



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INSTITUCIONALES ENTRE LA UGEL N° 4
TRUJILLO SUR ESTE Y SUS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

AUTOR:

Barragán Ramírez, Daniel Rubén

ASESOR:

Rivero Ayllón, Raúl Víctor

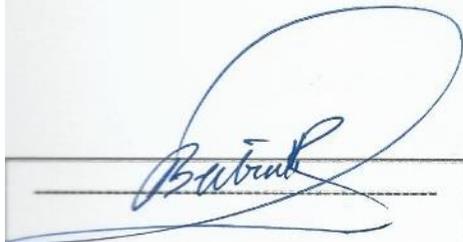
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

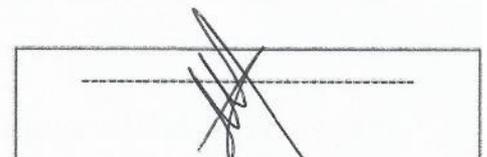
TRUJILLO - PERÚ

2017

CALIFICACIÓN DEL JURADO



Secretario



Vocal



Presidente

DEDICATORIA

A Dios ante todas las cosas, quien fue mi motivación, mi fuerza, mi sabiduría a lo largo de todo este tiempo; quien gracias a su amor infinito pudo darme esta grata oportunidad académica, a Él sea toda gloria y todo logro que pueda obtener terrenalmente.

A mis amados padres Manuel Barragán y Jesús Ramírez, quienes con amor, dedicación y enorme coraje pudieron brindarme una buena educación, a ellos les dedico este gran triunfo y muchos más.

AGRADECIMIENTO

A toda mi familia, quienes fueron las personas que estuvieron conmigo a pesar de las adversidades, sobre todo a mis padres quienes fueron promotores de este gran logro, a ellos le estaré eternamente agradecido. De igual manera agradecer a mis 2 grandes amigos, Iginio y Carol quienes fueron ellos los que hicieron de este viaje un tiempo muy grato, a ellos les estoy agradecido por su amistad y comprensión.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Daniel Rubén Barragán Ramírez identificado con DNI N° 71528150 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias de la Comunicación, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Noviembre del 2017

Barragán Ramírez Daniel Rubén

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INSTITUCIONALES ENTRE LA UGEL 4 TRUJILLO SUR ESTE Y SUS USUARIOS DE LOS SERVICIOS”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación.

En tal sentido, entrego ante ustedes el presente estudio realizado por mi persona con mucho esfuerzo y sacrificio, agradeciendo por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer al respecto.

Daniel Rubén Barragán Ramírez

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| PÁGINAS PRELIMINARES..... | 2 |
| Página del Jurado..... | 2 |
| Dedicatoria..... | 3 |
| Agradecimiento..... | 4 |
| Declaratoria de autenticidad..... | 5 |
| Presentación..... | 6 |
| RESUMEN..... | 9 |
| ABSTRACT..... | 10 |
| I.INTRODUCCIÓN..... | 11 |
| 1.1. Realidad problemática..... | 12 |
| 1.2. Trabajos previos..... | 13 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema (marco teórico) | |
| 1.3.1 Relaciones Públicas..... | 14 |
| A. Definición..... | 14 |
| B. Objetivos..... | 15 |
| C. Importancia..... | 17 |
| D. Programa de Relaciones Públicas | 17 |
| E. Etapas de un Programa de Relaciones Públicas..... | 17 |
| 1.3.2 Relaciones institucionales..... | 20 |
| .A. Definición..... | 20 |
| 1.3.3 Usuarios de los servicios..... | 21 |
| .A. Definición de usuarios de los servicios..... | 21 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 22 |
| 1.5. Justificación del estudio..... | 22 |

| | |
|---|-----|
| 1.6. Hipótesis | 22 |
| 1.7. Objetivos..... | 22 |
| II.MÉTODO..... | 24 |
| 2.1. Diseño de investigación..... | 25 |
| 2.2. Variables, operacionalización..... | 25 |
| 2.3. Población y muestra..... | 27 |
| 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 28 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos..... | 28 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 28 |
| III.RESULTADOS..... | 29 |
| VI.DISCUSIÓN..... | 37 |
| V.CONCLUSIONES..... | 41 |
| VI.RECOMENDACIONES..... | 43 |
| VII.REFERENCIAS..... | 45 |
| ANEXOS..... | 48 |
| Propuesta..... | 49 |
| Programa de Relaciones Públicas..... | 49 |
| Instrumento..... | 106 |
| Cuestionario..... | 106 |
| Matriz de la validación..... | 107 |
| Validación de instrumentos..... | 108 |
| Estructura..... | 109 |

RESUMEN

La presente investigación se realizó con la finalidad de poder mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 4 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios. El estudio desarrollado fue de carácter No experimental Transversal Correlacional, además se utilizó una muestra probabilística aleatoria simple, la cual determinó el total de usuarios a estudiar, donde el resultado de la fórmula fue de 164 usuarios pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL 4 TSE. La técnica aplicada para la recolección de datos fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario el cual contenía 7 preguntas relacionadas a la problemática en cuestión.

En cuanto respecta a los resultados del estudio, se pudo determinar que la UGEL 4TSE tiene una mala relación con sus usuarios de los servicios debido a que los mencionados reciben una mala atención por parte de los colaboradores, y también no están conformes con los plazos establecidos por la institución. En conclusión el programa de relaciones públicas mejorará las relaciones institucionales entre la UGEL 4 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios, debido a que las estrategias planteadas han sido elaboradas tomando en cuenta la problemática.

Palabras clave: Programa de Relaciones Públicas, relaciones institucionales, usuarios de los servicios.

ABSTRACT

The present investigation was carried out in order to improve the institutional relations between UGEL 4 Trujillo Sur Este and its users of the services. The study developed was of a correlational descriptive character with a non-experimental study model, in addition to the simple random probabilistic probability, which determined the total number of users to study, when the result was 164 users belonging to the jurisdiction of UGEL 4 TSE. The applied technology for data collection was the survey, and as an instrument the questionnaire which contained 7 questions related to the problem in question.

Regarding the results of the study, it could be determined that the UGEL 4TSE has a bad relationship with users of email services by the institution. In conclusion, the public relations program to improve institutional relations between the UGEL 4 Trujillo South East and its users of services, because the strategies proposed have been developed taking into account the problems.

Keywords: Public Relations Program, institutional relations, users of services.

I. INTRODUCCIÓN

PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INSTITUCIONALES ENTRE LA UGEL N° 4 TRUJILLO SUR ESTE Y SUS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:

En la actualidad, las grandes organizaciones están a la vanguardia en cuanto al uso de herramientas de atracción de nuevos públicos, y a la vez buscan la fidelización para con sus cliente. Pinela Cárdenas Estefanía Irlanda Plúas Pino Eleana Pastora (2013) afirma que la capacidad de innovación de las empresas y organizaciones, al utilizar nuevas estrategias y canales de comunicación para administrar la relación con los clientes, es lo que permitirá su permanencia dentro del mercado, reduciendo considerablemente la posibilidad de pérdida de personas fieles a la empresa.

Muchas empresas utilizan modernas herramientas de comunicación para llegar a sus clientes y formar con ellos relaciones e interacciones positivas, sin embargo otras organizaciones, aún presentan limitaciones a la hora de comunicarse con sus diferentes usuarios.

Un claro ejemplo podemos ver en el sector público, donde actualmente grandes entidades del Estado demuestran un enorme desinterés de tener un imagen positiva para con sus públicos de interés dejando de lado las estrategias anteriormente mencionadas, teniendo como resultado el rechazo y desagrado por parte de sus usuarios, formando poco a poco una imagen negativa para con esta.

Hoy en día la aplicación de una buena relación pública en el sector estatal del ámbito peruano es muy escaso a pesar de que esta herramienta dejó de ser una opción y ahora es una necesidad, son contadas las empresas públicas que han optado por esta estrategia comunicacional.

Es aquí donde un problema surge en cuanto en el sector público de nuestro país, quienes por la falta de conocimiento y actualización de las estrategias comunicacionales se están creando una percepción negativa para con sus públicos tanto como internos y externos.

Ahora con respecto en el ámbito local, Trujillo también es parte de un sector público poco actualizado en cuanto al uso de herramientas de comunicación, en donde una de estas entidades del Estado que cuenta con esta problemática es la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este, la cual vela por el sector educativo, y por ende sus herramientas comunicacionales deberían ser las adecuadas para así poder tener una imagen positiva para con sus diferentes públicos.

La UGEL 04 N° 04 Trujillo Sur Este actualmente se encuentra en un estado de olvido en cuanto respecta al uso de herramientas de comunicación, debido a la ausencia de un área encargada del manejo de las estrategias y canales de comunicación que conecten con sus usuarios para fomentar relaciones positivas con los mismos.

1.2. TRABAJOS PREVIOS

Internacionales:

Núñez(2000) en su tesis titulada “Creación de un plan de relaciones públicas para una empresa” teniendo como objetivo general crear un plan de relaciones públicas y utilizando como muestra a la empresa Columna, Ramírez & Alcántara; asesores empresariales asociados (Cora empresa) tuvo resultado que la creación de un plan de relaciones públicas para una empresa de servicios provee las bases para la concientización y entendimiento de su importancia en las organizaciones modernas, así como también la magnitud de la influencia que el mismo puede ejercer en sus proveedores, clientes y público allegado.

LOCAL:

Lisboa (2013) en su tesis “Programa de comunicación corporativa para fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Contralmirante Villar Zorritos, Tumbes”, Afirma que, si una empresa privada no cuenta con un plan de comunicación corporativa establecido, no tendrá como enfrentar los procesos de crisis que tarde o temprano podrían llegar. La autora concluyó lo siguiente: se diseñó el programa de comunicación corporativa para la Municipalidad Provincial de

Contralmirante Villar Zorrito- Tumbes, teniendo en cuenta la falta de cultura organizacional y motivación en los empleados para poder ayudar a mejorar su imagen.

1.3. . TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA (MARCO TEÓRICO)

1.3.1. RELACIONES PÚBLICAS

A. Definición de Relaciones Públicas

Kotler (2004) señala que: “Las Relaciones Públicas abarcan diversos programas diseñados para impulsar la imagen de la empresa servicios o sus productos particulares” (p. 542).

Lamb, Hair & McDaniel (2011), difieren que: “Las Relaciones Públicas son el elemento que evalúa las actitudes públicas, identifica temas que pueden producir una preocupación pública y ejecuta programas para la comprensión y aceptación de sus públicos, evaluando las actitudes de éstos y las acciones de la empresa” (p. 577).

Para Cutlip y Broom (2003) las Relaciones Públicas: “Constituyen 2 funciones de dirección que identifica, define y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los diversos públicos de los que depende su éxito o fracaso” (p. 73).

Respecto a Relaciones Públicas Castillo (2010) menciona que:

“La tendencia actual de los profesionales de relaciones públicas es la combinación de las actividades internas y externas. Es decir, las organizaciones que tienen sus propios responsables de relaciones públicas recurren a los servicios de empresas externas para desarrollar diversas estrategias que internamente no se pueden acometer o para potenciar las acciones realizadas en el interior”, (p. 61).

Para Bernays (1990) las Relaciones Públicas son:

Un campo de actividad que tiene que ver con la interacción entre un grupo, un individuo, una idea u otra unidad, con los públicos de los que depende; concibiendo a las relaciones públicas como una función

asesora en comunicación, es decir, en cierta medida un experto que ofrece su experiencia y saber a una organización (p.39).

Briceño (2012), entienden a las Relaciones Públicas, como: “Una actividad de las organizaciones, enfocadas a establecer una comunicación recíproca entre organización y opinión pública para influir en ésta. Así, la perspectiva que tienen de las relaciones públicas es la de una actividad dirigida a la opinión pública con la intención de influir” (p.17).

Gruning (2001), señala que: “Las Relaciones Públicas, son una parte de un sistema complejo y su posición se sitúa en un papel límite, ya que son el canal de relación entre una organización y los públicos y actúan interna y externamente” (p.41).

En cuanto a Relaciones Públicas Martini (1998) refiere que:

Las Relaciones Públicas son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras.

Cutlip y Conter (1999) refieren que: “Las Relaciones Públicas son el esfuerzo planeado para influenciar la opinión mediante el buen carácter y la ejecución responsable, basados en una comunicación de dos direcciones mutuamente satisfactorias”.

B. Objetivos de las Relaciones Públicas:

De acuerdo con Marston (1994) indica que los objetivos de las Relaciones Públicas son:

- Investigar las actitudes públicas básicas.
- Evaluar las opiniones verdaderas.
- Identificar líderes de opinión.
- Reducir los costos concentrándose en objetivos válidos.

- Probar los temas y medios de comunicación.
- Ejecutarlo oportunamente.
- Indagar la fuerza de la oposición.
- Lograr la comunicación bidireccional.
- Descubrir los problemas antes de que se presenten.
- Proporcionar hechos que puedan emplearse en los programas de Relaciones Públicas (p.198).

Del mismo modo Fernández (1993) hace una descripción más detallada de algunos objetivos:

- Brindar un necesario énfasis a la fase de audición y substancia al concepto de dirección en ambos sentidos: Las relaciones públicas están orientadas en primer lugar a recibir información, y luego, una vez elaborados los objetivos necesarios para adecuar la acción que corresponda, emiten informaciones tendientes a lograr los efectos deseados.
- Aportar una perspectiva objetiva necesaria para conocerse a sí mismo: en la medida en que la entidad crece, más dificultades existen para que su imagen sea captada por la opinión, y es evidente que en relaciones públicas resulta indispensable observar los problemas según la impresión de la gente externa, que es la que comprende o no, enaltece o desprecia, admira y compra o se vuelca hacia la competencia. Ello quiere decir que, en primer lugar, tenemos que estar debidamente informados de cómo se ve nuestra organización, y en segundo término hay que considerar tales ideas para la acción futura que ejerceremos.
- Otorgar ayuda a la consulta y planificación cuando se debate la política a seguir: al considerar los rumbos de acción en relaciones públicas, la investigación nos permite, planificar adecuadamente, y nos significa un factor preciso de orientación.
- Informar acerca de los focos de contagio, antes de que éstos puedan infectar a gran parte de la opinión pública: la investigación

nos permite salir del paso y corregir cualquier filtración inconveniente. Pero aún más, dicha filtración puede ser realmente de errores de organización, de fallas humanas, de mala conducción de políticas inadecuadas (p.103).

C. IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

De acuerdo con Mercado (2008) menciona que:

Cualquier empresa necesita de las Relaciones Públicas para cumplir sus objetivos con mayor facilidad y rapidez. Los objetivos son los que permiten a la empresa recibir un rendimiento justo y equitativo del capital invertido, así como oportunidades económicas y sociales de desarrollo en el campo al que pertenece. Dichos objetivos deben estar encaminados a que la empresa proporcione el servicio más eficiente (p.55).

D. PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS:

Según Xifra (2005): “Un Programa de Relaciones Públicas es un conjunto de acciones de comunicación para iniciar la estrategia e intervención sobre un público concreto, habitualmente para resolver un problema” (p. 23).

Asimismo Xifra (2010) señala que:

- Un programa pretende obtener una finalidad global.
- Responde a una necesidad expresada, aunque no esté clara con anterioridad.
- Sometido a la incertidumbre que acompaña inevitablemente una iniciativa consistente en estructurar una realidad futura.
- Temporal, todo programa tiene definidos a priori un principio y un fin antes de su implantación.

E. ETAPAS DE UN PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS:

Berdun, Robaina y Casalino (2008) refieren que un Programa de Relaciones Públicas contiene: Introducción, diagnóstico, estrategias, actividades, recursos, métodos de monitorio y métodos de evaluación.

Respecto a las etapas de un Programa de Relaciones Públicas, Wilcox (1999) refiere:

Las Relaciones Públicas se componen de cuatro elementos clave:

- Investigación: ¿cuál es el problema o la situación?
- Acción (planificación de un programa): ¿qué se va a hacer al respecto?
- Comunicación (ejecución): ¿cómo se informará al público?
- Evaluación: ¿se ha logrado llegar al público? ¿Cuál ha sido el efecto?

✓ **Investigación:**

Para poder conocer todos los elementos de la intervención (problemas que hay que perfeccionar, actitudes que hay que corregir, etc.), la investigación es una fase fundamental, pero a menudo es obviada por el deseo de pasar rápidamente a la acción. No investigar es como auto medicarse. Solo que con la única diferencia de que los problemas de salud traen consigo efectos físicos que generan dolor que nos llevan a buscar un diagnóstico profesional, mientras que por otro lado las carencias comunicativas no duelen, al menos físicamente.

✓ **Análisis y acción:**

En este punto se busca dar sentido a los datos recolectados en la investigación, para después proyectar acciones que permitan encontrar una solución al problema de Relaciones Públicas. Se realiza una estrategia de Relaciones Públicas de acuerdo con las oportunidades y riesgos previstos. Seguidamente deben definirse los elementos de una campaña de relaciones públicas en función de los públicos objetivo identificados.

Es entonces cuando deben identificarse unos objetivos cuantificables y ponderables y proceder a la segmentación de los públicos. A partir de este momento se determina un eje de comunicación traducido en un mensaje clave en función de cada uno de los públicos identificados y segmentados.

Por ejemplo, uno de los objetivos cuantificables y mensurables de una campaña de Relaciones Públicas de un festival de cine podría ser aumentar en un 20 por ciento la asistencia de público extranjero. Otro ejemplo, referido esta vez a una asociación de defensa de los animales, puede ser conseguir una alianza con otros grupos de interés homólogos con el fin de obtener la promulgación de una normativa europea que reconozca una muerte digna a los animales que van a ser sacrificados para el consumo humano.

✓ **Comunicación:**

La tercera fase del método RACE debe obviamente inscribirse en la línea de las dos precedentes, estableciendo los mecanismos concretos para comunicar el mensaje, tanto interna como externamente. Es la etapa de comunicación y de realización de todos los medios y de cada acción identificada previamente en la campaña de relaciones públicas. Los mensajes deben concebirse en función de los niveles socioculturales de los públicos objetivo y de acuerdo con sus necesidades.

La interferencia de diversos medios de comunicación debe gestionarse de manera rigurosa, teniendo en cuenta la evolución secuencial de los mensajes en el tiempo, según las reacciones de los grupos en presencia.

Éstos pueden, por su parte, haber elaborado, en función de sus propios objetivos, una estrategia de relaciones públicas que venga a modificar el despliegue de la nuestra. Idealmente, cada acción de relaciones públicas prepara el terreno a la siguiente y refuerza constantemente el alcance del mensaje. Es el aspecto secuencial y

complementario de los medios previstos en la campaña de relaciones públicas.

✓ **Evaluación:**

La campaña de relaciones públicas debe ser evaluada durante su ejecución y una vez finalizada. Se trata de medir lo más científicamente posible la consecución de los objetivos y, luego, rectificar el tiro o incluso replantear la estrategia. De entrada es necesario recoger todo el feedback de los públicos objetivo. La recogida y análisis de los datos puede hacerse a través de diversas técnicas: pre-test, test y post-test de los mensajes, sondeos, grupos de discusión, análisis de los recortes de prensa, resultados de las ventas, logro cuantitativo o cualitativo de los objetivos.

La evaluación ha de ser sectorial, según los diferentes públicos a los que va destinada la campaña de relaciones públicas y en la comunicación bidireccional función de todos los fines y objetivos en ella fijados. Igualmente, esta evaluación debe considerar aspectos presupuestarios de la campaña, que pueden ser modificados de acuerdo con las rectificaciones tácticas o estratégicas que se deriven (p.82).

1.3.2. RELACIONES INSTITUCIONALES.

I. Definición de las relaciones institucionales:

Sánchez (2016) señala que:

“Las relaciones institucionales tiene por objetivo fundamental establecer, mantener y fortalecer los vínculos con entidades de los sectores público, privado, y del tercer sector, con relación a todas las temáticas inherentes al organismo; así como garantizar el apoyo a las distintas áreas de la organización, en lo referente a la realización de eventos institucionales, académicos y formativos, en el nivel nacional e internacional”, (p.12).

Xifra (2014) indica que:

“El ámbito de las relaciones institucionales debe obtenerse información sobre el historial del cliente u organización, incluyendo su personal, su situación financiera y su reputación, especialmente ante los decisores públicos. El profesional deberá prestar mucha atención a las relaciones pasadas y presentes del cliente con los poderes públicos junto con los puntos fuertes o puntos débiles del cliente en estas áreas. Por último, el profesional deberá catalogar las oportunidades para una comunicación positiva entre el cliente y los poderes públicos”, (p.6).

1.3.3. USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

A. Definición de los usuarios de los servicios:

Respecto a la definición de usuarios de los servicios Carlos Alberto Atehortua Ríos (2014) refiere:

“Son las personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio; se trata entonces de la persona que recibe la facilidad o prestación con el fin de atender necesidades que en el contexto de Ley son esenciales”, (p.1).

A si mismo Carlos Alberto Atehortua Ríos (2014) menciona que:

“La utilización de la expresión “usuario” no es casual para el derecho administrativo, y no podría libremente intercambiarse por la de “cliente”, pues se trata de una expresión con un innegable contenido social y que evoca a quien “usa” un servicio y representa la parte débil de una relación jurídica entre desiguales, a diferencia de la expresión cliente, que tiene su origen en el derecho comercial o económico y que en general, tiene una situación privilegiada en las relaciones económicas, pues es quien elige o quien decide”, (p.1).

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿De qué manera un programa de Relaciones Públicas mejora las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios?

1.5. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO:

La presente investigación se realizó con el fin de resaltar la importancia de las Relaciones Públicas tanto como para el sector privado al igual que en el público. Además, de poder ayudar o contribuir en la mejora de las relaciones institucionales de UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y sus públicos por medio de un programa de relaciones públicas.

Sabiendo que esta herramienta es fundamental para una organización debido a que ayuda a mantener una buena relación para con nuestro público objetivo, ya que esta es el reflejo de los aspectos internos al igual que externos de la misma, la cual permite la diferenciación y aceptación de los usuarios.

Por otro lado la elaboración de esta investigación se realizó con el fin de poder aportar un punto de referencia a aquellas organizaciones que aún desconocen dichas herramientas y la importancia de estas, y a la vez conocer las vinculaciones que existe entre las relaciones públicas y la mejora de la imagen institucional.

1.6. HIPÓTESIS:

Un programa de relaciones públicas contribuirá en la mejora y fortalecimiento de las relaciones institucionales de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios.

1.7. OBJETIVOS:

Objetivo General:

- Determinar de qué manera un programa de Relaciones Públicas contribuye en la mejora y fortalecimiento de las relaciones

institucionales de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y los usuarios de los servicios.

Objetivos específicos:

- Conocer la realidad en el que se encuentra las relaciones institucionales de la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios.
- Diseñar un programa de Relaciones Públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios.
- Validar el programa de Relaciones Públicas mediante el juicio de expertos.

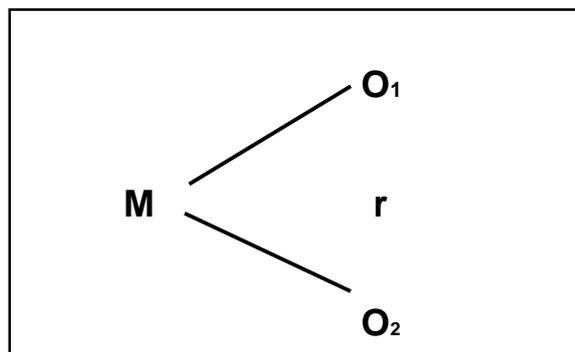
II. MÉTODO

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

No experimental-Transversal-Correlacional

- ✓ **Diseño Correlacional:** Se examinó los efectos de las variables, asumiendo que la variable independiente ha ocurrido señalando efectos sobre la variable dependiente.

ESQUEMA:



Donde:

M = Muestra.

O₁ = Variable 1.

O₂ = Variable 2.

r = Relación de las variables de estudio.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN:

VARIABLES:

Variable 1: Relaciones institucionales

Variable 2: Programa de relaciones públicas

Operacionalización de variables:

Tabla 1

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición |
|---------------------------------------|--|--|---|---|---|---------------------|
| V1 Relaciones institucionales | Las Relaciones Institucionales tienen por objetivo fundamental establecer, mantener y fortalecer los vínculos con entidades de los sectores público, privado, y del tercer sector. | Se diseñó un cuestionario para posteriormente aplicar a los usuarios de los servicios de la UGEL 04 Trujillo Sur Este, para poder conocer el estado de las relaciones institucionales en la que se encuentra la Entidad. | 1. Visación de certificados 2. Autorización de ampliación de nivel de una Institución Educativa 3. Autenticación de documentos 4. Contratación de personal docente 5. Asignación por tiempo de servicios- 25 y 30 años 6. Elaboración de informe escalafonario | -Solicita servicios. -Está conforme con la atención. -Está conforme con los plazos determinados. -Recibe la información necesaria para aclarar sus dudas. -Los colaboradores se encuentran debidamente capacitados. -La UGEL se preocupa por mantener buenas relaciones con sus usuarios. | Pregunta 2-4, 6 Sí No A veces Pregunta 5 Sí No Desconozco Pregunta 7 1-10 <Sí Buena relación <A veces y desconozco Relación media <No Mala relación 1-5 Mala relación 6-10 Buena relación | Cualitativa Ordinal |
| V2 Programa de relaciones públicas | Un conjunto de acciones de comunicaciones para iniciar la estrategia e intervención sobre un público concreto, habitualmente para resolver un problema | Se elaborará un programa de Relaciones Públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios. | 1. Introducción 2. Diagnóstico 3. Objetivos 4. Estrategias 5. Actividades 6. Recursos 7. Métodos de control (monitorio) 8. Métodos de evaluación | Realiza la introducción correspondiente Desarrolla un diagnóstico Plantea objetivos Propone estrategias de naturaleza participativa Propone actividades de naturaleza participativa Determina los recursos necesarios Determina los métodos de control Determina los métodos de evaluación | Sí No | Cualitativa Nominal |

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población: Esta investigación tuvo como población a 180 Directores de instituciones Educativas del Estado pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este (Población finita)

Fuente: Área de Gestión Institucional de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este

Muestra: La muestra se obtuvo con un margen de error del 3% y un nivel de confianza de 99% en cual el resultado de la muestra es de 164 directores de instituciones Educativas del Estado pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL 04 Trujillo Sur Este.

| | |
|---|------|
| MARGEN DE ERROR MÁXIMO ADMITIDO | 3.0% |
| TAMAÑO DE LA POBLACIÓN | 180 |
| Tamaño para un nivel de confianza del 95% | 154 |
| Tamaño para un nivel de confianza del 97% | 158 |
| Tamaño para un nivel de confianza del 99% | 164 |

Muestreo: En este caso se aplicó el muestreo aleatorio simple, es decir todos los miembros de la población de estudio tienen la misma probabilidad de ser parte de la muestra.

Criterios de inclusión:

- ✓ Directores de Instituciones Educativas del Estado que pertenezcan a la jurisdicción de la UGEL 04 Trujillo Sur Este.

