

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Educación Comunicación y Humanidades

Escuela de Ciencias de la Comunicación

**POSICIONAMIENTO DE LAS FUNCIONES DE RELACIONES
PÚBLICAS EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN A
LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS REPRESENTATIVAS DE
TACNA - 2012.**

TESIS

Presentada por:

Bach. Vanessa Tattiana Aranibar Calderón

Para optar el Título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
EN LA ESPECIALIDAD DE PERIODISMO Y RELACIONES PÚBLICAS**

Tacna - Perú

2014

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Educación Comunicación y Humanidades

Escuela de Ciencias de la Comunicación

TESIS

“POSICIONAMIENTO DE LAS FUNCIONES DE RELACIONES PÚBLICAS EN

LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN A LAS INSTITUCIONES

PÚBLICAS REPRESENTATIVAS DE

TACNA – 2012”

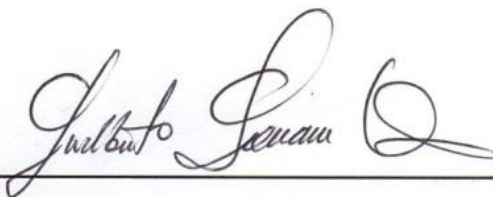
Tesis sustentada y aprobada el 17 de diciembre del 2014; siendo el jurado calificador:

PRESIDENTA:



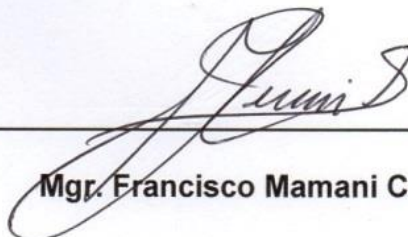
Mgr. María Ruth Rozas Flores

SECRETARIO:



Mgr. Gualberto Gamarra Gómez

MIEMBRO :



Mgr. Francisco Mamani Cañazaca

DEDICATORIA

*A mi Madre querida por su
amor y comprensión, a mi
familia por el apoyo
incondicional para el logro
de ser profesional.*

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a cada una de las personas que me brindaron su apoyo incondicional para la culminación de la presente investigación. En especial a los docentes de la Escuela de Comunicaciones quienes con sus ideas y recomendaciones permitieron que poco a poco este trabajo vaya tomando forma y consistencia. También quisiera agradecer a cada una de las personas que durante mi época de estudiante contribuyeron en mi mejoramiento personal a través de la interacción que tuve con ellas y de las experiencias que se forjaron.

INDICE

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	X
INTRODUCCIÓN	9

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1. BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS	11
1.1. La Teoría de las Relaciones Públicas	11
1.1.1. Obstáculos de la Relaciones Públicas en el Perú	13
1.1.2. Reseña histórica de las Relaciones Públicas	15
1.1.3. Las Relaciones Públicas en las instituciones del Estado	16
1.1.4. Función de las Organizaciones	19
1.1.4.1. Funciones Específicas, administrativas y orgánicas	22
1.1.4.1.1. Las Funciones Específicas	22
1.1.4.1.2. Las Funciones Administrativas	26

1.1.4.1.3. Las funciones orgánicas	29
1.1.5. Análisis del Público	32
1.1.5.1. Clasificación del Público	34
1.1.6. Denominaciones de las Relaciones Públicas	35
1.1.7. Funciones de las Relaciones Públicas	37
1.1.8. Unidades de la dependencia de Relaciones Públicas	38
1.1.9. Relaciones internas de Relaciones Públicas	39
1.1.9.1. Relaciones Lineales	39
1.1.9.2. Relaciones Colaterales o de Coordinación	40
1.1.9.3. Relaciones Funcionales o de Mando especializado	41
1.1.9.4. Relaciones de Asesoría	42
1.1.9.5. Relaciones de Apoyo	43
1.2. La Calidad	43
1.2.1. Calidad de los Servicios Públicos	44
1.2.2. Calidad en la formación de las Relaciones Públicas	44
1.2.2.1. Calidad Docente	44
1.2.2.2. Calidad en los Métodos de Enseñanza-Aprendizaje	46
1.2.2.3. Calidad del ambiente laboral	47
1.2.2.4. Calidad en la Interacción Humana	48
1.2.3. Calidad de Infraestructura	50
1.2.4. Características de las relaciones Humanas	52
1.3. Definición de términos y conceptos	54

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1.	Descripción de la realidad problemática	57
2.2.	Formulación del problema	59
2.2.1.	Sistematización del problema	59
2.3.	Justificación del problema a investigar	60
2.4.	Objetivos	62
2.4.1.	Objetivos Generales	62
2.4.2.	Objetivos Específicos	63
2.5.	Hipótesis y su Operacionalización	63
2.5.1.	Hipótesis General	63
2.5.2.	Hipótesis Específicas	64
2.5.3.	Operacionalización de la hipótesis	64
2.5.3.1.	Variables de Estudio	64
2.5.3.2.	Campo y Área	66
2.5.3.3.	Ámbito	66
2.6.	Metodología de la investigación	67

2.6.1. Tipo de investigación	67
2.6.2. Diseño muestral	68
2.6.2.1. Población	68
2.6.2.2. Muestra	68
2.4.5. Técnicas de recolección de datos	71
2.4.5.1. Procedimientos	71
2.4.5.2. Técnicas	72
2.4.5.3. Instrumentos	72

CAPITULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Presentación de los resultados encontrados	73
---	----

CAPITULO IV

DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Discusión	129
CONCLUSIONES	134
SUGERENCIAS	135
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	137
Ficha de Observación	141
Ficha Documental	142

RESUMEN

La presente Investigación tiene el propósito de determinar la relación que existe entre las funciones de las Relaciones Públicas y la calidad de los servicios que prestan las instituciones representativas de Tacna en el período 2012. Para ello se estableció la siguiente hipótesis: Existe una relación directa y significativa entre el nivel de posicionamiento de las funciones de Relaciones Públicas y el nivel de la calidad de los servicios que prestan a las Instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012.

El trabajo corresponde a una Investigación relacional, porque su estudio nos conduce a la búsqueda de nuevos conocimientos; para tal propósito se determinó el nivel de relación que existe entre ambas variables

Los datos obtenidos se tabularon y analizaron mediante cuadros y gráficos. Una vez finalizada la fase del análisis e interpretación se determinó que: “De acuerdo a los resultados obtenidos existe una relación directa y significativa entre el nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas y la Calidad de los Servicios que presta a las instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012” .

INTRODUCCIÓN

Las Relaciones Públicas cumplen funciones de dirección importantes en toda organización, sin embargo, existen funciones generales que le permiten establecerse en ciertos niveles de la jerarquía empresarial, razón por la cual, pueden asesorar y realizar consultorías que le permitan a la organización un ambiente laboral acorde a las necesidades de los trabajadores.

Hoy el Perú existe la necesidad de contar con más especialistas en las Relaciones Públicas, es decir, profesionales que estén dispuestos a defender los intereses auténticos de la empresa frente aquellos que generan cierta incertidumbre en la especialidad.

Las funciones generales de las Relaciones Públicas son: la función de consultoría, asesoría, apoyo y la función final.

En razón de lo expuesto, se presenta el trabajo de investigación titulado: “El posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas y la calidad de los servicios que prestan las instituciones públicas representativas de Tacna en el año 2012”, el cual pretende establecer la relación entre ambas variables involucradas.

Para ello se ha previsto el desarrollo del mismo en cuatro capítulos, en los cuales se consideran aspectos tales como: Marco Teórico, El Problema, resultados de la investigación, y finalmente la discusión de la investigación, así como las Conclusiones y Recomendaciones respectivas.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. Bases teóricas científicas

Con el propósito de sustentar el presente trabajo de investigación, se requiere precisar el contexto teórico que fundamente la ejecución de la investigación, en tal sentido, se han considerado la teoría de Relaciones Públicas, teoría de la calidad de los servicios, y la teoría de la comunicación organizacional entre las más representativas.

1.1. La Teoría de las Relaciones Públicas

Las Relaciones Públicas presentan un extenso marco teórico acerca de sus principios, métodos, técnicas, estrategias y un sin número de elementos adheridos a su campo científico. Sin embargo, es importante mencionar que el PRSA (Public Relations Society América) posee un código de estándar profesional para la práctica de las Relaciones Públicas. En América Latina se ha realizado investigaciones de la especialidad en Relaciones Públicas, las mismas que han logrado generar un aporte al conocimiento de los alcances y aplicaciones que requieren las organizaciones de América

Latina precisamente el reconocido estudioso Gustavo Cirigliano citando a Harwood L. Child señala: los siguientes principios de las Relaciones Públicas:

- a) Identificar o determinar los públicos.
- b) Estudiar los públicos.
- c) Investigar mediante técnicas científicas, las conductas y actitudes de los públicos.
- d) Buscar las causas de las malas e inadecuadas Relaciones Públicas.
- e) Asegurarse de que la propia casa esté en orden, al dirigirse a los públicos.
- f) Planificar el programa de Relaciones Públicas.
- g) Asegurar que el Plan de actividades de Relaciones Públicas de la Empresa o Institución sea un camino de doble mano, que va hasta el público para dar, y para recibir de él.
- h) Uso eficiente de los medios de difusión.
- i) Adaptar el programa a los públicos.
- j) No descuidar a los líderes de los grupos.
- k) Adaptar el programa a los públicos.
- l) No descuidar a los líderes de los grupos.
- m) Evaluación continua de los resultados”¹

¹CIRIGLIANO G. Relaciones Públicas. p. 43.

1.1.1. Obstáculos de la Relaciones Públicas en el Perú

Las Relaciones Públicas en nuestro país presentan una serie de obstáculos para cumplir eficientemente su función, esto debido en gran parte por el desconocimiento de la especialidad por parte de quienes asumen cargos jerárquicos de un gran sector empresarial e institucional. Tacna, no es ajena a esta situación, la realidad muestra básicamente que las instituciones del estado improvisan permanentemente el área de las Relaciones Públicas delegando a personas que son periodistas o simplemente personal de confianza.

Justo Avellaneda sostiene: " las Relaciones Públicas presentan los siguientes obstáculos:

- a) El carácter tradicional de numerosas organizaciones.
- b) El predominio del burocratismo en la empresa e instituciones.
- c) Las decisiones impertinentes de la gerencia tomadas sin la debida auscultación del clima de opinión, de las actitudes e intereses de los

trabajadores, accionistas, consumidores etc.

- d) La inexistencia de una adecuada política de Relaciones Públicas, en concordancia con las políticas de la empresa.
- e) La insuficiencia del ámbito de las Relaciones Públicas, que en algunas empresas se reducen a reuniones sociales.
- f) La deficiente formulación de los programas de Relaciones Públicas y la falta de periódicas evaluaciones de los principios y estrategias correspondientes.
- g) La deficiente formulación del Presupuesto de Relaciones Públicas, sin la concordancia, con el volumen e importancia de la organización y de sus programas de desarrollo.
- h) El desempeño de la organización, dirección y conducción de las Relaciones Públicas por personas sin solvencia profesional, sin dominio de la investigación de los problemas organizacionales y de las técnicas de la comunicación social"²

² AVELLANEDA Justo (1995). Relaciones Públicas. p. 187.

1.1.2. Reseña histórica de las Relaciones Públicas

La profesión de las Relaciones Públicas nace en los Estados Unidos, ante una demanda empresarial, financiera, política e institucional a principios del siglo XX. Todas estas organizaciones necesitan ante la gran competencia existente entre empresarios, políticos, organizaciones, productos e ideologías, se les asesore sobre las relaciones con el público del que dependen.

Edward Bernays, es quien define y da sentido a la actividad empresarial. Asesor de varios presidentes de los Estados Unidos y de la propia Casa Blanca, fue el primero en obtener una cátedra de Relaciones Públicas en la universidad de Nueva York, para posteriormente en 1923 escribir el primer libro en la materia "Cristalizando la opinión pública".

El español José Daniel Barquero Cabrero Relacionista Público reconocido internacionalmente señala " El trabajo de esta ciencia consiste en, mediante gestiones personales, difundir, propagar e informar estratégicamente a tiempo y en el momento oportuno, sobre las personas mercados, situaciones u

organizaciones en función de la imagen que desprendamos en la zona de influencia en donde ejercemos nuestra actividad, para que se nos respete y diferencie del resto, por la calidad y contenidos de nuestros productos, servicios, organizaciones y otros" ³

La profesión de Relaciones Públicas como herramienta, unida a la Dirección y Gestión de la Alta Dirección, hoy en día está totalmente aceptada, requerida y difundida por las empresas, universidades, organismos oficiales y organizaciones de todo tipo.

