA/ND	48	38,40 %
DA	53	42,40 %
TA	8	6,40 %
TOTAL	125	100,00 %

Nota. Cuestionario elaborado.

Figura 3

Programas sociales de la DIRESA



Nota. Tabla 3.

Análisis e interpretación

En la presente figura, se aprecia que el 3,20 % expresa estar totalmente en desacuerdo respecto a los programas sociales de la Dirección Regional de Salud de Tacna (DIRESA); el 9,60 % opina estar en desacuerdo; por otro lado, un 38,40 % considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; el 42,40 % indica estar de acuerdo con los programas sociales de la Diresa; finalmente, un 6,40 % precisa estar totalmente de acuerdo. La interpretación asume que existe una leve tendencia desfavorable en un 51,6 % respecto a los programas sociales que dispone la DIRESA de Tacna.

4.2.1.2. Análisis general de la variable 1

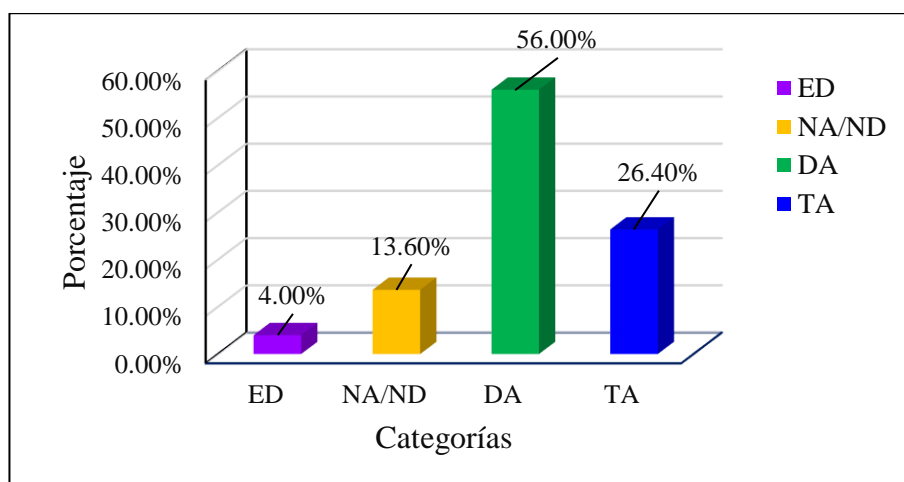
A. Variable 1: Relaciones públicas gubernamentales

Tabla 4

Valoración de las relaciones públicas gubernamentales

Categorías	Frecuencia	%
ED	5	4,00 %
NA/ND	17	13,60 %
DA	70	56,00 %
TA	33	26,40 %
TOTAL	125	100,00 %

Nota. Elaboración del cuestionario.

Figura 4*Valoración de las relaciones públicas gubernamentales**Nota.* Tabla 4.**Análisis e interpretación**

En la presente figura, se observa que el 4,00 % está en desacuerdo con la forma de cómo se llevan las Relaciones Públicas Gubernamentales en la Dirección Regional de Salud de Tacna; por otro lado, un 13,60 % señala estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; mientras que el 56 % opina estar de acuerdo; finalmente, el 26,40 % sostiene estar totalmente de acuerdo de cómo se gestiona las relaciones públicas gubernamentales en la DIRESA de Tacna.

La interpretación objetiva de la figura 4 indica que existen evidencias estadísticas que muestra una tendencia favorable en valorar positivamente a las relaciones públicas gubernamentales con un 82,40 % por parte de los encuestados.