Criterios de exclusión:

- ✓ Directores de instituciones Educativas del Estado que no pertenezcan a la jurisdicción de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este.
- ✓ Directores de instituciones Educativas que no sean del Estado.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

Técnica: Encuesta

Se diseñó y aplicó una encuesta a la muestra del estudio para obtener información detallada del estado actual de las relaciones institucionales de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios.

Instrumento: Cuestionario

Se elaboró y aplicó personalmente un cuestionario de 7 preguntas a los usuarios de los servicios de la UGEL 04 Trujillo Sur Este con el objetivo de conocer la relación institucional que existen entre los mencionados.

Validez:

La validez es el grado en que un instrumento es capaz de medir realmente la variable que pretende medir. En la presente investigación el instrumento fue seleccionado considerando todas las dimensiones relacionadas con la participación de los usuarios de los servicios de la UGEL N° 04 Trujillo Sur Este, en un apoyo mutuo para así poder obtener la validez del constructo.

La validez de criterio se estableció, comparando el instrumento con criterios externos. En esta investigación se recurrió a la opinión de un jurado experto, para que fueran los que determinaran si el instrumento era válido o no.

a. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:

En el presente estudio se aplicara una tabulación de los datos recolectados del cuestionario para ser procesados estadísticamente en el programa Microsoft Excel para ser interpretada posteriormente.

b. ASPECTOS ÉTICOS:

El presente trabajo se llevó a cabo de manera íntegra y transparente, gracias al apoyo de los asesores y los involucrados en la investigación, a quienes se les reconoce su contribución en la aplicación y validación de este proyecto.

III. RESULTADOS

TABLA 1*Servicio más solicitado*

1. ¿Cuál es el servicio que más solicita en la UGEL 04 Trujillo Sur Este?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de respuesta |
|--|-----------------|-------------------------|
| Visación de certificados | 41 | 25% |
| Autorización de ampliación de nivel de una I.E. | 5 | 3.1% |
| Autenticación de documentos | 60 | 36.5% |
| Contratación de personal de docente | 5 | 3.1% |
| Asignación por tiempo de servicios -25 y 30 años | 4 | 2.4% |
| Elaboración de informe escalafonario | 17 | 10.4% |
| otros | 32 | 19.5% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 1 se puede observar que de los 164 encuestados; 60 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (36.5%); respondieron que solicitan el servicio de autenticación de documentos, no obstante se puede observar que solo 5 usuarios (5%) respondieron que solicitan el servicio de asignación por tiempo de servicios – 25 y 30 años.

TABLA 2*Atención al usuario*

2. ¿Está conforme con la atención que recibe al solicitar estos servicios?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de respuesta |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| SI | 40 | 24.4% |
| NO | 64 | 39% |
| A VECES | 60 | 36.6% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 2 se puede observar que de los 164 encuestados, 64 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (39%); respondieron que no están conformes con la atención recibida al solicitar los servicios, del mismo modo 60 de los encuestados (36.6) respondieron que a veces están conformes con la atención de la institución.

En cuanto a las razones por las que los usuarios respondieron de manera positiva hacia la institución se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Rapidez en el servicio: 27 (veintisiete).
- ✓ Buena Atención: 13 (trece).

En cuanto a las razones por las que los usuarios respondieron de manera negativa hacia la institución se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Mala atención: 33 (treinta y tres).
- ✓ Demora en los servicios: 31 (treinta y uno).

TABLA 3*Plazos de entrega*

3. ¿Se siente conforme con los plazos determinados en los servicios que recibe de la UGEL 04 Trujillo Sur Este?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de respuesta |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| SI | 40 | 24.4% |
| NO | 65 | 39.6% |
| A VECES | 59 | 36% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 3 se puede observar que de los 164 encuestados, 65 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (39.6%); no están conformes con los plazos determinados en los servicios que reciben, del mismo modo 59 de los usuarios (36%), respondieron que a veces la institución cumplen con dichos plazos.

TABLA 4*Resuelven dudas*

4. ¿Cree que la persona encargada del servicio solicitado le brinda la información necesaria para resolver sus dudas?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de respuesta |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| SI | 54 | 33% |
| NO | 60 | 36.6% |
| A VECES | 50 | 30.4% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 4 se puede observar que de los 164 encuestados, 60 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (36.6%); no reciben la información necesaria para resolver sus dudas, mientras que 54 de los encuestados (33%) respondieron de manera positiva.

TABLA 5*Calidad profesional*

5. ¿Considera que los colaboradores se encuentran debidamente capacitados para brindar los servicios necesarios?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de respuesta |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| SI | 49 | 29.9% |
| NO | 65 | 39.6% |
| DESCONOZCO | 50 | 30.5% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5 se puede observar que de los 164 encuestados 65 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (39.6%); consideran que los colaboradores no se encuentran debidamente capacitados para brindar los servicios necesarios, no obstante 50 de los encuestados respondieron que desconocen si los colaboradores de la institución están capacitados para brindar los servicios.

TABLA 6*Relaciones institucionales*

6. ¿Cree que la UGEL 04 Trujillo Sur Este se preocupa por mantener buenas relaciones con los usuarios?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de repuesta |
|-----------------------|-----------------|------------------------|
| SI | 47 | 28.7% |
| NO | 62 | 37.8% |
| A VECES | 55 | 33.5% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 6 se puede observar que de los 164 encuestados, 62 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (37.8%); creen que la institución no se preocupa por mantener buenas relaciones con su público, del mismo modo 55 de los encuestados (33.5%) respondieron que solo a veces la institución se preocupa de mantener dichas relaciones con los usuarios.

TABLA 7
Calificación de servicio

7. ¿Del 1 al 10 con cuanto califica el servicio UGEL 04 Trujillo Sur Este?

| Opciones de respuesta | N° de respuesta | Porcentaje de respuesta |
|-----------------------|-----------------|-------------------------|
| 1 | 13 | 7.8% |
| 2 | 17 | 10.4% |
| 3 | 28 | 17% |
| 4 | 47 | 28.6% |
| 5 | 14 | 8.6% |
| 6 | 25 | 15.3% |
| 7 | 0 | 0% |
| 8 | 13 | 8% |
| 9 | 0 | 0% |
| 10 | 7 | 4.3% |
| TOTAL | 164 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado por el investigador a los usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7 se puede observar que de los 164 encuestados 47 usuarios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este (28.6%); califican el servicio con 4 puntos, no obstante un 28% de los encuetados (28), califican con 3 puntos a la institución.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto a los resultados obtenidos en la presente investigación, sustentándonos en la encuesta aplicada a los usuarios de la UGEL Trujillo Sur Este podemos afirmar que el 36.5% de los encuestados solicitan el servicio de autenticación de documentos, siendo el mayor porcentaje del primer indicador del cuestionario.

En cuanto al primer objetivo específico el cual fue conocer la realidad en el que se encuentra las relaciones institucionales de la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios. Se obtuvo como resultados, en el segundo indicador del cuestionario, que el 39% de los usuarios encuestados no están conformes con la atención recibida al solicitar los servicios de la institución puesto que reciben una mala atención y un deficiente servicio. Esto contradice a lo mencionado por Cutlip y Broom (2003) quienes mencionan que las Relaciones Públicas: “Constituyen 2 funciones de dirección que identifica, define y mantiene relaciones mutuamente beneficiosas entre una organización y los diversos públicos de los que depende su éxito o fracaso”.

Otro indicador a evaluar es el estado de la relación de la institución y sus usuarios es la conformidad de los plazos determinados en los servicios, donde se pudo obtener que el 39.6% de los encuestados respondieron de manera negativa, del mismo modo un 36% respondieron que a veces están conformes con los plazos, teniendo como resultado una porcentaje alto de disconformidad hacia este indicador. Sánchez (2016) señala que: “Las relaciones institucionales tiene por objetivo fundamental establecer, mantener y fortalecer los vínculos con entidades de los sectores público, privado, y del tercer sector, con relación a todas las temáticas inherentes al organismo; así como garantizar el apoyo a las distintas áreas de la organización, en lo referente a la realización de eventos institucionales, académicos y formativos, en el nivel nacional e internacional”

Respecto a que si los colaboradores de la institución resuelven la dudas de los usuarios, el cuestionario arrojó que un 36.6% de los encuestados respondieron de manera negativa, así mismo un 30.4% de los encuestados respondieron que a veces se aplica la resolución de dudas en la institución. Dando lugar a Lamb, Hair & McDaniel (2011), difieren

que: “Las Relaciones Públicas son el elemento que evalúa las actitudes públicas, identifica temas que pueden producir una preocupación pública y ejecuta programas para la comprensión y aceptación de sus públicos, evaluando las actitudes de éstos y las acciones de la empresa” (p. 577).

De los datos recolectados, respecto a si la calidad profesional es la adecuada en la institución. El 39.6 % de los usuarios encuestados respondieron que los colaboradores de la UGEL 4 Trujillo Sur Este no están debidamente capacitados para ofrecer los servicios de la institución. Del mismo modo un 30% de los encuestados, desconocen de las capacidades de los colaboradores. Así mismo, de acuerdo al indicador 6, donde se evalúa las relaciones institucionales de la entidad, se puede observar que el 37.8% de los usuarios encuestados afirmaron que dicha institución no se preocupa por mantener buenas relaciones con su público.

Por último, en relación al indicador 7 del cuestionario aplicado, se obtuvo que un 27% de los encuestados calificaron el servicio de la UGEL 4 Trujillo Sur Este, con 4 puntos. Siendo el porcentaje mayor de respuesta. Obteniendo así una baja calificación de los servicios que brinda la institución. En donde dichos resultados genera cierta oposición en lo mencionado por Briceño (2012), quien entiende a las Relaciones Públicas, como: “Una actividad de las organizaciones, enfocadas a establecer una comunicación recíproca entre organización y opinión pública para influir en ésta. Así, la perspectiva que tienen de las relaciones públicas es la de una actividad dirigida a la opinión pública con la intención de influir” (p.17).

Asimismo, de acuerdo con el segundo objetivo específico de la investigación la cual fue Diseñar un programa de relaciones públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios. Se empleó la investigación de Núñez (2000) en su tesis titulada “Creación de un plan de relaciones públicas para una empresa” teniendo como objetivo general crear un plan de relaciones públicas y utilizando como muestra a la empresa Columna, Ramírez & Alcántara; asesores empresariales asociados (Cora empresa)” Asimismo se utilizó

como referente la estructura del modelo de Berdun, Robaina y Cazalino (2008) quienes refieren que un Programa de Relaciones Públicas contiene: Introducción, diagnóstico, estrategias, actividades, recursos, métodos de monitorio y métodos de evaluación.

A demás también se consideró a Wilcox (1999) Respecto a las etapas de un Programa de Relaciones Públicas, donde refiere que: Las Relaciones Públicas se componen de cuatro elementos clave: Investigación: ¿cuál es el problema o la situación?; Acción (planificación de un programa): ¿qué se va a hacer al respecto?; Comunicación (ejecución): ¿cómo se informará al público?; Evaluación: ¿se ha logrado llegar al público? ¿Cuál ha sido el efecto?

Para finalizar, con respecto al tercer objetivo específico la cual fue Validar el programa de relaciones públicas mediante el juicio de expertos. Se consideró relevante la opinión de tres jurados especializados en la materia, los cuales evaluaron la estructura del plan y la propuesta, considerando la relación con las dimensiones, objetivos y de esa forma se garantizó que el programa de relaciones públicas fuera el adecuado para que de este modo pueda ser aplicado por la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

V. CONCLUSIONES

El programa de Relaciones Públicas mejorará las relaciones institucionales entre la UGEL 4 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios, debido a que las estrategias planteadas han sido elaboradas tomando en cuenta la problemática.

En la UGEL 04 TSE se ha detectado como principal problema una mala relación institucional entre los usuarios y la mencionada, particularmente en el servicios de autenticación de documentos, debido a que los usuarios no están conformes con los plazos determinados, consideran que los colaboradores no están capacitados para brindar los servicios, generando así un desagrado y una mala relación entre la entidad y su público externo.

Para la elaboración de las estrategias se empleó la investigación de Núñez (2000) en su tesis titulada "Creación de un plan de relaciones públicas para una empresa" Asimismo se utilizó como referente la estructura del modelo de Berdun, Robaina y Casalino (2008) quienes refieren que un Programa de Relaciones Públicas contiene: Introducción, diagnóstico, estrategias, actividades, recursos, métodos de monitorio y métodos de evaluación.

Se consideró relevante la opinión de tres jurados especializados en la materia, los cuales evaluaron la estructura del plan y la propuesta, considerando la relación con las dimensiones, objetivos y de esa forma se garantizó que el programa de relaciones públicas fuera el adecuado para que de este modo pueda ser aplicado por la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

VI. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES:

De acuerdo a los resultados obtenidos se recomienda a la UGEL 4 TSE:

Desarrollar buenas relaciones institucionales con sus públicos, además de estar en constante actualización en cuanto a lo que respecta las herramientas de comunicación.

Mejorar el servicio que brindan a sus usuarios, para así poder obtener la satisfacción de estos y generar una buena imagen.