1.1.3. Las Relaciones Públicas en las instituciones del Estado

La Relaciones Públicas en el Estado se caracterizan fundamentalmente por la función de apoyo a la que están llamadas a servir como una herramienta de proyectar la imagen de la entidad estatal.

Como lo sostiene Robert O. Carlson "Las Relaciones Públicas en un organismo público, son Relaciones

³ BARQUERO C. José. (1994) La Ciencia de las Relaciones Públicas. p. 58

Públicas en estado puro, ya que la naturaleza es tal que no deja lugar a la hipótesis de tener autonomía sino, ser dependiente de otras áreas”⁴

En la práctica de las Relaciones Públicas según el mencionado autor deberían estar inmediatamente por debajo del máximo exponente (Ministro, Alcalde, Presidente Regional etc.) para responder inmediatamente a la opinión pública sobre cualquier impase que atente contra la imagen institucional del organismo público. La práctica de las Relaciones Públicas tienen por objeto analizar tendencias, predecir sus consecuencias, asesorar a la dirección de la organización, así como al establecimiento de programas de acción que sirvan tanto al interés de la empresa o institución, como al de sus públicos, accionistas, entidades bancarias, personal, clientes, organismos oficiales y otros.

La profesión que nos ocupa no es, pues, una profesión en la que el dirigente "manipula", sino que persuade a través del equipo de Relaciones Públicas en función de

4 CARLSON Robert O. (2002) Curso de Relaciones Públicas p. 131

una conjunción de intereses públicos y privados.

Los empresarios y altos ejecutivos encargados de la viabilidad económica de la organización, saben que las Relaciones Públicas son indispensables para optimizar la calidad de los productos o servicios empresariales; ya que para que una empresa pueda sobrevivir, ésta ha de estar siempre presente en la mente del público a través de constantes impactos, ya que con el soporte del mismo, nada puede fallar y para conseguirlo se requiere de las estrategias de las Relaciones Públicas.

En la realidad económica y social de Tacna como una ciudad basada en el comercio, no se puede prescindir de las Relaciones Públicas, más aún siendo una zona de frontera debe confrontar nuevos retos que plantean la globalización así como los denominados tratados internacionales de libre comercio. Este panorama requiere de las Relaciones Públicas Internacionales que se encarguen de promover las interrelaciones con las corporaciones y transnacionales que están dispuestas a invertir en negocios rentables que oferte la Región de Tacna.

Los profesores y profesionales de las Relaciones Públicas concuerdan que se deberían utilizar el método científico para la solución práctica de los problemas inherentes a la especialidad.

Las Relaciones Públicas se han convertido en la carta de presentación de las instituciones públicas y privadas y valen para que éstas sean recomendadas en la decisión de sus públicos. Si bien es cierto que en algunos casos se ha mistificado el rol de las Relaciones Públicas al grado de exigirles y esperar de ellas asuntos imposibles, nadie puede negar que hoy son absolutamente indispensables para el desarrollo de una organización.

La filosofía de las Relaciones Públicas es sencilla: es más fácil obtener el éxito alcanzado objetivos y metas con el apoyo y comprensión del público que contando con sólo la oposición o indiferencia de dicho público.

1.1.4. Función de las Organizaciones

Para comprender mejor la función que cumplen las Relaciones Públicas al interior de una organización, es necesario conocer las funciones de las organizaciones,

y se puede señalar que para cumplir con sus objetivos, que justifican su razón de ser y su creación, las organizaciones emplean una serie de elementos que, interconectados equilibradamente, aportan decididamente para alcanzar su visión y misión.

Estos elementos en la teoría de las Relaciones Públicas se conocen como recursos y se clasifican en: materiales, técnicos, humanos y financieros.

a) Los Recursos Materiales

Conocidos como bienes tangibles son de propiedad de la organización, desde su infraestructura (edificios, instalaciones), equipos, maquinaria, instrumentos herramientas, hasta materia prima, productos en proceso y productos terminados.

b) Los Recursos Técnicos

Son los bienes tangibles e intangibles propiedad de la organización, que permiten ser utilizados como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de recursos materiales y humanos. Tales recursos pueden ser sistemas de ventas, de finanzas, de comercialización etc., así como

Patentes y fórmulas en general.

c) Los Recursos Humanos

Constituyen ser un elemento importante para la existencia de la empresa o institución, debido a que de ellos depende el manejo y el funcionamiento de los demás recursos. Como característica poseen ideas, imaginación, creatividad, sentimientos, experiencia, habilidades, que los diferencian de los demás recursos. De acuerdo a la función que desempeñen y el nivel jerárquico que ocupe dentro de la organización, los recursos humanos se pueden clasificar en: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos y directores. Además existen otras clasificaciones que se les puede asignar según la política de la institución o empresa.

d) Los Recursos Financieros

Son los elementos monetarios propios o ajenos con los que trabaja una empresa, son necesarios para la toma de decisiones. Como recursos propios se entiende el dinero, las acciones y las utilidades. En

tanto que los recursos ajenos son aquellos que se les conoce como: préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisión de valores (bonos, cédulas, etcétera).

1.1.4.1. Funciones Específicas, administrativas y orgánicas

Fernando Rodarte señala que "las funciones que realizan las organizaciones pueden identificarse en la clasificación de las funciones de la empresa".⁵ A continuación se mencionan las funciones propuestas por este autor y que compartimos como referente para el presente trabajo.

1.1.4.1.1. Las Funciones Específicas

Constituyen el conjunto de actividades en las que se subdivide el trabajo propio de la organización, para el logro de sus objetivos. Estas funciones poseen una

⁵ RODARTE Fernando. (2005). La empresa y sus Relaciones Públicas p. 38.

dependencia de las funciones administrativas.

Las funciones específicas agrupan a las siguientes:

a) Financiamiento

Se ocupa de los estudios de inversión, reinversión, distribución de utilidades y adquisición de dinero; del estudio de las fluctuaciones de la bolsa de valores y de las tendencias económicas locales nacionales e internacionales.

Se ocupa de procurar y mantener el equilibrio económico de la organización.

b) Producción

Se refiere a todo el proceso de transformación de las materias primas en productos o artículos terminados, también se encarga de los procesos

de trabajo para proporcionar servicios, en caso de que este sea el giro de la organización.

c) Contabilidad

Tiene a su cargo el registro de toda la información de ingresos y egresos de dinero tangible e intangible de la organización, así mismo se encarga del control económico de la organización, a través de formas sistematizadas y de presupuestos.

d) Ventas

Esta función se encarga del estudio de los productos o servicios de la organización, desde los procesos de elaboración hasta su término; presenta directamente esos productos o servicios a los consumidores con el fin de persuadirlos de su utilidad, calidad, precio y condiciones de venta y lograr su adquisición o utilización.

e) Mercadotecnia

Comprende el movimiento de los productos que va desde el fabricante hasta el consumidor; se relaciona con: la materia prima - o, en su caso, con la idea -, la investigación de mercado, la planeación del producto, el diseño y la producción; posteriormente se vincula con el producto terminado, el empaque y el almacenaje para luego relacionarse con la distribución, que abarca la selección y señalamiento de canales y sirve como medio de transporte por donde fluye la corriente de las mercancías desde el momento en que son productos terminados hasta su entrega al consumidor final; en esta última fase intervienen como apoyo, la publicidad, la promoción y las ventas.

Frente a estas funciones cabe señalar que el soporte fundamental para su

interrelación lo constituye la comunicación. Como lo señala Bárbara Délano "En la actualidad, las Relaciones Públicas se conciben como una serie de técnicas o instrumentos destinados a persuadir a la opinión pública sobre la bondad de la acciones que emprende una determinada organización, sea ésta pública o privada, con o sin fines de lucro"⁶

1.1.4.1.2. Las Funciones Administrativas

En el entender de las Relaciones Públicas las funciones administrativas constituyen el conjunto de normas, procedimientos y programas, sistemas, métodos y medios de control que rigen a todas las funciones de la organización.

Según Carlos Bonilla, se tienen las siguientes funciones en relación a las

⁶ DELANO Bárbara. (1988). Las Relaciones Pública en Chile P.27

funciones administrativas.

a) Planeación

Esta función nace de la exigencia de señalar fines a la acción humana; fijar metas y dar marco al ejercicio de la libertad de acción dentro de una organización. Incluye la fijación de objetivos y la elaboración de normas rectoras no sólo de la conducta de los subordinados, sino también de las acciones por seguir.

b) Organización

Constituyen un medio al servicio de la planeación. Coordina las actividades por realizar para conseguir los objetivos trazados. Señala las responsabilidades, el ejercicio de la autoridad y propicia el orden.

c) Integración

Se ocupa de la materialización de las formas organizativas en los recursos económicos y en los elementos humanos necesarios para que los planes se realicen.

d) Dirección

Esta función es la que dinamiza y vitaliza a la organización. Sienta las bases para la actuación de jefes y subordinados a través de relaciones preestablecidas, sujetas a sus facultades y deberes prefijados, para alcanzar las metas o fines en los que se han unificado sus intelectos y voluntades.

e) Control

Incluye la revisión y evaluación de resultados. Comprueba el cumplimiento de programas. Compara las acciones realizadas con aquellas

programadas en los proyectos originales. Analiza las experiencias, éxitos y fracasos, con fines de evaluación.

1.1.4.1.3. Las funciones orgánicas

Constituye el conjunto de actividades que formalizan la creación legal de la organización, confirman su razón de ser al señalar su finalidad en el entorno socioeconómico y/o político. Establecen las bases para el buen entendimiento, la sana convivencia dentro de la organización y la integración a la misma de todos sus recursos humanos. Promueve la solidaridad de propios y extraños con la organización, para lograr un apoyo constante tanto interno como externo.

Las funciones orgánicas son las siguientes:

a) Función socioeconómica

Es el conjunto ordenado de todas aquellas actividades que la organización realiza con miras a satisfacer las necesidades de diversos grupos o sectores sociales, así como a defender los legítimos intereses particulares que tienen relación directa con la comunidad de trabajo, y procurar el bienestar de todos sus integrantes para contribuir al bien común de la sociedad en general.

b) Función jurídica

Se compone de aquellas actividades destinadas a interpretar y cumplir con los preceptos de la legislación general del país - y en su debido caso con los de la legislación internacional- que se relaciona con la creación, el funcionamiento, el desarrollo y, llegado el momento, la liquidación de la organización, así como la defensa de

todos sus derechos.

c) Función de Relaciones Industriales

Comprende las actividades tendientes a lograr la eficiencia y colaboración voluntaria de los miembros del personal de la organización respecto del trabajo específico contratado, así como la fiel observancia del espíritu de la legislación laboral, de los contratos colectivos de trabajo, de los reglamentos y convenios, al igual que las normas y reglas administrativas de la organización que fijan las relaciones humanas originadas por tal motivo.

d) Función de relaciones públicas

Es el conjunto ordenado de actividades destinadas a promover entre las organizaciones y cada de los sectores sociales, que representan la causa, la razón de ser y la meta de esta ciencia, la mutua comprensión

recíproca y permanente solidaridad de carácter económico, social, en concordancia con la finalidad general de las organización.

“La presencia de trabajos de investigación sobre el posicionamiento de las funciones de Relaciones Públicas ha contribuido decididamente con el enfoque de la cultura corporativa en materia de la interacción social, siendo esta el objeto de estudio de las Relaciones Públicas entendida como una ciencia”⁷.

1.1.5. Análisis del Público

Es importante conocer las características del público, como sus actitudes, preocupaciones y estilos de vida, estos factores son importantes para emplear adecuadamente la persuasión. Permite al Relacionador Público individualizar los mensajes, responder a las

⁷ FERRARI L. José (2014) Relaciones Públicas en el contexto de la globalización.

necesidades percibidas y plantear una alternativa a la demanda de mensajes requeridos.

La información demográfica básica disponible en función de los datos de los censos, ayuda a determinar el sexo, el nivel de renta, la educación, la proveniencia étnica, y los grupos de edad. En tanto que los departamentos de Marketing, ofrecen información sobre los hábitos de consumo del grupo, la renta disponible, y las actividades en tiempo de ocio.

Las encuestas, por otro lado constituyen herramientas valiosas para conocer la aceptación o rechazo del público a los servicios o productos que ofrece una institución. Los psicográficos son otra herramienta que permite clasificar al público en función de su estilo de vida, de sus actitudes y de sus carencias.

El programa VALS (Valores y estilo de vida) se utiliza actualmente para ayudar a los comunicadores a estructurar los mensajes persuasivos para los distintos elementos de la población.

