



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL

MODALIDAD PRESENCIAL



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE
GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

**IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS PARA INSTITUCIONES
GUBERNAMENTALES DEL CANTÓN BABAHOYO**

AUTOR:

BELLA TATIANA JIMÉNEZ DELGADO

TUTOR:

MSC. CARLOS SÁNCHEZ VIDAL

BABAHOYO - ECUADOR

2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
EXAMEN COMPLEXIVO



DEDICATORIA

La vida está llena de obstáculos, pero siempre hay quienes te ayudan a superarlos. Llegar hasta aquí solo me fue posible gracias a mi madre y hermana, que fueron mi empuje y apoyo en los momentos que pensé que ya no podía. A mis hijos y mi sobrino que son mi inspiración para diariamente seguir preparándome... A mi padre que me enseñó a ser fuerte. Y en un lugar muy especial a mi madrina Janet Palma Mendoza quien con sus consejos me ha permitido avanzar en este camino.

Bella Tatiana Jiménez Delgado



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
EXAMEN COMPLEXIVO



AGRADECIMIENTO

Dios es perfecto y permite que todo nos llegue en el momento preciso, es por eso que hoy agradezco haber concluido este proyecto, que es el inicio de un largo camino.

Gracias a mis hijos, mis padres, mi hermana y sobrino. Ustedes son mi apoyo incondicional. Los amo!!!

Bella Tatiana Jiménez Delgado

RESUMEN

Muy a menudo se escucha hablar de departamentos de relaciones Públicas en las instituciones gubernamentales del cantón Babahoyo, pero muchos de los ciudadanos no saben cuál es el trabajo que se desarrolla dentro de ellos.

Ese fue el objetivo principal de esta investigación, determinar cuál es la importancia de contar con un departamento de relaciones públicas en las instituciones gubernamentales del cantón Babahoyo.

Para el desarrollo de este proyecto, se realizaron entrevistas a personajes que tienen vínculos directos con estos departamentos, evidenciando así que: los departamentos de relaciones públicas son el eje principal de la imagen y difusión de la información que se genera dentro de las instituciones gubernamentales. Son los profesionales a cargo de este departamento quienes en base a su perfil y conocimientos buscan las estrategias adecuadas para lograr que las autoridades y sus proyectos de trabajo en beneficio de la comunidad sean divulgados y vistos de manera positiva.

De los encargados de este departamento depende que los miembros de la comunidad observen el trabajo que se realiza con transparencia y con la finalidad de que todos tengan una mejor calidad de vida.

Con el método de trabajo utilizado se pudo comprobar de manera particular la opinión que tienen las personas acerca de la importancia de contar con un departamento de relaciones públicas en las entidades gubernamentales.

Palabras clave: relaciones – públicas – instituciones – gubernamentales – comunidad

-

ABSTRACT

Very often you hear about Public Relations departments in the government institutions of the Babahoyo canton, but many of the citizens do not know what is the work that is developed within them. That was the main objective of this research, to determine the importance of having a public relations department in the government institutions of the Babahoyo canton. For the development of this project, interviews were conducted with people who have direct links with these departments, thus demonstrating that: the public relations departments are the main axis of the image and dissemination of the information that is generated within government institutions. It is the professionals in charge of this department who, based on their profile and knowledge, seek the appropriate strategies to ensure that the authorities and their work projects for the benefit of the community are publicized and viewed positively. It is up to those in charge of this department that the members of the community observe the work that is carried out with transparency and with the aim that everyone has a better quality of life. With the working method used, it was possible to verify in a particular way the opinion that people have about the importance of having a public relations department in government entities.

words key: Relations - public - institutions – governmental –community

ÍNDICE GENERAL

1	INTRODUCCIÓN	7
2	DESARROLLO	8
2.1	JUSTIFICACIÓN	8
2.2	OBJETIVO	9
2.3	SUSTENTOS TEÓRICOS	9
2.4	TÉCNICAS APLICADAS	11
2.5	RESULTADOS OBTENIDOS	12
3	CONCLUSIONES	13
4	RECOMENDACIONES	14
5	BIBLIOGRAFÍA	15
6	ANEXOS	16

1 INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo nos hemos dado cuenta de la importancia que tienen los Departamentos de Relaciones Públicas dentro de las instituciones gubernamentales en el cantón Babahoyo, ya que son los encargados de mantener la comunicación, las buenas relaciones y el intercambio de información entre las autoridades y sus mandantes.