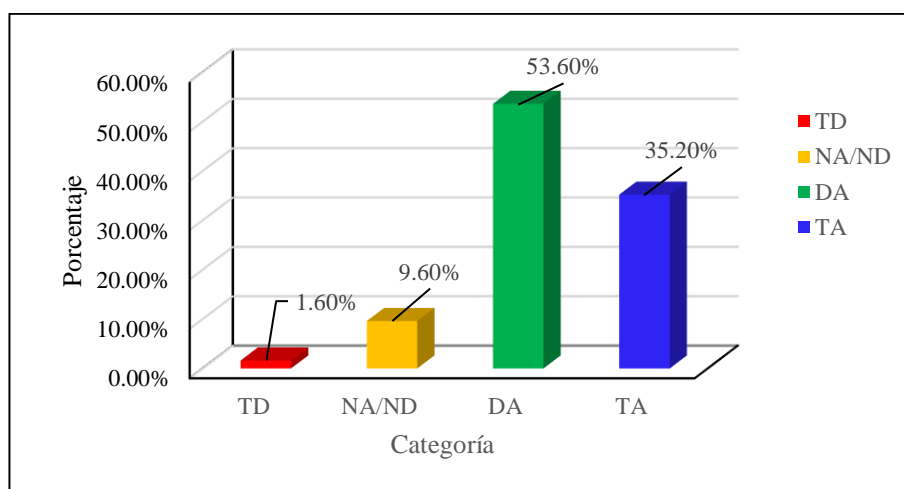
4.2.2. Resultados de la variable 2: Gestión de crisis**4.2.2.1. Análisis por dimensión**

- a) Dimensión 4: Capacidad de gestión

Tabla 5*Capacidad de gestión*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
TD	2	1,60 %
NA/ND	12	9,60 %
DA	67	53,60 %
TA	44	35,20 %
Total	125	100,00 %

Nota. Cuestionario elaborado.

Figura 5*Capacidad de gestión*

Nota. Tabla 5.

Análisis e interpretación

En la presente figura, se aprecia que el 1,60 % de los encuestados manifiestan estar en totalmente en desacuerdo sobre la capacidad de gestión de la Dirección Regional de Salud de Tacna (DIRESA) respecto a las crisis que suele afrontar; en tanto, el 9,60 % manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, el 53,60 % indica estar de acuerdo con la capacidad de gestión para afrontar las crisis que se suele presenta en la DIRESA; finalmente, el 35,20 % señala estar totalmente de acuerdo con relación a la capacidad de gestión para afrontar crisis.

Se puede afirmar que existe una tendencia favorable del 88.80 % en valorar positivamente la capacidad de gestión para afrontar las crisis que se suele presentar en la DIRESA de Tacna en cuanto a la gestión de crisis.

b) Dimensión 5: Programas de previsión

Tabla 6

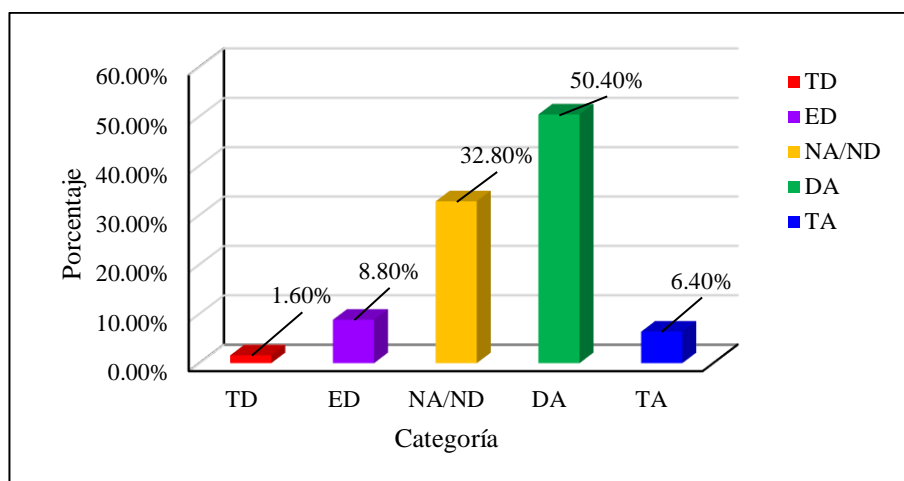
Gestión de programas de previsión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
TD	2	1,60 %
ED	11	8,80 %
NA/ND	41	32,80 %
DA	63	50,40 %
TA	8	6,40 %
TOTAL	125	100,00 %

Nota. Elaboración del cuestionario.