1.1.5.1. Clasificación del Público

Existen diversas clasificaciones por diferentes autores especialistas en el tema. Sin embargo para efectos del trabajo se empleará la clasificación universal de públicos de acuerdo a la teoría de las Relaciones Públicas.

a) Público interno

Se denomina a todos aquellos sectores humanos cuyos intereses están estrechamente ligados a la empresa y que, en consecuencia, se ven directamente afectados por todo lo que ocurre en ella.

b) Público externo

Está constituido por aquellos grupos de personas cuya vinculación con la empresa es indirecta y que, por consiguiente, no se ven inmediatamente afectados por los acontecimientos que en ella se produzcan.

Francisco Flores Bao sostiene: "En las entidades públicas, el público interno estaría

representado por los funcionarios públicos de nivel más elevado y los trabajadores en general; y el externo por todos los demás sectores humanos"⁸.

1.1.6. Denominaciones de las Relaciones Públicas

Con alguna excepción, casi la totalidad de las instituciones públicas tienen unidades operativas encargadas específicamente de las Relaciones Públicas. En estas cumplen funciones auxiliares o de apoyo generalmente a los organismos de alta dirección.

La realidad muestra que existen "actividades" de Relaciones Públicas que se han encargado a las unidades operativas secretariales; y en otros a unidades operativas de administración.

Las denominaciones que suele presentar la especialidad de Relaciones Públicas en el organigrama estructural son las siguientes: Departamento de Relaciones Públicas, Área de Relaciones Públicas,

⁸ FLORES B. Francisco. (1981) Relaciones Públicas. Ciencia de la integración Humana. p. 119

Jefatura de Relaciones Públicas, sección de Relaciones Públicas, Unidad de Relaciones Públicas.

En relación a la jerarquía del cargo al responsable de esta dependencia suele denominarsele: Superintendente de Relaciones Públicas, Subgerente de Relaciones Públicas, Coordinador de Relaciones Públicas, Jefe de Relaciones Públicas, Asistente de Relaciones Públicas.

En cuanto a la distorsión de una equivocada denominación estructural se le suele mencionar como: Oficina de Comunicaciones, Oficina de imagen institucional, Relaciones Institucionales, Oficina de imagen y comunicación. Oficina de información y Relaciones Públicas etc. que carecen de todo sustento académico y profesional debido a que sólo hacen mención de alguna función aislada que desarrolla integralmente las Relaciones Públicas.

1.1.7. Funciones de las Relaciones Públicas

Las funciones de las Relaciones Públicas constituyen un conjunto de tareas o actividades similares, que son desempeñadas o ejecutadas por uno o varias personas.

La clasificación presente se circunscribe a lo estipulado por los especialistas en Relaciones Públicas y contempla las siguientes:

a) Función de Apoyo

La función de apoyo (auxiliares y/o asistenciales), se caracteriza por realizar actividades sólo de apoyo y servir como complemento a las funciones establecidas para cada rol laboral, convirtiéndose sólo en hacer lo que se ordena o se encarga.

b) Función de Asesoramiento

La función de asesoramiento se orienta a brindar consejos y propuestas a los órganos directivos en relación a los conflictos o necesidades que se presenten en la organización. Las unidades de asesoramiento no toman decisiones, no emiten órdenes, no tienen responsabilidad directa de la

productividad. En síntesis las funciones de asesoría consisten en aconsejar a la autoridad de línea a la que están brindando su especialidad y profesionalismo en materia de los problemas comunicacionales que aquejan a la corporación.

1.1.8. Unidades de la dependencia de Relaciones

Públicas

Es decir que la sistematización de las unidades organizativas consiste en ordenar el conjunto de órganos de línea de acuerdo a los criterios de visión conjunta que posea la organización.

Para tal sistematización se debe considerar los siguientes puntos:

- a) La estructura de la organización debe reflejar la Filosofía empresarial, la Visión, la Misión, los objetivos y fines de la corporación.
- b) Debe tener presente el medio ambiente en que actúa, prever los cambios tecnológicos tendientes, el contexto económico, político y social.
- c) Ser consciente que toda organización está formada por personas cuyas limitaciones y características

individuales deben ser consideradas con cuidado en la estructura.

1.1.9. Relaciones internas de Relaciones Públicas

Al dinamizar una administración bajo la óptica de las Relaciones Públicas, la organización como ente dinámico de dicha acción inicia el funcionamiento del sistema organizacional estableciendo diferentes tipos de relaciones de autoridad, tales relaciones permiten generar una serie de propuestas de carácter comunicacional que a través del diagnóstico operativo detectará los problemas que más aquejan al sistema y las probables soluciones al interior de esta.

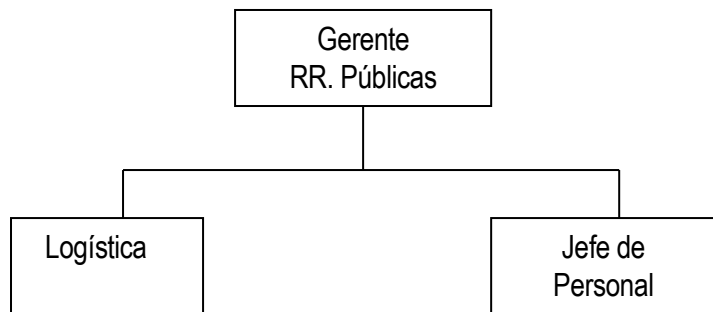
Las relaciones que se presentan son las siguientes:

Relaciones: lineales, Colaterales o de coordinación, funcionales o de mando especializado, de asesoría y de apoyo.

1.1.9.1. Relaciones Lineales

Estas funciones se presentan cuando se basan en principios de autoridad, jerarquía y unidad de mando. Establece la relación de autoridad

directa entre un cargo superior y un subordinado. Estas relaciones se representan con líneas continuas.



RELACIÓN LINEAL

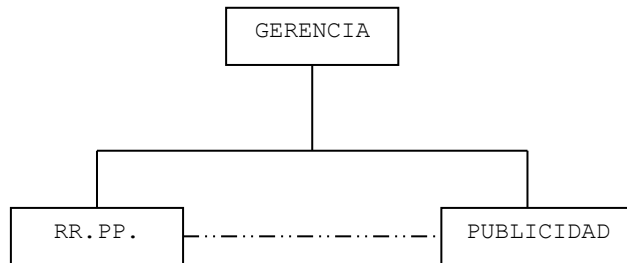
Fuente: Compendio de RR. PP. - Raúl Jáuregui

1.1.9.2. Relaciones Colaterales o de Coordinación

Este tipo de relaciones se presentan cuando existe dos o más unidades que poseen el mismo nivel jerárquico en una organización y no representan nexos de autoridad formal o dependencia entre ambas, tan sólo apertura un espacio laboral para las coordinaciones necesarias a fin de alcanzar los objetivos señalados por la corporación.

Estas relaciones se representan con líneas

discontinuas para señalar la ausencia de dependencia lineal.



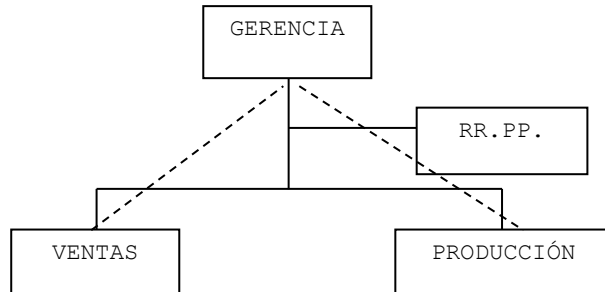
RELACIÓN COLATERAL O DE COORDINACIÓN

Fuente: Compendio de RR.PP. - Raúl Jáuregui

1.1.9.3. Relaciones Funcionales o de Mando especializado

Se presentan a través de una alteración del principio de la unidad mando, su funcionamiento consiste en dar a cada cargo jerárquico de la organización la posibilidad establecer relaciones directas con otras dependencias o unidades de nivel inferior, con el objeto de cruzar información especializada en su campo, facilitar procedimientos comunicacionales, etc.

Su representación se muestra a través de líneas diagonales discontinuas.

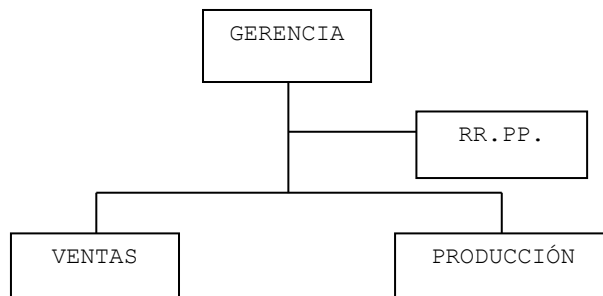


RELACIÓN FUNCIONAL

Fuente: Compendio de RR.PP. - Raúl Jáuregui

1.1.9.4. Relaciones de Asesoría

Son las relaciones que se dan entre las unidades asesoras y las unidades de línea.

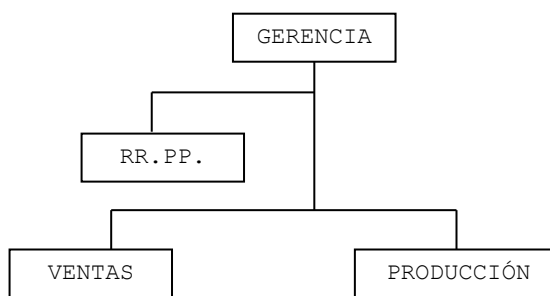


RELACIÓN DE ASESORÍA

Fuente: Compendio de RR.PP. - Raúl Jáuregui

1.1.9.5. Relaciones de Apoyo

Son las relaciones que se presentan entre las unidades de apoyo o auxiliares y las unidades de línea.



RELACIÓN DE APOYO

Fuente: Compendio de RR.PP. - Raúl Jáuregui

1.2. La Calidad

La calidad de atención se caracteriza por orientar los esfuerzos de una organización hacia la satisfacción plena del cliente o usuario, para ello dispone de una serie de estrategias relacionísticas que confluyen en la aprobación y reconocimiento de la alta dirección.

Para Spicker Neil (1987) sostiene que la calidad es "La totalidad de características de un producto o servicio que influye en su capacidad de satisfacer una necesidad dada"⁹.

⁹ SPICKER, Neil. B5 5750, (1987) An Executive's Guide to use of the UK National Standard for Quality Systems British. Standard Institutions London.P.45.

1.2.1. Calidad de los Servicios Públicos

La calidad de los servicios públicos constituyen en sí, el conjunto de actividades desarrolladas al interior de una organización que se orientan a satisfacer en la mejores condiciones las necesidades materiales o inmateriales que demanda un determinado público.

1.2.2. Calidad en la formación de las Relaciones Públicas

La calidad formativa de los Relacionistas Públicos está vinculado con el nivel de aprendizaje del público objetivo durante su proceso de formación en las aulas universitarias, así mismo, se ha de considerar las iniciativas de autoformación propias que surgen del futuro profesional en esta rama

1.2.2.1. Calidad Docente

"Entendiéndose así, a las características culturales, profesionales, técnicas y humanas que lo hacen idóneo para educar"¹⁰

¹⁰ FEBRES L. J. (1998). Estrategias de enseñanza, Aprendizaje p. 50

La formación del profesional en Relaciones Públicas constituye una base fundamental para la integración de una profesión de calidad, pues, es esta la que permite, interactuar con el estudiante universitario de una manera inteligente, afectiva y disciplinaria, elevando el rendimiento de las competencias originales y potenciales de cada estudiante.

El profesor universitario, es un experto en su campo es decir, el maestro que somete a discusión las verdades construidas a través de la investigación hecha por él o por sus congéneres y, permite al estudiante de Relaciones Públicas una forma de comprender y aprender basada en la objeción, discusión, contrastación de todo lo que se plantea a través de la lectura o disertación; practicando permanentemente una mentalidad crítica y analítica que le faciliten la Investigación y la creación de nuevos conocimientos.

1.2.2.2. Calidad en los Métodos de Enseñanza- Aprendizaje

Conjunto de comportamientos que evidencian pericia en la utilización y aplicación de los métodos e instrumentos en las lecciones teóricas y prácticas. "La facilidad con que se puede citar ejemplos de aprendizaje, contrasta con la dificultad de su definición; al respecto existen innumerables trabajos realizados por investigadores de prestigio, pero la mayoría de ellos coincide en referirse a dos puntos de vista: el Aprendizaje como Resultado o Producto y el Aprendizaje como Proceso Interno¹¹

De las tres universidades que desarrollan actividades presenciales en la formación universitaria, sólo la Universidad Nacional Jorge Basadre brinda la especialización de Relaciones Públicas; sin embargo, se aprecia una tendencia a confundir el marketing de servicios con la especialidad de Relaciones Públicas, generando dificultades al momento de ejercer

¹¹ FEBRES L. J. (1998) Estrategias de enseñanza, Aprendizaje. p. 90.

profesionalmente la carrera.