Los representantes del departamento de relaciones públicas son los encargados de mantener la reputación de la institución pública para la cual trabaja. Son quienes desarrollan estrategias comunicacionales, organizan conferencias de prensa, escriben artículos y actualizan contenidos digitales con el afán de mejorar la popularidad de quienes se encuentran a cargo de la institución pública.

El trabajo que realizado en este departamento contribuye a tener una visión general que se vincula a varios ámbitos, todo esto con el objetivo de incrementar las relaciones interpersonales y lograr la aceptación de los proyectos a desarrollar para beneficio de la comunidad.

Esta investigación está destinada a mejorar la imagen de las instituciones públicas, por tanto, será aplicado en una de ellas y tendrá una duración de 1 a 3 años, dependiendo de los resultados anuales que se obtengan. Un plan puede seguir el curso ya establecido, pero se debe tomar en cuenta que se presentan factores internos y externos que pueden alterarlo, por lo cual puede estar sometido a cambios que deberán ser aceptables.

Con base a los planteamientos analizados, se diseñó un banco de preguntas para indagar sobre qué opinan algunos profesionales acerca del trabajo que realizan los encargados de los departamentos de relaciones públicas.

2 DESARROLLO

2.1 JUSTIFICACIÓN

Tener claro la importancia de contar con un departamento de relaciones públicas dentro de las instituciones gubernamentales del cantón Babahoyo, es relevante ya que con el trabajo mancomunado que realiza diariamente este departamento se podrá llegar a los habitantes de la comunidad de una manera eficaz.

En nuestro entorno al referimos al departamento de relaciones públicas, conocemos que son los encargados de mantener en alto la buena reputación de las autoridades y el trabajo que realizan a beneficio de la comunidad.

Los relacionistas públicos tienen la capacidad de crear ideas y convencer a los ciudadanos de las propuestas innovadoras que presentan las autoridades de turno provocará cambios positivos que serán beneficiosos para la sociedad. También es importante saber que ellos tienen el trabajo de transformar la visión de la sociedad con nuevas propuestas publicitarias y de comunicación.

El presente trabajo de investigación determina la importancia que representa contar con un departamento de relaciones públicas en las instituciones gubernamentales y que estos cuenten con profesionales académicos en la comunicación.

Entre ellos:

- Establecer un vínculo entre las autoridades gubernamentales y los ciudadanos.
- Buscar estrategias que permitan mostrar una entidad gubernamental transparente y abierta al diálogo.
- Identificar problemas que van desde la falta de comunicación motivacionales a los empleados e identidad gubernamental.
- Además, analizar la situación, elaborando un FODA, que indique las áreas a mejorar y sobre las cuales se trabajará, con la finalidad de lograr el crecimiento institucional.
- Y sobre todo mantener la buena imagen de las entidades gubernamentales.

2.2 OBJETIVO

Determinar la importancia de contar con un Departamento de Relaciones Públicas en las instituciones gubernamentales del cantón Babahoyo.

2.3 SUSTENTOS TEÓRICOS

“El sector profesional de las relaciones públicas y la comunicación corporativa, al igual que la sociedad en general, se encuentra inmerso, hoy, en una intensa transformación. El cambio de paradigmas económico, tecnológico, demográfico y social obligan, como nunca, a reflexionar sobre cómo hacer frente a los nuevos retos impuestos por las turbulencias del cambio y, paralelamente sobre cómo aprovechar las oportunidades que, sin duda, también ofrecen las potencialidades derivadas de las nuevas situaciones que nos están tocando vivir en nuestro día a día y que conviene identificar pese a toda la suerte de incertidumbres asociadas a estas nuevas realidades” (Matilla, 2015)