Figura 6

Gestión de programas de previsión



Nota. Tabla 6.

Análisis e interpretación

En la presente figura, se aprecia que el 1,60 % de los encuestados manifiesta estar en totalmente en desacuerdo sobre cómo se realiza los programas de previsión respecto a la gestión de crisis en la DIRESA del Gobierno Regional de Tacna; en tanto, un 8,80 % opina estar solo en desacuerdo; se observa igualmente que un 32,80 % manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado, se tiene el 50,40 % indica estar de acuerdo con los programas de previsión de la gestión de crisis que realiza la DIRESA y, finalmente, el 6,40 % señala estar totalmente de acuerdo con la forma de realizar la previsión del manejo de la crisis.

Se puede afirmar que existe una tendencia favorable del 56,80 % en valorar positivamente la previsión que realiza la DIRESA de Tacna en cuanto a la gestión de crisis.

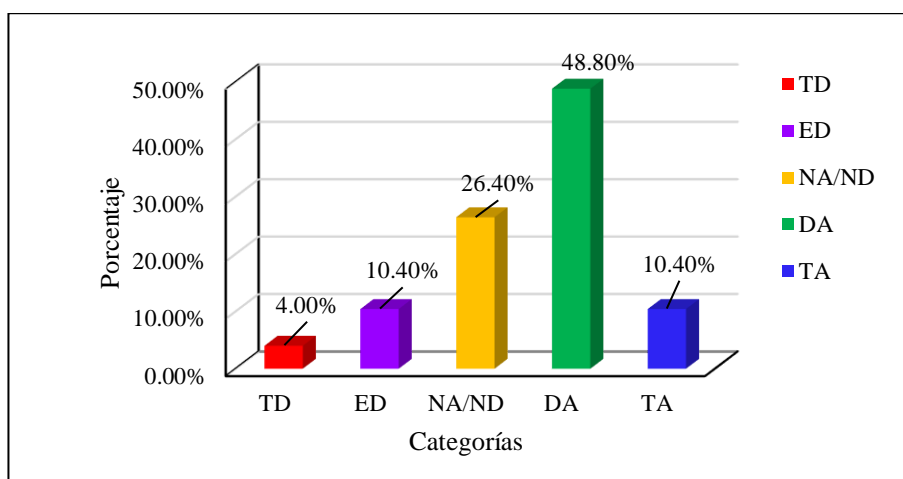
c) Dimensión 6: Relación intergrupala

Tabla 7

Relación intergrupala

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
TD	5	4,00 %
ED	13	10,40 %
NA/ND	33	26,40 %
DA	61	48,80 %
TA	13	10,40 %
TOTAL	125	100,00 %

Nota. Elaboración del cuestionario.

Figura 7*Relación intergrupala*

Nota. Tabla 7.

Análisis e interpretación

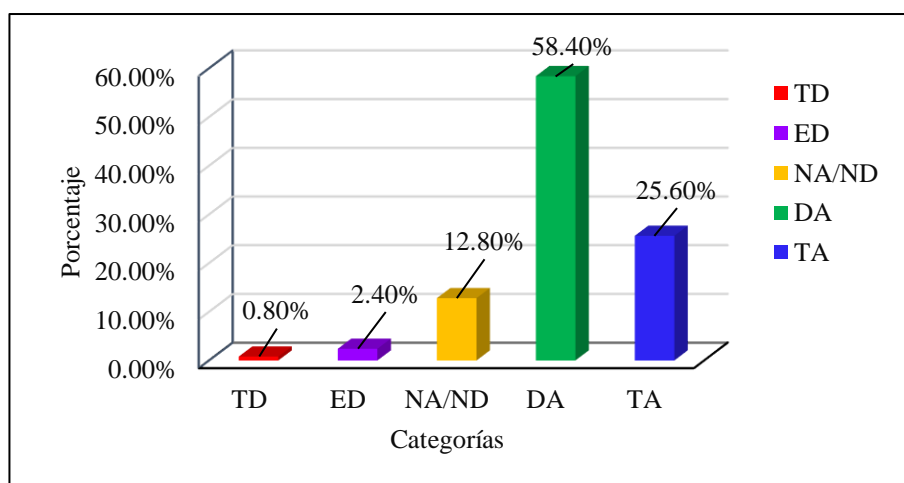
En la presente figura, se aprecia que el 4,00 % de los encuestados manifiestan estar en totalmente en desacuerdo sobre cómo se presenta la relación intergrupala en la DIRESA del Gobierno Regional de Tacna; en tanto que un 10,40 % opina estar solo en desacuerdo; un 26,40 % expresa estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un 48,80 % indica estar de acuerdo con la forma como se presenta la relación intergrupala en la DIRESA y, finalmente, el 10,40 % señala estar totalmente de acuerdo con la forma de la relación intergrupala que se da en la institución..