Esta situación, limita al estudiante de Relaciones Públicas sólo a realizar actividades como: atención al cliente, servicios de difusión, campañas de proyección, etc. que distan de las funciones que realmente competen al campo de las Relaciones Públicas.

Ese mismo conflicto se hace presente en relación al periodismo y a la comunicación social, tal como lo sostiene Carlos Bonilla: " en las escuelas de comunicación no se introduce al campo de la administración y la organización, área que puede convertirse en un excelente campo para los profesionales de la comunicación"¹².

1.2.2.3. Calidad del ambiente laboral

Conjunto de atributos del ambiente laboral, que le permiten utilizar con éxito los servicios y

¹²BONILLA G. Carlos (1988) La comunicación: función básica de las Relaciones Públicas. p. 2

relaciones humanas.

1.2.2.4. Calidad en la Interacción Humana

Conjunto de conductas que permiten el desarrollo de la personalidad y la satisfacción de las necesidades de los grupos humanos.

La interacción humana dentro de toda institución estatal, suele presentar cuatro tipos de relaciones:

a) Jefe - Trabajador:

Relación de respeto, sujeción y diálogo con propósito de enseñanza, investigación y formación.

b) Jefe – Jefe

Relación de reciprocidad entre pares idóneos con propósito de servicio y superación.

c) Jefe – Gerente

Relación de respeto, sujeción y diálogo con propósito de orden y superación.

d) Trabajador, Jefe, Gerente – Administrativo

Relación de respeto, sujeción y diálogo, con propósito de eficacia y eficiencia.

La sociedad globalizada, exige el desarrollo de habilidades para el trabajo de equipo, no sólo dentro de la misma disciplina, sino, interdisciplinariamente; por lo tanto, las Relaciones Públicas deben permitir y alentar los vínculos entre las diferentes dependencias y disciplinas y el trabajo conjunto, haciendo énfasis en la comunicación, en la participación, en el ejercicio del liderazgo, en la búsqueda del consenso que permita la conciliación de intereses divergentes. "...En un grupo las relaciones interpersonales pueden ser adecuadas o alteradas según la forma de participar en el mismo"¹³

¹³ CESPEDES GAMBOA J.(1992) Relaciones Humanas Porqué y Para Qué p. 18.

1.2.3. Calidad de Infraestructura

Se entiende como calidad de infraestructura al conjunto de elementos arquitectónicos que permiten realizar con eficacia y eficiencia la actividad de Relaciones Públicas.

a) Calidad del edificio

Conjunto de atributos arquitectónicos que otorgan seguridad, orden, higiene estética y comodidad a la estructura relacionística en su visión integral.

La disponibilidad de una infraestructura física con condiciones diseño y armonía específico para las actividades de Relaciones Públicas, es de vital importancia.

En primer lugar sale al encuentro, la necesidad de ambientes diseñados específicamente para el tipo de actividad que va a realizar; no será lo mismo el diseño de una oficina para secretarías que para una de un gerente, o un auditorio que una sala de cómputo y así sucesivamente. En segundo lugar, se debe considerar la necesidad de vías de comunicación entre todas las áreas u oficinas de la

institución. En tercer lugar la habilitación de la tecnología requerida para cada uno de los ambientes.

La globalización y la modernización de las Relaciones Públicas en general contempla como una de las más importantes herramientas en el proceso de su gestión a la infraestructura física, pues reconoce la importancia de las formas, la ubicación, los colores, los contrastes, los materiales, las áreas verdes, la iluminación, los efectos etc.

Este reconocimiento se explica porque todos estos elementos y otros más intervienen directa e indirectamente en el estado de ánimo, en la disposición al trabajo y estudio y por consiguiente a elevar la calidad de los servicios que ofrecen las instituciones.

De otro lado, la seguridad, la señalización, la higiene, así como la comodidad y el confort, son elementos que contempla la infraestructura de la institución, de una manera especial.

En términos generales la institución debiera según Julio Nowuinski "estar rodeada de espacios verdes, con suficientes sectores para el estacionamiento, deporte y recreación, con una decoración proyectada desde el principio y el uso del color como factor estético"¹⁴ .

1.2.4. Características de las relaciones Humanas

Según Céspedes Gamboa son las siguientes: ¹⁵

a) Saber prestar atención

Significa, saber escuchar tratando de comprender a los demás trabajadores en sus intervenciones e intenciones, a ún cuando las posiciones adoptadas sean opuestas y discrepantes.

b) No interrumpir

Esperar a que la otra persona termine de hablar. Interrumpir puede generar malos entendidos, agresividad e inclusive rivalidades.

¹⁴ NOWUINSKI Julio. (1994). Evolución del concepto Arquitectónico en la salud y la educación. p 40.

¹⁵CESPEDES GAMBOA J. (1992) Relaciones Humanas Porqué y Para Qué p. 20.

c) Hablar con sinceridad

Es decir lo que se piensa, quiere o siente, considerándolo oportuno y pertinente al asunto que se desarrolla; si no se está de acuerdo en algún tema o punto manifestarlo con sencillez y sinceridad.

d) Esperar los problemas

Se debe buscar soluciones y acuerdos concretos, sin eludir el debate, en este caso resulta nocivo callar, mostrarse apático, indiferente; es preferible discusiones largas y profundas, que acumular tensiones o tratar asuntos superficialmente.

e) Lograr la participación de todos

Esto se propicia con la forma de conducir las participaciones, monopolizar la palabra quita importancia a los demás, produce aburrimiento y los acuerdos no serán asumidos como propios.

f) Saber intervenir

Tomar la palabra en el momento oportuno, con tono de voz adecuado, gestos y posturas corporales

coherentes a la exposición y con claridad en los mensajes.

El mismo Céspedes citando a Pierre Weil, presenta un esquema para lograr una buena integración institucional.

- a) Conocer la organización de la institución
- b) Conocer a las autoridades y jefes
- c) Conocer a sus compañeros de labor.
- d) Conocerse a sí mismo.

1.3. Definición de términos y conceptos

a) Posicionamiento

El posicionamiento es el lugar mental que ocupa la concepción del producto y su imagen cuando se compara con el resto de los productos o marcas competidoras, además indica lo que los consumidores piensan sobre las marcas y productos que existen en el mercado.

b) Público

"Conjunto de personas que coexisten en estado de interdependencia funcional y entre las cuales reina un sentimiento de comunidad, más o menos permanente, que las identifica" ¹⁶

c) Calidad de los servicios Públicos

“La calidad de los servicios públicos constituyen en sí, el conjunto de actividades desarrolladas al interior de una organización que se orientan a satisfacer en la mejores condiciones las necesidades materiales o inmateriales que demanda un determinado público”¹⁷.

d) Calidad en la formación de las RR.PP.

La calidad formativa de los Relacionistas Públicos está vinculado con el nivel de enseñanza que logra durante su proceso de aprendizaje en las aulas universitarias, así mismo, se ha de considerar las iniciativas de autoformación propias que surgen del futuro profesional en esta rama.

¹⁶ FLORES B. Francisco. Relaciones Públicas. Ciencia de la integración Humana. p. 119

¹⁷ AMPUERO, Miguel (2010) Calidad del servicio Público. P 80

e) Calidad del ambiente laboral

Conjunto de atributos del ambiente laboral, que le permiten utilizar con éxito los servicios y relaciones humanas.

f) Calidad de infraestructura

Se entiende como calidad de infraestructura al conjunto de elementos arquitectónicos que permiten realizar con eficacia y eficiencia la actividad de Relaciones Públicas.

g) Función de las RR.PP.

"Conjunto de actividades adecuadas para optimizar los flujos de comunicación entre la organización y sus públicos internos y externos, con el propósito de que éstos promuevan el entendimiento entre ambos, y su participación en tareas de desarrollo recíproco que redunden en el desarrollo comunitario" ¹⁸

¹⁸ BONILLA G. Carlos. (1981). La comunicación: función básica de las Relaciones Públicas. p. 80.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de la realidad problemática

Las Relaciones Públicas en la ciudad de Tacna tienen una data reciente en relación a su posicionamiento como carrera profesional, considerando que recién en el año de 1997 se inicia en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann las Relaciones Públicas como carrera profesional.

Se viene observando en los últimos años una tendencia creciente en los reclamos y quejas por parte de los clientes y usuarios en relación a los servicios que prestan las entidades públicas, y se aprecia que no existe una explicación, justificación o respuesta inmediata que clarifiquen estos hechos, frente a tales deficiencias se hallan involucradas directamente las dependencias de Relaciones Públicas u oficinas encargadas de atender esta situación; tal panorama viene desencadenando una imagen desfavorable de dichas entidades públicas comprometiendo seriamente la credibilidad y la gestión de sus responsables. En tal sentido, se viene cuestionando la formación y encargatura de quienes son los

responsables directos de asumir esta función de Relaciones Públicas; así mismo, se requiere conocer como es el ambiente laboral en el que desarrollan sus funciones y finalmente establecer la calidad de la infraestructura con la que cuentan estas dependencias para ejercer sus funciones relacionísticas.

La descripción anterior se presenta debido a que el posicionamiento que presentan las Relaciones Públicas en las diferentes instituciones públicas de la ciudad de Tacna muestran una percepción errónea de su rol profesional; se puede apreciar que le son asignadas funciones de auxilio, de relleno, o simplemente para generar cargos de confianza que se limitan sólo a brindar una información relativa de las actividades que desarrollan las entidades estatales que generalmente no conllevan un auténtico ejercicio de la profesión.

De no contar con un posicionamiento definido, se prevé el riesgo de que las Relaciones Públicas en las entidades públicas ser percibidas como dependencias limitadas a cumplir sólo actividades de apoyo y mantenimiento a la gestión que realizan las autoridades ajena a una auténtica proyección social institucional que atienda las necesidades

que demanda la comunidad; así mismo, se prevé una falta de credibilidad, imagen, respeto y prestigio institucional, afectando los servicios que se ofrecen a la población. Por último se estima una incapacidad de responder oportunamente a la opinión pública sobre las actividades que desarrollan en pro de los públicos usuarios.

Las instituciones públicas requieren de la participación de las Relaciones Públicas debidamente posicionadas a través de profesionales especialistas en la materia, los mismos que deben mostrar la capacidad de lograr los objetivos propuestos por la alta dirección y de este modo consolidar una eficiente gestión institucional en beneficio de la comunidad en general.

2.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas y la calidad de los servicios que presta a las instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012?

2.2.1. Sistematización del problema

- a) ¿Cuál es el nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas en las

instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012?

b) ¿Cuál es el nivel de la calidad de los servicios que presta las Relaciones Públicas de las instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012?

c) ¿Qué función general de las Relaciones Públicas predomina en las instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012?

2.3. Justificación del problema a investigar

El proyecto de investigación pretende a través del soporte de la teoría de las Relaciones Públicas y la teoría de la calidad de los servicios, proponer una alternativa académica y profesional que logre esclarecer y optimizar la visión errónea que se tiene acerca de esta especialidad limitándola a desempeñar funciones distintas al verdadero rol que le compete desempeñar en el ámbito de las organizaciones especialmente en las entidades públicas. De otro lado, se pretende contribuir con la gestión que ejercen los funcionarios públicos bajo la visión de autenticidad propia de esta especialidad.

La ejecución del presente trabajo de investigación contribuirá con el empleo adecuado de las diversas estrategias que suele emplear las Relaciones Públicas en el ámbito de las instituciones públicas; de modo que, la comunidad se vea beneficiada por los servicios que aporte esta especialidad al interior de una organización, tal mérito permitirá posicionarla como lo que es, una profesión que definitivamente tiene aportes sustanciales y esenciales para cada una de las instituciones que componen la sociedad tacneña. Lo mencionado anteriormente hará posible que la investigación contraste los diferentes criterios de las ciencias de la comunicación social en el área de las Relaciones Públicas con los servicios de calidad que oferten las instituciones a sus respectivos públicos.

Para cumplir con el propósito del proyecto investigación se acude al uso de herramientas inherentes a la investigación social entre las que se destacan las siguientes técnicas: el cuestionario, la entrevista, la observación y la estadística con sus respectivos instrumentos de comprobación como son la encuesta, la cédula de entrevista, la ficha de observación y un software estadístico que permita su respectivo procesamiento informático.

De acuerdo con los objetivos propuestos en la presente investigación, éstos han de concretizarse en un enfoque eminentemente profesional con propuestas técnicas operativas en el campo profesional de las Relaciones Públicas en relación no sólo a las instituciones estatales, sino, especialmente en relación a los servicios que estas proporcionan a los diferentes públicos que se hallan en el entorno de cada sistema organizacional del estado. Se prevé que el claro entendimiento de las Relaciones Públicas hará de esta una vía segura para todas aquellas instituciones estatales que pretendan establecer una relación sólida y de credibilidad acorde con las exigencias que demandan las corporaciones y la población hoy en día.