Por último aplicar el programa de Relaciones Públicas propuesto en el presente estudio para mejorar las relaciones institucionales con sus usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ✓ Xifra, J. (2005). *Planificación estratégica de las Relaciones Públicas* (1ª ed) España: Paidós Ibérica.
- ✓ Sánchez, D. (2016). Protocolo y Relaciones Institucionales: Relaciones Públicas especializadas. 12. Recuperado de https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/11870/protocoloyrrii.pdf.
- ✓ Xifra, J. (2014). *Manual de Relaciones Públicas e Institucionales* (2ª ed) España: Editorial Tecnos.
- ✓ Castillo, A. (2010). Introducción a las Relaciones Públicas (1ª ed) 40. Recuperado de <https://es.slideshare.net/LuisAdrinPrezPrez/introduccion-a-las-relaciones-pblicas>.
- ✓ Briceño, C. (2012). República Bolivariana de Venezuela Ministerio del poder popular para la educación universitaria Colegio universitario de Caracas turismo 5to semestre catedra: Relaciones Públicas. 1-2. Recuperado de <http://carlos-force2.blogspot.pe/2012/12/relaciones-publicas.html>.
- ✓ Tablada, I. (2015). Campaña de Relaciones Públicas para informar sobre Lupus Eritematoso sistémico a estudiantes de la Universidad Centroamericana (Tesis de Licenciatura), Universidad Centroamericana, Managua, Nicaragua.
- ✓ Jorquera, O. y Álvarez, R. (2012). El valor de investigar en Relaciones Públicas. *Comunicación Vivat Academia*. (1), 778-794.

- ✓ Mercado, H. (2002). *Relaciones Públicas aplicadas: Un camino hacia la productividad*. (1ª ed). México: International Thomson.

- ✓ Atehortua, C. (2014). El concepto: Usuario de servicios públicos domiciliarios. El Mundo.com. (1), Recuperado de <http://elmundo.com/portal/pagina.general.impresion.php?idx=247031>

V. ANEXOS

Anexo 1:

PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS

ÍNDICE

| | |
|---|------------|
| I.INTRODUCCIÓN..... | 51 |
| II.DIAGNÓSTICO..... | 52 |
| III.OBJETIVOS..... | 53 |
| IV.ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES..... | 54 |
| Capacitación presencial..... | 58 |
| Escenificación y modelo de atención..... | 61 |
| Difusión de volantes..... | 63 |
| Publicación de Post virtual..... | 65 |
| Curso aplicativo..... | 67 |
| Programa de Coaching..... | 69 |
| Boletín informativo..... | 71 |
| Periódico mural..... | 75 |
| Video informativo..... | 79 |
| V.ACTIVIDADES (CRONOGRAMA)..... | 89 |
| VI.RECURSOS..... | 91 |
| VII.METODOS DE CONTROL..... | 100 |
| VIII.MÉTODOS DE EVALUACIÓN..... | 100 |

I. INTRODUCCIÓN:

PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INSTITUCIONALES ENTRE LA UGEL N° 4 TRUJILLO SUR ESTE Y SUS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

El presente programa de relaciones públicas tiene como objetivo mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 4 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios, puesto que en dicho organismo, se ha detectado como principal problema una mala relación institucional entre los usuarios y la mencionada, particularmente en el servicios de autenticación de documentos, debido a que los usuarios no están conformes con los plazos determinados, consideran que los colaboradores no están capacitados para brindar los servicios, generando así un desagrado y una mala relación entre la entidad y su público externo.

Asimismo, el mencionado programa está basada en el modelo de berdun, robaina y cazalino, la cual contiene: Objetivos, estrategias, actividades, recursos, métodos de control y métodos de evaluación, donde en cada uno de estos puntos se detallará las actividades a realizar para la mejora de la problemática en cuestión, para que así pueda ser aplicado por la misma UGEL 4 Trujillo Sur Este.

En resumen, la presente propuesta impulsa a la mejorar de las relaciones institucionales de la UGEL 4 Trujillo Sur Este y los usuarios de los servicios puesto que las Relaciones Públicas “son un conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, que tienen como principal objetivo fortalecer los vínculos con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras”. (Martini, 1998).

II. DIAGNÓSTICO:

De acuerdo a la encuesta aplicada y su posterior interpretación de datos se obtuvo como resultado lo siguiente:

- Los usuarios no están conformes con el servicio de autenticación de documentos que brinda la UGEL 4 Trujillo Sur Este.
- La atención que brinda la institución no es la adecuada y también el tiempo en los servicios es muy prolongado generando así el rechazo para con esta.
- Los usuarios están disconformes con los plazos de entrega de documentos, establecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local 4 Trujillo Sur Este.
- Los usuarios afirman que sus dudas no son resueltas a la hora de solicitar los servicios de la institución.
- Los usuarios consideran que los colaboradores del organismo no están debidamente capacitados para brindar los servicios necesarios.
- Con respecto a si la UGEL 4 Trujillo Sur Este se preocupa fomentar las buenas relaciones con su público, los usuarios respondieron negativamente.
- Los usuarios calificaron el servicio de la institución de escala del 1 – 10 con un 4, sabiendo que menor a 5 es negativo y mayor a 5 es positivo.

En resumen del diagnóstico en cuestión, existe una mala relación entre la UGEL 4 Trujillo Sur Este y los usuarios de los servicios debido a que específicamente el servicio de autenticación de documentos genera un alto porcentaje de desagrado en los usuarios gracias a un deficiente servicio, plazos prolongados, falta de capacitación en los colaboradores. Así que gracias a ello sería adecuada la aplicación de las estrategias de relaciones pública para mejorar la mencionada relación.

III. OBJETIVOS:

1.1. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 4 Trujillo Sur Este y sus usuarios de los servicios.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mejorar la atención del servicio de autenticación de documentos de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.
- Hacer conocer a los usuarios acerca de los plazos establecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local 4 Trujillo Sur Este.
- Mejorar la información sobre los servicios y requisitos que solicita la institución para favorecer una atención eficiente a los usuarios.
- Mejorar la atención de los colaboradores para con los usuarios.
- Proponer nuevas estrategias de comunicación de la UGEL 4 Trujillo Sur Este para informar a sus usuarios.

IV. ESTRATEGIAS Y ACTIVIDADES:

1.3. Eje estratégico:

1.3.1. Objetivo:

Mejorar la atención del servicio de autenticación de documentos de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

1.3.2. Estrategia:

Capacitación presencial.

1.3.3. Actividad 1:

Capacitación para mejorar la atención al usuario.

Descripción:

Realizar una capacitación interna a los colaboradores del área de Autenticación de documentos, pertenecientes a la UGEL 4 Trujillo Sur Este. La capacitación tendrá espacio en el auditorio principal de la misma institución, donde por medio de charlas y dinámicas se pretenderá concientizar a los trabajadores para que de esa forma puedan aplicarlo en sus labores que realizan dentro de la institución.

Público objetivo:

Colaboradores del área de Autenticación de documentos de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Temática:

- ¿Qué es lo que quiere el usuario?
- Insatisfacción del usuario.
- Atención de calidad.
- Tipos de usuarios.
- Imagen percibida.

Encargado de la capacitación:

Capacitador externo.

Programación:

- Realización y difusión de comunicado para los colaboradores del área de Autenticación de documentos.

- Ambientación de auditorio principal de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.
- Ejecución de capacitación.

Cronograma

Realizar capacitación en el mes de diciembre.

Anexos:

A. Comunicado.

COMUNICADO

Trujillo, 28 de noviembre del 2017

El área de imagen institucional de la UGEL 4 Trujillo Sur Este, informa que el día 20 de diciembre a hora. 3:00 p.m. se desarrollará una capacitación interna para los colaboradores del área de Autenticación de Documentos, con el tema “Atención al cliente” donde se desarrollará diversas estrategias que ayudarán a reforzar el mencionado tema. Asistencia obligatoria.

UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°04 TRUJILLO SUR ESTE
04 - TSE

Atentamente:
Dirección UGEL 4 TSE

B. Programa de capacitación: “Atención al cliente UGEL 4 TSE”

Presentación: Director de la UGEL 4TSE.

Ponente: Capacitador externo

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN: “ATENCIÓN AL CLIENTE UGEL 4 TSE”

DÍA 20 DE DICIEMBRE DEL 2017

**15:00 HRS. BIENVENIDA A LOS COLABORADORES DEL
ÁREA DE AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS**

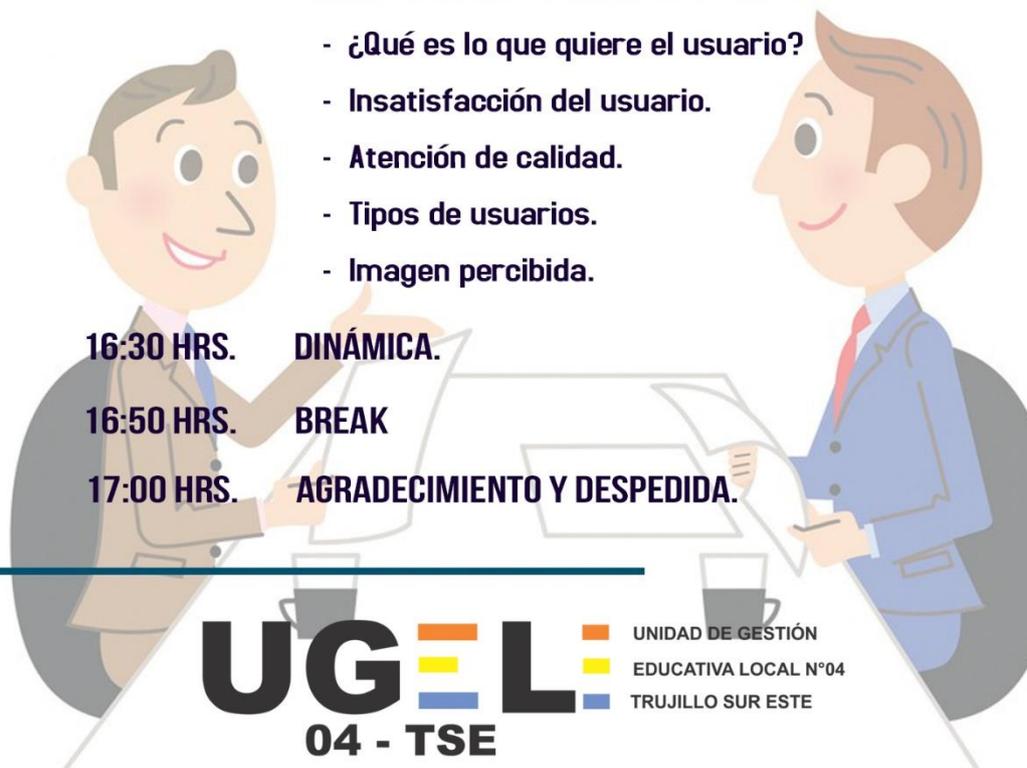
**15:10 HRS. INICIO DE CHARLA CON LOS TEMAS A TRATAR
ACERCA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE.**

- ¿Qué es lo que quiere el usuario?
- Insatisfacción del usuario.
- Atención de calidad.
- Tipos de usuarios.
- Imagen percibida.

16:30 HRS. DINÁMICA.

16:50 HRS. BREAK

17:00 HRS. AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA.



UGEL
04 - TSE

UNIDAD DE GESTIÓN
EDUCATIVA LOCAL N°04
TRUJILLO SUR ESTE

1.3.4. Estrategia:

Recreación.

1.3.5. Actividad 2:

Escenificación y modelo de atención.

Descripción:

Realizar un simulacro interno de atención al usuario para así poder recrear una situación real de cómo se debería brindar el servicio a los usuarios. Se aplicará lo aprendido en la capacitación dada por la Unidad de Gestión Educativa 4 Trujillo Sur Este. El simulacro se llevará a cabo en las instalaciones de la institución, en el área de Autenticación de documentos.

Público objetivo:

Colaboradores del área de Autenticación de Documentos de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Temática:

- ¿Qué es lo que quiere el usuario?
- Insatisfacción del usuario.
- Atención de calidad.
- Tipos de usuarios.
- Imagen percibida.

Responsables del simulacro:

Administradora en coordinación con el área de imagen institucional de la UGEL 4 TSE.

Programación:

- Alcance de comunicado a colaboradores del área de autenticación de documentos.
- Coordinaciones previas con colaboradores del área de autenticación de documentos y voluntarios.
- Ambientación del área de autenticación de documentos principal de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.
- Ejecución de simulacro.

Cronograma

Realizar capacitación en el mes de enero.

Anexos:

A. Pauta de simulacro “Atención al usuario”.

| Personaje | Locación | Descripción |
|--------------------|--|---|
| Usuario | Sala de espera | El usuario se encuentra de mal humor esperando su turno para ser atendido por el encargado del área de autenticación de documentos. |
| Colaborador | Oficina de autenticación de documentos | El colaborador está terminando de atender a un usuario. Y pide que ingrese el siguiente. |
| Usuario | Oficina de autenticación de documentos | El usuario ingresa a la oficina y de manera alterada pide que le atiendan sus demandas. |
| Colaborador | Oficina de autenticación de documentos | El colaborador se encuentra sorprendido por la reacción del usuario, y educadamente le pide que tome asiento. Luego de manera amable le pide que le explique con calma que es lo que necesita. |
| Usuario | Oficina de autenticación de documentos | El usuario toma asiento y un poco más tranquilo, comienza a explicar detenidamente su incomodidad. |
| Colaborador | Oficina de autenticación de documentos | El colaborador luego de escuchar los reclamos del usuario, le indica que pasos debe seguir para poder resolver su problema. Y como recompensa del mal momento que paso el usuario el colaborador le regala un caramelo. |
| Usuario | Oficina de autenticación de documentos | EL usuario de completamente calmado agradece al colaborador, se levanta de su asiento y se retira de la oficina. |

1.4. Eje estratégico :

1.4.1. Objetivo:

Hacer conocer a los usuarios acerca de los plazos establecidos por la Unidad de Gestión Educativa Local 4 Trujillo Sur Este.

1.4.2. Estrategia:

Publicidad externa.

1.4.3. Actividad 1:

Difusión de volantes con información detallada acerca de los plazos determinados por la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Descripción:

Diseño e impresión de volante con el contenido de cuáles son los plazos que están establecidos por la Unidad de Gestión Local Trujillo Sur Este, para así facilitar la información a los usuarios y de esta manera no causar confusión ni incomodidad en los mismos. Dichos volantes será entregado a la hora de ingresar a las instalaciones de la UGEL 4 TSE, también serán grapados en las hojas de solicitud de los usuarios, y por último serán publicados en el periódico mural que será elaborado posteriormente en la institución.