Se puede afirmar que existe una tendencia favorable del 59,20 % en valorar positivamente la relación intergrupala que se presenta en la DIRESA.

4.2.2.2. Análisis general variable 2**A. VARIABLE 2: GESTIÓN DE CRISIS**

Tabla 8*Valoración de la gestión de crisis*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
TD	1	0.80 %
ED	3	2.40 %
NA/ND	16	12.80 %
DA	73	58.40 %
TA	32	25.60 %
Total	125	100.00 %

Nota. Elaboración del cuestionario.**Figura 8***Valoración de la gestión de crisis**Nota.* Tabla 8.**Análisis e interpretación**

En la presente figura se aprecia que el 0,80 % de los encuestados manifiestan estar en totalmente en desacuerdo sobre cómo se maneja la gestión de crisis en la DIRESA del Gobierno Regional de Tacna; en tanto que un 2,40 % opina estar solo en desacuerdo; por otro lado, un 12,80 % expresa estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Se tiene que un 58,40 % indican estar de acuerdo con la gestión de crisis que acciona la DIRESA y finalmente el 25,60 % señala estar totalmente de acuerdo con el manejo de la crisis.

Se puede afirmar que existe una tendencia favorable del 84,00 % en valorar positivamente la gestión de crisis que realiza la DIRESA.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica 1

a) Relación comunicación y gestión de crisis

Ha: La relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa.

Ho: La relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna no es significativa BG de Tacna no es alta.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,186a	12	0,000
Razón de verosimilitud	35,479	12	0,000
Asociación lineal por lineal	29,765	1	0,000
N de casos válidos	125		

a. 13 casillas (65,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,05.

Interpretación

Cómo el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; luego, se puede concluir que a un nivel de significancia de 0,05 la comunicación tiene una relación significativa con la Gestión de Crisis en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Tacna.

Para medir la intensidad de esta relación, se presenta el coeficiente de contingencia el mismo que muestra el siguiente resultado:

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,585	0,000
N de casos válidos		125	

En las medidas simétricas, se observa que el coeficiente de contingencia muestra un valor de 0,585; entonces, se puede ratificar y afirmar que existe una relación entre la dimensión comunicación y la gestión de crisis.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica 2

b) Relación entre la interacción y gestión de crisis

Ha: La relación entre la interacción de grupo y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región es significativa.

Ho: La relación entre la interacción de grupo y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región no es significativa.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	181,734 ^a	16	0,000
Razón de verosimilitud	61,001	16	0,000
Asociación lineal por lineal	44,167	1	0,000
N de casos válidos	125		

a. 18 casillas (72,0, %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,01.

Interpretación

Cómo el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; luego, se puede concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, la interacción de grupo tiene una relación significativa con la Gestión de Crisis en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Tacna.

Para medir la intensidad de esta relación, se dispone del coeficiente de contingencia el mismo que muestra el siguiente resultado:

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	0,770	0,000
N de casos válidos		125	

En las medidas simétricas, se observa que el coeficiente de contingencia muestra un valor de 0,770; entonces, se puede ratificar y afirmar que existe una relación entre la dimensión interacción de grupo y la gestión de crisis.