2.4. Objetivos

2.4.1. Objetivos Generales

Establecer la relación existente entre el nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas y la calidad de los servicios que presta a las instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012.

2.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar el nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas representativas de Tacna.
- b) Determinar el nivel de la calidad de los servicios que suelen prestar las Relaciones Públicas a las instituciones públicas representativas de Tacna.
- c) Precisar la función de Relaciones Públicas que predomina en las instituciones representativas de Tacna en el 2012.

2.5. Hipótesis y su Operacionalización

2.5.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre el nivel de posicionamiento de las funciones de Relaciones Públicas y el nivel de la calidad de los servicios que prestan a las Instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012.

2.5.2. Hipótesis Específicas

H1. El nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas representativas de Tacna es significativo.

H2. La calidad de los servicios que presta las Relaciones Públicas en las instituciones públicas representativas de Tacna es eficiente

H3. La función de Relaciones Públicas que predominan en las instituciones públicas representativas de Tacna es la de apoyo.

2.5.3. Operacionalización de la hipótesis

2.5.3.1. Variables de Estudio

a) Variable Independiente:

Posicionamiento de las funciones de Relaciones Públicas

Definición Operativa:

El posicionamiento de las funciones de

Relaciones Públicas se define operacionalmente como: la capacidad de internalizarse en la mente de los públicos a través de su predisposición perceptiva así como la función que desempeña en la institución sea esta de apoyo o de asesoramiento y en concordancia con la denominación orgánica que se le asigne en el sistema organizacional.

Indicadores:

- Percepción
- Función de Asesoría
- Función de Apoyo.
- Denominación Orgánica

b) Variable Dependiente:

Calidad de los Servicios Públicos

Definición Operativa:

Conjunto de características de los servicios públicos como la calidad en la formación del Relacionador Público, Calidad del ambiente

laboral y la Calidad de infraestructura que le confieren idoneidad para satisfacer las necesidades de desarrollo institucional.

Indicadores:

- Calidad de Formación Profesional
- Calidad de Interrelación Personal
- Calidad de infraestructura

2.5.3.2. Camp o y Área

Campo : Ciencias de la Comunicación

Área : Relaciones Públicas

Tema : Calidad de servicios

Tipo : Relacional

2.5.3.3. Ámbito

La presente investigación se realizará en la Región de Tacna.

2.6. Metodología de la investigación

2.6.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es de carácter relacional, debido a que se considera en la investigación dos variables que pretenden explicar la relación entre el posicionamiento de las Relaciones Públicas y la calidad de los servicios públicos.

En concordancia con la cronología para el desarrollo de la investigación esta es de carácter sincrónico por estar dentro de un año académico.

Finalmente, es aplicada, porque de ella se desprende una serie de propuestas objetivas que optimicen las dependencias de Relaciones Públicas no sólo en las instituciones públicas, sino que también en el sector privado.

2.6.2. Diseño muestral

2.6.2.1. Población

La población está constituida por todos los relacionistas públicos que ejercen la profesión en las diferentes dependencias estatales de la ciudad de Tacna, en total son 25 instituciones públicas.

2.6.2.2. Muestra

Llamada también marco de muestra, se refiere al conjunto de unidades de muestra, que por la naturaleza de la investigación serán individuales como materia de estudio.

En este caso la base de la muestra consideró la relación de relacionistas públicos que laboran en instituciones públicas en la ciudad de Tacna.

a) Unidad de muestra

La unidad de la muestra será cada uno de los profesionales de Relaciones Públicas de las entidades estatales.

b) Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra se refiere a 25 profesionales de Relacionistas Públicos que laboran en las instituciones del estado.

c) Unidades Elegidas

1. Corte Superior de Justicia de Tacna
2. Gobierno Regional de Tacna
3. Municipalidad Provincial de Tacna
4. Municipalidad de Alto de la Alianza
5. Municipalidad de Ciudad Nueva
6. Municipalidad de Gregorio Albarracín
7. Superintendencia Nacional de

- Aduanas y Administración
Tributaria (SUNAT)
8. Superintendencia Nacional de los
Registros Públicos (SUNARP)
 9. Proyecto Especial Tacna (PET)
 10. Dirección Regional de Salud
 11. El Seguro Social de Salud
(ESSALUD)
 12. Dirección Regional del Trabajo y
Promoción del Empleo
 13. Ministerio Público
 14. Zona Franca Comercial de Tacna
(ZOFRA)
 15. Universidad Nacional Jorge
Basadre Grohmann (UNJBG)
 16. Dirección Regional de Comercio
Exterior y Turismo (DIRCETUR)
 17. Instituto Nacional de Estadística e
Informática (INEI)
 18. Policía Nacional del Perú (PNP)
 19. Organismo de Formalización de la
Propiedad Informal (COFOPRI)
 20. Instituto Nacional de Defensa de la

Competencia y de la Protección de
la Propiedad Intelectual
(INDECOPI)

21. Dirección Regional de Transporte y
Comunicaciones

22. Hospital de la Solidaridad

23. Dirección Regional de Educación

24. Entidad Prestadora de Servicio de
Saneamiento (EPS)

25. Caja Municipal de Tacna

2.4.5. Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos primero se aplicará la observación directa e indirecta, posteriormente se utilizarán los sondeos de opinión a los estudiantes universitarios en concordancia con la muestra seleccionada.

2.4.5.1. Procedimientos

El procedimiento incurre en el trabajo de campo, de forma directa y personal, asumiendo la lectura de cada instrumento aplicado a las necesidades de la

investigación. Las fuentes de recolección serán primarias y secundarias acorde a la información requerida.

2.4.5.2. Técnicas

Las técnicas son las que proporciona las Ciencias Sociales y las ciencias físicas, destacándose la observación sistemática y la entrevista en relación a la primera y a la encuesta como tal referida a la segunda.

2.4.5.3. Instrumentos

Para la veracidad y operatividad de la investigación se emplearán los siguientes instrumentos:

- Fichas de Observación
- Cédula de Entrevistas
- El Cuestionario

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la presente investigación responden al tratamiento estadístico descriptivo para realizar el correspondiente análisis. Por tal razón, se ha considerado el valor de las frecuencias uniformes, de su valor total y de sus respectivos porcentajes. Con el propósito de señalar la descripción de cada uno de los resultados de cada una de las tablas se han descrito de acuerdo con los indicadores elegidos por cada una de las variables establecidas en la presente investigación.

El orden de las tablas está en relación a los indicadores descritos en la matriz de consistencia a fin de mostrar secuencialmente la evaluación de cada uno de ellos como soporte de las variables analizadas.

3.1. Presentación de los resultados encontrados

El cuestionario se divide en dos campos: Datos generales y datos específicos.

I. DATOS GENERALES

1. LA EDAD

TABLA N° 1

EDAD

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	20 – 25	0	0,00
b.	26 – 30	4	16,00
c.	31 – 35	3	12,00
d.	36 – 40	5	20,00
e.	40 – Más	13	52,00
	TOTAL	25	100,00

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La edad que más predomina en ocupar cargo de Relacionista Público se ubica en el rango de 40 años a más que representa el 52%; en tanto que el rango de menor ocupación en el cargo es el rango que va entre 20 a 25 años que representa el 0%.

2. EL GÉNERO

TABLA N° 2

GÉNERO

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Femenino	9	36,00
b.	Masculino	16	64,00
	TOTAL	25	100,00

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la siguiente tabla se aprecia que el género masculino es el que más predomina en la ocupación del cargo de Relaciones Públicas en las instituciones del Estado con un 80%. En tanto que el género femenino representa el 20%.

3. EL ESTADO CIVIL

TABLA Nº 3
ESTADO CIVIL

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Soltero	11	44
b.	Casado	9	36
c.	Divorciado	5	20
d.	Viudo	0	0
e.	Conviviente	0	0
	TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla muestra que el mayor porcentaje en ocupar cargo de Relacionista Público son los que tienen un estado civil de casados con un 36%, en tanto los divorciados representan el 20% y los que conviven representan el 0%.

4. LA PROFESIÓN

TABLA N° 4
PROFESIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Ninguna	1	4
b.	RR.PP.	3	12
c.	Administrador	0	0
d.	Periodista	4	16
e.	Contador	1	4
f.	Abogado	5	20
g.	Otros	11	44
.	TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla señala que prevalecen con 12 % los profesionales de Relaciones Públicas ocupando el cargo de su especialidad, sin embargo, en conjunto son otros profesionales que no son de la especialidad quienes desempeñan tal función

5. LA CONDICIÓN LABORAL

TABLA Nº 5
CONDICIÓN LABORAL

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Nombrado	11	44
b.	Contratado	14	56
	TOTAL	25	100

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se aprecia en el gráfico Nº 5 que prevalecen los contratados en el cargo de Relaciones Públicas on un 56%, en tanto que el 44% tiene la condición de nombrados.

II. DATOS ESPECÍFICOS

6. ¿Cómo califica la presencia de las Relaciones Públicas en su institución?

TABLA N°. 6
PRESENCIA DE LA RR. PP. EN LAS
INSTITUCIONES

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Excelente	18	72%
b.	Bueno	5	20%
c.	Regular	2	8%
d.	Malo	0	0%
e.	Muy malo	0	0%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la presente tabla, se observa que un 72 % de los entrevistados, expresan como excelente la presencia de las Relaciones Públicas en las organizaciones, un 20%, las califica como buenas y un 8% como de regular. Estos resultados muestran una gran aceptación por la presencia de las Relaciones Públicas como una dependencia

importante en toda organización.

7. ¿Las Relaciones Públicas deben ser un cargo de confianza?

TABLA N° 7

RELACIONES PÚBLICAS – CARGO DE CONFIANZA

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 7, muestra que un 32% de los entrevistados están Muy de acuerdo que las Relaciones Públicas sean un cargo de confianza. Un 28% expresa que está de acuerdo, un 20% se mantiene indiferente, un 8% está en desacuerdo y un 12% está en completo desacuerdo con el hecho de

que las Relaciones Públicas sean un cargo de confianza.

De los resultados obtenidos, se concluye que, en general un 58% está a favor que las Relaciones Públicas sean un cargo de confianza; en tanto que, un 40 por ciento opina lo contrario, considerando claro está, a los indiferentes como parte de los que no estarían de acuerdo.

Un análisis más exhaustivo, describe esta situación como que los entrevistados en su gran mayoría no son de la especialidad; razón por la cual, se identifican más con que sean las Relaciones Públicas un cargo de confianza, es decir, una decisión más política que técnica.

8. Las Relaciones Públicas son considerada como:

TABLA Nº 8

VALORACIÓN DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Importantes	8	32%
b.	Importantes	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	Poco Importantes	2	8%
e.	Nada Importantes	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En los resultados de la tabla Nº 8, se aprecia que los entrevistados, consideran en un 32% como Muy importantes, a las Relaciones Públicas; en tanto que un 28% les parece que son importantes. Un 20% se muestran indiferentes, otro sector con el 8% considera que las Relaciones Públicas son poco importantes, y un 12 % considera como nada importantes a las Relaciones Públicas.

Se deduce de los resultados obtenidos, que resulta preocupante que alrededor de un 40% no valoran a las Relaciones como un área fundamental en la organización y más aún si son los entrevistados son los que vienen desempeñando o ejerciendo esta función de Relacionadores Públicos.

9. ¿Cómo valora los servicios que brindan las Relaciones Públicas de su institución al público?

TABLA Nº 9
VALORACIÓN DEL SERVICIO QUE BRINDAN LAS RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Eficientes	8	32%
b.	Eficientes	7	28%
c.	Regulares	5	20%
d.	Deficientes	2	8%
e.	Muy deficientes	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla N° 9, muestra que el 32% de los entrevistados consideran que los servicios que brindan las Relaciones Públicas de su institución al público son muy eficientes; el 28% sólo como eficientes; el 20% como regulares; el 8% como deficientes y el 12% como muy deficientes.

Tales resultados obtenidos, demuestran que un 60% valora como aceptable los servicios que brindan las Relaciones Públicas al Público externo; en tanto que, alrededor de un 40% sostendría lo contrario. Es decir que varias de las instituciones reconocen que en materia de Relaciones Públicas no vienen cumpliendo acertadamente con las funciones que desarrolla esta profesión al interior de una organización.

10. Las Relaciones Públicas sólo deben cumplir la función de asesoría para mejorar la calidad de los servicios

TABLA N° 10
RELACIONES PÚBLICAS COMO ASESORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el presente gráfico N° 10, se observa que el 32% de los entrevistados manifiestan estar muy de acuerdo con el hecho de que las Relaciones Públicas sólo deben cumplir funciones de asesoría en relación a la mejora de la calidad de los servicios que brinda una organización. Un 28% señala estar de acuerdo con la pregunta formulada, en tanto que un 20%

se mantiene indiferente; de otro lado, el 8% está en desacuerdo con la función de asesoría y en muy desacuerdo se halla un 12% de los entrevistados.