Público objetivo:

Usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Encargado de difusión:

Colaboradores del área de imagen institucional de la UGEL 4 TSE.

Programación:

- Diseño del volante con la respectiva información.
- Impresión del volante informativo.
- Difusión y publicación de Volante informativo.

Cronograma:

Realización de difusión de volantes en el mes de enero.

Anexos:

- A. Diseño de volante, de los plazos determinados por la UGEL 4 TSE.

UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°04 TRUJILLO SUR ESTE
04 - TSE

NUESTROS SERVICIOS

CONSULTAS: 044 - 579104

- Visación de certificados EBA, EBR y CETPRO
- Autorización de ampliación de nivel de una Institución Educativa
- Autenticación de documentos
- Contratación de personal Docente
- Asignación por tiempo de servicios- 25 y 30 años
- Elaboración de informe Escalafonario

Encuétranos como Ugel 04 Trujillo Sur Este en: [f](#) [YouTube](#)

UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°04 TRUJILLO SUR ESTE
04 - TSE

5 PASOS PARA OBTENER TU CERTIFICADO VISADO

- 01** Llenar el formulario con los datos correspondientes y realizar el pago de S/ 6.10 en caja. Luego dejarlo en el área de Trámite Documentario.
- 02** El Área de Trámite Documentario deriva el expediente al Técnico de Actas y Certificados quien recepciona y verifica los datos.
- 03** De encontrarse conforme lo solicitado, el técnico visa el certificado y remite a Trámite Documentario para firma; de no estar conforme, devuelve al usuario para su subsanación.
- 04** Tramite documentario firma el certificado de estudios y deriva al tecnico de actas y certificados.
- 05** Actas y Certificados notifica al usuario. Para poder recoger su certificado, traer su copia de DNI.

1.4.4. Estrategia:

Publicidad externa.

1.4.5. Actividad 2:

Publicación de un post virtual con información de los plazos de Los servicios de la UGEL 4 TSE.

Descripción:

Realizar publicación de post virtual en la página oficial de Facebook de la Unidad de Gestión Educativa Local Trujillo Sur Este, con la información detallada acerca de cuáles son los plazos establecidos en cada servicio que brinda la institución. La publicación se realizará con el objetivo de facilitar el acceso a la información tanto para los usuarios de la entidad como también para el público en general que tenga la necesidad de informarse sobre este contenido.

Público objetivo:

Usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Encargado de difusión:

Encargado del área de informática de la UGEL 4 TSE.

Programación:

- Recopilar información en PDF.
- Anexar contenido en portal web.
- Publicar post informativo en página oficial de la institución.

Cronograma:

Recopilación y publicación de contenido en el mes de enero.

Anexos:

A. Publicar post informativo en página oficial de la institución.



Ugel 04 Trujillo Sur Este
6 horas · 🌐

...

<http://www.ugel04tse.gob.pe/resultados-preliminares-convoc.../>

GOBIERNO REGIONAL LA LIBERTAD
 Gobierno Regional
 Oficina Regional de Educación

UGEL
UNIVERSIDAD GUBERNAMENTAL DE TRUJILLO

JUSTICIA SOCIAL
 CON INVERSIÓN

RESULTADOS PRELIMINARES CONVOCATORIA CAS N° 017-2017- PROGRAMA PRESUPUESTAL 0090
PLAZA DOCENTE RESPONSABLE DE NÚCLEO

| INDICADORES | FORMACIÓN ACADÉMICA | EVALUACIÓN CURRÍCULAR | | | | | | | | | | TOTAL | OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--------------------------------|---|---|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| | | CURSOS Y SITUACIONES DE ESPECIALIZACIÓN | | EXPERIENCIA LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nº | APELLIDOS Y NOMBRES | Nº expediente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | |
| 1 | AGUIRRE BENITES CARLOS ENRIQUE | 412942-2017 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | SOTOMAYOR TELLO CARLOS | 413089-2017 | 8 | 8 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



PASOS PARA REALIZAR UNA BUENA SOLICITUD DE SERVICIO CON LOS PLAZOS DETERMINADO POR LA UGEL 04 TSE

UGEL04TSE.GOB.PE

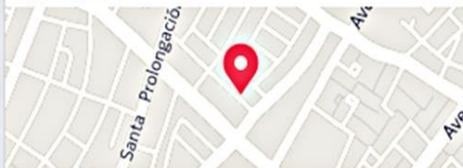
👍 Me gusta
💬 Comentar
➦ Compartir

👤

Comunidad Ver todo

- 👤 Invita a tus amigos a indicar que les gusta esta página
- 👍 A 5655 personas les gusta esto
- 📶 5836 personas siguen esto
- 👤 a Eric Mendives y 6 amigos más les gusta esto o han registrado una visita

Información Ver todo



- 📍 Calle Alexander Fleming 213 - 215 - Daniel Hoyle Trujillo
- ☎️ (044) 579104
- 🗨️ Ausente
- ✉️ Enviar mensaje
- 🌐 ugel04tse.gob.pe
- 🏛️ Organización gubernamental · Educación
- 🏠 Propiedad y autoría

1.5. Eje estratégico:

1.5.1. Objetivo:

Mejorar la información sobre los servicios y requisitos que solicita la institución para favorecer una atención eficiente a los usuarios.

1.5.2. Estrategia:

Comunicación verbal.

1.5.3. Actividad 1:

Curso aplicativo para mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores de la UGEL 4 TSE para esclarecer dudas en los usuarios.

Descripción:

Desarrollar curso para mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores de la institución, así de esta forma resolver las dudas de los usuarios de manera eficiente. El curso tendrá lugar en las instalaciones de la UGEL 4 TSE, donde se dictará la ponencia relacionada al tema que ayudará a la capacitación de los colaboradores presentes.

En el curso aplicativo también se llevará a cabo una dinámica que permitirá la mejor comprensión del mismo, además de poder ejemplificar la temática a tratar.

Público objetivo:

Colaboradores de la UGEL 4 TSE.

Encargado del taller:

Facilitador experto.

Temática:

- El proceso de la comunicación.
- Saber escuchar.
- Saber hablar.
- Ordenar las ideas y sentimientos antes de hablar.
- Verificar el mensaje: ¿fui claro?, NO: ¿me entendiste?

Programación:

- Informar a los colaboradores de la UGEL 4 TSE.

- Publicación de programa del curso.
- Coordinar con las áreas de la institución la asistencia de todos los colaboradores.
- Ambientación de auditorio principal de la UGEL 4 TSE.
- Ejecución de taller.

Cronograma:

Realización del curso aplicativo para mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores de la UGEL 4 TSE para esclarecer dudas en los usuarios, en el mes de febrero.

Anexos:

A. Programa del curso.



12

febrero

15h-18h

PROGRAMA:

| | | |
|-------------------|---|---|
| 15:00 hrs. | RECIBIMIENTO DE LOS CLABORADORES |  lugar celebración: Auditorio principal de la Unidad de Gestión Local Trujillo Sur Este. |
| 15:20 hrs. | DESARROLLO DEL TALLER <ul style="list-style-type: none"> - El proceso de la comunicación. - Saber escuchar. - Saber hablar. - Ordenar las ideas y sentimientos antes de hablar. - Verificar el mensaje: ¿fui claro?, NO: ¿me entendiste?. |  inscripción online: www.UGEL4TSE.com |
| 18:00 hrs. | AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA |  certificado: 5 horas |



UNIDAD DE GESTIÓN
 EDUCATIVA LOCAL Nº04
 TRUJILLO SUR ESTE

1.6. Eje estratégico:

1.6.1. Objetivo:

Mejorar la atención de los colaboradores para con los usuarios.

1.6.2. Estrategia:

Comunicación verbal.

1.6.3. Actividad 1:

Programa de Coaching para mejorar atención al usuario.

Descripción:

Desarrollar un programa de coaching que permitan mejorar la atención a los usuarios de la UGEL 4 TSE. Dicho programa tiene como finalidad, reducir quejas en los usuarios, fomentar auto-liderazgo y compromiso, mejorar la imagen y reputación de la organización y mejorar la experiencia del usuario. Este esquema se desarrollará a lo largo del mes de marzo en las instalaciones de la Unidad de Gestión Educativa Local 4 Trujillo Sur Este.

Público objetivo:

Colaboradores de la UGEL 4 TSE.

Encargado del taller:

Coach especializado en atención al cliente

Temática:

- La utilidad del coaching en la atención al cliente.
- El liderazgo en la atención.
- ¿Qué es la calidad del servicio?
- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Habilidades y limitaciones que condicionan la atención al cliente.
- Nuestra imagen positiva como herramienta de atención.

Programación:

- Informar a los colaboradores de la UGEL 4 TSE sobre el programa de coaching.
- Contactarse con el coach especializado en atención al cliente.
- Coordinar con las áreas de la institución la asistencia de todos los colaboradores.
- Ambientación de auditorio principal de la UGEL 4 TSE.
- Ejecución de programa.

Cronograma:

Realización del programa de Coaching para mejorar atención al usuario, en el mes de marzo.

Anexos:

- A. Programa de coaching.



1.7. Eje estratégico:

1.7.1. Objetivo:

Proponer nuevas estrategias de comunicación para la UGEL 4 Trujillo Sur Este para informar a sus usuarios.

1.7.2. Estrategia:

Comunicación escrita.

1.7.3. Actividad 1:

Boletín informativo.

Descripción:

Realizar un Boletín informativo para implementar nuevas estrategias de comunicación de la UGEL 4 TSE para con su público. El boletín permitirá mantener informado tanto a los colaboradores como a los usuarios y público en general que acuden a la institución.

Dicho boletín resumirá contenido sobre asuntos educativos de la UGEL, como también información acerca de los servicios, eventos tanto internos como externos que realice el organismo. Este medio escrito estará elaborado de 6 a 8 páginas y tendrá una periodicidad trimestral.

Público objetivo:

Usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Encargados del Boletín:

Área de imagen institucional de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Temática:

- Entrevista al director (presentación del boletín de la UGEL 4 TSE).
- Estructura organizacional.

- Fotografías de eventos que se realizaron en el transcurso del mes.
- Agenda de eventos, como talleres, capacitaciones entre otras actividades del siguiente mes.
- Logros alcanzados.

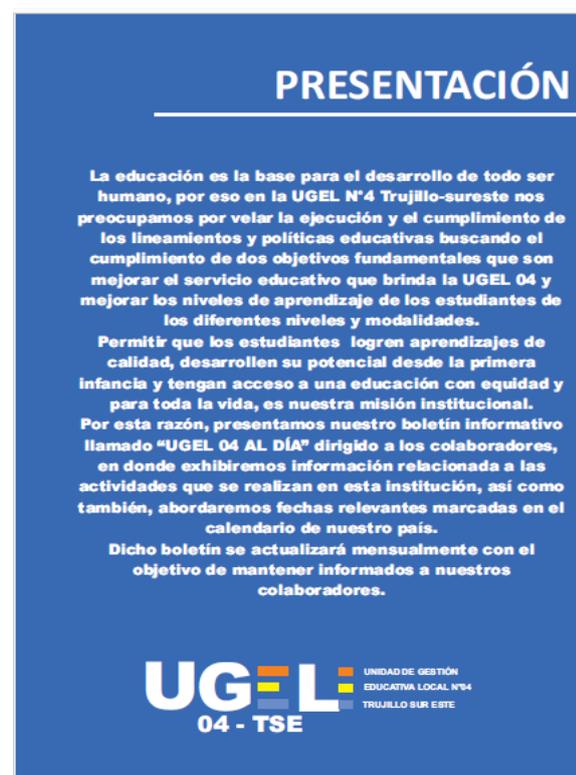
Programación:

- Aprobación del boletín.
- Elaboración de diseño de boletín.
- Recopilación de contenido del boletín.
- Diagramación del boletín.
- Presentación de boletín.

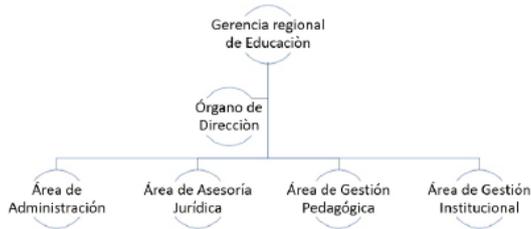
Cronograma:

Realización de boletín informativo para UGEL 4 TSE, en el mes de Abril.

Anexos:



ORGANIGRAMA



UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°94 TRUJILLO SUR ESTE

3

EVENTOS

UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°94 TRUJILLO SUR ESTE

04 - TSE

EVENTOS

DÍA DE L TRABAJADOR



EL 1 DE MAYO SE LLEVÓ ACABO EN LA UGEL 04 UN EVENTO POR EL DÍA DEL TRABAJADOR, EN DONDE PARTICIPARON TODOS LOS COLABORADORES Y LA DIRECTIVA DE LA INSTITUCIÓN PASANDO UN MOMENTO AGRADABLE, AMENO Y DE INTEGRACIÓN.

UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°94 TRUJILLO SUR ESTE

5

EVENTOS

DÍA DE LA MADRE 14 DE MAYO

MADRES UGELIANAS, DISFRUTANDO DEL EVENTO REALIZADO EN LA UGEL 04 POR EL DÍA DE LA MADRE.



DIRECTOR JUAN CARLOS ESPEJO LÁZARO, JUNTO CON TODAS LAS MADRES DE LA UGEL 04 TRUJILLO SUR ESTE.