4.3.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica 3

c) Relación entre programas sociales y gestión de crisis

Ha: La relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa.

Ho: La relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna no es significativa.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,408 ^a	16	0,000
Razón de verosimilitud	71,770	16	0,000
Asociación lineal por lineal	46,752	1	0,000
N de casos válidos	125		

a. 18 casillas (72,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,03.

Interpretación

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; luego, se puede concluir que a un nivel de significancia de 0,05 los programas sociales poseen una relación significativamente alta con la gestión de crisis en la Dirección Regional de Salud de Tacna.

Para medir la intensidad de esta relación, se dispone del coeficiente de contingencia el mismo que muestra el siguiente resultado:

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,662	0,000
N de casos válidos		125	

En las medidas simétricas, se observa que el coeficiente de contingencia muestra un valor de 0,662; entonces, se puede ratificar y afirmar que existe una relación entre los programas sociales y la gestión de crisis.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

a) Relación entre las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,332 ^a	12	0,000
Razón de verosimilitud	70,974	12	0,000
Asociación lineal por lineal	54,061	1	0,000
N de casos válidos	125		

a. 14 casillas (70,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,04.

Interpretación

Como el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, luego se puede concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, las relaciones públicas gubernamentales se relacionan significativamente con la Gestión de Crisis en la Dirección Regional de Salud (DIRESA) de Tacna.

Para corroborar el grado de esta relación, se acude al coeficiente de contingencia que se muestra a continuación:

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,671	0,000
N de casos válidos		125	

En las medidas simétricas, se observa que el coeficiente de contingencia muestra un valor de 0,671; entonces, se puede ratificar y afirmar que existe una relación entre la variable relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS

5.1. Discusión de resultados

Los resultados de la presente investigación son expuestos en comparación a trabajos similares en cuanto a su desarrollo y metodología, el propósito es realizar un análisis comparativo a fin de establecer similitudes y diferencias que enriquezcan el trabajo realizado.

A. Limitaciones y metodología

Se debe aclarar que bajo la rigurosidad científica y académica se presentaron limitaciones evidenciadas en el desarrollo de la presente investigación, como es el caso de la disponibilidad de bibliografía especializada en el tema propuesto; de igual forma, de recurrir a docentes especialistas en relaciones públicas gubernamentales; por otro lado, se optó utilizar el muestreo probabilístico, para determinar el tamaño de la muestra.

B. Comparación con otras investigaciones

En el plano internacional, se halló la investigación de Flores, Molina, y Solano (2015), Relaciones públicas gubernamentales como estrategia para posicionar la marca ante corporaciones internacionales, para mejorar las relaciones comerciales y de inversión en El Salvador, donde su objetivo principal fue identificar las acciones que se desarrollaran, en el manejo de las relaciones públicas o comunicaciones ante organismos internacionales. El tipo de investigación fue cualitativa. Se trabajó con tres instituciones de las cuatro que se relacionan con la creación de marca país del sector gubernamental.

El trabajo concluye señalando lo siguiente: Las instituciones gubernamentales no hacen uso de las relaciones públicas para lograr sus objetivos

de atracción de inversión, las tres instituciones no poseen un departamento de relaciones públicas como tal. La figura utilizada es unidad de comunicaciones.

Frente al trabajo descrito, el tema de la presente investigación no coincide con lo señalado por los autores citados anteriormente, ya que en el caso de la investigación propuesta en la Dirección Regional de Salud se demuestra que si existe una estrecha relación entre las variables relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis.