Se entiende que por los resultados generales de la presente tabla, se muestra una tendencia del 40% a no estar de acuerdo con la función de asesoría de las Relaciones Públicas en una organización, situación que contradice los postulados que desarrolla la teoría de la profesión.

11. ¿Cree usted que en la mayoría de las instituciones públicas cumplen funciones de asesoría?

TABLA N°. 11
CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN DE ASESORÍA DE RR.PP. EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 11 se observa que el 32% de los encuestados considera estar muy de acuerdo con el cumplimiento de la función de asesoría de las Relaciones Públicas en las instituciones del Estado. En tanto que, el 28% expresa estar de acuerdo con dicha función. Un 20% expresa su indiferencia ante la pregunta formulada, un 12% opina estar muy en desacuerdo con el hecho de que

en la mayoría de las instituciones públicas se cumplen funciones de asesoría. Un 8% sólo expresa su desacuerdo.

Quiere decir que, cerca de un 60% de los entrevistados considera que las Relaciones Públicas cumplen una función de asesoría en las instituciones públicas. En tanto que, un 20% aproximadamente opina que no cumplen funciones de asesoría en las instituciones públicas. En realidad, se puede señalar que existe un desconocimiento sobre el significado del término de asesoría en Relaciones Públicas.

12. La función de asesoría debería disponer de partidas presupuestales autónomas para mejorar los servicios públicos de su institución.

TABLA Nro. 12

**FUNCIÓN DE ASESORÍA Y PRESUPUESTO
AUTÓNOMO PARA MEJORAR LOS SERVICIOS**

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 12 muestra que el 32% de los encuestados considera estar, muy de acuerdo, con el hecho de que las Relaciones Públicas como función de asesoría deberían tener presupuestos autónomos para mejorar los servicios de las instituciones; el 28% expresa estar de acuerdo, con tal medida. En tanto que, el 20%, se muestra indiferente a

tal situación. En tanto que, el 8% expresa su desacuerdo y el 12% en un total desacuerdo.

Quiere decir que, cerca de un 60% consideran que las Relaciones Públicas que cumplen una función de asesoría deberían disponer de un presupuesto autónomo. En tanto que un 20% opina lo contrario. Sin embargo, toda área o departamento de una organización que se vincula directamente con el público debiera tener un presupuesto autónomo a fin de optimizar la atención al público externo.

13. ¿Cree Usted que el Protocolo institucional debe asumirlo el Relacionista Público?

TABLA Nro. 13
RELACIONES PÚBLICAS EN ASUMIR EL
PROTOCOLO DE LA INSTITUCIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 13 muestra que un 38% considera que el Relacionista Público debe asumir el protocolo institucional; en tanto que el 28% respalda esta decisión con estar de acuerdo. En tanto que el 20% sólo se muestra indiferente a tal situación. El 8 % expresa que no debe asumir el protocolo el RR.PP. en el mismo sentido un 12% señala estar muy en desacuerdo con el hecho que sea un Relacionista Público el que asuma el protocolo

institucional.

En general un 60% considera que el Relacionista Público debe asumir el protocolo de la institución. En tanto que un 20% opina lo contrario.

14. ¿Usted considera que la imagen institucional depende de la función de asesoría de las Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 14
DEPENDENCIA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA FUNCIÓN DE ASESORÍA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 14 muestra que el 32% de los entrevistados consideran que la imagen institucional depende de la función de asesoría de las Relaciones Públicas, un 28% sostiene lo mismo señalando estar de acuerdo. Un 20% se muestra indiferente a la pregunta realizada. En tanto que, un 20% expresa que la imagen institucional no depende de la función de asesoría de las Relaciones Públicas. Sin embargo, se aprecia que un 20% muestran su indiferencia frente al hecho de que la imagen institucional depende de la función de asesoría de las Relaciones Públicas.

Se puede señalar que cerca del 60% expresan su adhesión a considerar que la imagen institucional depende de la función de asesoría de RR.PP.

De otro lado, cerca del 20% consideran que la imagen institucional no depende la función de asesoría de las Relaciones Públicas.

15. ¿Las Relaciones Públicas sólo deben cumplir una función de apoyo para mejorar la calidad de los servicios?

TABLA Nro. 15
CUMPLIMIENTO SOLO DE FUNCIÓN DE APOYO
DE LAS RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 15 muestra que el 32% de los encuestados está muy de acuerdo con el hecho que los Relacionistas públicos sólo deben cumplir una función de apoyo para mejorar los servicios, en tanto que, el 28% opina estar de acuerdo con la pregunta. Un 20% se muestra indiferente o le da igual que un Relacionista Público cumpla sólo

funciones de apoyo. El 8% está en desacuerdo con tal medida, en tanto que un 12% está en completo desacuerdo con el hecho que los Relacionistas Públicos sólo se limiten a cumplir funciones de apoyo. En términos concretos se puede señalar que el 60% está de acuerdo con el hecho que los Relacionistas Públicos se limiten a cumplir funciones de apoyo para mejorar la calidad de los servicios. En tanto que un 20% sostiene lo contrario.

16. ¿Cree usted que en la mayoría de las instituciones públicas las Relaciones Públicas cumplen funciones de apoyo?

TABLA Nro. 16
FUNCIÓN DE APOYO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 16 muestra que el 32% de los encuestados sostienen estar muy de acuerdo con que las Relaciones Públicas cumplen una función de apoyo. En tanto que el 28% sólo considera estar de acuerdo, así mismo, el 20% de los encuestados manifiesta su indiferencia frente a la denominación de la especialidad. Un 8% señala estar en

desacuerdo, finalmente un 12% opina estar en la categoría de muy en desacuerdo.

Los resultados obtenidos indican que existe una tendencia mayoritaria a estar de acuerdo con que las Relaciones Públicas cumplen más una función de apoyo, resultado que se corrobora con un 60% bajo esta tendencia.

17. ¿La función de apoyo debe limitarse a sólo lo que ordene la Alta dirección de las instituciones?

TABLA Nro. 17

**A LIMITACIÓN DE LA FUNCIÓN DE APOYO BAJO LA
N ORDEN DE LA ALTA DIRECCIÓN**

Á	ITEMS	FRECUENCIA	%
L a.	Muy de acuerdo	8	32%
I b.	De acuerdo	7	28%
S c.	Indiferente	5	20%
I d.	En Desacuerdo	2	8%
S e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Euente: Elaboración Propia

ANÁLISIS DE INTERPRETACIÓN

La tabla N° 17 muestra que el 32% de los entrevistados está muy de acuerdo con que la función de apoyo de las Relaciones Públicas sólo se limite a lo que ordene la Alta Dirección. Un 28% opina estar de acuerdo con esta situación. Se observa que un 20% de los encuestados señalan su indiferencia al hecho de que la función de apoyo de las Relaciones Públicas esté o no bajo la orden de la Alta Dirección. Un 8% señala estar en desacuerdo con la pregunta, es decir que la función de apoyo no debe limitarse a lo que ordene al Alta Dirección, a ello se suma un 12% que manifiesta estar muy en desacuerdo con el hecho de que la función de apoyo se limite a estar bajo la orden de la Alta Dirección.

Se puede señalar que cerca del 60 % de los entrevistados están de acuerdo a que las Relaciones Públicas a través de la función de apoyo, sólo se limite a cumplir órdenes de la Alta Dirección. En tanto que, el 20 % sostiene lo contrario, es decir que consideran que la función de apoyo no sólo debe limitarse a cumplir con la orden que emane de la Alta Dirección.

18.¿Usted considera que la imagen institucional depende de la función de apoyo de las Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 18
IMAGEN INSTITUCIONAL EN FUNCIÓN DE APOYO DE
RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 18 señala que el 32% de los encuestados afirman que la imagen institucional depende de la función de apoyo que cumplen las Relaciones Públicas; el 28% está de acuerdo con esta afirmación; el 20% se muestra indiferente; el 8% está en desacuerdo; en tanto que el

12% señala estar muy de acuerdo con tal idea.

El presente cuadro muestra que no existe un claro conocimiento acerca de la dependencia de la imagen institucional en base a la función de apoyo.

19.¿Cree usted que la función de asesoría debe predominar sobre la función de apoyo que ejercen las Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 19
FUNCIÓN DE ASESORÍA Y LA FUNCIÓN DE APOYO
DE RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 19 señala que el 32% de los encuestados considera que debe predominar la función de asesoría sobre la función de apoyo que ejerce las Relaciones Públicas: el 28% sólo está de acuerdo con tal medida; el 20% se muestra indiferente; el 8% expresa su disconformidad al estar en desacuerdo, en tanto que el 12% está muy en desacuerdo con tal propuesta.

El presente cuadro describe claramente que no existe un consenso y conocimiento sobre las funciones que ejercen las Relaciones Públicas al interior de una institución.

20. ¿Usted considera que deben denominarse a las Relaciones Públicas con otro nombre? (Imagen institucional, Relaciones interinstitucionales, área de comunicación, oficina de imagen etc.)

TABLA Nro. 20
EXISTENCIA DE OTRAS DENOMINACIONES
PARA RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 20 describe que el 32% de los encuestados está muy de acuerdo con que se denominen con otros nombres a la dependencia de Relaciones Públicas; el 28% está de acuerdo con tal medida. El 20% se muestra indiferente frente a tal pregunta; el 8% expresa su

desacuerdo; en tanto que el 12% está muy en desacuerdo con el hecho que se denomine con otros nombres a las Relaciones Públicas.

Es presente cuadro muestra claramente que no existe un conocimiento sobre el nombre que debe otorgarse a las Relaciones Públicas en las instituciones del estado, debido al desconocimiento que se tiene de ellas.

21. ¿Usted considera acertada la denominación que se le asigna a su dependencia de Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 21

ACEPTACIÓN EN LA DENOMINACIÓN DE RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	9	36%
c.	Indiferente	7	28%
d.	En Desacuerdo	0	0%
e.	Muy en desacuerdo	1	4%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 21 señala que el 32% de los encuestados señalan estar muy de acuerdo con la denominación a su dependencia de Relaciones Públicas. El 36% señala estar de acuerdo; el 28% se muestra indiferente frente a la denominación; y el 4 % señala estar muy en desacuerdo con la denominación asignada a su dependencia.

El presente cuadro muestra que existe un porcentaje elevado de los encuestados que es acertada la denominación que se le asigna a la dependencia de Relaciones Públicas.

22. Con qué nombre se le conoce a su dependencia de Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 22
NOMBRE DE LA DEPENDENCIA DE RELACIONES PÚBLICAS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Relaciones Interinstitucionales	8	32%
b.	Imagen Institucional	7	28%
c.	Imagen y Comunicación	5	20%
d.	Información y comunicación	2	8%
e.	Otros	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 22 señala que el 32% de los encuestados denominan a su dependencia de Relaciones Públicas con el nombre de Relaciones Interinstitucionales; el 28% con el nombre de Relaciones Interinstitucionales; el 28% con el nombre de Imagen Institucional; el 20% con el nombre de Imagen y Comunicación; el 8% con el nombre de

Información y Comunicación, finalmente, el 12% con otros nombres.

Es presente cuadro muestra que no existe un claro conocimiento del nombre que debe otorgarse a las instituciones que emplean funciones de Relaciones Públicas.

23. ¿Qué denominación le asignan al cargo que Usted desempeña en la dependencia de Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 23
DENOMINACIÓN DEL CARGO DEL RELACIONISTA PÚBLICO

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Jefe	5	20%
b.	Coordinador	7	28%
c.	Gerente	8	32%
d.	Responsable	2	8%
e.	Otros	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 23, muestra que el 20% de los encuestados se asigna el cargo de jefe de Relaciones Públicas; el 28% se autodenomina Coordinador de Relaciones Públicas; el 32% gerente de Relaciones Públicas; el 8% responsable de Relaciones Públicas, finalmente un 12% señala otras auto denominaciones.

24. ¿Cuánto tiempo viene desempeñando el cargo de Relacionista Público?

TABLA Nro. 24

TIEMPO DE DESEMPEÑO EN EL CARGO DE RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Menos de 1 año	8	36%
b.	De 1 a 2 años	7	32%
c.	De 3 a 5 años	5	23%
d.	De 6 años a más	2	9%
	TOTAL	22	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 24 que se refiere al tiempo de servicios en el cargo de Relaciones Públicas se muestra que el 36% expresa menos de un año; el 32% entre 1 y dos años; el 23% de 3 a 5 años; el 9% de 6 a más años.

El presente gráfico demuestra que cerca de 68% de quienes cumplen funciones de relaciones públicas poseen pocos años de permanencia que se tiene en el cargo.