UGEL UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N°94 TRUJILLO SUR ESTE

6

EVENTOS

Diagnóstico y análisis de la problemática que tienen los CEBAS de la gerencia

Esta mañana se llevó a cabo la reunión del CEBA donde participaron los diferentes directores, sub directores y representantes del CEBA, UGEL e instituciones educativas, para ver cuál es la problemática que aqueja a cada institución educativa de la región.

La reunión estuvo a cargo del representante de la gerencia regional del CEBA Dante Gómez, quien escuchó atentamente las opiniones de cada participante tomando nota sobre las carencias que tienen los colegios que ellos representan.

Así mismo se hizo énfasis en la falta de capacitación, compromiso y a la vez planteo estrategias para los docentes. De la misma manera, se mencionó sensibilizar y brindar una educación comunitaria a cada uno de ellos, para que de esta forma puedan llegar con mayor confianza y obtener nuevos resultados académicos de los estudiantes.



AGENDA

AGENDA

- **CONGRESO MAGISTERIAL: "MEJORANDO TU METODOLOGÍA"**
07 DE JUNIO -4 PM.
- **EVENTO DÍA DEL PADRE**
16 DE JUNIO 3:30 PM.
LUGAR : UGEL 04 TRUJILLO SUR ESTE.
- **CONGRESO REGIONAL UGEL 2017**
22 DE JUNIO -10 AM.
LUGAR : GRELL

1.7.4. Estrategia:

Comunicación visual.

1.7.5. Actividad 2:

Periódico mural.

Descripción:

Realizar un periódico mural que permita a los colaboradores y usuarios estar informados sobre las diferentes actividades y eventos que se desarrollen en esta institución, mediante notas, fechas conmemorativas, actividades pedagógicas, entrevistas y anuncios que la UGEL 4, pretende comunicar a sus públicos. Dicho periódico estará ubicado en la entrada de la institución (primer piso) donde será percibido por los colaboradores y visitantes. A demás de ser actualizado cada mes.

Público objetivo:

Usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Encargados del periódico mural:

Área de imagen institucional de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Temática:

- Nota de presentación del periódico mural.
- Fechas conmemorativas.
- Actividades realizadas por las diferentes áreas.
- Eventos próximos en la institución.

Programación:

- Presentación y aprobación del periódico mural.
- Planificación y recopilación de la información que se publicará
- Redacción del contenido del periódico mural.
- Diseño de estructura.

- Presentación del periódico mural.

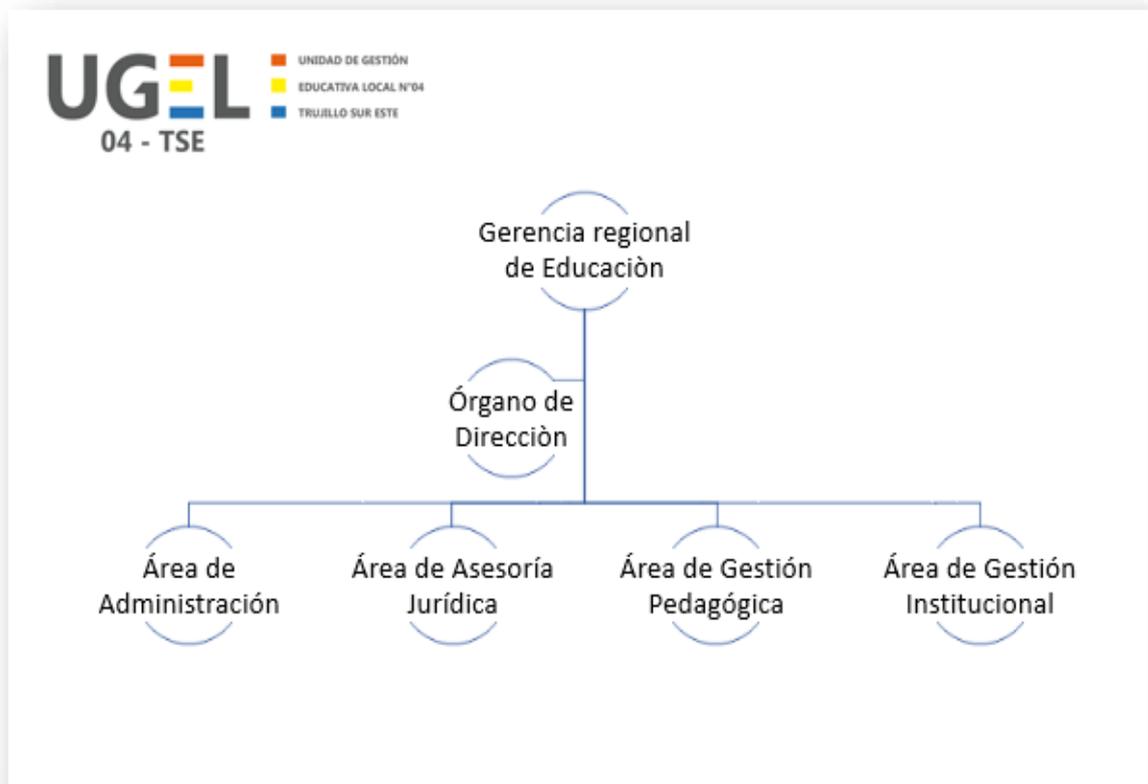
Cronograma:

Realización de periódico mural para UGEL 4 TSE, en el mes de Mayo.

Anexos:

A. Bosquejo de periódico mural.

Organigrama:



PRESENTACIÓN

La educación es la base para el desarrollo de todo ser humano, por eso en la UGEL N°4 Trujillo-sureste nos preocupamos por velar la ejecución y el cumplimiento de los lineamientos y políticas educativas buscando el cumplimiento de dos objetivos fundamentales que son mejorar el servicio educativo que brinda la UGEL 04 y mejorar los niveles de aprendizaje de los estudiantes de los diferentes niveles y modalidades.

Permitir que los estudiantes logren aprendizajes de calidad, desarrollen su potencial desde la primera infancia y tengan acceso a una educación con equidad y para toda la vida, es nuestra misión institucional.

Por esta razón, presentamos nuestro periódico mural llamado “UGEL 04 AL DÍA” dirigido a los colaboradores, público usuario y concurrencia en donde exhibiremos información cultural, social, pedagógica, entre otros temas relacionados a las actividades que se realizan en esta institución, así como también, abordaremos fechas relevantes marcadas en el calendario de nuestro país.

Dicho periódico se actualizará mensualmente con el objetivo de mantener informados a nuestros colaboradores y usuarios.

Muchas gracias.

LA DIRECCIÓN

1.7.6. Estrategia:

Comunicación audiovisual.

1.7.7. Actividad 3:

Video informativo “conociendo a la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Descripción:

Realizar un video un video institucional con la finalidad de poder dar a conocer a los usuarios, las funciones, servicios y beneficios que brinda dicha entidad. El video tendrá como contenido los objetivos que tiene la UGEL 4 TSE, sus áreas de servicios y por último la función que cumple cada uno de ellas. Dicho producto audiovisual durará alrededor de un minuto con cuarenta segundos para posteriormente ser publicado en la página oficial de Facebook la institución, del mismo modo se publicará en su página web, donde se reproducirá de manera automática al ingresar a esta plataforma.

Público objetivo:

Usuarios de los servicios de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Encargados la realización del video informativo:

Área de imagen institucional de la UGEL 4 Trujillo Sur Este.

Contenido:

- Presentación de objetivos de la UGEL 4 TSE.
- Presentación de áreas de la institución.
- Explicación de servicios que brinda cada área.

Programación:

- Elaboración de guion literario del video institucional.
- Elaboración de guion técnico del video institucional.
- Plan de rodaje del video institucional.

- Producción de video institucional.
- Publicación de video institucional en redes sociales.

Cronograma:

Realización de video institucional UGEL 4 TSE, en el mes de junio.

Anexos:

A. GUIÓN LITERARIO: “Conociendo a la UGEL 04”

1. Ext. Primer piso/ Fachada- Día

La Presentadora se encuentra parada en la puerta principal de la UGEL (Dando la bienvenida). La puerta está abierta.

Presentadora

(Mirando a la cámara y con entusiasmo)

Bienvenidos a la UGEL 04 Trujillo Sur Este, Unidad de Gestión Educativa que se encarga de velar por la ejecución y el cumplimiento de los lineamientos y políticas educativas en el ámbito local, regional y nacional.

2. Int.Segundo piso/ Pasadizo- Día

La presentadora camina por el pasadizo, frente a la oficina de secretaría de dirección. El pasadizo está vacío.

Presentadora

(Mirando a la cámara y con entusiasmo)

Antes de presentar nuestras áreas y servicios, conoce nuestros principales objetivos que ejecutamos en beneficio de la educación.

3. Int.Primer Piso/ Salón de Clases - Día

Los alumnos sentados están estudiando en su salón de clases.

Presentadora

(Voz en off)

Lograr una educación Básica de calidad, accesible a niños, jóvenes y adultos de menores recursos.

4. Int.Primer Piso/ Salón de Clases - Día

La niña se encuentra haciendo gimnasia en el campo deportivo.

Presentadora

(Voz en off)

Formar ciudadanos que actúen con conciencia crítica, ética y moral.

5. Int. Cuarto Piso/ Auditorio - Día

Los profesores están sentados escuchando una ponencia (Siendo Capacitados)

Presentadora

(Voz en off)

Mejorar la calidad del desempeño y la condición profesional de los Docentes.

6. Int.Cuarto piso/ Auditorio- Día

La presentadora está parada en el auditorio. El auditorio está vacío.

Presentadora

(Mirando a la cámara y con entusiasmo)

Ahora que ya conoces un poco más de nuestros objetivos, te mostraremos cada una de nuestras áreas, ambas con diferentes funciones y servicios.

7. Int.Segundo piso/ Oficina de Dirección- Día

El director está sentado en su escritorio revisando documentos. El escritorio está ordenado y limpio.

Presentadora

(Voz en off)

El área de Dirección se encarga de implementar políticas y normas locales, para fortalecer el servicio que brindan las instituciones educativas en la formación integral de las personas.

8. Int. Tercer Piso/ Oficina de Gestión Pedagógica-Día

Los especialistas están sentados en sus escritorios, unos leyendo, otros tipeando y otros revisando documentos.

Presentadora

(Voz en off)

El área de gestión pedagógica tiene la responsabilidad de orientar, organizar, desarrollar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones educativas.

9. Int.Segundo Piso/Oficina de Asesoría Jurídica-Día

La abogada está conversando amablemente con un usuario (Atendiéndolo), ambos están sentados y con papeles en las manos.

Presentadora

(Voz en off)

El área de asesoría jurídica es la encargada de asesorar de forma jurídica y legal a la institución y usuarios.

10.Int.Cuarto Piso/Oficina de Gestión Institucional-Día

La jefa de área está parada hablándoles a sus trabajadores. Los trabajadores están es sus sentados en sus escritorios escuchando atentamente.

Presentadora

(Voz en off)

El área de gestión institucional es la responsable de brindar asesoramiento a Instituciones Educativas en planes, proyectos y presupuesto en el sector educativo.

11.Int.Primer piso/Almacén –Día

La administradora se encuentra en el responsable de almacén revisando documentos, en sus manos tiene un lapicero y un papel.

Presentadora

(Voz en off)

Finalmente, el área de administración se encarga de administrar eficazmente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos asignados a la UGEL Trujillo Sur Este.

12. Int. Primer Piso/Pasadizo principal - Día

La Presentadora está caminando despacio por el pasadizo (sonriente).

Presentadora

(Mirando a la cámara y con entusiasmo)

Gracias por acompañarnos en este recorrido.

Ahora que conoces más sobre nuestra institución, asume el reto y compromiso para seguir logrando juntos una educación de calidad con transparencia y excelencia en beneficio de los docentes y niños.

B. GUION TÉCNICO VIDEO INSTITUCIONA UGEL 4 TSE

| Escena | Video | Audio | Tiempo |
|---------------|---|---|---------------|
| 1 | Logo de Ugel Movimiento: Zoom In | Música de fondo: Institucional | 3" |
| 2 | La Presentadora se encuentra parada en la puerta principal de la UGEL P: General | Música de Fondo: instrumental Voz Off: Bienvenidos a la UGEL 04 Trujillo Sur Este, Unidad de Gestión Educativa que se encarga de velar por la ejecución y el cumplimiento de los lineamientos y políticas educativas en el ámbito local, regional y nacional. | 11" |
| 3 | La presentadora camina por el pasadizo P: Entero M: Travelling de Retocesio | Música de Fondo: instrumental Voz Off: Antes de presentar nuestras áreas y servicios, conoce nuestros principales objetivos que ejecutamos en beneficio de la educación. | 5" |
| 4 | Imagen: Objetivo 1 | Música de fondo: Institucional | 2" |
| | Los alumnos sentados | Música de Fondo: instrumental | |

| | | | |
|----|--|--|----|
| 5 | estudiando en su salón de clases. P: General M: Panning Right | Voz Off: Lograr una educación Básica de calidad, accesible a niños, jóvenes y adultos de menores recursos. | 5" |
| 6 | Imagen: Objetivo 2 | Música de fondo: Institucional | 2" |
| 7 | La niña se encuentra haciendo gimnasia en el campo deportivo. P: General M:Panning Right | Música de Fondo: instrumental Voz Off: Formar ciudadanos que actúen con conciencia crítica, ética y moral. | 5" |
| 8 | Imagen: Objetivo 3 | Música de fondo: Institucional | 2" |
| 9 | Los profesores están sentados escuchando una ponencia P: General M:Zoom Back | Música de Fondo: instrumental Voz en off: Mejorar la calidad del desempeño y la condición profesional de los Docentes. | 4" |
| 10 | La presentadora está parada en el auditorio. P: Entero M:Travelling de Retroceso | Música de Fondo: instrumental Voz off: Ahora que ya conoces un poco más de nuestros objetivos, te mostraremos cada una de nuestras áreas, ambas con | 7" |

diferentes funciones y servicios.