En el plano nacional, se cuenta con el trabajo presentado por Patricia (Vidangos) titulado *La gestión de crisis comunicacional y su relación significativa con la reputación de la Municipalidad distrital de Punta Hermosa, año 2017*, cuyo objetivo general fue conocer la relación significativa de la gestión de crisis comunicacional con la reputación de dicha municipalidad. El trabajo concluye que cuando se presente una crisis, se tiene que actuar de manera inmediata comunicando los hechos sean beneficiosos o no para la institución. Con relación al trabajo presentado, las relaciones públicas gubernamentales, al demostrar su relación con la gestión de crisis, se debe proceder a enfrentar la crisis desde su inicio a fin de establecer todos los protocolos de acción que forma parte de toda organización responsable, es decir, frente a una crisis, se debe de informar inmediatamente sobre el alcance de esta.

En el plano local, no se encontró investigaciones similares a la presentada en este informe.

CONCLUSIONES

1. Se comprobó que la relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa, al haberse obtenido un p-valor de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 5 %, (0,05) y un coeficiente de contingencia de 0,585, lo que indica que la relación entre la dimensión y la variables muestra una intensidad alta de acuerdo a los parámetros establecidos en la escala de interpretación del coeficiente de contingencia. Los resultados que se obtuvieron confirman estadísticamente la hipótesis específica 1, sintetizado en la relación de la dimensión comunicación con la variable gestión de crisis.
2. Se comprobó que la relación entre la interacción de grupo y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa, al haberse obtenido un p-valor de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 5 %, (0,05) y un coeficiente de contingencia de 0,770, lo que indica que la relación entre la dimensión y la variables muestra una intensidad alta de acuerdo a los parámetros establecidos en la escala de interpretación del coeficiente de contingencia. Los resultados que se obtuvieron confirman estadísticamente la hipótesis específica 2, sintetizado en la relación de la dimensión interacción de grupo con la variable gestión de crisis.
3. Se comprobó que la relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa, al haberse obtenido un p-valor de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 5 %, (0,05) y un coeficiente de contingencia de 0,662, lo que indica que la relación entre ambas variables es de intensidad alta de acuerdo a los parámetros establecidos en la escala de interpretación del coeficiente de contingencia. Los resultados que se obtuvieron confirman estadísticamente la hipótesis específica 1, sintetizado

en la relación de la dimensión comunicación con la variable gestión de crisis.

4. Como conclusión general, se comprobó que la relación entre las Relaciones públicas gubernamentales y la Gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022 es significativa, al haberse obtenido un p-valor de 0.000, que es menor al nivel de significancia de 5 %, y un coeficiente de contingencia de 0,671, lo que indica que la relación entre ambas variables es de intensidad alta de acuerdo a los parámetros establecidos en la escala de interpretación del coeficiente de contingencia. Los resultados que se obtuvieron confirman estadísticamente la hipótesis general sintetizado en la relación de cada dimensión con la variable identidad corporativa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda evaluar permanentemente el sistema de comunicación que se presenta en la Dirección Regional de Salud con el propósito de generar una cultura de comunicación abierta, clara y transparente, de modo que se fortalezcan la confianza y la credibilidad en la percepción tanto de su público interno como externo; de esta forma se mantendrá un posicionamiento institucional que consolide la gestión de quienes dirigen esta organización de salud.

2. Se recomienda que se planifiquen actividades orientadas a mantener una interacción grupal fuerte entre quienes laboran en la institución y el público al cual se da una prestación de servicios, de modo tal, que se apertura un mayor acercamiento con los usuarios de los servicios de salud y se impulse una cultura participativa en bien de la comunidad en general.

3. Se recomienda potencializar los programas sociales orientados a su público externo mediante actividades que fortifiquen la reputación de la institución, como son las campañas de acercamiento social, así como mantener de forma eficiente las relaciones comunitarias que se sustentan a través de programas directos con líderes de la comunidad o instituciones representativas de la sociedad civil.