25. ¿Usted considera necesario tener el título profesional de Relacionista Público para brindar calidad en los servicios públicos que ofrece su institución?

TABLA Nro. 25

NECESIDAD DEL TÍTULO PROFESIONAL EN RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 25 muestra que el 32% está muy de acuerdo que para brindar calidad en los servicios públicos en una institución se requiere poseer un título profesional de Relacionista Público. El 28% está de acuerdo con esta propuesta, el 20% se muestra indiferente, es decir le da lo mismo poseer título o no.

El 8% está en desacuerdo con la pregunta, en tanto que el 12% está muy en desacuerdo con la pregunta, es decir que no consideran necesario tener un título profesional para brindar calidad en los servicios públicos.

26. ¿Las Relaciones Públicas deben ser cargo de confianza?

TABLA Nro. 26
RELACIONES PÚBLICAS COMO CARGO DE
CONFIANZA

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 26 relacionado a saber si las Relaciones Públicas deben ser un cargo de confianza, el 32% está muy de acuerdo; el 28% de acuerdo; el 20% se muestra indiferente; el 8% está en desacuerdo, y el 12% está muy en desacuerdo.

En general, el 60% está a favor que las Relaciones Públicas sean un cargo de confianza en tanto que el 20% no lo está.

27. ¿Considera que deben especializarse en Relaciones Públicas quienes asumen dicho cargo?

TABLA Nro. 27

NECESIDAD DE LA ESPECIALIZACIÓN EN RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 27 relacionado con la especialización en Relaciones Públicas para quienes ocupen dichos puestos se muestra que el 32% está muy de acuerdo; el 28% de acuerdo; el 20% se muestra indiferente; el 8% está en desacuerdo, en tanto que el 12% está muy en desacuerdo.

Quiere decir que existe una gran necesidad de especialización en Relaciones Públicas para ejercer la carrera por parte de quienes le toca asumir tal función en una organización estatal.

28. ¿Quiénes ejercen la función de Relaciones Públicas deben estar respaldados por una profesión similar?

TABLA Nro. 28
EJERCICIO DE LAS RR.PP. POR UNA PROFESIÓN
SIMILAR

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 28 referido al respaldo de una carrera similar a Relaciones Públicas para quienes ejerzan dicho cargo se tiene que: un 32% está muy de acuerdo; el 28% de está de acuerdo; el 20% le es indiferente; el 8% está en desacuerdo; el 12% está muy en desacuerdo en el hecho que la función de Relaciones Públicas debe estar respaldada por una profesión similar.

29. ¿Cómo califica el clima laboral de interrelación personal en su institución?

TABLA Nro. 29
CALIFICACIÓN DEL CLIMA LABORAL EN LA
INTERRELACIÓN DEL PERSONAL

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Excelente	8	32%
b.	Buena	7	28%
c.	Regular	5	20%
d.	Malo	2	8%
e.	Pésima	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 29 referida a la interrelación personal, señala que el 32% la califica como Excelente: el 28% como Buenas; el 20% como regulares; el 8% como malo el clima laboral. El 12% señala que es pésima la interrelación

Es presente cuadro muestra que no existe un claro conocimiento del nombre que debe otorgarse a las instituciones que emplean funciones de Relaciones Públicas.

30. ¿Usted considera que las interrelaciones humanas afectan a los servicios públicos que ofrece su institución?

TABLA Nro. 30
AFECTACIÓN DE LAS BUENAS RELACIONES
HUMANAS EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA
INSTITUCIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 30 referente a si las buenas relaciones humanas afectan los servicios públicos. En tal sentido, 32% expresa estar muy de acuerdo, en 28% de acuerdo; en tanto que el 20% le es indiferente. El 8 % señala estar en desacuerdo; finalmente el 8% expresa estar en total desacuerdo.

El actual gráfico muestra que existe una tendencia clara en expresar el hecho que las buenas interrelaciones humanas afectan decididamente en los servicios públicos de toda institución estatal.

31. Considera que en su institución el manejo de conflictos son:

TABLA Nro. 31

EL MANEJO DE CONFLICTOS EN LA INSTITUCIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy eficientes	8	32%
b.	Eficientes	7	28%
c.	Regulares	5	20%
d.	Deficientes	2	8%
e.	Muy deficientes	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 31 referido al manejo de conflictos señala que el 32% señala que son muy eficientes; el 28% que son sólo eficiente; el 20% de los encuestados califica como regular el manejo de conflictos; el 8% considera que el manejo de

conflictos es deficiente; el 12 que son muy deficiente.

El presente cuadro describe que no existe un adecuado manejo de conflictos en las instituciones del estado. Razón por la cual se requiere de la presencia de las Relaciones Públicas a fin de tratar la complejidad que demandan estos problemas.

32. ¿Cómo califica la identificación de los trabajadores con su institución?

TABLA Nro. 32
IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES CON SU INSTITUCIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 32 referido a la identificación de los trabajadores con su institución se describe lo siguiente: el 32% señala estar muy de acuerdo en relación a la identificación con la institución; el 28% está de acuerdo con la identidad que muestran sus trabajadores; al 20% de los responsables le es indiferente la identificación de sus trabajadores; el 8% considera que está en desacuerdo de la identidad de sus trabajadores con su institución, en tanto que el 12% opina que está muy en desacuerdo con la identidad de los mismo con su institución.

33.¿Cómo percibe el trato personal por parte de los trabajadores de su institución en relación al público en general?

TABLA Nro. 33
TRATO AL PÚBLICO POR PARTE DE LOS
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Bueno	8	32%
b.	Bueno	7	28%
c.	Regular	5	20%
d.	Deficiente	2	8%
e.	Muy Deficiente	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 33 que se refiere al trato personal que dan los trabajadores de las instituciones públicas al público en general se aprecia lo siguiente: el 32% califica como muy bueno el trato de sus trabajadores al público en general. El 28% como muy bueno; el 20% como regular; el 8% como deficiente, en tanto que el 12% califica el trato de su

personal al público en general como muy deficiente.

En términos concretos se desprende que el 60% de los encuestados como encargados de Relaciones Públicas manifiestan que se da un trato adecuado al público en general, en tanto que el 20% describe como una deficiencia de trato que se da al público.

34. ¿Piensa usted que las Relaciones Públicas deberían promover la calidad de los servicios públicos que ofrece su institución?

TABLA Nro. 34
RR.PP. Y LA PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy de acuerdo	8	32%
b.	De acuerdo	7	28%
c.	Indiferente	5	20%
d.	En Desacuerdo	2	8%
e.	Muy en desacuerdo	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 34 referido a la promoción de la calidad de los servicios públicos a cargo de las Relaciones Públicas se obtuvo los siguientes valores: el 32% manifiesta estar muy de acuerdo; el 28% está de acuerdo; el 20% se muestra indiferente; el 8% expresa estar en desacuerdo, en tanto que un 12% señala estar muy en desacuerdo que sean las

Relaciones Públicas las que promocionen la calidad de los servicios públicos que ofrece la institución.

35. ¿Cómo valora la infraestructura designada para cumplir las funciones de Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 35
VALORACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA PARA CUMPLIR FUNCIONES DE RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Buena	8	32%
b.	Buena	7	28%
c.	Regular	5	20%
d.	Deficiente	2	8%
e.	Muy Deficiente	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La Tabla N° 35, referida a la valoración de la infraestructura designada para cumplir funciones de Relaciones Públicas, los encuestados expresaron lo siguiente: un 32% considera como Muy buena la infraestructura que dispone; el 28%

como buena; el 20% como regular; un 8% los califica como deficientes, en tanto que un 12% considera la infraestructura como muy deficiente. Se puede argumentar que el 60% valora adecuadamente la infraestructura que posee para desarrollar la función de Relaciones Públicas, en tanto que el 20% está disconforme con la infraestructura que posee.

36. ¿Cómo valora los equipos audiovisuales que posee la dependencia de Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 36
VALORACIÓN DE EQUIPOS AUDIOVISUALES A CARGO
DE RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Bueno	11	44%
b.	Bueno	5	20%
c.	Regular	2	8%
d.	Deficiente	4	16%
e.	Muy Deficiente	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 36, referido a la valoración de equipos audiovisuales que posee la dependencia de Relaciones Públicas se observa que un 44% expresa como Muy bueno los equipos que dispone; el 20% como bueno; el 8% le es indiferente los equipos de los que dispone; un 16% los califica como deficientes, en tanto que un 12% considera a los equipos audiovisuales que posee como muy deficientes.

37.¿Cómo valora los equipos informáticos que emplea la dependencia de Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 37

VALORACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Bueno	8	32%
b.	Bueno	7	28%
c.	Regular	5	20%
d.	Deficiente	2	8%
e.	Muy Deficiente	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 37, referida a la valoración de equipos informáticos que posee la dependencia de Relaciones Públicas se observa que un 32% expresa como Muy bueno el sistema informático que posee; el 28% como bueno; el 20% como regular, el 8% los califica como deficientes, en tanto que un 12% los considera como muy deficientes.

38. ¿Cómo valora las facilidades que le brinda su institución para una comunicación eficiente y oportuna?

TABLA N° 38

VALORACIÓN DE FACILIDADES EN COMUNICACIÓN

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Bueno	8	32%
b.	Bueno	5	20%
c.	Regular	3	12%
d.	Deficiente	5	20%
e.	Muy Deficiente	4	16%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 38 referente a la valoración de las facilidades que brinda la institución para una comunicación eficiente y oportuna se tiene que: el 32% lo considera como muy bueno; el 20% como bueno; el 12% le es indiferente; el 20% como deficiente y el 16% como muy deficiente.

Se puede deducir que el 52% de los entrevistados sostienen que la comunicación que brinda su institución es aceptable en tanto que el 36% reconoce deficiencias en la comunicación con el público.

39. ¿Cómo valora las unidades móviles para su gestión como Relacionista Público?

TABLA Nro. 39
VALORACIÓN DE LAS UNIDADES MÓVILES
QUE DISPONE RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Bueno	8	32%
b.	Bueno	7	28%
c.	Regular	5	20%
d.	Deficiente	2	8%
e.	Muy Deficiente	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El gráfico N° 39 en relación a la valoración de las unidades móviles que dispone la gestión de Relaciones Públicas se tiene que: el 32% las califica como muy bueno, el 28% como bueno; el 20% le es indiferente; el 8% considera que son deficientes; el 12% considera que las unidades móviles que dispone son muy deficientes.

40. ¿Cómo valora el ambiente designado para ejercer las Relaciones Públicas?

TABLA Nro. 40
VALORACIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO EN
RR.PP.

	ITEMS	FRECUENCIA	%
a.	Muy Bueno	8	32%
b.	Bueno	7	28%
c.	Regular	5	20%
d.	Deficiente	2	8%
e.	Muy Deficiente	3	12%
	TOTAL	25	100%

Fuente: Elaboración Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La tabla N° 40 muestra que el 32% de los encuestados valora como muy bueno el ambiente donde labora; el 28% como bueno, el 20% le es indiferente el ambiente donde labora, el 8% considera que su ambiente es deficiente, en tanto que un 12% valora su ambiente como muy deficiente.

En líneas generales el 60% considera tener un buen ambiente de trabajo, en tanto que un 20% opina lo contrario.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Discusión

El trabajo propuesto de investigación, muestra la relación que existe entre las funciones de Relaciones Públicas con la calidad de los servicios que prestan a las instituciones públicas representativas de Tacna en el período 2012.

Es importante señalar que la teoría que sustenta las funciones de Relaciones Públicas con relación a la parte descriptiva del trabajo como resultado de las encuestas realizadas, se puede argumentar el hecho que existe un claro desconocimiento del quehacer de esta carrera en el rol que le compete asumir dentro de una determinada organización sea del estado o privada.

Los cuadros que van en el rango de 6 a 9 referidas a la percepción que se tiene acerca de las Relaciones Públicas denotan claramente que es importante su

presencia en una organización, que debiera ser un cargo de confianza, que son importantes, y que los servicios que brinda son necesarios; sin embargo, este nivel de percepción responde naturalmente a subjetivismos individuales de quienes desempeñan actualmente este rol en las instituciones elegidas para la investigación. La teoría de las Relaciones Públicas establece claramente que quienes asumen las funciones de Relaciones Públicas, deben ser profesionales formados para esa responsabilidad, tal como lo señala Dennis Wilcox.

Los cuadros que van del 10 al 14 y que se refieren a la función de asesoría que debiera cumplir las Relaciones Públicas, en tales cuadros se demuestra que existe una tendencia a darle esta jerarquía a las Relaciones Públicas, sin embargo, a pesar de estar de acuerdo que esta disciplina debiera contar con un presupuesto autónomo, que son las encargadas de manejar el protocolo de la organización y de estar de acuerdo con el hecho de que las Relaciones Públicas sean las responsables de la imagen institucional, la realidad local, muestra una circunstancia distinta en

las dependencias que cumplen el rol de las Relaciones Públicas.