11

El director está sentado en su escritorio revisando documentos.

P: Medio
M:Zoom Back

Música de Fondo:
instrumental
Voz en off: El área de Dirección se encarga de implementar políticas y normas locales, para fortalecer el servicio que brindan las instituciones educativas en la formación integral de las personas.

9"

12

Los especialistas están sentados en sus escritorios, unos leyendo, otros tipeando y otros revisando documentos.

P: Medio
M:Panning
Horizontal

Música de Fondo:
instrumental
Voz en off: El área de gestión pedagógica tiene la responsabilidad de orientar, organizar, desarrollar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones educativas.

7"

13

La abogada está conversando amablemente con un usuario
P: Medio

Música de Fondo:
instrumental
Voz en off: El área de asesoría jurídica es la encargada de asesorar de forma jurídica y legal a la institución y usuarios.

7"

14

La jefa de área está parada hablándoles a sus trabajadores.

P: Detalle-General
M: Zoom back

Música de Fondo:
instrumental

Voz en off:
El área de gestión institucional es la responsable de brindar

asesoramiento a Instituciones Educativas en planes, proyectos y presupuesto en el sector educativo.

7"

15

La administradora se encuentra en el almacén revisando documentos, en sus manos tiene un lapicero y un papel.

P: Americano
M: Panning Horizontal

Música de Fondo:
instrumental

Voz en off:
Finalmente, el área de administración se encarga de administrar eficazmente los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos asignados a la UGEL Trujillo Sur Este.

7"

| | | | |
|---------------|---|--|--------|
| 16 | <p>La Presentadora está caminando despacio por el pasadizo.</p> <p>P: Entero M: Travelling de Retroceso</p> | <p>Música de Fondo: instrumental</p> <p>Voz en off: Gracias por acompañarnos en este recorrido. Ahora que conoces más sobre esta institución, asume el reto y compromiso para seguir logrando juntos una educación de calidad con transparencia y excelencia en beneficio de los docentes y niños.</p> | 11" |
| 17 | <p>Logo de UGEL Animación: Barrido</p> | <p>Música de fondo: Institucional</p> | 3" |
| <i>Total:</i> | | | 1' 37" |

PLAN DE RODAJE VIDEO INSTITUCIONAL UGEL 4 TSE

| Fecha | Hora | Escena | Requerimientos | | Locación |
|-------------|------------|--------|------------------------------|------------------------------------|------------------|
| | | | Técnicos | Materiales | |
| 22 de Junio | 8:30 a.m. | 1 | Cámara Trípode Pechero | Cuaderno Lapicero Maquillaje | Exterior UGEL 04 |
| | 9:00 a.m. | 2 | Cámara Trípode Pechero | Cuaderno Lapicero Maquillaje | Interior UGEL 04 |
| | 10:00 a.m. | 3 | Cámara Trípode | Cuaderno Lapicero | Colegio |
| | 10:30 a.m. | 4 | Cámara Trípode | Cuaderno Lapicero Maquillaje | Colegio |
| | 11:30 a.m. | 5 | Cámara Trípode | Cuaderno Lapicero | Interior UGEL 04 |
| | 12:00 p.m. | 6 | Cámara Trípode Pechero | Cuaderno Lapicero Maquillaje | Interior UGEL 04 |

V. ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| N° | ACTIVIDADES | Descripción de la activ. (N° Pág.) | MESES | | | | | | |
|----|---|------------------------------------|-------|------|------|------|------|------|------|
| | | | Dic. | Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. |
| 1 | Programa de coaching | 69 | | | | | | | |
| 2 | Escenificación y modelo de atención | 61 | | | | | | | |
| 3 | Difusión de volantes con información de los plazos de la UGEL 4 TSE | 63 | | | | | | | |
| 4 | Publicación de post virtual | 65 | | | | | | | |
| 4 | Curso aplicativo | 67 | | | | | | | |
| 5 | Capacitación presencial | 58 | | | | | | | |
| 6 | Boletín informativo | 71 | | | | | | | |
| 7 | Periódico mural | 75 | | | | | | | |
| 8 | Video informativo | 79 | | | | | | | |

VI. RECURSOS

CAPACITACIÓN PRESENCIAL

- RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|-------------|---|
| 01 | Presentador | Con experiencia en eventos institucionales. |
| 01 | Expositor | Especialista en atención al cliente. |

- RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|-----------|-------------------------|
| 20 | comunicados |
| 02 | Parlantes |
| 01 | Micrófono |
| 1 | Pizarra acrílica |
| 30 | Bocaditos |
| 20 | Impresiones de programa |

- RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|-------------------------|--------------|----------------|
| 01 | Presentador | S/. 50 | S/. 50 |
| 01 | Expositor | S/. 200 | S/. 200 |
| 20 | Comunicados | S/. 0.10 | S/. 2.00 |
| 02 | Alquiler de Parlantes | S/. 25 | S/. 50 |
| 01 | Micrófono | S/.100 | S/.100 |
| 01 | Pizarra acrílica | S/.80 | S/. 80 |
| 20 | Impresiones de programa | S/. 0.10 | S/. 2.00 |
| TOTAL | | | S/. 484 |

ESCENIFICACIÓN Y MODELO DE ATENCIÓN

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|---------------------|---|
| 01 | Supervisor | Especialista en atención al cliente. |
| 04 | Voluntarios | Pertenecientes a la UGEL 4 TSE. |
| 01 | Asesor de protocolo | Con experiencia, que vele por el éxito del simulacro. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|-----------|----------------------|
| 04 | Pautas de recreación |
| 01 | Megáfono |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|----------------------|--------------|------------------|
| 01 | Supervisor | S/. 100 | S/. 100 |
| 01 | Voluntarios | S/. 00.00 | S/. 00.00 |
| 20 | Asesor de protocolo | S/. 50 | S/. 50 |
| 04 | Pautas de recreación | S/. 0.10 | S/. 0.40 |
| 01 | Megáfono | S/.150 | S/.150 |
| TOTAL | | | S/. 300.4 |

**DIFUSIÓN DE VOLANTES CON INFORMACIÓN DETALLADA
ACERCA DE LOS PLAZOS DETERMINADOS POR LA UGEL
4TSE**

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|-------------------|---|
| 01 | Diseñador gráfico | Con experiencia en manejo de Photoshop. |
| 01 | Informático | Experto en manejo de redes. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|-------------|----------|
| 1000 | Volantes |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|-------------------|--------------|----------------|
| 01 | Diseñador gráfico | S/. 100 | S/. 100 |
| 01 | Informático | S/. 100 | S/. 100 |
| 1000 | Volantes | S/. 0.08 | S/. 80 |
| TOTAL | | | S/. 280 |

**CURSO APLICATIVO PARA MEJORAR LOS PROCESOS
COMUNICATIVOS EN LOS COLABORADORES DE LA UGEL 4 TSE
PARA ESCLARECER DUDAS EN LOS USUARIOS.**

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|-------------|---|
| 01 | Presentador | Con experiencia en eventos institucionales. |
| 01 | Expositor | Experto en procesos comunicativos. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|-----------|----------------------|
| 50 | Programas del taller |
| 02 | Parlantes |
| 01 | Proyector multimedia |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|----------------------------------|--------------|----------------|
| 01 | Presentador | S/. 50 | S/. 50 |
| 01 | Expositor | S/. 100 | S/. 100 |
| 50 | Programas del taller | S/. 0.10 | S/. 5.00 |
| 02 | Alquiler de Parlantes | S/. 25 | S/. 50 |
| 01 | Alquiler de Proyector multimedia | S/. 80 | S/. 80 |
| TOTAL | | | S/. 285 |

PROGRAMA DE COACHING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|----------|-------------|---|
| 01 | Presentador | Con experiencia en eventos institucionales. |
| 01 | Coach | Experto en atención al cliente. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|----------|----------------------|
| 50 | Programas del taller |
| 02 | Parlantes |
| 01 | Proyector multimedia |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|----------------------------------|--------------|----------------|
| 01 | Presentador | S/. 50 | S/. 50 |
| 01 | Coach | S/. 500 | S/. 300 |
| 50 | Programas del taller | S/. 0.10 | S/. 5.00 |
| 02 | Alquiler Parlantes | S/. 25 | S/. 50 |
| 01 | Alquiler de Proyector multimedia | S/. 80 | S/. 80 |
| TOTAL | | | S/. 485 |

BOLETÍN INFORMATIVO

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|-------------------------|--|
| 01 | Diseñador | Con experiencia en diseño de boletín y en diagramación. |
| 02 | Colaboradores de imagen | Con experiencia en recopilación de Información y fotografía. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|-----------|--------------------------|
| 50 | Impresiones de boletín |
| 01 | Cámara fotográfica |
| 01 | Reflector led de 50 wats |
| 02 | Agendas |
| 06 | Lapiceros |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|--------------------------------|--------------|----------------|
| 01 | Diseñador | S/. 150 | S/. 150 |
| 02 | Colaboradores de imagen | S/. 100 | S/. 200 |
| 50 | Impresiones de boletín | S/. 2.00 | S/. 100 |
| 01 | Alquiler de Cámara fotográfica | S/. 50 | S/. 100 |
| 01 | Reflector led de 50 wats | S/. 30 | S/. 30 |
| 02 | Agendas | S/. 4.00 | S/. 8.00 |
| 06 | Lapiceros | S/. 0.50 | S/. 3.00 |
| TOTAL | | | S/. 591 |

PERIÓDICO MURAL

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|-------------------------|---|
| 01 | Diseñador | Con experiencia en diseño de boletín y en diagramación. |
| 02 | Colaboradores de imagen | Con experiencia en recopilación de datos y fotografía. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|------------|------------------|
| 100 | Papel bond A4 |
| 06 | Lapiceros |
| 06 | Plumones |
| 02 | Tijeras |
| 100 | Chinches |
| 01 | Vinil |
| 02 | Goma (pegamento) |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|-------------------------|--------------|----------------|
| 01 | Diseñador | S/. 150 | S/. 150 |
| 02 | Colaboradores de imagen | S/. 100 | S/. 200 |
| 100 | Papel bond A4 | S/. 0.10 | S/. 10 |
| 06 | Lapiceros | S/. 0.50 | S/. 3.00 |
| 06 | Plumones | S/. 2.00 | S/. 12 |
| 02 | Tijeras | S/. 1.50 | S/. 3.00 |
| 100 | Chinches | S/. 0.03 | S/. 3.00 |
| 01 | Vinil | S/. 20 | S/. 20 |
| 02 | Goma (pegamento) | S/. 3.00 | S/. 6.00 |
| TOTAL | | | S/. 404 |

VIDEO INFORMATIVO “CONOCIENDO A LA UGEL 4 TSE”

• RECURSOS HUMANOS:

| CANTIDAD | TIPO | ESPECIFICACIÓN |
|-----------|--------------------|------------------------------------|
| 01 | Presentador | Con experiencia frente a cámaras. |
| 02 | Camarógrafos | Experto en la materia. |
| 01 | Asesor audiovisual | Experto en videos institucionales. |

• RECURSOS MATERIALES:

| CANTIDAD | TIPO |
|-----------|--------------------------|
| 02 | Cámaras de video |
| 01 | Pechero (micrófono) |
| 02 | Trípode |
| 01 | Reflector led de 50 wats |

• RECURSOS ECONÓMICOS:

| CANTIDAD | RECURSO | PRECIO UNIT. | PRECIO TOTAL |
|--------------|---------------------------------------|--------------|----------------|
| 01 | Presentador | S/. 100 | S/. 100 |
| 02 | Camarógrafos | S/. 80 | S/. 160 |
| 01 | Asesor audiovisual | S/. 100 | S/. 100 |
| 02 | Alquiler de Cámaras de video | S/. 50 | S/. 100 |
| 01 | Alquiler de Pecheros (micrófono) | S/. 30 | S/. 30 |
| 02 | Alquiler de Trípode | S/. 25 | S/. 50 |
| 100 | Alquiler de Reflector led de 50 Wats. | S/. 50 | S/.50 |
| TOTAL | | | S/. 590 |

RESUMEN ECONÓMICO: COSTO TOTAL DEL PROGRAM DE RELACIONES PÚBLICAS

| N° | Actividad | Descrip. De la actividad (N° de pag.) | Detalle económico de la actividad (N° de pag.) | Costo |
|--------------|--|--|---|-------------------|
| 1 | Capacitación presencial | 48 | 81 | S/. 484 |
| 2 | Escenificación y modelo de atención | 51 | 82 | S/. 300.4 |
| 3 | Difusión de información detallada acerca de los plazos determinados por la UGEL 4 TSE | 53 | 83 | S/. 280 |
| 4 | Curso aplicativo para mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores de la UGEL 4 TSE para esclarecer dudas en los usuarios | 57 | 84 | S/. 285 |
| 5 | Programa de coaching para mejorar la atención al usuario | 59 | 85 | S/. 485 |
| 6 | Boletín informativo | 61 | 86 | S/. 591 |
| 7 | Periódico mural | 65 | 87 | S/. 404 |
| 8 | Video informativo “conociendo la UGEL 4 TSE” | 69 | 88 | S/. 590 |
| TOTAL | | | | S/. 3419.4 |

VII. MÉTODOS DE CONTROL

Las actividades planteadas serán monitoreadas a través de:

Fotografías.

Videos.

Capturas de pantallas.