4. Se recomienda fortalecer las relaciones públicas gubernamentales de la institución, a fin de minimizar cualquier situación de crisis que se tenga que afrontar a través de las estrategias de comunicación en crisis, considerando la participación y el compromiso de las personas directamente involucradas con el tema de crisis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auqui, T. (2013). *Gerencia de las Relaciones Públicas para la gestión de crisis empresarial en la ciudad de Cuenca, 2013*. [Tesis de grado, Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/4248>
- Ballesteros, V. (19 de Diciembre de 2019). *Charlas de café de comunicación y otras pasiones. Relaciones Públicas en el sector gubernamental*: <https://www.infosol.com.mx/wordpress/relaciones-publicas-en-el-sector-gubernamental/>
- Cabrera, M. (2009). *Guía para el manejo de crisis y comunicaciones de crisis*. Lima: Percan.
- Ferrari, J. (2013). *Introducción a las Relaciones Públicas*. Argentina: Essic.
- Ferrari, J. (2016). *Introducción a las Relaciones Públicas*. Lima.
- Flores, R., Molina, D., & Solano, F. (2015). *Relaciones Públicas Gubernamentales como estrategia para posicionar la marca ante corporaciones internacionales, para mejorar las relaciones comerciales y de inversión en el Salvador*. [Trabajo de grado, Universidad Tecnológica del Salvador].
- Fuentes, M. (2008). *La opinión pública*. Arequipa: UCSM.
- Guillermo, A. (2014). *La gestion corporativa*. México: Limusa.
- Harrison, S. (2002). *Relaciones Públicas una introducción*. Madrid: Thomson.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lattimore, D., Baskin, O., Heuman, S., & Toth, E. (2008). *Relaciones Públicas Profesión y práctica*. México D.F.: McGraw-Hill.

- Lougovoy, C., & Linon, M. (1978). *Relaciones Públicas función de gobierno de la empresa y de la administración*. Barcelona: Hispano Europea.
- Monge, A. (Martes de Agosto de 2012). *Ideele*. Retrieved 26 de Julio de 2015, from Programas sociales en busca de la calidad: <http://revistaideele.com/ideele/content/programas-sociales-en-busca-de-la-hasta-ahora-esquiva-calidad>
- Moore, F., & Canfield, B. (1985). *Relaciones Públicas principios, casos, y problemas*. México D.F.: CECSA.
- Olcese, A., & Arista, G. (1977). *Relaciones Públicas*. Lima: Taller de entrenamiento empresarial.
- Organización de las Naciones Unidas. (2014). *Capacidad de gestión*. New York: ONU.
- Piñuel, J. (2002). La comunicación corporativa de la gestión de crisis. *Comunicación y Psicotecnia*, 5-32.
- Piñuel, J., & Westphalen, M. (1993). *La Dirección de comunicación*. Madrid: Del Prado.
- Real Academia Española. (2015). *Interacción*. España: RAE.
- Saltz, M. (2009). *Manual de Comunicación*. Venezuela: Linon.
- Sheldon, P. (2004). *La dirección ante situaciones de crisis en el sector alimentación y bebidas*. Barcelona: Folio.
- Solano, L. (1999). *Tratado de Relaciones Públicas*. Gestión 2000.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.

Vidangos, C. (2019). *La gestión de crisis comunicacional y su relación significativa de la gestión de crisis comunicacional con la reputación de la Municipalidad de Punta Hermosa, año 2017*. [Tesis de grado, Universidad San Martín de Porres]. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4595>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencias

Las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la dirección regional de salud Tacna - DIRESA – 2022

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<i>Las relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna – 2022</i>	<p>Formulación general</p> <p>¿Qué relación existe entre las Relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022?</p> <p>Formulaciones específicas</p> <p>¿Cómo es la relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre las Relaciones públicas gubernamentales y la gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la comunicación y la gestión de crisis en la</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La relación entre las Relaciones públicas gubernamentales y la Gestión de crisis en la percepción del personal administrativo de la Dirección de Salud de la Región Tacna en el 2022 es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La relación entre la comunicación y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa.</p>	<p><u>VARIABLE 1</u></p> <p>Relaciones Públicas Gubernamentales</p> <p><u>INDICADORES</u></p> <p>Comunicación</p> <p>Interacción grupal</p> <p>Programas sociales</p> <p>ión Orgánica</p> <p><u>VARIABLE 2</u></p> <p>Gestión de crisis</p> <p><u>INDICADORES</u></p> <p>Capacidad de gestión</p> <p>Programas de prevención</p> <p>Relación integrupal</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Teórica</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Relacional</p> <p><u>TÉCNICAS</u></p> <p>Encuesta</p> <p><u>INSTRUMENTOS</u></p> <p>Cuestionario</p>