En los últimos años, la asignatura de Comunicación Institucional o Corporativa se está imponiendo en los planes de estudio de las facultades de Comunicación o de Ciencias de la Información, expandiéndose paulatinamente desde las ramas de las Relaciones Públicas o de Publicidad, hacia los estudios de periodismo. Parece cada vez más claro que un periodista tiene que saber comunicar. Y no solo los nuevos licenciados, sino también los periodistas en estado activo. (Burgueño, Comunicación institucional para periodistas: Manual práctico de comunicación y relaciones públicas, 2016)

En la actualidad, la función de las Relaciones Públicas se traduce como “aquel conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de una organización y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública”. Esta es ejercida por el consultor de relaciones públicas, el cual se caracteriza por su experiencia, trayectoria y conocimiento en el campo de la consultoría. (Gloria Consuelo Fajardo, 2016)

La visión de servicio remite al convencimiento de que estas instituciones, por su propia identidad, deben comunicar necesariamente. No estamos en algo opcional, sino ante un factor que afecta al sentido mismo de su existencia. Esta comunicación busca un resultado: la información al ciudadano. Se requiere, por tanto, que sea eficaz, una eficacia que dependerá de la forma de los mensajes, de los canales utilizados y de la organización y el funcionamiento del equipo de comunicación. (Escalona, Comunicación de instituciones públicas, 2015)

Las relaciones públicas tienen que ver con la reputación y con la confianza; solo apoyadas en estos dos pilares estarán las organizaciones en posición de distinguirse y lograr la atención del público para comunicarse de una manera eficaz.

Contar con una buena comunicación entre las autoridades, el público interno y el público externo es otro de los retos a los que se enfrentan los relacionistas públicos, ya que son ellos los encargados de hacer que la comunicación fluya de una manera óptima y así poder todos trabajar en un ambiente cordial.

Hablar de la importancia de los departamentos de relaciones públicas, es pensar en el trabajo que se hace para proyectar una buena imagen de las autoridades y sus proyectos sociales. Los profesionales encargados de esta labor tienen un gran reto, ya que está en manos de ellos buscar estrategias adecuadas para que los miembros de las instituciones públicas mantengan una buena comunicación con los públicos interno y externo. Lograr que los proyectos sean vistos de manera transparente y así los ciudadanos tengan una visión positiva del trabajo que están realizando.

Hay que tomar en cuenta de que los relacionistas públicos son los encargados de satisfacer las peticiones del público interno y externo. Eso hace que sus funciones se hayan ampliado para de esta manera lograr la comunicación que se necesita para cumplir con los objetivos planteados.

Podemos decir que las relaciones públicas son acciones que utilizan distintas técnicas para desarrollarse en un entorno social amplio. Esta evalúa distintas actitudes del público,

identifica procesos y ejecuta programas que ayuden a ganar aceptación del público al que se deben las instituciones públicas.

Las relaciones públicas son el puente que permitirá que los diferentes públicos establezcan un contacto positivo para que exista una relación favorable y así lograr una sana convivencia dentro de la institución gubernamental con sus empleados y colaboradores y de manera externa con los ciudadanos a los que representa la autoridad a cargo de ella.

Sabemos que las relaciones públicas son un servicio a desarrollarse para apoyar, coordinar y buscar soluciones prácticas a problemas que se susciten tanto con el público interno como el externo.

Las relaciones públicas de las instituciones gubernamentales son tan importantes como las de las grandes empresas, que así como van creciendo, van teniendo la necesidad de dar a conocer sus logros a las personas que están involucradas en este.

Como todo lo que hacemos en nuestro diario vivir, las relaciones públicas siguen procesos de comunicación que incluyen a los públicos internos y externos a los que se debe la institución gubernamental. Ya que estos públicos interactúan con el afán de establecer procesos de intercambio de opiniones, ideas e información con la finalidad de siempre mantener enterados de todos los avances a sus públicos.

2.4 TÉCNICAS APLICADAS

Técnica de entrevista: Tiene por objetivo general conocer la utilidad de dicho medio de recolección de datos. Mas el aprendizaje sobre el conocimiento de algunas estrategias a la hora de realizar entrevistas y otras técnicas de adquisición de información

Con esta técnica podemos obtener nuestra propia idea acerca de lo que piensan las personas que diariamente se encuentran vinculadas en las instituciones gubernamentales y de esa manera tener una opinión correcta acerca de la importancia de que en estas instituciones exista un departamento de relaciones públicas.