Que evidenciaran el desarrollo de las mismas.

| ACTIVIDAD | MÉTODO DE CONTROL |
|--|--|
| Capacitación presencial | - Rúbrica de asistencia. |
| Escenificación y modelo de atención | - Fotos y videos. |
| Difusión de información detallada acerca de los plazos determinados por la UGEL 4 TSE | - Volantes entregados. |
| Curso aplicativo para mejorar los procesos comunicativos en los colaboradores de la UGEL 4 TSE para esclarecer dudas en los usuarios | - Rúbrica de asistencia. - Fotos y videos. |
| Programa de coaching para mejorar la atención al usuario | - Rúbrica de asistencia. - Fotos y videos. |
| Boletín informativo | - Fotografías. |
| Periódico mural | - Fotografías. |
| Video informativo “conociendo la UGEL 4 TSE” | - Capturas de Pantalla de las reacciones y cifras que indiquen la interacción del video en las diferentes plataformas. |

VIII. Métodos de evaluación

Las estrategias y actividades planteadas serán evaluadas a través de un sondeo de opinión realizado a los usuarios de los servicios de la UGEL 04 TSE con la finalidad de conocer si ya se sienten conformes con el servicio brindado es decir si los objetivos planteados han sido alcanzados.

Del mismo modo, también se evaluará los resultados por medio de la modalidad “Mysterious User” (usuario misterioso). Donde de manera anónima se podrá evaluar ciertos comportamientos como: Atención al usuario, conformidad de los usuarios, esclarecimiento de dudas, entre otras conductas que indiquen como se encuentran las relaciones institucionales con los usuarios.

ANEXO 2:

INSTRUMENTO:

Instrumento para Conocer la realidad en el que se encuentra las relaciones institucionales de la UGEL 04 TRUJILLO SUR ESTE y sus usuarios. (Objetivo específico 1).

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y responda con veracidad marcando con una X, la respuesta que considere correcta.

1. ¿Cuál es el servicio que más solicita en la UGEL 04 Trujillo Sur Este?
 - a) visación de certificados.
 - b) Autorización de ampliación de nivel de una Institución Educativa.
 - c) Autenticación de documentos .
 - d) Contratación de personal de docente.
 - e) Asignación por tiempo de servicios- 25 y 30 años.
 - f) Elaboración de informe escalafonario.
 - g) Otros.
2. ¿Está conforme con la atención que recibe al solicitar estos servicios?
 - a) Si
 - b) no
 - c) A veces
 - d) ¿Por qué?
3. ¿Se siente conforme con los plazos determinados en los servicios que recibe de la UGEL 04 Trujillo Sur Este?
 - a) Si
 - b) no
 - c) A veces
4. ¿Cree que la persona encargada del servicio solicitado le brinda la información necesaria para resolver sus dudas?
 - a) Si
 - b) no
 - c) A veces
5. ¿Considera que los colaboradores se encuentran debidamente capacitados para brindar los servicios necesarios?
 - a) Si
 - b) no
 - c) Desconozco
6. ¿Cree que la UGEL 04 Trujillo Sur Este se preocupa por mantener buenas relaciones con los usuarios?
 - a) Si
 - b) no
 - c) A veces
7. Del 1 al 10 con cuanto califica el servicio UGEL 04 Trujillo Sur Este?

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INSTITUCIONALES ENTRE LA UGEL N° 4 TRUJILLO SUR ESTE Y SUS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADOR | ÍTEMES | OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | OBSERVACIONES y/o RECOMENDACIONES | | |
|---|---|---|--|---------------------|----|---------|------------|-----------|------|-----------|---|----|---|----|---|----|---|--|--|
| | | | | Sí | No | A veces | Desconozco | ¿Por qué? | 1-10 | servicios | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | | | |
| | | | | | | | | | | | Si | No | Si | No | Si | No | | | |
| Relaciones institucionales | 1. Visación de certificados | -Solicita servicios. | ¿Cuál es el servicio que más solicita en la UGEL 04 Trujillo Sur Este? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 2. Autorización de ampliación de nivel de una Institución Educativa | -Está conforme con la atención. | ¿Está conforme con la atención que recibe al solicitar estos servicios? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 3. Autenticación de documentos | -Está conforme con los plazos determinados. | ¿Se siente conforme con los plazos determinados en los servicios que recibe de la UGEL 04 Trujillo Sur Este? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | ¿Cree que la persona encargada del servicio solicitado le brinda la información necesaria para resolver sus dudas? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 4. Contratación de personal docente | -Los colaboradores se encuentran debidamente capacitados. | Considera que los colaboradores se encuentran debidamente capacitados para brindar los servicios necesarios | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | ¿Cree que la UGEL 04 Trujillo Sur Este se preocupa por mantener buenas relaciones con los usuarios? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 5. Asignación por tiempo de servicios- 25 y 30 años | -La UGEL se preocupa por mantener buenas relaciones con sus usuarios. | Del 1 al 10 con cuanto califica el servicio UGEL 04 Trujillo Sur Este? | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. Elaboración de informe escalafonario | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Firma del evaluador

ANEXO 4:
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Conocer la realidad en el que se encuentra las relaciones institucionales de la UGEL 04 TRUJILLO SUR ESTE y sus usuarios.

DIRIGIDO A: Directores de Instituciones Educativas del Estado pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL 04 Trujillo Sur Este

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

VALORACIÓN:

| | | |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| Totalmente De acuerdo | De acuerdo | Desacuerdo |
|------------------------------|-------------------|-------------------|

Firma del evaluador

ANEXO 5:

**VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS
MATRIZ DE EVALUACIÓN**

TÍTULO DE LA TESIS: PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES INSTITUCIONALES ENTRE LA UGEL N° 4 TRUJILLO SUR ESTE Y SUS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

| PROPUESTA | DIMENSIÓN | OBJETIVO | ÍTEMES | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIONES y/o RECOMENDACIONES | | |
|---------------------------------|----------------------------------|---|---|-------------------------|------------|--------------|----|--|----|---|----|--------------------------------------|--|--|
| | | | | RESPUESTA | | | | RELACIÓN ENTRE LA PROPUESTA Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA PROPUESTA Y EL OBJETIVO | | | | |
| | | | | Si | Totalmente | parcialmente | No | Si | No | Si | No | | | |
| Programa de relaciones públicas | 1.Introducción | Diseñar un programa de relaciones públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios. | Realiza la introducción correspondiente | | | | | | | | | | | |
| | 2.Diagnóstico | | Desarrolla un diagnostico | | | | | | | | | | | |
| | 3.Objetivos | | Plantea objetivos | | | | | | | | | | | |
| | 4.Estrategias | | Propone estrategias de naturaleza participativa | | | | | | | | | | | |
| | 5.Actividades | | Propone actividades de naturaleza participativa | | | | | | | | | | | |
| | 6.Recursos | | Determina los recursos necesarios | | | | | | | | | | | |
| | 7.Métodos de control (monitorio) | | Determina los métodos de control | | | | | | | | | | | |
| | 8.Métodos de evaluación | | Determina los métodos de evaluación | | | | | | | | | | | |

Firma del evaluador

ANEXO 6:

Instrumento para validar el programa de relaciones públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios; mediante el juicio de expertos. (Objetivo específico 3)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

**NOMBRE DE LA
PROPUESTA:**

Programa de Relaciones Públicas

OBJETIVO:

Mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios.

DIRIGIDO A:

Directores de Instituciones Educativas del Estado pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL 04 Trujillo Sur Este

**APELLIDOS Y
NOMBRES DEL
EVALUADOR:**

**GRADO
ACADÉMICO DEL
EVALUADOR:
VALORACIÓN:**

| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo |
|-----------------------|------------|---------------|
|-----------------------|------------|---------------|

Firma del evaluador

ANEXO 4:

Instrumento para validar el programa de relaciones públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios; mediante el juicio de expertos. (Objetivo específico 3)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

**NOMBRE DE LA
PROPUESTA:**

Programa de Relaciones Públicas

OBJETIVO:

Mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios.

DIRIGIDO A:

Directores de Instituciones Educativas del Estado pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL 04 Trujillo Sur Este

**APELLIDOS Y
NOMBRES DEL
EVALUADOR:**

*Prado Morales,
William Reynaldo*

**GRADO
ACADÉMICO DEL
EVALUADOR:
VALORACIÓN:**

| | | |
|-----------------------|------------|---------------|
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo | En desacuerdo |
|-----------------------|------------|---------------|

[Firma manuscrita]
Firma del evaluador

ANEXO 4:

Instrumento para validar el programa de relaciones públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios; mediante el juicio de expertos. (Objetivo específico 3)

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

**NOMBRE DE LA
PROPUESTA:**

Programa de Relaciones Públicas

OBJETIVO:

Mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios.

DIRIGIDO A:

Directores de Instituciones Educativas del Estado pertenecientes a la jurisdicción de la UGEL 04 Trujillo Sur Este

**APELLIDOS Y
NOMBRES DEL
EVALUADOR:**

Chávez Díaz KARINA
JACQUELIN

**GRADO
ACADÉMICO DEL
EVALUADOR:
VALORACIÓN:**

Doc. Comunicación Social

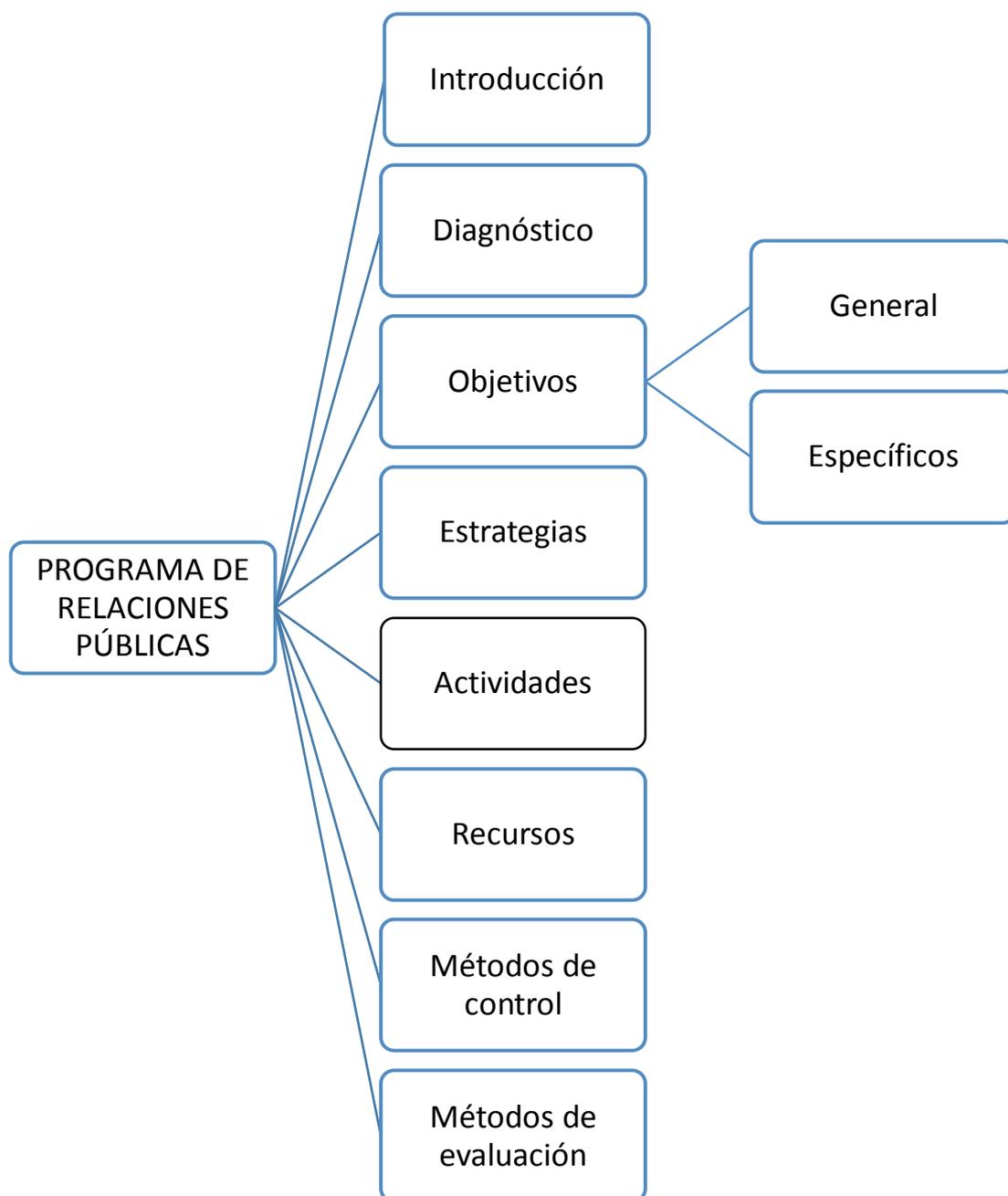
| | | |
|-----------------------|--------------|---------------|
| Totalmente de acuerdo | De acuerdo ✓ | En desacuerdo |
|-----------------------|--------------|---------------|


Firma del evaluador

Anexo 7:

Instrumento para diseñar un programa de relaciones públicas para mejorar las relaciones institucionales entre la UGEL 04 Trujillo Sur Este y sus usuarios. (Objetivo específico 2).

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA DE RELACIONES PÚBLICAS A PROPONER, BASADA EN EL MODELO DE BERDUN, ROBAINA Y CAZALINO.





ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Yo, Raúl Víctor Rivano Ayllón
....., docente de la Facultad Escuela Comunicación y Escuela
Profesional C.E.CE de la Universidad César Vallejo Troyillo (precisar
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

"Programa de Relaciones Públicas para mejorar las Relaciones
Institucionales entre la OSELU - IGE y Poblaciones de
las Peruvianas"

del (de la) estudiante Daniel Ruben Barreto Ramirez
....., constato que la investigación tiene un índice de
similitud de 19...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha Troyillo, 04. diciembre 2017

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 7914715

| | | | | | |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|