	<p>¿Cómo es la relación entre la interacción y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna?</p> <p>¿Cómo es la relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna?</p>	<p>Dirección de Salud de la Región Tacna.</p> <p>Precisar la relación que existe entre la interacción y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna.</p> <p>Establecer la relación que existe entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna.</p>	<p>La relación entre la interacción y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región es significativa.</p> <p>La relación entre los programas sociales y la gestión de crisis en la Dirección de Salud de la Región Tacna es significativa</p>		
--	---	---	--	--	--

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2: Cuestionario

Estimados colaboradores, se les solicita llenar la presente encuesta para fines de investigación, señalando que es de carácter académico y anónimo.

Gracias por su colaboración.

A. DATOS GENERALES		NOMENCLATURA				
1	Edad : ()	TA	5	Totalmente de acuerdo		
2	Género : Femenino () Masculino ()	DA	4	De acuerdo		
	Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado ()	NA/N	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo		
3	Viudo () Conviviente ()	D				
	Nivel de instrucción: Primaria () Secundaria ()	ED	2	En desacuerdo		
4	Técnica () Superior ()					
		TD	1	Totalmente en desacuerdo		
B. DATOS ESPECÍFICOS		5	4	3	2	1
PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO N° 1		TA	D A	NA/ND	ED	TD
5	La comunicación en la DIRESA está relacionada con la gestión de crisis en caso de conflictos laborales.					
6	La comunicación facilita la solución de conflictos a través de la gestión de crisis.					
7	La comunicación contribuye a solucionar conflictos con el público externo a la DIRESA.					
8	La comunicación es la red fundamental para consolidar una eficiente gestión de crisis en la DIRESA.					
9	La Interacción entre el personal de la DIRESA es permanente y óptimo.					
10	La interacción entre el personal de la DIRESA facilita la solución de conflictos.					
11	La interacción entre el personal de la DIRESA contribuye con la gestión de crisis en caso de conflictos.					
12	La interacción es un factor que permite consolidar la identidad corporativa de la DIRESA.					
13	La DIRESA cuenta con programas orientados a mantener buenas relaciones públicas gubernamentales.					
14	La DIRESA dispone de programas orientados a optimizar la gestión de crisis.					
15	La DIRESA permanentemente genera programas orientados a prever conflictos internos y externos.					
16	La DIRESA requiere de programas que fomenten sus relaciones públicas gubernamentales.					
PREGUNTAS CUESTIONARIO N° 2						
17	La capacidad de gestión requiere de una permanente capacitación en el personal de la DIRESA.					

18	La capacidad de gestión permite emplear los recursos adecuados en una gestión de crisis.					
19	La capacidad de gestión requiere de la presencia de expertos para optimizar una gestión de crisis.					
20	La DIRESA presenta una capacidad de gestión de acuerdo a sus necesidades institucionales.					
21	Los programas de prevención de la DIRESA son reconocidos por el personal de la institución.					
22	Los programas de prevención frente a conflictos laborales son efectivos en la DIRESA.					
23	Los programas de prevención de la DIRESA requieren optimizarse para una mejor gestión de crisis.					
24	Los programas de prevención responden eficientemente en caso de conflictos internos o externos.					
25	La relación intergrupala que presenta el personal de la DIRESA es adecuada.					
26	La relación intergrupala que proyecta la DIRESA a la comunidad facilita una adecuada gestión de crisis.					
27	La relación intergrupala del personal de la DIRESA consolida una mejor imagen institucional.					
28	La relación intergrupala del personal de la DIRESA facilita estrategias para minimizar conflictos laborales.					

Nota. Elaboración propia.