2.5 RESULTADOS OBTENIDOS

Los resultados dejan en evidencia la importancia que tiene contar con un departamento de relaciones públicas en las entidades gubernamentales, ya que son ellos los que se encargan de mantener en alto la popularidad de las autoridades de turno.

Contar con un departamento de relaciones no depende solo de inversión física, sino también contar con el personal y las herramientas adecuadas para llevar a cargo este gran reto que es mantener en auge la popularidad de las autoridades de un cantón y la buena comunicación entre los actores que se involucran a diario.

3 CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el análisis de las entrevistas podemos concluir que: El relacionista público debe conocer bien la información, ser un buen profesional y debe saber aplicar las herramientas con las que cuenta. Esta área es muy importante porque por medio de ella, se eleva la imagen de la institución y de quienes laboran en ella.

Contar con un departamento de relaciones públicas facilita la comunicación entre la población y las autoridades. Es el puente para que el contacto sea más rápido, más directo, más efectivo entre la población y el ente gubernamental. Ya que se puede informar de manera más rápida y eficaz todo acerca de los avances que se dan en las entidades gubernamentales.

El relacionista público debe ser un excelente comunicador, dentro de la institución gubernamental es quien está en contacto con los jefes departamentales para obtener así la información de primera mano, analizarla y poder hacerla pública.

5 RECOMENDACIONES

Los profesionales que están a cargo del departamento de relaciones públicas deben saber manejar la comunicación con los actores principales (público interno y externo) para obtener información de primera mano y así puedan dar a conocer los avances que tienen las autoridades de turno. Todo esto muchas veces lo tienen que realizar con limitaciones y en un corto tiempo, ya que las informaciones deben ser emitidas con rapidez y eficacia.

El Departamento de Relaciones Públicas es el puente comunicacional entre la población y las autoridades. Es por eso que los encargados de este departamento deben tener la capacidad de comunicarse con los públicos interno y externo de una manera activa para lograr mantener informados a todos los actores principales.

Los encargados del departamento de relaciones públicas deben estar familiarizados con toda la información tanto de la institución gubernamental como del territorio en el que trabaja. Todo esto para poder establecer líneas de comunicación dentro y fuera de la institución.

La toma de decisiones es un punto importante en este trabajo, es por eso que el relacionista público tendrá que hacerlo para trazar objetivos y metas que deberán cumplirse en determinado tiempo. Tomando en cuenta que todo el trabajo a realizarse será para mantener tanto a la ciudadanía como a las autoridades con una imagen positiva y favorable.

6 BIBLIOGRAFÍA

Matilla, K. (Ed.). (2015). *Cambio social y relaciones públicas*. Editorial UOC.

Burgueño, J. M. (2016). *Comunicación institucional para periodistas: manual práctico de comunicación y relaciones públicas*. Editorial UOC.

Fajardo, G. C., & Nivia, A. M. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación" Guía de conceptos y saberes"*. Universidad Jorge Tadeo Lozano.

Escalona, N. (2015). *Comunicación de instituciones públicas*. Editorial UOC.

7 ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

COMUNICACIÓN SOCIAL



TÉCNICA APLICADA: LA ENTREVISTA

NOMBRES:

¿Cuál es la importancia de contar con un departamento de relaciones públicas en las instituciones gubernamentales del cantón Babahoyo?

¿Los encargados de este departamento, porqué deben ser profesionales de la comunicación?

¿Cómo debe ser el relacionista público?

¿Son importantes las herramientas tecnológicas para hacer un buen trabajo?

¿Cuál es el rol del relacionista público dentro de las instituciones gubernamentales?

Relacionistas públicos o comunicadores sociales. ¿Cuál es la diferencia?

Deben seguir un proceso ya establecido o pueden hacer el propio. ¿Por qué?

Investigar, planificar, ejecutar y evaluar. Es un proceso que deben seguir en todas sus actividades ¿Por qué?

El carisma de una persona muy aparte de sus conocimientos hace alguna diferencia al momento de hacer relaciones públicas. ¿Por qué?