Respecto a la función de apoyo que comprende los reactivos que van del 15 al 19, se observa que las Relaciones Públicas en Tacna, se alinean a esta función, pese a que las encuestas señalan que esta especialidad debiera cumplir funciones de asesoría y que debiera primar sobre la función de apoyo.

En cuanto a la denominación orgánica que debiera tener las Relaciones Públicas y que comprende a los ítems que van del 20 al 23, se observa que las opiniones vertidas por los responsables de estas dependencias en las instituciones públicas de Tacna, muestran que para una gran mayoría de los encuestados, les es indiferente el nombre que se le asigne a las Relaciones Públicas como una unidad orgánica al interior de la empresa; sin embargo, existe una contradicción con lo que establece los tratadistas especialistas en la rama organimétrica acerca de tal situación.

Al ingresar al análisis de la segunda variable, que representa la calidad de los servicios, que está representado por los ítems que van del 24 al 28, se puede señalar que es importante conocer la calidad de formación de tales especialistas, donde el tiempo y la experiencia de quienes asumen la función de Relaciones Públicas, en consecuencia se aprecia que la gran mayoría posee menos de un año de experiencia en el cargo, por lo que difícilmente podrá proporcionar una calidad de servicio eficiente.

A lo descrito anteriormente se debe añadir el hecho que los encuestados sostienen que para ocupar un cargo de Relaciones Públicas debería poseer un título profesional, que debe ser un cargo de confianza y que debería existir una permanente especialización que respalde la calidad de los servicios que preste al interior de una institución o empresa.

En cuanto al indicador, calidad de interrelación personal, que comprende los ítems 29 al 34, se aprecia que en cuanto al clima laboral, en su mayoría lo valora como aceptable, sin embargo, existen

sectores que requieren ser incluidos en la identificación con su empresa.

Respecto a la calidad de la infraestructura, que comprende los ítems que van del 35 al 40. Se aprecia que en la mayoría disponen de equipos y materiales para ejercer la función de Relacionistas Públicos, sin embargo, en la realidad no se trasluce tal situación. Puesto que se observa un distanciamiento entre las actividades que ejecutan con la difusión efectiva de las mismas.

CONCLUSIONES

PRIMERA

De acuerdo a los resultados obtenidos existe una relación directa y significativa entre el nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas y la Calidad de los Servicios que presta a las instituciones públicas representativas de Tacna en el 2012.

SEGUNDA

El nivel de posicionamiento de las Funciones de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas representativas de Tacna es significativo, en consecuencia, el ejercicio de las mismas es deficiente.

TERCERA

El nivel de la calidad de los servicios que prestan las Relaciones Públicas a las instituciones Públicas representativas de Tacna no son eficientes.

CUARTA

La función que predomina en el ejercicio de las Relaciones Públicas en las instituciones públicas representativas de Tacna es la función de apoyo.

SUGERENCIAS

PRIMERA

Frente a los resultados obtenidos y demostrando que existe una relación significativa entre las variables propuestas, se considera conveniente promover la participación de profesionales en el campo de las Relaciones Públicas para que sean ellos quienes asuman la responsabilidad de la dirección de Relaciones Públicas en las instituciones públicas dejando de lado el empirismo y la improvisación.

SEGUNDA

El nivel de posicionamiento de las funciones de las Relaciones Públicas debe consolidarse a través del ejercicio profesional de relacionistas públicos profesionales que utilicen herramientas y técnicas de la especialidad para demostrar la efectividad de tales funciones y alcanzar los objetivos de la institución.

TERCERA

Frente al deficiente nivel de la calidad de servicios que suelen prestar las dependencias de Relaciones Públicas ejercidas en las instituciones públicas representativas de Tacna, se recomienda capacitar al personal que tiene la responsabilidad de conducir la

dependencia de Relaciones Públicas o en su defecto contar con un asesor externo en la especialidad de Relaciones Públicas.

CUARTA

Siendo la función de apoyo la que más predomina en las instituciones públicas, se recomienda promover el posicionamiento de la función de asesoría en los niveles jerárquicos de las instituciones públicas a fin de cumplir con eficiencia el rol que le compete a todo profesional en la especialidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AVELLANEDA, Justo (1995) Relaciones Públicas. Primera Edición Editorial Lima. Perú.
2. BARQUERO C. José. (1994). "Manual de Relaciones Públicas Empresariales" 1ra. Edición. Editorial Gestión 2000 S.A. Barcelona - España Págs. 783.
3. BONILLA G. Carlos. (1988). "La Comunicación, función Básica de las Relaciones Públicas". 1ra. Edición. Editorial Trillas S.A. México D.F. - México Págs. 101.
4. CARLSON, Roberto (2002) Curso de Relaciones Públicas: un nuevo enfoque de las Relaciones Públicas. 1ra. Edición. Editorial A.F.A. Lima – Perú.
5. CESPEDES GAMBOA, José. (1992). "Relaciones Humanas Porqué y Para Qué". 1ra. Edición. Editorial Aporte. Arequipa - Perú. Págs. 200.
6. CIRIGLIANO, Gustavo. (1990). "Relaciones Públicas". 2da. Edición

- Editorial Humanitas. Buenos Aires - Argentina. Pág. 175. Año 1990.
7. DELANO, Bárbara. (1988). "Las Relaciones Públicas en Chile: Fundamentos prácticos y teóricos". 5ta Edición. Editorial Universitaria. Santiago - Chile. Pág. 191.
 8. FEBRES L, Juan. (1998). "Estrategias de enseñanza, Aprendizaje".
Primera Edición. Editorial UCSM. Arequipa - Perú. P. 320. Año 1996.
 9. FERRARI, L. José (2014) Relaciones Públicas en el contexto de la globalización. Primera Edición. Editorial ESDICS. Argentina.
 10. FLORES B. Francisco. (1981) Relaciones Públicas. Ciencia de la integración Humana. Editorial Desa. Perú.
 11. JAUREGUI M, Raúl. (1988) "Compilación de Relaciones Públicas". 1ra. Edición. Impresión UCSM. Arequipa-Perú. Págs. 150. Año 1988.

12. NOWUINSKI, Julio. (1994) "Evolución del concepto Arquitectónico en la Salud y la educación". 3ra. Edición. Editorial El Ateneo. Bs. As. – Argentina.

13. RODARTE, Fernando. (2005) La empresa y sus Relaciones Públicas. 1ra. Edición. Editorial Limusa. México

14. SPICKER, Neil. (1987) B5 5750, An Executive's Guide to use of the UK National Standard for Quality Systems British Standard Institutions London.

15. WILCOX, Dennis. (2002). "Relaciones Públicas: Estrategias y Tácticas" 6ta. Edición. Editorial Pearson S.A. Madrid-España.

ANEXOS

ANEXO 03

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene el propósito de conocer la opinión de los funcionarios de Relaciones Públicas en las instituciones del estado a fin de poder optimizar la calidad de los servicios públicos que suelen brindar a la comunidad de Tacna.

1. Edad.....
2. Género M () F ()
3. Estado Civil.....
4. Profesión.....
5. Condición Laboral: Nombrado () Contratado ()
6. ¿Cómo califica la presencia de las Relaciones Públicas en su institución?
 - a) Excelente ()
 - b) Bueno ()
 - c) Regular ()
 - d) Malo ()
 - e) Muy malo ()

7. ¿Las Relaciones Públicas deben ser un cargo de confianza?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) b. De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

8. Las Relaciones Públicas se consideran como:

- a) Muy Importantes ()
- b) Importantes ()
- c) Indiferente ()
- d) Poco importantes ()
- e) Nada importantes ()

9. ¿Cómo valora los servicios que brindan las Relaciones Públicas de su institución al público?

- a) Muy eficientes ()
- b) Eficientes ()
- c) Regulares ()
- d) Deficientes ()
- e) Muy deficientes ()

10. ¿Las Relaciones Públicas sólo deben cumplir la función de asesoría para mejorar la calidad de los servicios?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

11. ¿Cree Ud. que en la mayoría de las instituciones públicas las RR.PP. cumplen funciones de Asesoría?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

12. La función de Asesoría debería disponer de partidas presupuestales autónomas para mejorar los servicios Públicos de su institución:

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

13. ¿Cree Ud. que el protocolo institucional debe asumirlo el Relacionista Público?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

14. ¿Ud. considera que la imagen institucional depende de la función de asesoría de las RR.PP.?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

15. ¿Las Relaciones Públicas sólo deben cumplir una función de apoyo para mejorar la calidad de los servicios?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

16. ¿Cree Ud. que en la mayoría de las instituciones públicas las RR.PP. cumplen funciones de Apoyo?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

17. ¿La función de Apoyo debe limitarse a sólo hacer lo que ordena la alta dirección de las instituciones?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

18. ¿Ud. considera que la imagen institucional depende de la función de apoyo de las RR.PP.?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

19. ¿Cree usted que la función de asesoría debe predominar sobre la función de apoyo que ejercen las RR.PP.?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

20. ¿Usted considera que deben denominarse a las Relaciones Públicas con otros nombres? (imagen institucional, relaciones interinstitucionales, área de comunicación, oficina de información, etc.)

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

21. ¿Usted considera acertada la denominación que se le asigna a su dependencia de Relaciones Públicas?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()

- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

22. ¿Con qué nombre se le conoce a su dependencia de Relaciones Públicas?

- a) Relaciones Interinstitucionales()
- b) Imagen institucional ()
- c) Imagen y comunicación ()
- d) Información y comunicación ()
- e) Otros ()

Especifique:

23. ¿Qué denominación le asignan al cargo que Ud. desempeña en la dependencia de Relaciones Públicas?

- a) Jefe ()
- b) Coordinador ()
- c) Gerente ()
- d) Responsable ()
- e) Otros ()

Especifique:.....

24. ¿Cuánto tiempo viene desempeñando el cargo?

- a) Menos de 1 año ()
- b) De 1 a 2 años ()
- c) De 3 a 5 años ()
- d) De 6 años a más ()

25. ¿Ud. considera necesario tener título profesional de Relacionista Público para brindar calidad en los servicios Públicos que ofrece su institución?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

26. ¿Las Relaciones Públicas deben ser un cargo de confianza?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

27. ¿Considera que deben especializarse en Relaciones Públicas quienes asumen dicho cargo?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

28. ¿Quiénes ejercen la función de Relaciones Públicas deben estar respaldados por una profesión similar?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

29. ¿Cómo califica el clima laboral de interrelación personal en su institución?

- a) Excelente ()
- b) Buena ()
- c) Regular ()
- d) Mala ()
- e) Pésima ()

30. ¿Ud. considera que las buenas Interrelaciones humanas afectan a los servicios públicos que ofrece su institución?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

31. Considera que en su institución el manejo de conflictos son

- a) Muy eficientes ()
- b) Eficientes ()
- c) Regulares ()
- d) Deficientes ()
- e) Muy deficientes ()

32. ¿Cómo califica la identificación de los trabajadores con su institución?

- a) Excelente ()
- b) Buena ()
- c) Regular ()
- d) Mala ()
- e) Pésima ()

33. ¿Cómo percibe el trato personal por parte de los trabajadores de su institución en relación al público en General?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()
- e) Muy deficiente ()

34. ¿Piensa Ud. que las Relaciones Públicas deberían promover la calidad de los servicios públicos que ofrece su institución?

- a) Muy de acuerdo ()
- b) De acuerdo ()
- c) Indiferente ()
- d) En desacuerdo ()
- e) Muy en desacuerdo ()

35. ¿Cómo valora la infraestructura designada para cumplir las funciones de Relaciones Públicas?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()
- e) Muy deficiente ()

36. ¿Cómo valora los equipos audiovisuales que posee la dependencia de Relaciones Públicas?

- a) Muy bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()
- e) Muy deficiente ()

37. ¿Cómo valora los equipos informáticos que emplea la dependencia de Relaciones Públicas?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()
- e) Muy deficiente ()

38. ¿Cómo valora las facilidades que le brinda su institución para una comunicación eficiente y oportuna?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()
- e) Muy deficiente ()

39. ¿Cómo valora las unidades móviles para su gestión como Relacionista Público?

- a) Muy Bueno ()
- b) Bueno ()
- c) Regular ()
- d) Deficiente ()
- e) Muy deficiente ()

40. ¿Cómo valora el ambiente designado para ejercer las Relaciones Públicas?

- a) a. Muy Bueno ()
- b) b. Bueno ()
- c) c. Regular ()
- d) d. Deficiente ()
- e) e. Muy deficiente ()